



# HILKKA HOIVAPALVELUT OY

## SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA / KOTIHOITO

<b>SISÄLTÖ</b>		
1 PALVELUNTUOTTAJAN TIEDOT		2
2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN		4
3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET		5
4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO		7
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET		14
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA		21
7 ASIAKASTURVALLISUUS		25
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN		29
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA		31
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA		31
11 LIITELUETTELO		31

## 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

### Palveluntuottaja

Nimi	Hilkka Hoivapalvelut Oy
Y-tunnus	3327438-2
Hyvinvointialue	Päijät-Hämeen hyvinvointialue
Kunnan nimi	Hollola

### Toimintayksikkö

Nimi	Hilkka Hoivapalvelut Oy
Katuosoite	Puurtajantie 3
Postinumero	05880
Postitoimipaikka	Hollola

Palvelumuoto : Kotiin annettavat kotihoidon palvelut ja asumisen tukipalvelut  
Asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan ovat ikääntyneet, jotka tarvitsevat kotihoidon palvelua tilapäiväisesti tai säännöllisesti, mukaan lukien kotisairaanhoidoa

Esihenkilö	Winnie Wangeci Maliackal Varghese
Puhelin	0407678254

Sähköposti

[winniemaliackalvarghese@hilkkahoiva.fi](mailto:winniemaliackalvarghese@hilkkahoiva.fi)

## Yksityisten palveluntuottajan lupatiedot

Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta 24.03.23

Palvelu, johon lupa on myönnetty SOSIAALIHUOLLON Rek.nr.:

ESAVI/7649/2023

Aluehallintovirasto, 24.03.2023,

TERVEYDENHUOLLON rek.nr: ESAVI

ESAVI/48449/202

Aluehallintovirasto 2.6.2023

Palveluala, joka on rekisteröity : Kotihoito, kotisairaanhoito ja asumisen tukipalvelut.

Alihankinta: Yritys ei käytä alihankintaa.

## 2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

### Omavalvonnassa suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Omavalvontasuunnitelma laaditaan yhdessä koko henkilökunnan kesken. Henkilökunta yhdessä seuraa alalla tapahtuvia muutoksia ja osallistuu työtämme koskeviin koulutuksiin. Seuraamme omavalvontasuunnitelman toteutumista päivittäin.

Winnie Wangeci Maliackal Varghese vastaa omavalvonnassa suunnittelusta ja seurannasta. Puhelin 0405005544

Sähköposti [winnie.maliackalvarghese@hilkkahoiva.fi](mailto:winnie.maliackalvarghese@hilkkahoiva.fi)

### Omavalvontasuunnitelman seuranta

Asiakkaat ovat keskeisessä asemassa kun seurataan omavalvontasuunnitelman toteutumista ja sen kehittämistä. Asiakaspalauteet käsitellään nopealla aikataululla ja ne käydään läpi tiimikokouksissa, samalla kun pohditaan niihin kestäviä ratkaisumalleja. Muutoksia tehdään kun lainsäädäntö ja suositukset muuttuvat. Mietimme yhdessä koko henkilökunnan kanssa, mitä suositukset ja lainmuutokset tarkoittavat käytännön työssä, samalla kirjaamme muutokset omavalvontasuunnitelmaan.

### Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Omavalvontasuunnitelmamme on nähtävissä toimistossamme sekä työntekijöiden perehdytyskansiossa ja se löytyy netistä osoitteesta [Info@hilkkahoiva.fi](mailto:Info@hilkkahoiva.fi). Omaisilla ja asiakkaila on mahdollisuus tutustua omavalvontasuunnitelmaamme pyytämällä paperiversio. Omavalvontasuunnitelmamme päivitetään säännöllisesti 4kk välein sekä aina tarpeen vaatiessa.

Päivitetty pvm. 25.8.2024

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

#### **Toiminta-ajatus**

Hilkka Hoivapalvelut Oy:n toiminta-ajatuksena on tarjota ostopalveluna yksilöllistä hyvinvointia ikäihmisille sekä edistää ja ylläpitää toimintakykyä hoivapalveluiden turvin Päijät-Hämeen hyvinvointialueella. Toimintaperiaatteena on asiakkaan selviytyminen arjen asioissa ja omatoimisuuden tukeminen.

Hilkka Hoivapalvelut Oy tuottaa hoivapalveluja, sairaanhoitoa, avustavia palveluita ja tukipalveluita ikäihmisille.

Hilkka Hoivapalvelut Oy tuottaa erilaisia hoivapalveluja, avustaminen lääkehoidossa, hygienian hoito, erilaiset asiointit, ruokailussa avustaminen, ulkoilu- ja keskusteluapua moninaisissa toiminnoissa. Tukipalveluina tarjoamme jalkahoitoa ja siivousapua. Tarjoamme kiireetöntä läsnäoloa ja apua arjen suuriin ja pieniin haasteisiin. Toiminta perustuu moniammatilliseen ja asiantuntijoiden tekemään yhteistyöhön. Asiakkaan hyvinvointialue ja kotikunta tekee arvion palvelutarpeesta ja siihen perustuvan palvelusuunnitelman, johon hoitosuunnitelma/ hoitotyönsuunnitelma perustuu.

#### **Arvot ja toimintaperiaatteet**

Toimintaperiaatteenamme on tarjota hyvää ja laadukasta hoivaa, jossa asiakas on keskiössä. Kuntouttava työote on meille tärkeää ja hoito- ja kuntoutussuunnitelma on laadittu yhdessä asiakkaan ja mahdollisesti omaisen kanssa yhteistyössä. Kotihoidossa mahdollistetaan mahdollisimman pitkälle omassa kodissa asuminen.

**Yrityksen arvoja ovat:** Yksilöllinen ihmisarvoon perustuva elämä ja yhdenvertaisuus, asiakaskeskeisyys, positiivinen elämän asenne, ammatillisuus ja vastuullisuus.

**Yksilöllinen ihmisarvoon perustuva elämä.** Itsemääräämisoikeus on tärkeää vielä elämän loppupuolella voiminen heiketessäkin. Jokainen asiakas on yksilö, jolla on yksilölliset tarpeet ja mieltymykset.

**Yhdenvertaisuutta** noudatamme kaikkien asiakkaiden kesken ja huomioimme jokaisen ainutlaatuisuuden ja erilaisuuden.

**Asiakaskeskeisyys** Koko hoivatyömme perustuu asiakkaiden tarpeen mukaisesti.

**Positiivinen elämän asenne** auttaa selviytymään monesta hankalastakin tilanteesta ja luo iloa ja lämpöä asiakkaan joskus yksinäiseenkin päivään.

**Ammatillisuus** säilyy kaikessa tekemisessämme ja olemisessamme. Olemme ylpeitä ammatistamme ja haluamme tehdä työmme hyvin. Ammatillisuuteen oleellisesti kuuluu kouluttautuminen ja ammatillisten suuntausten seuraaminen.

**Vastuullisuutta** on tehdä työmme hyvin sekä noudattaa meille annettuja ohjeita ja neuvoja. Minkä lupaamme sen teemme. Vahinkoja sattuu kaikille, mutta silloin on tärkeää kantaa siitä vastuu.

## **4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO**

### **Riskienhallinta**

#### **Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat**

Riskien arvioinnilla tarkoitetaan tunnistaa ne vaarat, jotka esiintyvät työssä ja määrittellä niiden aiheuttamien riskien suuruus ja merkitys. Riskien arviointia tehdään työssämme jatkuvasti ja poistatamme mahdollisuuksien mukaan niiden aiheuttajat. Joskus riskien mahdollisuutta ei ole mahdollista poistaa, niistä silloin ilmoitetaan esihenkilölle, joka käsittelee asian niin nopeasti kuin mahdollista. Asiakkaisiin kohdistuvat haitta- ja vaaratapahtumat, sekä läheltä piti- tapahtumat kirjataan, analysoidaan ja käsitellään lyhyellä aikavälillä ja etsitään keinoja välttää niitä tulevaisuudessa. Näistä myös keskustellaan asiakkaan kanssa. Koulutuksissa pyritään löytämään keinoja vähentää riskejä.

## **Asiakasturvallisuus**

Hilkka Hoivapalvelut Oy toimii vastuullisesti ja huomioi ikäihmisen kokonaisuutena. Kokonaisuuteen kuuluu myös fyysinen ympäristö. Henkilökunta huomioi turvalaitteiden tarpeen sekä mahdollisten sähkölaitteiden turvallisuuden ja sähköjohtojen asiallisen käytön niin, ettei ympäristössä ole vaaraa aiheuttavia johtoja aiheuttamassa tapaturmia.

Hilkka Hoivapalvelut Oy:n henkilökunta tarkkailee mahdollista kaltoinkohtelua ja ilmoittaa niistä esihenkilölle ja hän päättää jatkotoimenpiteistä. Omaisten ja asiakkaan palautteet huomioidaan ja mahdollisten epäkohtien esille nostaminen ei aiheuta vastatoimia asiakassuhteissa. On tärkeää luoda asiakkaihin luottamuksellinen suhde, silloin on asiakkaankin helpompi kertoa avoimesti asioista henkilökunnalle.

## **Henkilöstöturvallisuus**

Esihenkilön tehtävänä on perehdyttää uusia työntekijöitä ja tutustuttaa heidät yrityksen omavalvontasuunnitelmaan. Esihenkilö turvaa riittävän henkilöstön saannin ja ohjeistaa uusia työntekijöitä turvalliseen toimintaan. Koko henkilökunta osallistuu riskien hallintaan ja niiden ohjeiden noudattamiseen.

Työntekijöiden vastuulla on viestittää esihenkilölle huomaamistaan epäkohdista, sekä näkemästään tai kokemastaan epäasiallisesta kohtelusta. Työntekijät ovat itse vastuussa omasta ja työkavereiden työturvallisuudesta. Esihenkilön tehtävänä on mahdollistaa turvallinen työyhteisö. Riskien tunnistaminen ja -hallinta on aina yhteistyötä työyhteisön ja viranomaisten yhteistyöstä.

## **Tiivistelmä omavalvonnan ohjeista**

Lääkehuollon täydennyssuunnitelma ja -koulutukset

Työterveyshuollon ja työsuojelun yhteistyössä toteutettava määräaikainen käynti

Aktiivisen tuen malli häirintään ja epäasialliseen kohteluun

Aikaisen välittämisen- malli työkuormitukseen ja sairauslomien vähentämiseksi

Ohje kaltoinkohtelun ehkäisyyn ja siihen puuttumiseen

Hygieniaohjeet ja epidemiatilanteet

Ohje terveydenhuollon laitteiden ja -tarvikkeiden toimintaan

Työturvallisuus ohje

Aggressiivisen asiakkaan kohtaaminen

Ohje sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuudesta

## **Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen**

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen edellyttää ammattitaitoa ymmärtää mitä tekee, miksi tekee ja ennakoida mahdollisia ei toivottuja tapahtumia. Ammattitaidon ja kokemuksen puute ovat riskejä.

Hoitajan henkinen kuormittuminen tai liian vaativat työtilanteet voivat myös koitua asiakkaan itsemääräämisoikeuden loukkaamisena.

Puutteellinen perehdytys on riski.



Asiakkaaseen liittyviä riskejä ja epäkohtia, on esim. kaatumisriski, väkivalta- tai tapaturmariski, joihin tulee puuttua. Esimerkiksi estämme kaatumisriskiä poistamalla lattialta turhat esineet ja matot.

Kodin turvallisuus on sekä asiakkaan että hoitajan turvallisuuskysymys.

Huomioimme myös asiakkaan mahdollisen kaltoinkohtelun.

Lääkehoitoon liittyvät riskit ovat jos lääkkeitä jää ottamatta, väärän lääkkeen tai väärän annostuksen antaminen. Asiakkaan itseottamiaan ehkä vanhentuneiden lääkkeiden ottaminen tai mahdollinen lääkkeiden liikakäyttö.

## **Riskien poistaminen tai minimointi**

### **Asiakasturvallisuus**

Lääkehoitoon liittyvät riskit tunnistettu ja haitat minimoitu. Riskien minimoimiseen on lääkehoitosuunnitelma, joka opastaa lääkehoidon hyvään toteutumiseen. Lääkkeen jaossa on kaksoistarkistus. Lääkehoitoon osallistuvan henkilökunnan Loveluvat ovat ajan tasalla.

Asukkaiden kaatumiseen liittyvät riskit huomioidaan. Kotiympäristö on esteetön ja asukkaiden liikkuminen on vapaata. Poistetaan riippuvat sähköjohdot ja yhteistyössä omaisten kanssa kartoitetaan asiakkaan kaatumisriskit.

### **Työturvallisuus**

Henkilökuntaa koulutetaan kohtaamaan väkivaltaiset ja muistamattomat asiakkaat. Toimistolla on ohje työväkivallan sattuessa ja se käydään läpi perehdytyksessä. Työergonomia on haasteellista kun toimitaan asiakkaan kotona. Siksi hyvä ergonomia on jokaisen hallittava, oikeat nostot, hyvä työasento kaikissa tilanteissa. Tarvittaessa tehdään yhteistyötä työterveyden kanssa.

## **Häiriö- ja poikkeustilanteet ja niissä toimiminen**

Häiriö- ja poikkeustilanteissa toimitaan yhteistyössä asiakkaan ja omaisten kanssa.

### **Asiakas- ja muihin tietojärjestelmiin liittyvät häiriöt**

Jokaisella asiakkaalla on omassa kodissaan kansio, johon on tulostettu viimeisimmät lääkelistat, epikriisit ja hoitosuunnitelma.

### **Turvarannekkeiden vika**

Turvarannekkeet tarkistetaan kerran kuukaudessa ja vian sattuessa otetaan yhteyttä niiden huoltoon.

### **Epidemia ja Pandemia**

Hyvä käsihygieniaa toteutetaan jokaisen asiakkaan luona jokapäiväisissä kontakteissa, mutta epidemian sattuessa käsihygieniaa tehostetaan ja huomioidaan muutkin eristystilanteisiin kuuluvat asiat, kuten eristysvaatteet.

### **Hellejaksot**

Hellejaksojen aikana huomioidaan erityisesti asiakkaan nesteytys. Juomisen muistutukseksi voidaan nostaa esille vesikannu taikka muuta juotavaa. Asiakkaalle voidaan laatia lista, johon hän itse merkitsee juomansa nesteet, näin varmistetaan riittävä nesteen saanti.

Asiakkaan koti pyritään viilentämään mahdollisuuksien mukaan yhteistyössä omaisten kanssa. Kaihtimet ikkunoiden eteen aurinkoiselta puolelta ja ikkunat suljetaan päivän ajaksi. Tuulettimien hankkimisesta keskustellaan asiakkaan ja omaisten kanssa. Asiakasturvallisuuden turvaamiseksi on mahdollista laatia asiakaskohtainen toimintaohje.

## **Sähkönjakeluun tai huoltovarmuuteen liittyvät riskit.**

Paloturvallisuuteen liittyvät riskit. Paloturvallisuuteen liittyvät riskit ennakoidaan huolellisesti esim. poistumistiet vapautetaan ja rikkiäiset sähkölaitteet poistetaan asunnosta. Muistamattomien asiakkaiden lieden läheisyydestä poistetaan paloherkät tavarat.

**Väkivaltariski** huomioidaan ennakoivasti, keskustelemalla ja rauhallisella käytöksellä, emmekä mene mukaan asiakkaan aggressiiviseen käyttäytymiseen. Asiakkaan jatkaessa aggressiivista käytöstä, poistumme paikalta ja informoidaan asia eteenpäin.

Lääkehoitoon liittyvät riskit minimoidaan hyvällä perehdytyksellä ja riittävällä täydennyskoulutuksella sekä huolellisella lääkkeenjaolla.

## **Riskien käsitteleminen**

Haitta ja läheltä - piti tapahtumat kirjataan huolellisesti, analysoidaan ja raportoidaan eteenpäin. Työntekijöiden velvollisuus on raportoida asiasta eteenpäin esihenkilölle. Haittatapahtumista keskustellaan asiakkaan ja omaisen kanssa sekä samalla neuvotaan mahdollisten korvauksien hakemisesta. Asian ollessa vakava on esihenkilön ilmoitettava asiasta hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoituksen tehneeseen työntekijään ei kohdisteta kielteisiä vastatoimia.

## **Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja käsittelyprosessi**

Mitä tapahtui, missä tapahtui, ketä oli läsnä, miksi tapahtui ja siihen liittyvät olosuhteet. Arvioidaan mahdollinen haitta, jatkotoimenpiteet ja miten pystytään jatkossa ehkäisemään tapahtunut. Seurataan sovittuja toimenpiteitä ja kirjataan

ylös mahdolliset muutokset hoitokäyttäytymisessä. Seuranta suoritetaan tiimikokouksissa.

### **Korjaavat toimenpiteet**

Laatupoikkeamien, läheltä piti-tapahtumien varalta sovitaan korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen. Tällaisia ovat esimerkiksi syiden ja olosuhteiden selvittely ja näin muutetaan menettelytavat turvalliseksi.

Yrityksessä esille tulleet epäkohdat otetaan yhteisen asian oppimisena, ei syyllistäen vaan ratkaisuja etsien. Työntekijän kanssa keskustellaan ja hänelle annetaan mahdollisuus kriisiapuun, hänen niin halutessaan.

### **Muutoksista tiedottaminen**

Toimintatapojen muutoksista tiedotetaan sähköpostilla, tiimikokouksissa ja kokousmuistioissa, jotka ovat koko henkilökunnan luettavissa.

## **5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET**

### **Palvelutarpeen arviointi**

Asiakkaan hyvinvointialue ja kotikunta tekee arvion palvelutarpeesta ja siihen perustuvan palvelusuunnitelman, johon hoitosuunnitelma/ hoitotyön suunnitelma perustuu.

Arvioinnissa kuuluu asiakkaan oma ääni ja hänen käsityksensä palveluntarpeesta. Kuullaan asiakkaan oma käsitys toimintakyvystään ja voimavaroistaan. Palvelutarpeen arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn osa-alueet, joita ovat fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Palvelutarpeen

arvioinnissa pyritään kartoittamaan asiakkaan riskitekijät, joita voivat olla terveydentilan heikkeneminen, kipu, heikko ravitsemus, liikkumattomuus ja sosiaalisten kontaktien vähäisyys. Asiakas voi olla hyvinkin optimistinen omista kyvyistään ja siksi omaisen läsnäolo on hyvinkin tärkeää, jotta saadaan realistinen kuva nykyhetkestä.

### **Asiakkaan kohtelu**

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava kunnioittaen hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään.

### **Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen**

Itsemääräämisoikeus on jokaisen perusoikeus ja se tarkoittaa asiakkaan oikeutta määrätä itse omasta elämästään ja oikeus päättää itseään koskevissa asioissa, liittyvät läheisesti yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Hilikka Hoivapalvelut Oy:n henkilökunta haluaa tukea asiakasta hänen osallistumisessaan oman hoitonsa suunnitteluun ja toteutukseen sekä hoitosuunnitelman päivittämiseen. Hoitosuunnitelmassa tämä huomioidaan yhteistyössä asiakkaan ja omaisen kanssa. Hoitosuunnitelmassa otetaan huomioon asiakkaan yksilölliset tarpeet, toiveet ja tottumukset.

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

Sosiaalihuollon asiakkaan hoito perustuu aina vapaaehtoisuuteen, kunnioittaen asiakkaan itsemääräämisoikeutta. Sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys vaarantuu, eikä muita keinoja ole käytettävissä. Pandemiatilanteissa ainoastaan

tartuntatautilääkäri voi tehdä päätöksen mahdollisesta karanteenista. Virallinen karanteeni on aina hallinnollinen päätös.

Jos asiakas ei ole oikeustoimikelpoinen, ohjeistetaan omaisia ottamaan yhteyttä lääkäriin sekä kehoitetaan heitä miettimään, jos joku omaisista voisi toimia asiakkaan edunvalvojana tai ottamaan ulkopuolisen edunvalvojan hoitamaan asiakkaan asioita ja ajamaan hänen etujaan. Tapauksessa, jolloin asiakkaalta itseltään puuttuu sairauden tunto ja henkilökunta kuitenkin huomaa asiakkaan esim. muistin heikkenemisen, otetaan yhteyttä omaisiin ja neuvotaan heitä ottamaan yhteyttä lääkäriin tai muistihoitajaan.

### **Asiakkaan asiallinen kohtelu**

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta kohdellaan kunnioittaen häntä ja hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan sekä hänen yksityisyyttään kunnioittaen. Asiakkaat ja hoitajat ovat yhdenvertaisia keskenään.

Hilkka Hoivapalvelu Oy noudattaa yhdenvertaisuuslakia, koskien asiakkaita, henkilöstöä ja ympäröivää toiminta yhteisöä.

Toimintakulttuurimme perustuu arvoihimme ja periaatteisiin. Ne ovat aina läsnä. Arvostamme asiakasta ystävällisyydellä, kohteliaisuudella, kuunnellen ja kunnioittaen häntä. Tervehdimme, kun tulemme ja hyvästellessä kerromme milloin hoitaja tulee seuraavan kerran.

Olemme sitoutuneet yrityksessä yhdenvertaisuutta tukevaan toimintakulttuuriin jota vahvistetaan palaverissa. Etsimme aktiivisesti meitä kehittäviä, eri kulttuureja ymmärtäviä koulutuksia.

Perehtymiseen kuuluu tietää, että monet ikääntyneet ihmiset eivät enää hallitse omaa käytöstään, ja hoitajan ei tule provosoitua asiakkaan käytöksestä.

Jos kohtaamme epäasiallista kohtelua, haittatapahtuman tai vaaratilanteen teemme siitä ilmoituksen vastuuhenkilölle.

Vaaratilanteen ollessa kyseessä, mietimme millä tavalla voidaan uusi tilanne estää.

Yritys voi saada huomautuksen / muistutuksen tapahtumasta.

Asiakas voi toivoa toista hoitajaa tai avustajaa jatkamaan kanssaan, jos luottamus on mennyt eikä keskustelemalla päästä eteenpäin. Asiakkaan kokemus on aina oikein, vaikka olisimme eri mieltä.

### **Palautteen kerääminen**

Asiakkaat ja omaiset voivat antaa palautetta päivittäisten käyntien yhteydessä ja he voivat ilmaista kehittämiskohteet niitä ilmaantuessa. Kerran vuodessa kaikille asiakkaille jaetaan paperiset asiakaspalautteet ja ne käydään läpi tiimikokouksissa ja mietitään kehittämissuhteita tarkoin.

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

Asiakaspalautteet hyödynnetään toiminnan kehittämisessä mahdollisimman nopeasti ja niihin vastataan viipymättä. Haluamme oppia virheistämme sekä muuttaa havaittuja epäkohtia. Olemme tosi kiitollisia kaikille palautteen antajille. Kirjalliseen palautteeseen, joka ei ole muistutusten luonteinen, vastaa esihenkilö. Kirjallinen palaute, joka sisältää lähettäjän yhteystiedot ja voidaan katsoa muistutukseksi käsitellään yhdessä koko henkilökunnan kanssa ja esihenkilö vastaa lähettäjälle viipymättä. Sähköpostitse ei voida antaa salassa pidettäviä tietoja, silloin siihen vastataan joko kirjeellä tai suullisesti.

### **Asiakkaan osallisuus**

Asiakkaita ja omaisia kannustetaan osallistumaan hoidon laadun ja omavalvonnan kehittämiseen. Kaikki kehittämissuhteet otetaan ilolla vastaan ja niiden toteutusmahdollisuuksia mietitään tarkoin.

## Asiakkaan oikeusturva

Potilasasiamies auttaa potilasta muistutusten, kantelun, potilasvahinkoilmoitusten tai lääkevahinkoilmoitusten laadinnassa sekä neuvoo ja opastaa potilasta häntä koskevissa tapauksissa. Potilasasiamies ei ota kantaa potilaan lääketieteellisiin hoitopäätöksiin eikä siihen onko tapahtunut potilasvahinko.

Sosiaaliasiavastaavan tehtäviin kuuluu:

- neuvoo ja ohjata asiakasta potilaslain soveltamiseen liittyen
- avustaa asiakasta asian saamisessa vireille muistutus-, kantelu-, potilasvahinko- ja lääkevahinkoasiana tai vahingonkorvausasiana tiedottaa asiakkaan oikeuksista.

Sosiaalipalveluja koskeva kirjallinen muistutus lähetetään osoitteeseen:

Päijät-Hämeen hyvinvointialue/sosiaaliasiamies

Linjakatu 5, 15100 Lahti

+358 3 819 2504

Puhelinaika maanantaina, tiistaina ja torstaina klo 9.00 - 12.00 ja keskiviikkona klo 9.00 -15.00

[sosiaaliasiamies@paijatha.fi](mailto:sosiaaliasiamies@paijatha.fi)

Suojaamattomassa sähköpostissa ei voi lähettää salassa pidettäviä ja arkaluontoisia tietoja, ne voidaan lähettää turvallisesti turvapostilla. Tapaamiset sovittava ajanvarauksella tai voi valita sähköisen etävastaanottoajan. Sosiaaliasiamies ei myönnä sosiaalipalveluita, eikä valvo palvelutoiminnan lainmukaisuutta tai anna työntekijöille toimintamääräyksiä.



Kuluttajaneuvonta puh. 029 5053050

Antaa tietoa kuluttajan oikeuksista ja antaa sovitteluapua kuluttajan ja yrityksen välisessä riitatilanteissa

Kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä. Ne käydään tapauskohtaisesti (syyt ja seuraukset) läpi. Kaikkia osapuolia kuullaan asiassa, ja toimintaa muutetaan niistä saatujen todellisten tietojen, kokemusten ja ohjeiden mukaan.

Muistutukset käsitellään 30 vrk aikana ja vastaus annetaan kirjallisesti.

Ostopalveluiden osalta muistutukset tehdään osoitteeseen

Päijät - Hämeen hyvinvointialue/ kirjaamo

Keskussairaalankatu 7, 15850 Lahti

Vaihde (03)819 11

[kirjaamo@paijatha.fi](mailto:kirjaamo@paijatha.fi)

## **Kantelu**

Toiminnasta voi tehdä kantelun Etelä-Suomen aluehallintovirasto

Birger Jaarlin katu 15, PL 150, 13101 Hämeenlinna

Tai

Eduskunnan oikeusasiamiehelle

Kantelut tehdään aina kirjallisesti joko vapaamuotoisesti tai viranomaisen lomakkeella.

## **Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot**

Puhelin 029 505 3000 arkisin klo 8-16.15 <https://www.kkv.fi>

## **Muistutusten ja kanteluiden käsittelyaika**

Tavoiteaikana voidaan pitää yhtä kuukautta ja kirjallinen vastaus annetaan neljän viikon sisällä muistutuksen saamisesta.

## **6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA**

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

Jokaiselle asiakkaalle laaditaan yksilöllinen palvelu- ja hoitosuunnitelma DomaCareasiakastietojärjestelmään heti asiakassuhteen alussa. Hoitosuunnitelma tehdään valtakunnallisten ohjeiden mukaisesti rakenteisena. Hilkka Hoivapalvelut Oy:ssä on käytössä Rai-toimintakykymittari, jolla mitataan monipuolisesti asiakkaan fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä. Rai-arviointi tehdään kahden viikon sisällä kun saamme uuden asiakkaan ja arviointi päivitetään aina tilanteen oleellisesti muuttuessa, kuitenkin kaksi kertaa vuodessa. Hoitosuunnitelma tehdään yhdessä asiakkaan ja omaisen kanssa ja siihen asetetaan toimintakykyä ylläpitävät tavoitteet, joita seurataan päivittäin.

### **Ravitsemus**

Rai-arvioinnissa seurataan asiakkaan ravitsemustilaa ja tarvittaessa tehdään MNAtesti jos halutaan arvioida asiakkaan ravitsemustilaa tarkemmin. Asiakkaan ravitsemuksen seuranta ja arviointi on osa hyvää ja laadukasta hoivaa. Ravitsemuksen arviointi alkaa jo hoitosuunnitelman tekemisestä. Huono ravitsemus altistaa tapaturmille ja infektioille herkemmin. Ikääntyneiden palveluiden toimialalla toimii ravitsemusterapeutti Anu Varjonen ja häntä voi aina konsultoida matalalla kynnyksellä.

Yöaikainen paasto ei saa ylittää 11 tuntia ja siksi asiakkaille voidaan tarjota syötävää yöpöydälle. Asiakkaalla on kuitenkin päätösvalta omaan ruokailurytmiin ja ruokailutottumuksiin. Asiakkaille löytyy erilaisia apuvälineitä helpottamaan ruokailua. Riittävään nesteen saantiin kiinnitetään erityistä huomiota varsinkin

kesällä helleaikaan. Tarvittaessa teemme nestelistan, huomioimaan nesteen tärkeyden ja esille laitettu vesikannu auttaa muistuttamaan nautitusta nesteestä.

## **Hygieniakäytännöt**

Säännöllinen ja suunnitelmallinen siivous ja tekstiilien puhtaanapito ovat olennainen osa asiakkaiden hyvinvointia ja viihtyvyyttä. Hyvä hygieniataso ennaltaehkäisee myös tarttuvien tautien leviämistä. Hilkka hoivapalvelut Oy:n henkilökunnalla on aina käsihuuhteet käytössä ja käsienpesu korostuu varsinkin vatsatauti- tilanteen kohdalla. Kehotamme asiakkaita pesemään kätensä aina ennen ruokailua ja vessassa käynnin jälkeen. Henkilökuntamme on hyvin koulutettu infektioiden tuntemiseen ja ennalta ehkäisyyn. Vakituiset hoitajamme ovat työskennelleet sairaalassa infektiosastolla ja osaavat toimia myös eristystilanteissa ja suojainten käyttö on heille tuttua. Asiakkaiden infektiot tutkitaan ja hoidetaan ammattitaidolla ja tarvittaessa otamme yhteyttä alueen hygieniahoitajaan.

## **Terveyden- ja sairaanhoito**

Tiimikokouksissa käydään säännöllisesti läpi miten toimia asiakkaan luona erityistilanteissa, kuten esim. miten toimia äkillistä sairaanhoitoa tarvitsevan asiakkaan kanssa ja million varataan aika kiirettömässä tapauksissa.

### **Perehdytyksessä**

käydään läpi toimiminen kuoleman tapausten suhteen. Hammashuoltopalvelut järjestetään tarvittaessa asiakkaan tai omaisen kanssa yhteistyössä.

Lääkäri toimittaa puhelimesa lääkärintähtien kerran viikossa ja asiakas itse valitsee haluaako lääkärin kotiinsa kotikäynnille. Jos asiakas haluaa, niin lääkäri käy kotikäynnillä 3 kuukauden välein vähintään kolmen asiakkaan luona. Kerran vuodessa vähintään jokaisen niin haluavan luona. Hoitajat raportoivat asiakkaan voinnista DomaCaren kautta ja ottavat tarvittaessa yhteyttä lääkäriin. Asiakkaiden

terveyden- ja sairaanhoidosta vastuu on asiakkaalla itsellään, omaisella sekä Hilkka Hoivapalvelut Oy:n esihenkilöllä ja lääkärillä on vastuu asiakkaan lääketieteellisestä toteutuksesta ja lääkinnästä. Asiakkaalla on aina itsemääräämisoikeus päättää omista asioistaan.

## Lääkehoito

Hilkka Hoivapalvelut Oy:n lääkehoito perustuu yksikkökohtaiseen lääkehoitosuunnitelmaan, jota päivitetään säännöllisesti. Lääkehoitosuunnitelma käydään läpi ainakin 4kk välein, jolloin sitä tarkistetaan kriittisesti. Tarpeen vaatiessa päivitystä tehdään varsinkin kun säännökset ja lait muuttuvat. Lääkehoitosuunnitelma on osa henkilöstön perehdyttämistä. Hyvän lääkehoidon vastuu on Hilkka Hoivapalvelut Oy:n esihenkilöllä ja lääkärillä on vastuu lääkemääräyksistä. Vanhentuneet ja käytöstä poistetut lääkkeet palautetaan apteekkiin. Lääkehoitosuunnitelma löytyy Hilkka Hoivapalvelut Oy:n toimistossa ja se käydään läpi aina perehdytyksessä.

Lääkehoidon vastuuhenkilö on:

Esihenkilö                      YAMK                      Winnie                      Maliackal                      Varghese

[winnie.maliackalvarghese@hilkkahoiva.fi](mailto:winnie.maliackalvarghese@hilkkahoiva.fi)

Puh: 0405005544

## Yhteistyö eri toimijoiden kanssa

lääkkään asiakkaan palvelukokonaisuuksissa on paljon riskitekijöitä, jotka korostuvat varsinkin kun asiakasta siirretään palvelusta toiseen. Tärkeää on hyvä yhteistyö ja toimiva vuorovaikutus, jolla varmistetaan hoidon jatkuvuus.

## **Asiakasvarojen säilyttäminen, käsittely ja seuranta**

Hilkka Hoivapalvelu Oy:llä ei ole oikeutta käsitellä asiakkaan rahavaroja eikä arvoesineitä, ne ovat asiakkaan, omaisen tai edunvalvojan vastuulla.

## **7 ASIAKASTURVALLISUUS**

### **Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa**

Sosiaalihuollon omavalvonta on lainsäädännöstä tulevia velvoitteita, jotka koskevat asiakasturvallisuutta. Hyvän asiakasturvallisuuden edistäminen edellyttää aina hyvää yhteistyötä muiden turvallisuus vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa.

### **Miten yksikkö kehittää valmiuksiaan asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa?**

Henkilökunta seuraa ja arvioi toistensa työkuultuuria ja seuraa viestintää, jolloin jokainen ymmärtää oman vastuunsa turvallisuuden edistämässä.

Lääkepoikkeamailmoituksia seurataan tarkasti ja mietitään yhdessä toimivia ratkaisuja tilanteeseen. Tiimikokouksissa asiasta keskustellaan ja otetaan ratkaisut yhteiseen käyttöön.

### **Terveysturvallisuuslain mukainen omavalvonta**

Hilkka Hoivapalvelut Oy:n henkilökunta tekee tarvittaessa yhteistyötä paloviranomaisten, laitteiden ja järjestelmien valmistajien kanssa. Henkilökunta osallistuu tarvittaessa paloviranomaisten järjestämiin sammutuskoulutuksiin.

## **Henkilöstö**

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

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava lainsäädäntö. Työntekijöitä on tällä hetkellä 3 sairaanhoitajaa ja yksi keikkalainen. Ensisijaisesti käytetään omia keikkalaisia ja pitkäaikaisiin poissaoloihin ja vuosilomiin esihenkilö palkkaa sijaiset erikseen. Esihenkilö arvioi henkilöstövoimavarojen riittävyyden asiakkaiden hoivan tarpeisiin perustuen. RAI-järjestelmästä saadaan tietoa asiakkaan hoitoisuuden tarpeesta. Asiakastilanteen tai asiakkaiden hoitoisuuden vaatiessa voidaan palkata lisää henkilökuntaa.

## **Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet**

Hilkka Hoivapalvelut Oy:n rekrytointia koskevat periaatteet sisältyvät vuosittaiseen toimintasuunnitelmaan. Yrityksemme on pieni ja rekrytoinnin tarve tässä vaiheessa on pieni. Rekrytointiin vaikuttavat henkilökunnan koulutustarpeet ja lomaoikeudet. Henkilöstöä palkatessa noudatamme yksityisen sosiaalipalvelualan työehtosopimusta.

Rekrytoinnissa huomioon otetaan palkattavan henkilön koulutus, voimassa olevat lääkeluvat ja Valviran laillistus. Henkilö, joka työskentelee asiakkaan kotona on omattava tarpeellinen tieto ikääntyneiden sairauksista, ikääntymisen vaikutuksista toimintakykyyn sekä tietoisuus lääkkeiden sivuvaikutuksista. Lähihoitaja- ja sairaanhoitaja opiskelijoilla on oltava riittävät opintopisteet ja lääkelaskut hyväksyttävästi suoritettuna. Ei suomea äidinkielenään puhuvilta varmistetaan riittävä kielitaito. Hakijalta pyydetään kaksi suosittelijaa, joille soitetaan ja kysytään työntekijästä. Toistaiseksi voimassa olevaan työsuhteeseen tai pitkäaikaiselta työntekijältä vaaditaan lisäksi esitettäväksi rikosrekisteriote, joka vaaditaan jokaiselta joka työskentelee ikääntyvien kanssa.

## **Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta**

Perehdytyksellä varmistetaan uuden työntekijän osaaminen (omavalvontasuunnitelma, lääkehoitosuunnitelma ja toimintasuunnitelma) ja aina ensimmäiset työvuorot tehdään uuden työntekijän kanssa yhdessä. Perehdyksestä vastaa koko henkilökunta ja tiimikokouksissa käydään läpi esille tulleita uusia asioita. Esihenkilöllä on selkeä rooli perehdytyksessä sekä hänen antamastaan tehtävien selkeydestä. Esihenkilö myös varmistaa, että uusi työntekijä on tehtävänsä ymmärtänyt.

Henkilökunnan koulutustarpeet lähtevät asiakastyöstä käsin. Vuosittain tehdään koulutussuunnitelma ja koulutustarpeet kirjataan kehityskeskustelujen pohjalta. Työntekijä ja esihenkilö huolehtivat vaadittavien lupien voimassa olon. Asiakkaan kokemapaalveluun liittyvä epäkohdan tullessa ilmi, tehdään ilmoitus esihenkilölle ja hän käynnistää jatkotoimenpiteet. Mikäli esihenkilö ja asiakas eivät löydä yhteistä ratkaisua, ottaa esihenkilö viipymättä yhteyttä palveluntuottajan tai sosiaalialan palvelupäällikköön. Ratkaisutoimenpiteet käydään yhdessä läpi.

## **Toimitilat**

Palvelumme toteutetaan asiakkaan kotona ja henkilökuntamme kunnioittaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta. Asiakas itse tai hänen omaisensa huolehtivat asiakkaan kodin siisteydestä ja pyykkihuollosta mahdollisuuksien mukaan. Hilka Hoivapalvelut Oy voi tuottaa asiakkaille lisäpalveluita kuten siivoamista, mutta näistä on tehtävä sopimus asiakkaan ja alan yrittäjän välillä. Päivittäiset kotien siistimisestä, sekä jätehuollosta huolehtii henkilökuntamme.

## **Teknologiset ratkaisut**

Hoitosuunnitelmaan kirjataan mm. asiakkaiden turvapuhelimien hankintaan liittyvät periaatteet, käytännöt ja niiden käytön ohjaamisesta ja toimintavarmuudesta vastaava henkilö. Asiakkailta on käytössä turvarannekkeet,

joista hälytys menee Tunstall Oy:n vastaanottimeen. Toimintavarmuus tarkistetaan säännöllisesti kerran kuukaudessa palveluntuottajan henkilöstön toimesta. Varmistetaan asian kirjaamalla laitteiden testaamisen asiakkaiden käyttöohjeisiin kerran kuukaudessa. Laitteiden huolto ja kalibrointi toteutetaan laitteen valmistajan ohjeiden mukaisesti vuosittain. Vian ja toimintahäiriön sattuessa henkilökunta ottaa yhteyttä hälytysjärjestelmää huoltavaan yhtiöön.

### **Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet**

Kotihoidossa käytettäviä laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet ym. vastaavat.

Terveydenhuollon ammattimaista käyttäjää koskevat velvoitteet on määritelty laissa 24.6.2010/629 (24-26 §).

Hoitajilla on laitteita käyttäessään koulutus ja osaaminen ko. laitteen käyttöön.

Laitteiden hankinnasta asiakkaan kotikäyttöön vastaa lääkäri, fysioterapeutti ja sairaanhoitaja.

Laitteen toimittaja apuvälinekeskus / muu laitetoimittaja opastaa laitteen käytön ja selvittää selkeästi laitteen vaatiman huollon ja huoltoaikataulun. Laitetoimittaja antaa päivystysnumeron, josta käyttäjä voi saada apua laiteongelmissa.

Vaaratilanneilmoitukset tehdään osoitteeseen:

Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus [Fimea](https://www.fimea.fi) fax 029 522 3002 tai e-mail: [laitevaarat@fimea.fi](mailto:laitevaarat@fimea.fi)

Ilmoitus tehdään heti, kun laitteessa on havaittu vika. Hoitaja ilmoittaa viasta välittömästi palvelunostajan terveydenhuollonlaitteista vastaavalle henkilölle. Mikäli ko. henkilö ei ole saapuvilla määrätyn ilmoitusajan puitteissa, esitetään ilmoitus tilaajan vastuuhenkilölle.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot:



Sh Winnie Maliackal Varghese P.0405005544

[winnie.maliackalvarghese@hilkkahoiva.fi](mailto:winnie.maliackalvarghese@hilkkahoiva.fi)

Lääkinnälliseksi laitteiksi luetaan useat kotoa löytyvät laitteet; esimerkiksi verenpainemittari, silmälasit, kuulolaite, silmätipat. Jos asiakas, asiakkaan omainen tai työntekijä havaitsee vikaa lääkinnällisissä laitteissa niin ensisijaisesti asiasta on ilmoitettava yksikön terveydellisistä laitteista vastaavalle sairaanhoitajalle Sh. Winnie Maliackal Vargheselle. Laki lääkinnällisistä laitteista 629/2010, määräys 1/2023 velvoittaa lääkinnällisten laitteiden ammattimaisen käyttäjän tekemään haitta-, sivuvaikutus- tai vahinkoilmoituksen Fimeaan sekä laitteen valmistajalle joko lomakkeella tai puhelimitse.

## **8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN**

Sosiaalihuollossa asiakastiedot ovat arkaluonteisia ja siksi salassa pidettäviä tietoja. Kaikilla Hilka Hoivapalvelu Oy:n henkilökunnalla on vaitiolovelvollisuus ja kaikki asiakaskirjaamiset tehdään DomaCare sähköiseen tietojärjestelmään. Jokaisella työntekijällä on vain katselu- tai käyttöoikeus työtehtävien edellyttämiin asiakastietoihin. Ilman asiakkaan kirjallista lupaa ei tietoja saa antaa sivullisille.

Ostopalveluasiakkaiden kohdalla tietojen luovuttaminen aina Päijät-Hämeen hyvinvointialueen kautta. Kaikki työntekijät ja opiskelijat allekirjoittavat tietoturva- ja tietosuojasitoumus-lomakkeen työsuhteen alussa ja samalla he sitoutuvat noudattamaan kaikki niissä käsiteltyjä tietoja. Tarvittavat kirjalliset asiakirjat säilytetään lukollisen tilan lukitussa kaapissa. Tietojen säilytyksessä noudatetaan asiakirjan/tiedon vahvistetun säilytysajan. Asiakirjat siirtyvät tietosuojaohjeistukseen mukaisesti arkistoon tai asiallisesti hävitettäväksi silppuamalla.

## Asiakastyön kirjaaminen

Jokainen Hilikka Hoivapalvelut Oy:n työntekijä on tietoinen mitä vaitiolovelvollisuus tarkoittaa ja kaikilla on yksilölliset kirjautumistunnukset. Eri tietoaineistojen käsittelyyn annetaan jokaiselle työntekijälle henkilökohtaiset oikeudet ja käynti tietokannoissa jättää aina sormenjäljen. Poistettava arkaluonteinen materiaali hävitetään välittömästi silppuamalla. Sähköpostia ei käytetä salassa pidettävien tietojen lähettämiseen, kuten myös tiedot, joista asiakas on tunnistettavissa.

Perehdytyksessä kiinnitetään huomio tietosuojasiioihin ja työhön opastamisella varmistetaan asian sisäistäminen. Koulutuksissa pyritään kehittämään digitaalista osaamista ja tukea digitaalista turvallisuutta.

Tietosuojavastaava on Lindo Maliackal Varghese

[lindo.maliackalvarghese@hilkkahoiva.fi](mailto:lindo.maliackalvarghese@hilkkahoiva.fi)

Puh: 0407678254

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste? Kyllä

## 9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Rai- toimintakyky mittarin kokonaisvaltaisempi hyödyntäminen asiakastyössä

Yhteistyön kehittäminen yhteistoiminta tahojen kanssa

Täydennyskoulutuksissa saadun hyödyn optimaalinen käyttöön ottaminen  
Ammatillisen osaamisen ja kliinisten taitojen kehittämistarpeet toiminnan kokonaisuuden kannalta



Omavalvontasuunnitelmassa on oltava Päijät-Soten kotihoidon palvelukuvauksen mukaiset liitteet:

- Vuosittainen toimintasuunnitelma,
- lääkehoitosuunnitelma,
- koulutussuunnitelma,
- perehdyttämissuunnitelma,
- turvallisuussuunnitelma,
- laiterekisteri,
- kirjallinen ohje asiakkaiden käteisvarojen hoidosta,
- omahoitajan tai vastuuhoidajan tehtäväkuva ja eri ammattiryhmien tehtäväkuvat sekä
- tietoturvan ja tietosuojan omavalvontasuunnitelma.