



Valvira

Sosiaali- ja terveystalanto  
lupa- ja valvontavirasto

## SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

### 1. PALVELUJEN TUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palvelujen tuottaja	
<input checked="" type="checkbox"/> Yksityinen palvelujen tuottaja	<input type="checkbox"/> Kunta
Palvelujen tuottajan nimi	Kunnan nimi
<b>Aurio Hoiva Oy</b>	
Palvelumuoto ja asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan	Sijaintikunta
<b>Kotihoito/ikäihmiset, vammaiset</b>	<b>Lahden kaupunki</b>
Sijaintikunnan yhteystiedot	
<b>Lahden kaupunki</b>	
Palvelujen tuottajan virallinen nimi	Palvelujen tuottajan Y-tunnus
<b>Aurio Hoiva Oy</b>	<b>2584718-7</b>
Toimintayksikön nimi	
<b>Aurio Hoiva Oy</b>	
Toimintayksikön postiosoite	
<b>Omenapellontie 7</b>	
Postinumero	Postitoimipaikka
<b>15210</b>	<b>Lahti</b>
Toiminnasta vastaavan henkilön nimi	Puhelin
<b>Maren Olkkonen</b>	<b>045 1365303</b>
Postiosoite	
<b>Metsontie 5</b>	
Postinumero	Postitoimipaikka
<b>16300</b>	<b>Orimattila</b>
Sähköposti	
<b>maren.olkkonen@aurio.fi</b>	
Toimilupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajakohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt)	Muutosluvan myöntämisen aikajakohta
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta aikajakohta	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätös aikajakohta
Vastuuvakuutuksen voimassaolo (todennettava pyydettyäessä)	
<b>1.1.2014</b>	

### 2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus
<b>Tavoitteena on turvata asiakkaalle laadukas ja mahdollisimman itsenäinen elämä hoitosuhteen päättymiseen saakka. Aurion asiakasryhmiä ovat mm. vanhuksat, vammaiset ja kuntoutujat. Hoivaa, hoitoa ja palveluja tuotetaan yksilöllisesti, asiakkaan yksilölliset fyysiset, psyykkiset ja sosiaaliset sekä hengelliset tarpeet huomioiden. Päämääränä on asiakkaan itsensä kokemaa hyvää elämänlaatu kaikkilla mahdollisilla tavoilla.</b>

Arvot ja toimintaperiaatteet

**Noudatamme seuraavia käytännön arvoja ja toimintaperiaatteita:**

- Asiakaslähtöisyys
- Ammatillisuus, luotettavuus
- Asiantunteva ja välittävä vuorovaikutus
- Asiakkaan kunnioittaminen
- Turvallisuus
- Yksilöllisyys
- Asiakkaan itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen
- Asiakkaan omien arvojen, tapojen, tottumusten sekä elämäntavan kunnioittaminen

Päivittämissuunnitelma

**Yksikön päivittäistä työtä ohjaavia toimintaperiaatteita seurataan säännöllisesti. Mahdolliset päivitystarpeet käsitellään sisäisissä palavereissa ja yritystasolla johtoryhmän toimesta vuosittain.**

### **3. OMAVALVONNAN ORGANISOINTI, JOHTAMINEN JA VASTUUHENKILÖT**

Omavalvonnasta vastaavan organisaation johdon edustaja(t) ja tehtävät

**Maren Olkkonen, vastaava hoitaja, hallituksen puheenjohtaja**

**Markus Olkkonen, palvelupäällikkö**

**Jan Henri Olkkonen, toimitusjohtaja**

Omavalvonnan vastuuhenkilön yhteystiedot ja tehtävät

**Maren Olkkonen, vastaava hoitaja**

Omavalvonnan suunnittelu- ja toimeenpanotyöryhmän jäsenet yksikössä (ammattinimikkeet)

**vastaava hoitaja, Maren Olkkonen**

**palvelupäällikkö, sairaanhoitaja, Markus Olkkonen**

Henkilöstön osallistuminen omavalvonnan toteuttamiseen: (voi olla osana toimintayksikön perehdytysuunnitelmaa)

Suunnitelma henkilöstön ja opiskelijoiden perehdyttämisestä ja kouluttamisesta omavalvonnan suunnitteluun ja toteuttamiseen

**Omavalvontasuunnitelmaan perehdyttäminen on osa jokaisen työntekijän (myös opiskelijan) perehdytystä. Perehdytyksen toteutumista seurataan perehdytyslomakkeella, johon sekä perehdyttäjä että perehdytettävä kuittaavat omalla allekirjoituksellaan asian käsitellyksi.**

### **4. ASIAKKAAN JA OMAISTEN OSALLISTUMINEN JA ASIAKASPALAUTE**

Kuvaus asiakaspalautteen hankinnasta (Omavalvontasuunnitelmaan kirjataan menettelyt, joilla asiakkailta ja omaisilta kerätään palautetta, miten asiakaspalautteita käsitellään ja miten sitä käytetään hyväksi toimintaa kehitettäessä)

**Hoitajat vastaanottavat palautetta niin suullisesti kuin kirjallisesti. Palautetta voi antaa vapaamuotoisesti tai sähköpostilla kotisivujen kautta. Asiakastytyvääsyyttä tullaan seuraamaan toiminnan kasvaessa asiakaskyselyillä parittomina vuosina.**

Kuvaus asiakaspalautteiden käsittelystä yksikössä/palvelutoiminnassa

**Tulokset käsitellään henkilökunnan kesken sekä tiedotetaan asiakkaille/omaisille. Kaikki suoraan annettu palaute käsitellään säännöllisesti sisäisissä kokouksissa ja toimintaa kehitetään palautteen pohjalta. Tarvittavien toimenpiteiden toteutukseen liittyy seuranta ja arviointi.**

Kuvaus asiakaspalautteen käytöstä toiminnan kehittämisessä

**Kyselyiden tulokset ja yksiköistä saadut yksittäiset palautteet käsitellään Aurio Hoivan ohjausryhmän toimesta. Mahdolliset toimintaperiaatteiden ja -linjausten muutokset hoidetaan keskitetysti.**

Suunnitelma asiakaspalautejärjestelmän kehittämiseksi

**Asiakaskyselyn antaman tiedon laatua ja määrää arvioidaan jokaisen kyselyn jälkeen.**

## 5. RISKIEN JA EPÄKOHTIEN TUNNISTAMINEN JA KORJAAVAT TOIMENPITEET

Tästä kokonaisuudesta laaditaan toimintayksikön sisäiseen käyttöön eri osa-alueita koskevat asiakirjat, joissa sovitaan suunnitelmat ja aikataulut todettujen puutteiden ja haittatapahtumien korjaavista toimenpiteistä. Omavalvontasuunnitelmaan kirjataan kuvaus menettelystä haittatapahtumien ehkäisemiseksi sekä haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden kirjaamisesta, käsittelystä ja tiedottamisesta

Kuvaus menettelystä, jolla riskit, kriittiset työvaiheet ja vaaratilanteet tunnistetaan ennakoivasti

**Toiminnan riskejä voi olla sisäisiä, ulkoisia tai ulkopuoliselle aiheutuvat riskit. Riskit (palveluun liittyvät riskit, lääkehoitoon liittyvät riskit, toimintaympäristöön, laitteisiin liittyvät riskit, tietosuojaan liittyvät riskit, henkilöstöön liittyvät riskit, asiakkaan itse aiheuttamat riskit, muut riskit) tunnistetaan ja analysoidaan vuosittain. Riskeistä tehdään riskikartta.**

**Riskiennustamisessa, kirjaamisessa ja analysoinnissa hyödynnetään Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisua 2011:15 Riskienhallinta ja turvallisuussuunnittelu.**

Kuvaus menettelystä, jolla läheltä piti -tilanteet ja havaitut epäkohdat käsitellään

**Kun havaitaan poikkeama, virhe tai läheltä piti – tilanne, määritellään tarvittavat toimenpiteet asian korjaamiseksi sekä mahdollisten lisävahinkojen estämiseksi. Poikkeamien syyt selvitetään, jotta niiden toistuminen voitaisiin estää.**

Kuvaus menettelystä, jolla todetut epäkohdat korjataan

**Saatu asiakaspalaute tai reklamaatio sekä itse havaittu poikkeama välitetään asiasta vastaavalle henkilölle mahdollisimman pian. Reagointi ja suoritettavat toimenpiteet kirjataan ja käsitellään palaverissa. Reklamaatioon laaditaan aina kirjallinen vastine. Vastineesta säilytetään kopio yksikössä.**

Kuvaus siitä, miten korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilöstölle ja tarvittaessa yhteistyötahoille

**Jokaisella työntekijällä on mahdollisuus tuoda huomionsa ja ideansa esille. Ehdotukset kirjataan ylös ja käsitellään yksikön palaverissa, myös tehtyjen toimenpiteiden vaikutukset arvioidaan yksikön palaverissa.**

Lisätietoa tästä muun muassa STM:n julkaisuja 2011:15: Riskienhallinta ja turvallisuussuunnittelu. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon johdolle ja turvallisuussuunnittelijoille: <http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/julkaisu/1571326>

## 6. HENKILÖSTÖ

Kuvaus henkilöstön määrästä, mitoituksista ja rakenteesta; ammatillinen ja avustava henkilöstö (otetaan huomioon päivähoito- ja lastensuojelulain, sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuuslain, valvontaohjelmien säädökset)

**Aurio Hoiva Oy:n palveluksessa on asiakkaiden lukumäärästä riippuen riittävä ja toiminnan vaatima määrä työntekijöitä. Työntekijät muodostuvat hoitotyötä, hallinnollista työtä ja avustavia tehtäviä tekevästä työntekijöistä. Henkilökunta muodostuu erilaisista sosiaali- ja terveysalan ammattilaisista (koulutuksena voi olla esim. sairaanhoitaja, lähihoitaja, kotiavustaja).**

**Henkilökuntarakenne vastaa asiakkaiden tarpeita, kelpoisuusvaatimuksia sekä valvontaohjelmien säädöksiä.**

Kuvaus henkilöstön rekrytoinnin periaatteista (hakumenettelyn avoimuus, kelpoisuuden varmistaminen, lastensuojelussa rikosrekisterin tarkistaminen, sijaisten hankintamenettelyt jne.)

**Rekrytointiprosessi pitää sisällään työntekijätarpeen kartoituksen, varsinaisen työntekijähaun (ulkoiset ja sisäiset ilmoitukset, hakemusten vastaanottaminen, haastatteluvalinnat, haastattelut, valintapäätökset ja niistä ilmoittaminen), valitun työntekijän todentaminen (henkilöllisyyden tarkistaminen, Terhikki-rekisteritarkastus, suositusten kysyminen, tutkinto- ja työtodistukset), työ sopimusten tekeminen ja allekirjoittaminen. Rekrytoinnin valmistuttua ja uuden työntekijän työsuhteen alkaessa käynnistyy perehdytys.**

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä: (suositellaan laadittavaksi henkilöstön perehdyttämissuunnitelma, ks. myös kohta 3.)

**Uudella työntekijällä on oikeus hyvään perehdyttämiseen. Tarkoituksena on antaa kattava kuvaus yksikön toiminnasta. Myös lyhytaikaiselle sijaiselle tulee taata riittävä perehdytys. Perehdytys suoritetaan annettujen menettelyohjeiden mukaisesti.**

**Uuden työntekijän tuloa varten suunnitellaan perehdytyksen aikataulu ja kuka/ketkä toimivat perehdyttäjänä ja mihin aikaan perehdytys tapahtuu. Oleellista on katsoa, että uusi työntekijä on ensimmäisinä työvuoroina mahdollisimman paljon perehdyttäjän kanssa samoissa työvuoroissa. Tavoitteena on, että uusi työntekijä on saanut kattavan perehdytyksen kuukauden kuluessa työn aloittamisesta. Edellytys työssä onnistumiselle on, että työntekijä perehtyy työhönsä ja tuntee siihen liittyvät odotukset.**

**Perehdytystä tarvitaan kun työntekijä aloittaa uudessa työssä, työtehtävät/menetelmät vaihtuvat, työntekijä on ollut pitkään poissa töistä tai työtehtävä toistuu harvoin.**

**Työyhteisö**

- työntekijät
- työympäristö

**Työhön opastaminen**

- vastuut ja valtuudet
- työn opastus ja siihen liittyvät laitteet ym.
- yhteydet asiakkaisiin ja muihin sidosryhmiin

**Perehdytyksessä vastuu on aina esimiehellä, vaikka varsinaisena opastajana olisi työtoveri. Uutta työntekijää ei jätetä yksin ensimmäisinä päivinä vaan varmistetaan, että hänellä on mahdollisuus seurata työskentelyä ja toimintatapoja.**

Kuvaus henkilökunnan ammattitaidon ja työhyvinvoinnin ylläpitämisestä ja osaamisen johtamisesta (esim. täydennyskoulutussuunnittelu- ja seurantamenettelyt, sairauspoissaolojen seuranta, osaamisen, ammattitaidon ja sen kehittymisen seuranta, kehityskeskustelut) (suositellaan laadittavaksi henkilöstön täydennyskoulutussuunnitelma)

**Henkilöstöllä on tehtäviinsä valittaessa kyseiseen tehtävään vaadittu peruspätevyys sosiaali- ja terveydenhuollon asetusten mukaisesti. Koulutussuunnitelma ja koulutuksen toteutuminen varmistavat työntekijöiden ammatillisen osaamisen kehittymisen ja täydentymisen sekä mahdollisuudet ylläpitää ja uudistaa ammattitaitoaan.**

**Koulutus järjestetään sisäisenä ja ulkoisena henkilö- tai yksikkökohtaisena koulutuksenmuotona. Henkilöstön koulutusta järjestetään vähintään kolme päivää vuodessa huomioiden työntekijän työtehtävät ja koulutus sekä työyhteisön toimintojen kehittäminen. Koulutussuunnitelmassa huomioidaan jokaisen työntekijän vahvuudet ja heikkoudet sekä työntekijän omat mielenkiinnon kohteet.**

**Työntekijän osaamisen arvioinnin lähtökohtana ovat paitsi yleiset sosiaali- ja terveydenhuollon tavoitteet ja strategiat myös yksikön toiminnan kehittämishaasteet. Osaamista arvioidaan vuosittain kehityskeskusteluissa tuoden esiin mitä tavoitteita työntekijä itse asettaa ja mitä työnantaja odottaa.**

**Koulutuksen painopisteinä löytyvät seuraavat aiheet:**

- ergonomia: nostot ja siirrot
- lääkehoito
- haavahoito
- kivunhoito
- kuolevan potilaan hoito
- haasteellisen asiakkaan kohtaaminen
- kirjaaminen
- ensiapukoulutus

Henkilöstöasioiden kehittämissuunnitelma

**Tavoitteena on konkreettinen, yksikön erityistarpeet huomioiva työhyvinvointia aidosti edistävä suunnitelma, jonka toteutumista seurataan.**

**Yksikkötasoiseen työhyvinvointisuunnitelmaan valitaan kaksi kehittämiskohdetta, joihin se vuoden aikana panostaa. Toisen kehittämiskohteista tulee olla sellainen, jossa on selkeästi parannettavaa. Toinen on asia, jossa voidaan kehittää olemassa olevia vahvuuksia entisestään.**

**Työhyvinvointisuunnitelman toteutumista mitataan mm. säännöllisillä kehityskeskusteluilla, johtamisen arviointityökalulla ja talouden mittareilla.**

**7. TOIMITILAT LAITTEET JA TARVIKKEET**

Omavalvontasuunnitelmaan laaditaan kuvaus toiminnassa käytettävistä tiloista ja niiden käytön periaatteista. Tilojen käytön periaatteissa kuvataan mm. asiakkaiden sijoittamiseen liittyvät käytännöt: mm. miten asiakkaat sijoitetaan huoneisiin, miten huolehditaan asiakkaiden yksityisyyden suojan toteutuminen tms.

Kuvaus asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevat tilat (oma huone, huoneen koko, huonekalut jne.)

**Asiakkaat asuvat omissa kodeissaan**

Kuvaus asiakkaiden yhteisessä käytössä olevista tiloista (ruokailutilojen toimivuus, harraste-, kuntoutus- ja toimintatilat, hygienia-tilojen toimivuus, saunan käyttömahdollisuudet, jne.)

Kuvaus asiakkaiden yhteisöllisyyden toteutumisesta yksikössä toimitilojen näkökulmasta

**Yhteisöllisyyttä pyritään ylläpitämään kannustamalla asiakas vointinsa mukaan sosiaaliseen kanssakäymiseen.**

Kuvaus siivous, jäte- ja pyykkihuoltoa koskevista käytänteistä

Kuvaus sisäilman laadunvarmistusmenettelyistä (kosteushaittojen toteamisen menettelyt, sisäilman mittaukset, yhteistoiminta kiinteistöhuollon, terveydensuojeluviranomaisten kanssa, jne.)

Kuvaus yksikössä olevista terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista  
**Verenpainemittarit, verensokerimittarit, inr-mittarit**

Vastuuhenkilön yhteystiedot

**Vastaava sairaanhoitaja Maren Olkkonen, Metsontie 5, 16300 Orimattila  
puhelin 045 1365303, maren.olkkonen@aurio.fi**

Terveydenhuollon laitteella tarkoitetaan terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetun lain (629/2010) 5 §:n mukaisia hoitoon käytettäviä laitteita, joita ovat mm. sairaalasängyt, nostolaitteet, veren sokerin ja verenpaineen mittarit tms. Toiminnanharjoittajan velvollisuuksista on säädetty terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetun lain (629/2010) 24–26 §:ssä sekä Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontaviraston antamissa määräyksissä 4/2010. Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamista vaaratilanteista tehdään ilmoitus Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastolle. Omavalvontasuunnitelmassa toimintayksikölle nimetään ammattimaisesti käytettävien laitteiden ja tarvikkeiden turvallisuudesta vastaava henkilö, joka huolehtii vaaratilanteita koskevien ilmoitusten ja muiden laitteisiin liittyvien määräysten noudattamisesta.

Linkki Valviran määräyksiin: [http://www.valvira.fi/files/maarays\\_4\\_2010\\_kayttajan\\_vt\\_ilmoitus.pdf](http://www.valvira.fi/files/maarays_4_2010_kayttajan_vt_ilmoitus.pdf)

Toimitiloja, laitteita ja tarvikkeita koskeva kehittämissuunnitelma

**Laitteiden asianmukaisuutta ja turvallisuutta seurataan säännöllisesti (kerran vuodessa ja tarpeen mukaan). Tarvittavat toimenpiteet tehdään seurannan tuloksena (esim. laitteen vaihtaminen, huolto, kalibrointi). Tehtyjen toimenpiteiden onnistuminen tarkistetaan.**

## 8. ASIAKASTURVALLISUUS

Asiakasturvallisuuden kehittämiseksi laaditaan toimintasuunnitelma, jossa käsitellään välittömään asiakastyöhön liittyviä turvallisuuteen liittyviä riskejä

Yksikön turvallisuussuunnittelusta ja turvallisuustoiminnasta vastaavan/vastaavien yhteystiedot  
**vastaava sairaanhoitaja Maren Olkkonen, Metsontie 5, 16300 Orimattila  
puhelin 045 1365303, maren.olkkonen@aurio.fi**

Kuvaus asiakasturvallisuuden varmistamisesta (kotiin annettavissa palveluissa, lastensuojelussa, vammais- ja ikäihmisten palveluissa olevat erityispiirteet huomioon otettuna)

**Asiakasturvallisuudesta varmistutaan laitteiden ja välineiden hyvällä ylläpidolla ja huollolla, työntekijän selvällä ohjeistuksella ja koulutuksella, asiakkailta kerätyn palautteen avulla sekä yksikön jatkuvalla valvonnalla, seurannalla sekä kehittämistyöllä.**

Kuvaus yksikön valvontalaitteista ja niiden toimivuuden varmistamisesta

**Asiakkaiden avaimet säilytetään lukituissa kaapeissa ja niiden tunnistetiedot ei ole yksilöitävissä ulkopuolisen toimesta. Asiakastiedot ovat lukitussa kaapissa sekä sähköisesti omassa järjestelmässä salasanan takana.**

Kuvaus asiakkaiden käytössä olevien turvalaitteiden ja hälytysjärjestelmien toimivuuden varmistamisesta (yksikön hälytyslaitteet, turvarannekkeet, valvontalaitteet, kotona asuvien asiakkaiden turvallisuuslaitteet ja hälytysvasteiden toimivuuden varmistus, jne.)

**Kotihoidossa asiakkaat asuvat omissa kodeissaan. Mahdollinen turvapuhelinjärjestelmä toteutetaan tuottajan antamien ohjeiden puitteissa**

Asiakasturvallisuuden kehittämissuunnitelma

## 9. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Kuvaus asiakkaan ohjauksesta, neuvonnasta ja palveluntarpeen arvioinnista, palvelusopimuksen/hallintopäätöksen ja hoito- ja palvelu/asiakassuunnitelman (lastensuojelu/päivähoito) laatimisesta ja päivittämisestä sekä asiakkaan osallistumisesta päätöksentekoon

**Mikäli kyseessä on kaupungin tai kunnan yksikköön ohjaama asiakas, saa asiakas hänet palvelun piiriin ohjaavalta kaupungilta/kunnalta kirjallisen päätöksen. Asiakasmaksut määräytyvät kaupungin/kunnan kriteerien mukaisesti ja maksetaan kaupungille/kunnalle.**

**Itsenäisesti maksavan tai palveluseteliä käyttävän asiakkaan kanssa tehdään kirjallinen hoito- ja palvelusopimus.**

Kuvaus siitä, miten toteutetaan asiakkaan mahdollisuus tutustua yksikköön etukäteen

**Asiakkaat asuvat omissa kodeissaan**

Kuvaus siitä, miten asiakasta informoidaan sopimusten (palvelusopimus, vuokra ym.) sisällöstä, palvelun kustannuksista ja sopimusmuutoksista.

**Asiakasta informoidaan henkilökohtaisesti (keskustelut, lisäksi kirjallinen tiedote) tilanteiden muuttuessa omahoitajan toimesta.**

Kuvaus asiakkaan itsemääräämisoikeuden ja osallistumisen toteutumisesta (yksityisyys, intymiteettisuoja, henkilökohtainen vapaus, koskemattomuus; perustuslain 7§ ja 10§, asiakaslaki 8-10 §)

**Asiakkaiden itsemääräämisoikeus on koko toiminnan lähtökohta. Asiakkaat asuvat omassa kodissaan, jota tulee kunnioittaa. Asiakkaan omat ajatukset ja toiveet kaikissa elämän asioissa huomioidaan.**

**Jos työntekijä todetaan kohtelevan asiakasta hänen itsemääräämisoikeuttaan vahingoittaen tai muuten epäasiallisesti, hänen kanssaan keskustellaan vakavasti ja tarvittaessa annetaan asianmukainen varoitus. Työntekijät ovat velvollisia raportoimaan havaitsemistaan puutteista työyhteisön tavassa toimia asiakkaita kunnioittaen.**

Kuvaus menettelystä, miten huolehditaan ja kuka vastaa asiakkaan hallussa olevista rahavaroista, avaimista ja muista tavaroista

**Työntekijöiden vastaanottaessa rahaa asiointeihin kuten apteekki, kauppa, posti, hän kirjaa summan Rahavarat- lomakkeeseen, kuittaa omalla allekirjoituksellaan ja asiakkaan allekirjoituksella. Jokaista ostoa vastaan on osoitettava ostokuitti.**

Suunnitelma siitä, miten rajoitteiden ja pakotteiden käytön tarvetta pyritään vähentämään

**Kotihoidon hoitotyön filosofia ei hyväksy pakotteiden ja rajoitteiden käyttöä. Työntekijän koulutus ja ohjaus lisäävät ymmärrystä käyttäjä pehmeitä keinoja.**

Kuvaus rajoitteiden ja pakotteiden käytön kriteereistä, päätöksenteosta, menettelytavoista, kirjaamisesta ja rajoitus-toimenpiteiden vaikutusten seuraamisesta (katso mm. lastensuojelulain 11 luku, kehitysvammalaki, valvontaohjelmat) Suositellaan laadittavaksi menettelytapaohjeet

**Lääkärin määräys asiakasturvallisuuden takaamiseksi. Havainnot ja seuraukset kirjataan ja niiden vaikutuksista keskustellaan yksikön sisäisissä palavereissa.**

Kuvaus menettelytavasta, jos todetaan, että asiakasta on kohdeltu epäasiallisesti tai loukkaavasti

**Asiakkaan epäasiallinen tai loukkaava kohtelu ei ole koskaan hyväksyttävää. Mikäli kohtelu on aiheutunut työntekijöistä, käsitellään se työnjohdollisin toimenpitein.**

Kuvaus asiakassuhteen päättymiseen liittyvien asioiden valmistelusta ja toteuttamisesta (asiakkaan siirtäminen hoitopaikasta toiseen, lastensuojelun jälkihuollon valmistelu, jne.)

**Asiakkaan siirtyessä kotihoidosta hoitoyksikköön, turvataan tiedon kulku ja hoidon jatkuvuus. Asiakkaan potilaspapereihin dokumentoidaan tarvittavat asiat ja asiakirjat arkistoidaan asianmukaisesti.**

#### **ASIAKAS POISTUU TILAPÄISESTI TOISEEN HOITOLAITOKSEEN**

**Asiakkaan siirtyessä tilapäisesti toiseen hoitolaitokseen (terveyskeskus, sairaala), huolehtii asiakkaan lähettävä hoitaja, että kaikki asiakkaan hoidon jatkumisen kannalta tärkeät tiedot välittyvät uuteen hoitopaikkaan. Lähettävä hoitaja täyttää asiakkaan mukaan Hoitajan lähete-lomakkeeseen, josta ilmenee henkilötiedot, sairaudet, lääkitys, hoidon tarve, jatkohoitoon lähettämisen syy, muut oleelliset seikat sekä omaisen ja lähettävän hoitajan yhteystiedot.**

**Asiakkaan siirtyessä toiseen hoitolaitokseen (esim. päivystyspoliklinikalle), ilmoitetaan asiasta välittömästi asukkaalle lähimmaiselle. Asiakkaan siirtyminen kirjataan asianmukaisesti asiakaspapereihin.**

#### **ASIAKAS POISTUU TILAPÄISESTI ESIM. SUKULAISTEN LUO "LOMALLE"**

**Kaikkien asiakasta hoitavien on oltava tietoisia asiakkaan tilapäisestä poistumisesta ja käyntien peruuntumisesta, näin vältetään turhilta etsinnöiltä ym.**

#### **ASIAKAS POISTUU PYSYVÄSTI**

**Asiakkaan poistuessa kotihoidosta pysyvästi, hänestä uloskirjataan asiakasjärjestelmästä. Asiakaspaperit arkistoidaan määräysten mukaisesti.**

Jos asiakas on tyytymätön saamaansa kohteluun, hänellä on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Kun palvelu perustuu ostopalvelusopimukseen, muistutus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle (Valviran ohje 8:2010).

Henkilö/taho ja yhteystiedot, jolle muistutus osoitetaan

**vastaava sairaanhoitaja, Maren Olkkonen, Metsontie 5, 16300 Orimattila  
puhelin 045 1365303, maren.olkkonen@aurio.fi**



Sosiaaliamiehen yhteystiedot

**Potilas- ja sosiaaliamies sairaanhoitaja Reija Ruokonen**  
**potilasasiamies@aurio.fi**

Kuvaus yksikön toimintaa koskevien muistutusten käsittelystä

**Hoitoon tai kohteluun tyytymätön asiakas tai omainen voi tehdä muistutuksen.**

**Muistutus osoitetaan palvelusetelitapauksessa kaupungin/kunnan edustajalle. Kaupunki/kunta käsittelee muistutuksen oman käytäntönsä mukaisesti.**

**Yksityinen asiakas osoittaa muistutuksen Aurio Hoiva Oy:lle. Muistutuksen voi tehdä vapaamuotoisella kirjeellä tai sähköpostilla, johon annetaan kirjallinen vastinen mahdollisimman pian. Muistutukset ja vastineet kirjataan.**

Kuvaus kunnan ja palvelutuottajan välisestä yhteistyöstä asiakaan hoidon ja palvelun suunnittelussa ja toteutumisen seurannassa

**Säännölliset palaverit asiakasohjausyksikön ja kaupungin viranhaltijoiden kanssa, yhteistyö**

**PalveluSantran kanssa ja kunnan käytäntöjen määrittämät yhteistyön tavat, kuten kirjallinen raportointi.**

Kuvaus kuluttajasuojaa koskevasta informaatiosta

**Kuluttajasuoja koskee yksikössä yksityisesti olevaa asiakasta. Kuluttajasuojalain mukainen informaatio on saatavissa yksikössä.**

Asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvä kehittämissuunnitelma

## 10. PALVELUN/YKSIKÖN ASIAKASTYÖN (TOIMINNAN) LAADUN VARMISTAMINEN

Kriteereitä ja tasoja on määritelty toimintakohtaisissa valtakunnallisissa valvontaohjelmissa, jotka löytyvät Valviran kotisivuilta: <http://www.valvira.fi/>

Kuvaus asiakkaiden suoriutumista, toimintakykyä, elämänhallintaa sekä fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista hyvinvointia ylläpitävästä ja edistävästä toiminnasta

**Jokaiselle asiakkaalle tehdään moniammatillisena yhteistyönä yksilöllinen, päivittäistä hoitotyötä ohjaava kirjallinen hoito- ja palvelusuunnitelma. Suunnitelman toteutumista arvioidaan säännöllisesti (kerran vuodessa ja/tai tarpeen mukaan). Asiakkaiden hoidontarvetta arvioidaan toimintakykymittareilla (esim. RAVA, MNA ja MMSE, GDS-15).**

**Suunnitelmaa tehtäessä huomioidaan asiakkaan voimavarat, lähtökohta ja tavoitteet. Tässä käytetään apuna asiakkaiden ja heidän omaistensa ja läheistensä kanssa käytyä keskustelua. Siinä huomioidaan asiakkaan elämän eri vaiheet, tottumukset, tavat, kulttuuri, kokemukset, aikaisemmat/nykyiset harrastukset jne. Niiden pohjalta mietitään kuntouttava ja kuntoa ylläpitävät toiminnot päivittäisissä askareissa.**

Kuvaus asiakkaiden ravitsemuksen ja ruokailun järjestämiseen liittyvistä käytännöistä (ruokailuvälien pituus, yöaikaisen paaston pituus, asiakkaiden ravitsemustilan seuranta, jne.)

**Hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelmaa varten selvitetään kutakin asiakasta koskevat ruokahuollon asiat, kuten erityisruokavaliot, terveydelliset rajoitteet ja mieltymykset.**

**Asiakkaiden ns. yöpaasto ei ylitä suosituksen mukaista 11 tuntia. Ruokailu ja välipalojen ottami-**

<p>nen tehdään mahdollisimman helpoksi. Jos asiakas ei voi itsenäisesti ottaa esim. valmiiksi jääkaappiin tehtyjä välipaloja, käynnit ajoitetaan siten, että 11 tuntia ei ylity. Käyntien määrä on kuitenkin kotihoidossa suositus, josta loppukädessä päättää palvelun ostaja.</p>
<p>Valtion ravitsemusneuvottelukunta:  <a href="http://www.ravitsemusneuvottelukunta.fi/portal/fi/ravitsemussuosituksset/">http://www.ravitsemusneuvottelukunta.fi/portal/fi/ravitsemussuosituksset/</a></p>
<p>Yksikön ruokahuollon vastuuhenkilön yhteystiedot</p>
<p>Kuvaus päivittäinen toiminnan järjestämisestä (lasten koulunkäynnin tukeminen, erityisopetuksen turvaaminen lapsen kouluasioista vastaavan henkilön nimeäminen (lastensuojelulaki) asiakkaiden ulkoilun, liikuntamahdollisuuksien, toimintakykyä tukevan toiminnan, harrastus- ja viriketoiminnan järjestäminen ym.)</p>
<p>THL:n liikuntasuosituksset eri-ikäisille:  <a href="http://www.ktl.fi/portal/suomi/tietoa_terveydesta/elintavat/liikunta">http://www.ktl.fi/portal/suomi/tietoa_terveydesta/elintavat/liikunta</a></p>
<p>Kuvaus hygieniakäytännöistä ja infektio tartuntojen ehkäisemisestä sekä epidemiatilanteissa toimiminen</p> <p><b>Aseptinen työtapo ja käsihygienia sekä eritetahrojen poisto ovat tärkeä osa hoitoaseptiikkaamme.</b></p> <p><b>Hygieniahoido toteutetaan ja varmistetaan säännöllisesti ja aina tarpeen mukaan. Ensisijainen vaihtoehto on käynti wc:ssä. Vaippojen käyttäminen perustuu aina todelliseen tarpeeseen.</b></p> <p><b>Tartuntatautilanteissa noudatetaan paikallisia viranomaisohjeita.</b></p>
<p>Suunnitelma asiakastyön ja päivittäisen toiminnan kehittämisestä</p> <p><b>Saadun palautteen ja tehtyjen havaintojen pohjalta kotihoidossa kehitetään päivittäistä toimintaa jatkuvasti.</b></p>

## 11. TERVEYDENHUOLLON JA SAIRAANHOIDON JÄRJESTÄMINEN

<p>Kuvaus terveydenhuollon järjestämisestä yksikön/palvelun asiakkaille ja yksikön omat vastuutehtävät asiakkaiden terveydenhuollossa ja sairaanhoidossa (terveyden edistäminen, terveystarkastukset, seulontatutkimukset, terveydentilan seurantaan liittyvät tutkimukset, tarkastukset, kontrollit, jne.)</p> <p><b>Asiakkaat kuuluvat julkisen terveydenhuollon piiriin. Aurio Hoiva Oy tarjoaa lisäksi yksityislääkärin kautta omalääkäripalveluja kotiin.</b></p> <p><b>Kotihoidon henkilökunta seuraa asiakkaiden terveydentilaa mm. seuraavin keinoin: verenpaineen ja verensokerin mittaaminen hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti ja tarvittaessa. Muu seuranta sovitusti hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti.</b></p>
---

<p>Kuvaus menettelystä, miten toimintayksikön lääkäripalvelut järjestetään ja mikä tahoo vastaa asiakkaiden sairauden hoidosta kiireettömissä tilanteissa</p> <p><b>Asiakkaat kuuluvat julkisen terveydenhuollon piiriin. Asiakkaat asioivat terveysasemalla. Aurio Hoiva Oy tarjoaa lisäksi yksityislääkärin kautta omalääkäripalveluja.</b></p>
<p>Kuvaus menettelystä kiireellisen sairaanhoidon tarpeessa olevan asiakkaan hoitamiseksi</p> <p><b>Kiireellisissä tapauksissa asiakas lähetetään ambulanssilla sairaalaan / päivystykseen.</b></p>
<p>Kuvaus erikoissairaanhoidon käytöstä ja saatavuudesta (terapiapalvelut, lastenpsykiatrian käyttömahdollisuudet, psykiatrinen hoito, jne.)</p>
<p>Kuvaus lääkehoitosuunnitelman ylläpidosta, päivittämisestä ja toimeenpanosta sekä toteuttamisen seurannasta (Lääkehoitosuunnitelma tulee laatia sosiaali- ja terveysministeriön Turvallinen lääkehoito -oppaan (2005:32) mukaisesti.) STM:n opas löytyy osoitteesta: <a href="http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/_julkaisu/1083030">http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/_julkaisu/1083030</a></p> <p><b>Lääkehoito-suunnitelma perustuu STM:n ohjeistukseen. Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vuosittain ja aina tarpeen mukaan.</b></p>
<p>Lääkehoidosta vastaavan henkilön yhteystiedot</p> <p><b>Vastaava hoitaja Maren Olkkonen, Metsontie 5, 16300 Orimattila puhelin 045 1365303, maren.olkkonen@aurio.fi</b></p>
<p>Potilasasiamiehen yhteystiedot</p> <p><b>Potilasasiamies Reija Ruokolainen potilasasiamies@aurio.fi</b></p>
<p>Terveydenhuoltoa ja sairaanhoitoa koskeva kehittämissuunnitelma</p>

## 12. ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY

(Menettelystä tulee olla kirjalliset ohjeet)

Kuvaus asiakastietojen kirjaamisesta, käsittelystä ja salassapitosäännösten noudattamisesta

**Asiakirjojen käsittelyllä tarkoitetaan asukastietojen keräämistä, tallettamista, käyttöä, luovuttamista, muuttamista, poistamista, säilyttämistä ja hävittämistä sekä mahdollisia muita asiakastietoihin kohdistuvia toimenpiteitä. Kerättävien asiakastietojen tulee olla asiakkaan hoivan ja huolenpidon kannalta tarpeellisia. Virheellisiä tai epätäydellisiä tietoja ei saa olla, merkintöjen tulee olla selkeitä ja ymmärrettäviä. Ohjeet koskevat sekä sähköisiä että manuaalisia asiakirjoja että soveltuvin osin myös muuta asukkaan tietoihin liittyvää esim. suullista viestintää.**

Asiakirjamerkintöjen korjaaminen tai tarpeettoman tiedon poistaminen tehdään siten, että korjatun merkinnän lisäksi myös alkuperäinen merkintä jää talteen ja on luettavissa mahdollisia myöhemmin tehtäviä tarkistuksia varten.

Asiakastietojen käsittely on perusteltua asiakkaan turvallisen hoidon ja hoivan saavuttamiseksi. Asiakastietojen tehtävänä on asiakkaan terveyden edistäminen, hoidon ja hoivan suunnittelu, toteuttaminen ja seuranta sekä jatkuvuuden varmistaminen.

Organisaation tavoitteena on huolehtia tietojen suojaamisesta ja laadusta niin, että tahattomat muutokset ja oikeudeton käyttö eivät ole mahdollisia. Asiakkaan hoivan ja hoidon prosessissa tiedoista vastaa hoivaan ja hoitoon osallistuva ja siitä vastaava. Asiakkaan tietoja käsittelevät asiakkaan hoivaan ja hoitoon osallistuvat.

Asiakirjat ovat salassa pidettäviä. Henkilöstöä sitoo vaitiolovelvollisuus. Se koskee kaikkea mitä työntekijä saa tietoonsa asiakasta koskien ja se koskee myös sellaista tietoa, jota ei ole tallennettu asiakastietoihin. Salassapitovelvollisuus säilyy myös toiminnan tai tehtävän päättymisen jälkeen.

Asiakastietojen luovuttaminen vaatii asiakkaan suostumuksen. Jos asiakas ei ole kykeneväinen terveydentilansa vuoksi antamaan suostumustaan, sen voi antaa asiakkaan laillinen edustaja.

Asiakkaalla on oikeus tietää mitä tietoja hänestä on tallennettu ja mihin tietoja käytetään. Asiakkaan halutessa tarkastella omia tietojaan hän tekee kirjallisen pyynnön. Aurio Hoiva Oy hoitaja käy asiakastiedot asiakkaan kanssa läpi.

Vetäjän vastuulla on huolehtia asiakastietojen käsittelystä työpaikalla ja asiakkaiden kotona siten, ettei tietoja joudu luvattomasti sivullisille. Asiakkaan tietoihin liittyvien keskusteluiden tulee tapahtua asiakkaan yksityisyyttä kunnioittaen. Sivullisille esim. muut asiakkaat, asiakkaiden omaiset ei saa luovuttaa tietoja.

Mikäli yksikössä epäillään tietosuojarikkomusta, asia käsitellään työntekijän ja asiakkaan kanssa. Aurio Hoiva Oy:n tietosuojavastaava on Jan Henri Olkkonen.

Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa:

[http://www.tietosuoja.fi/uploads/6jwqd57\\_1.pdf](http://www.tietosuoja.fi/uploads/6jwqd57_1.pdf)

Tietosuojavastaavan yhteystiedot

Menettelyohje asiakkaan informoinnista henkilötietojen käsittelyssä: ohjeet [www.tietosuoja.fi](http://www.tietosuoja.fi)

Tietosuojaseloste: Mallilomake ja ohjeet sivulla: <http://www.tietosuoja.fi/uploads/m290kkgfj8w.pdf> ja

<http://www.tietosuoja.fi/uploads/drs1w.pdf>

Asiakkaan suostumus salassa pidettävien tietojen käytölle/luovuttamiselle: TSV:n opas

<http://www.tietosuoja.fi/uploads/r63fxb8bp1c8toy.pdf>

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja osaamisen varmistamisesta liittyen tietosuoja-asioihin ja asiakirja hallintoon (lisätietoa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista: <http://www.sosiaaliportti.fi/File/eef14b19-bacf-4820-9f6e-9cc407f10e6d/Sosiaalihuollon+asiakasasiakirjat.pdf>)

**Henkilöstön perehdyttäminen tietosuoja-asioihin ja asiakirjahallintoon on osa perehdytysohjelmaa.**

Asiakasrekisteriä ylläpitävän palvelun tuottajan tulee laatia henkilötietolain 10 §:n mukainen rekisteriseloste, vaikka toimisi toisen yrityksen tiloissa.

Rekisteriseloste (ellei liitteenä): tietosuojavaltuutetun ohje ja lomake: <http://www.tietosuoja.fi/uploads/64znaj.pdf> ja <http://www.tietosuoja.fi/uploads/8cv17p0zbo1.pdf>

Muita tietosuojaan liittyviä oppaita sivulla <http://www.tietosuoja.fi/1582.htm> : Käyttäjälökin tietojen käsittely henkilötietolain mukaan, Laadi tietosuojaseloste, Ota oppaaksi henkilötietolaki, Henkilörekisteriin tallennetun tiedon korjaaminen, Henkilörekisteriin tallennettujen tietojen tarkastaminen, Henkilötietolain seuraamusjärjestelmä

Kuvaus asiakirjojen arkistoinnin toteuttamisesta (yksityisten sosiaalipalveluyksikköjen on tärkeää sopia yksiköstä pois lähteneiden asiakkaiden asiakirjojen arkistoinnista etukäteen asiakkaiden kotikunnan kanssa)

**Kunnan palveluseteliasiakkaan asiakaspaperit toimitetaan asiakkaan yksiköstä poistumisen jälkeen kunnan/kaupungin arkistoon, jossa ne arkistoidaan määräysten mukaisesti.**

Kuvaus, miten tiedonkulku järjestetään muiden asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien toimijoiden kanssa  
**Asiakkaan siirtyessä kotihoidosta toiseen hoitoyksikköön, turvataan tiedon kulku ja hoidon jatkuvuus. Asiakkaan potilaspapereihin dokumentoidaan tarvittavat asiat ja asiakirjat arkistoidaan asianmukaisesti.**

**Asiakkaan siirtyessä tilapäisesti toiseen hoitolaitokseen (terveyskeskus, sairaala), huolehtii asiakkaan lähettävä hoitaja, että kaikki asiakkaan hoidon jatkumisen kannalta tärkeät tiedot välittyvät uuteen hoitopaikkaan. Lähettävä hoitaja täyttää asiakkaan mukaan Hoitajan lähete-lomakkeeseen, josta ilmenee henkilötiedot, sairaudet, lääkitys, hoidon tarve, jatkohoitoon lähettämisen syy, muut oleelliset seikat sekä omaisen ja lähettävän hoitajan yhteystiedot. Vaihtoehtoisesti tiedot voi tulostaa sähköisestä asiakastietojärjestelmästä.**

Asiakastietojen käsittelyn kehittämissuunnitelma

**Asiakastietojen käsittelyn kehittämisestä vastaa Aurio Hoiva Oy vastaava hoitaja Maren Olkkonen. Asiakastietojen käsittelyn kehittäminen on osa toiminnanohjausjärjestelmän mukaista kehittämistyötä.**

### 13. ALIHANKINTANA TUOTETTUIJEN PALVELUJEN OMAVALVONTA

Kuvaus menettelystä, kuinka yksikkö valvoo alihankkijoilta ostettujen palvelujen laatua

**Yhtiön johtavassa asemassa olevat valvovat alihankkijoiden toimintaa jatkuvasti. Yhteistyötä ja valvontaa alihankkijan kanssa tapahtuu säännöllisissä yhteistyöpalavereissa. Alihankintana ostettavat palvelut kilpailutetaan. Alihankintana ostetaan asiantuntijapalveluja sekä kotihoidon tukipalveluja, kuten ateria- ja siivouspalvelut.**

Luettelo alihankkijoita

Kehittämissuunnitelma

**Alihankkijoiden kanssa tehtävää yhteistyötä kehittää toimitusjohtaja Jan Henri Olkkonen, palvelupäällikkö Markus Olkkonen ja vastaava sairaanhoitaja Maren Olkkonen. Yritystasolla alihankkijatyön kehittäminen on osa toiminnanohjausjärjestelmän mukaista kehittämistyötä.**

#### 14. OMAVALVONNAN TOTEUTTAMISEN SEURANTA JA ARVIOINTI

Kuvaus yksikön omavalvonnan toteutumisen seurannasta

**Omavalvonnan osiona on määritelty prosesseihin liittyvät vastuut ja valtuudet. Tiedottaminen tapahtuu sekä kirjallisesti (pääsääntöisesti sähköpostilla) että systemaattisen palaverikäytäntöjen kautta. Seuranta ja arviointi tapahtuu kerran kuukaudessa läpikäytävillä poikkeamailmoituksilla sekä joka toinen vuosi tehtävillä asiakastytyväisyyskyselyillä.**

**Esimies määrittelee työntekijöiden vastuut ja valtuudet. Perusmääritelmät tehdään jo rekrytointiprosessin aloitusvaiheessa. Työsuhteen jatkuessa vastuut ja valtuuden päivitetään vuosittaisen kehityskeskusteluiden yhteydessä.**

Kuvaus omavalvontasuunnitelman päivittämisprosessista

**Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään osana toiminnanohjausjärjestelmän kehittämistä.**

Omavalvontasuunnitelma päivitetään tarvittaessa. Toimintaohjeisiin tulleet muutokset kirjataan viiveettä omavalvontasuunnitelmaan ja vahvistetaan vuosittain, vaikka muutoksia ei vuoden aikana olisi tehtykään.

Paikka ja päiväys

**Orimattila 2.12.2013**

Allekirjoitus

(Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja)

Nimenselvennys **Maren Olkkonen**