

Omaavontasuunnitelma Hoivatiimi Avino Oy 2024



# Hoivatiimi Avino Oy

Kotihoidon

Omaavontasuunnitelma

22.12.2024

## Sisällysluettelo

|                                                                                                  |           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1 Soveltamisala.....</b>                                                                      | <b>4</b>  |
| <b>2 Määritelmät .....</b>                                                                       | <b>4</b>  |
| <b>3 Omavalvonnansuunnitelman laatiminen.....</b>                                                | <b>5</b>  |
| <b>4 Omavalvontasuunnitelman sisältö.....</b>                                                    | <b>5</b>  |
| 4.1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot.....                         | 5         |
| 4.1.1 Palveluntuottajan perustiedot.....                                                         | 5         |
| 4.1.2 Palveluyksikön perustiedot .....                                                           | 6         |
| 4.1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet.....                                      | 6         |
| <b>4.2 Asiakas- ja potilasturvallisuus.....</b>                                                  | <b>10</b> |
| 4.2.1 Palveluiden laadulliset edellytykset.....                                                  | 10        |
| 4.2.2 Vastuu palveluiden laadusta .....                                                          | 11        |
| 4.2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet .....                                              | 11        |
| 4.2.4 Muistutusten käsittely .....                                                               | 16        |
| 4.2.5 Henkilöstö.....                                                                            | 16        |
| 4.2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta .....             | 18        |
| 4.2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi .....                                       | 18        |
| 4.2.8 Toimitilat ja välineet .....                                                               | 19        |
| 4.2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö .....                     | 19        |
| 4.2.10 Lääkehoidosuunnitelma.....                                                                | 22        |
| 4.2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja.....                                  | 22        |
| 4.2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen.....                            | 23        |
| <b>4.3 Omavalvonnan riskienhallinta .....</b>                                                    | <b>24</b> |
| 4.3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen .....        | 24        |
| 4.3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely ..... | 26        |
| 4.3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen.....                     | 30        |
| 4.3.4 Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat.....                                    | 32        |

## Omavalvontasuunnitelma Hoivatilini Avino Oy 2024

|                                                                                                          |           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 4.3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta .....                                                              | 33        |
| <b>5 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen.....</b> | <b>33</b> |
| 5.1 Toimeenpano.....                                                                                     | 33        |
| 5.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen.....                                           | 33        |
| <b>6 Ohjaus.....</b>                                                                                     | <b>34</b> |

## 1 Soveltamisala

Tämä määräys perustuu valvontalain 31 §:n 2 momenttiin, jonka perusteella Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto (Valvira) voi antaa tarkempia määräyksiä omavalvontasuunnitelman sisällöstä, laatisemisesta ja seurannasta.

Määräys koskee valvontalain 4 §:n 1 momentin 2 kohdan mukaisia sosiaali- tai terveyspalveluita tuottavia palveluntuottajia, joiden on lain 27 §:n perusteella laadittava palveluysiköittäin omavalvontasuunnitelma.

## 2 Määritelmät

**Palveluntuottajalla** eli Hoivatiimi Avino Oy:llä tarkoitetaan kaikkia julkisia ja yksityisiä organisaatioita sekä yksityisiä elinkeinonharjoittajia, jotka tuottavat valvontalain 4 §:n 1 momentin 3 ja 4 kohdissa tarkoitettuja sosiaali- ja terveyspalveluja.

**Palveluntuottajan omavalvonnalla** tarkoitetaan sosiaali- ja terveyspalveluiden ennakoivaa, toiminnanaikaista ja jälkikäteistä laadun- ja riskienhallintaa, jolla osaltaan varmistetaan asiakas- ja potilasturvallisuuden toteutuminen. Omavalvonta määrittää muun muassa, miten organisaatio vastaa palvelujen jatkuvuudesta, turvallisuudesta ja laadusta. Omavalvonnan toimeenpano edellyttää suunnitelmallisia toimenpiteitä sen tavoitteiden toteutumiseksi.

**Omavalvontasuunnitelmalla** tarkoitetaan palveluysiköittäin laadittavaa asiakirjaa, jossa palveluntuottaja kuvaa toiminnan keskeiset riskit sekä miten palveluntuottaja ja henkilöstö valvovat palveluysikköön kuuluvien palvelujen laatua, asianmukaisuutta, turvallisuutta ja asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyttä. Omavalvontasuunnitelma on päivittäisen toiminnan työväline. Omavalvontasuunnitelma on osa palvelunjärjestäjän ja useammassa kuin yhdessä palveluysikössä palveluja antavan palveluntuottajan **omavalvontaohjelmaa**.

**Palveluysiköllä** tarkoitetaan julkisen tai yksityisen palveluntuottajan ylläpitämää toiminnallista ja hallinnollisesti järjestettyä kokonaisuutta, jossa tuotetaan sosiaali- tai terveyspalveluja.

Palveluysikölle merkitään Soterirekisteriin yksi tai useampi **palvelupiste** rekisteritekniseksi apukäsitteeksi, jonka tarkoituksena on osoittaa tosiasiallista paikkaa, jossa tai josta käsin palveluysikköön rekisteröityjä palveluja tuotetaan asiakkaille tai potilaille. Palveluysiköllä tarkoitetaan tässä määräyksessä myös valvontalain 4 §:n 1 momentin 6 kohdan mukaista **yhteistä palveluysikköä**. Palveluysikköön kuuluvia palveluja voidaan tuottaa yksityisiä ja julkisia sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja koskevassa lainsäädännössä tarkoitetuissa fyysiseen sijaintiin viittaavassa yhdessä tai useammassa **toimintayksikössä**.

### 3 Omavalvonnansuunnitelman laatiminen

Hoivatiimi Avino Oy vastaa palveluyksikkökohtaisen omavalvontasuunnitelman laatimisesta. Omavalvontasuunnitelma tehdään sähköisesti ja siihen on kirjattu, kuka vastaa sen laatimisesta, toteutumisen seurannasta, päivittämisestä ja julkaisemisesta.

Omavalvontasuunnitelman laajuus ja sisältö määräytyvät palveluyksikössä tuotettavien palvelujen ja toiminnan laajuuden mukaan.

Omavalvontasuunnitelman on katettava palveluyksikössä tuotetut palvelut, mukaan lukien palveluntuottajan omana toimintana tuotetut palvelut, palveluntuottajan ostopalveluna ja alihankintana hankkimat palvelut ja palvelusetelillä tuotetut palvelut.

Omavalvontasuunnitelman tulee olla selkeä sekä helposti ymmärrettävä ja käytettävä työväline, joka ohjaa palveluyksikön henkilöstön käytännön työtä ja toimintaa.

Hoivatiimi Avino Oy:n henkilöstöllä on velvollisuus toimia omavalvontasuunnitelman mukaisesti ja seurata aktiivisesti suunnitelman toteutumista. Hoivatiimi Avino Oy:n on otettava omavalvontasuunnitelmaa laatiessaan ja päivittäessään huomioon palveluyksikön palveluja saavilta asiakkailta ja potilailta, heidän omaisiltaan ja läheisiltään sekä palveluyksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerättävä tai muuten saatu palaute.

Hoivatiimi Avino Oy:n omavalvontasuunnitelman laatimiseen on osallistunut koko henkilökunta.

### 4 Omavalvontasuunnitelman sisältö

#### 4.1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

##### 4.1.1 Palveluntuottajan perustiedot

###### **Hoivatiimi Avino Oy**

Käyntiosoitte: Kivensilmänkuja 2, 00920 Helsinki

Postiosoite: Kivensilmänkuja 2, 00920 Helsinki

Y-tunnus: 3398172-2

**Toimitusjohtaja:** Ronak Hosseini, p. 0503503650, info@hoivatiimiavino.fi

**Terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja:** Harieth Nyika-Sozigwan, 0403269241  
info@hoivatiimiavino.fi

## Omavalvontasuunnitelma Hoivatiimi Avino Oy 2024

## 4.1.2 Palveluyksikön perustiedot

**Toimintayksikön nimi:****Hoivatiimi Avino Oy kotihoito**

Kivensilmänkuja 2

00920 Helsinki

**Toiminnasta vastaavat henkilöt:****Toimitusjohtaja:** Ronak Hosseini, p. 0503503650, info@hoivatiimiavino.fi**Terveystenhuollon palveluista vastaava johtaja:** Harieth Nyika-Sozigwan, 0403269241, info@hoivatiimiavino.fi

## 4.1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

**Yksityisten palveluntuottajan lupatiedot**

Lupa yksityisen terveydenhuollon palvelujen antamiseen 17.4.2024

Ilmoitusten varaisten yksityisen sosiaalipalveluiden rekisteröinti 17.4.2024

Rekisteröintiote yksityisten palvelujen antamisen rekisteriin 17.4.2024

**Palvelut ja asiakaspaikat:**

## Ilmoituksenvaraiset palvelut

- Kotipalvelu/ Kotipalvelu - vanhukset: 20 asiakaspaikkaa
  - Lisätiedot: Sisältää omaishoidon vapaan sijaistamisen.

## Ilmoituksenvaraiset palvelut

- Kotipalvelu/ Kotipalvelu - kehitysvammaiset: 5 asiakaspaikkaa
  - Lisätiedot: Helsinki. Sisältää omaishoidon vapaan sijaistamisen.

## Ilmoituksenvaraiset palvelut

- Kotipalvelu/ Kotipalvelu - muut vammaiset: 5 asiakaspaikkaa
  - Lisätiedot: Helsinki. Sisältää omaishoidon vapaan sijaistamisen.

## Ilmoituksenvaraiset palvelut:

- Kotipalvelu/ Kotipalvelu -kehitysvammaiset:
  - Toimintayksikkö: kotihoito Hoivatiimi Avino Oy
- Henkilökohtainen avustaja: 5 asiakaspaikkaa
  - Toimintayksikkö: kotihoito Hoivatiimi Avino Oy

## Toiminta-ajatus:

**Hoivatiimi Avino Oy:n arvojen perustana on**

- **Asiakkaan kunnioittaminen**
- **Luotettavuus**
- **Asiakaslähtöisyys**

Hoivatiimi Avino Oy:n hoitajien hoitotyö on **asiakaslähtöistä** ja asiakasta **kunnioittavaa**. Päätökset tehdään asiakkaan tarpeisiin, sekä toiveisiin perustuen nämä kirjataan hoito ja palvelusuunnitelmaan. Jotta kotona asuminen onnistuu mahdollisimman pitkään, tarvitaan toimivia kotihoidon palveluita. Palveluiden tulee olla asiakaslähtöisiä, sekä itsemääräämisoikeutta ja toimintakykyä tukevia. Asiakasta kannustetaan aktiiviseen omatoimisuuteen henkilöstön ohjaamana ja tukemana. Tämän toteutuminen edellyttää työntekijältä riittävää osaamista ja ammattitaitoa.

Hoivatiimi Avino Oy on tilaajatahoille, sekä asiakkaille **luotettava** yhteistyökumppani ja pyrkii toimimaan mahdollisimman joustavasti, tehokkaasti ja läpinäkyvästi. Asiakastyössä Hoivatiimi Avino Oy:n hoitajat pyrkivät luomaan luotettavan hoitosuhteen asiakkaan kanssa, tekemällä aina parhaansa asiakkaan eteen ja toteuttaa sen mitä lupaa. Hoivatiimi Avino Oy:n työntekijöille tehdään työsuhteen alussa valtiolosopimus. Läpinäkyvyys hoitotyössä tarkoittaa avoimuutta. Avoimuus lisää tiedonkulkua, vahvistaa luottamusta ja näin edistää asiakasturvallisuutta hoitotyössä.

Kotihoidon tavoite ja toiminta on vahvistaa asiakkaan osallisuutta ja omatoimisuutta. Asiakasta tuetaan selviytymään jokapäiväisessä elämässä hänen yksilölliset voimavaransa huomioiden. Palvelut perustuvat kuntoutumista edistäviin, ennaltaehkäiseviin ja toimintakykyä ylläpitäviin toimintatapoihin, näyttöön perustuvaan toimintaan ja käypähoito -suosituksiin sekä kirjalliseen palvelu- ja hoitosuunnitelmaan. Palveluiden myöntäminen perustuu henkilökohtaiseen kokonaisvaltaiseen palvelutarpeen selvittämiseen, joka kattaa henkilön omat voimavarat, toimintakyvyn, terveydentilan, päivittäisten toimintojen sujumisen, asumisolosuhteet ja sosiaalisen verkoston.

Hoivatiimi Avino Oy:n toimintaperiaatteena on palkata ammattitaitoisia sairaanhoitajia ja lähihoitajia. Hoitajamme tuottaa laadukasta hoitoa, kuntoutusta ja virkistystä asiakkaiden koteihin. Hoivatiimi Avino Oy:n toiminta sisältää lakien noudattamista, eettisiä toimintatapoja, työvoimaan, ympäristöön ja yhteistyökumppanien hankintakäytäntöihin liittyvissä asioissa.

Hoivatiimi Avino Oy:n on asiakkaille luotettava ja joustava yhteistyökumppani. Pyrimme yhteistyökumppaneiden kanssa pitkäaikaisiin ja molempia osapuolia hyödyttäviin suhteisiin. Tällä pyrimme varmistamaan hyvää liiketoimintaa ja samalla taataan laadukasta hoivaa.

Hoivatiimi Avino Oy:n toiminta-ajatus on tarjota tukea, hoitoa, hoivaa ja apua itsenäiseen selviytymiseen asiakkaan omassa kodissa. Työtehtäviin kuuluu lääkehoito, ravitseminen, ulkoilu, hygieniahoido ym.

## Omaavontasuunnitelma Hoivatiimi Avino Oy 2024

Yritys tarjoaa kotihoidon ja kotisairaanhoidon palvelua ikääntyneille, mielenterveys- ja päihdeasiakkaille, vammaisille ja kehitysvammaisille, lapsiperheille ja palveluseteliasiakkaille. Asiakkaat voivat maksaa palvelun itse tai kaupungin myöntämällä palvelusetelillä tai ostopalveluna. Lisäksi kotipalvelun tukipalveluna tarjotaan kotisiivousta.

Hoivatiimi Avino Oy:n palveluseteliasiakkaat voivat olla alle 65-vuotiaiden omaishoidon tuen kotiin annettava hoito, ikääntyneiden kotihoito sekä kotisiivous.

Hoivatiimi Avino Oy:n toiminta keskittyy Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueelle, Helsingin kaupunkiin, Itä-Uudellemaalle ja Vantaan ja Keravan hyvinvointialueelle

Henkilökohtaisella avulla autetaan vaikeavammaista henkilöä arjen toteuttamisessa niin kotona kuin kodin ulkopuolella:

- päivittäisissä toiminnoissa
- työssä ja opiskelussa
- harrastuksissa
- yhteiskunnallisessa osallistumisessa ja
- sosiaalisen vuorovaikutuksen ylläpitämisessä

Henkilökohtainen apu kohdistuu niihin arjen/tavallisen elämän toimiin, jotka henkilö tekisi itse, mutta ei niistä vamma tai sairauden vuoksi selviä. Henkilökohtainen apu tukee vammaisen henkilön omia valintoja, itsemääräämisoikeutta, osallisuutta ja omannäköistä elämää. Vammaisen henkilö määrittelee itse missä, miten ja milloin häntä näissä toiminnoissa avustetaan sekä ohjaa ja johtaa avustajan työtä. Avustaja ei ole hoitaja tai asiantuntija suhteessa asiakkaaseen.

Henkilökohtaisella avulla ei korvata kotihoidon, kotisairaanhoidon palveluja tai muita terveydenhuollolle kuuluvia tehtäviä.

Asiakkaan kotona tuotettava henkilökohtainen apu on tarkoitettu kotona tapahtuviin päivittäisiin toimiin, jotka voivat liittyä esimerkiksi liikkumiseen, pukeutumiseen, henkilökohtaiseen hygieniaan, vaate- ja ruokahuoltoon ja kodin siisteydestä huolehtimiseen.

Henkilökohtainen apu rinnastetaan kotiin annettavien palvelujen tukipalveluihin. Henkilökohtaisesta avun toteuttamisesta ei laadita sosiaalihuollon asiakasasiakirjoja palveluntuottajalla mahdollisesti käytössä olevaan sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmään.

### Kestävä kehitys

Tavoitteenamme on olla kehityksen edelläkävijöitä. Toimintamme on monimuotoista, jota toteutamme ammattitaidolla. Osaava henkilökunta toimii joustavasti ja vastuullisesti niin, että asiakas saa aina hyvän hoidon prosessien eri vaiheissa. Jokaisella asiakkaalla ja työntekijällä on mahdollisuus olla aktiivinen ja aloitteellinen kehittäessämme toimintaamme.

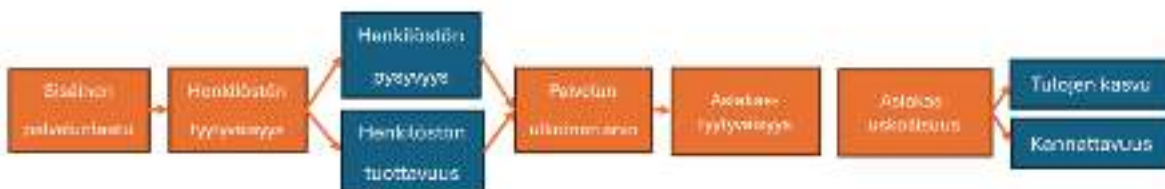
#### Omaavalvontasuunnitelma Hoivatilini Avino Oy 2024

Toimintamme perustuu luottamuksellisiin ja kestäviin suhteisiin yhteistyökumppaneiden ja asiakkaiden ja heidän omaisten kanssa.

#### Elinvoimainen toimintakulttuuri

Toimintakulttuurimme on vakaalla pohjalla, jonka mahdollistavat tyytyväiset asiakkaat ja sitoutunut henkilökunta. Toimintakulttuurimme hyväksyy ihmisten erilaisuuden osana yhteisöämme. Tämä luo asiakkaille mahdollisuuden tuntea hallitsevansa omaa elämäänsä elinkaaren kaikissa vaiheissa. Toimintakulttuurimme on ihmisläheistä ja turvallista.

Asiakaskeskeisyyttä ja sen ensisijaisuutta korostetaan päivittäisessä toiminnassa. Tavoitteemme on palveluketjun saumaton toiminta. Jokaisen palveluketjun osan ja sen integroiminen seuraavaan vaiheeseen tulee olla joustavaa. Palveluketjussa omaiset ovat yhteistyökumppaneita.



#### Toimintamme ohjaa aina voimassa oleva lainsäädäntö:

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009)

Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista (380/1987)

Laki yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011)

Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992)

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)

Potilasvahinkolaki (585/1986)

Terveysturvalaki (1326/2010)

Sosiaalihuoltolaki (710/1982 ja 1301/2014)

Laki terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista (629/2010)

Henkilökohtaisen avun sääntökirjan palvelukohtainen osa 10

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007)

Sosiaali- ja terveysministeriön asetus potilasasiakirjoista (298/2009)

Työturvallisuuslaki (738/2002)

Laki sosiaali- ja terveydenhuoltoa ja pelastustoimea koskevan uudistuksen toimeenpanosta ja sitä koskevan lainsäädännön voimaansaattamisesta (616/2021)

Tietosuojalaki (1050/2018)

## Omavalvontasuunnitelma Hoivatiimi Avino Oy 2024

Kuluttajansuojalaki (38/1978)

Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999)

Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä (559/1994)

Asetus terveydenhuollon ammattihenkilöistä (564/1994)

Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015)

Valtioneuvoston asetus sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (153/2016)

Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä (504/2002)

Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EU) 2016/679 (EU:n yleinen tietosuoja-asetus)

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023)

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä (612/2021)

Laki hyvinvointialueesta (611/2021)

Suomen perustuslaki (731/1999)

Hallintolaki (434/2003)

## 4.2 Asiakas- ja potilasturvallisuus

### 4.2.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

Asiakasturvallisuus pyritään varmistamaan pitämällä yllä hyvää turvallisuuskulttuuria.

Asiakasturvallisuuskäsitelmä kuuluu oleellisena osana toiminnanohjausjärjestelmäämme - se kuuluu kaikkiin ydin- ja tukiprosesseihimme, se otetaan huomioon toiminnan suunnittelussa, toteutuksessa, seurannassa ja arvioinnissa.

Asiakasturvallisuuden varmistamiseksi on tehty useita eri suunnitelmia:

- lääkehoitosuunnitelma
- tietoturvaluottamissuunnitelma
- henkilöstösuunnitelma ja koulutustavoitteet (henkilökunnanosaamisen varmistaminen)

Näiden lisäksi käytössämme on useita ohjeita ja suosituksia, joita hyödynnämme asiakasturvallisuuden varmistamisessa.

Hyvän hoidon ja asiakasturvallisuuden varmistamisessa tarjoamme asiakkaille ammattitaitoista ja motivoitunutta henkilökuntaa. Turvallisuuksuunnitteluvelvollisuus perustuu pelastustoimen lainsäädäntöön.

#### 4.2.2 Vastuu palveluiden laadusta

Palveluntuottajan on nimettävä palveluyksikköön vastuuhenkilö tai eri palvelualoille vastuuhenkilöitä, joiden on johdettava palvelutoimintaa ja valvottava, että palvelut täyttävät niille säädetty edellytykset koko sen ajan, kun palveluja toteutetaan.

Vastuuhenkilöllä on oltava toiminnan edellyttämä, asianmukainen koulutus, kokemus ja ammattitaito. Vastuuhenkilöllä on oikeus käsitellä salassapitosäännösten estämättä sellaisia palveluntuottajan toiminnassa muodostuvia potilas- ja asiakastietoja sekä muita tietoja, jotka ovat välttämättömiä hänelle kuuluvien johto- ja valvontatehtävien hoitamiseksi.

Henkilökunta vastaa omalta osalta asiakkaiden turvallisuudesta.

**Hoivatiimi Avino Oy:n omavalvonnan suunnittelusta vastaavat kaikkien toimipisteiden osalta:**

**Toimitusjohtaja:** Ronak Hosseini, p. 0503503650, [info@hoivatiimiavino.fi](mailto:info@hoivatiimiavino.fi), toimitusjohtaja

Laadinta / **päivitys** pvm. 22.12.2024 Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa Toimitusjohtaja Ronak Hosseini.

#### 4.2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

##### Palvelutarpeen arviointi

Hoivatiimi Avino Oy tekee asiakkailla hoito- ja palvelusuunnitelman/kuntoutussuunnitelman/kasvun- ja tukemisensuunnitelman. Käytössä on myös varhaiskasvatussuunnitelma. Käytettäviä mittareita ovat mm. MMSE, RAI, MNA, GDS-15.

Kotihoidon työntekijöillä on DomaCare toiminnan ohjausjärjestelmä mihin kirjataan reaaliaikaisesti asiakaskäynnit. Siinä on myös RAI asiakkaan arviointiväline. RAI:n avulla tutkittava henkilö arvioidaan kokonaisvaltaisesti ja ohjaa yksilöllisessä hoidon suunnittelussa ja hoidonvaikuttavuuden arvioinnissa. Arvioitavina ovat mm. fyysinen toimintakyky, kognitio, mieliala ja käytöshäiriöt, pidätyskyky, ihon- ja jalkojenhoito toimenpiteineen, hampaisto, ravitsemus, aistit, kommunikaatio, lääkitys, diagnoosit, oireet, psykososiaalinen hyvinvointi, vireystila ja aktiivisuus, traumat sekä erikoishoidot ja ohjelmat. Hoitajat tekevät RAI-arvioinnin asiakkaasta havainnoimalla ja haastatteleamalla asiakasta ja hänen omaistaan. RAI järjestelmästä on helppokäyttöinen atk-sovellus, joka tuottaa asiakastasolla palautteen keskeisistä mittareista hoidon suunnittelua varten. RAI-järjestelmää voidaan käyttää ja hyödyntää asiakas-/potilas- ja osastotasolla hoitotyössä.

##### Hoito- ja palvelusuunnitelma

Hoito- ja palvelusuunnitelma on työväline palveluja antavalle työntekijälle. Hyvästä hoito- ja palvelusuunnitelmasta hyötyy niin työntekijä kuin asiakas. Päivitetty hoito- ja palvelusuunnitelma takaa palveluiden ja hoidon jatkuvuuden työntekijöiden tai hoivaa tuottavan yrityksen vaihtuessa. Työntekijät noudattavat hoito- ja palvelusuunnitelmaa: Perehdytyksellä ja koulutuksella varmistetaan, että yrityksen koko henkilökunta on tietoinen työhönsä liittyvistä

## Omaavontasuunnitelma Hoivatilimi Avino Oy 2024

tavoitteista, vastuista, odotuksista ja laatuvaatimuksista. Jokainen henkilökuntaan kuuluva vastaa omalta osaltaan hoito- ja palvelusuunnitelman noudattamisesta.

Hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan moniammatillisesti huomioiden asiakkaan kuntoutumisen edistäminen ja toimintakyvyn ylläpitäminen. Asiakkaan hoitosuunnitelmassa sovitaan, mitä asiakas itse ja/tai hänen lähipiirinsä tekevät hoitosuunnitelman toteutumiseksi. Hoito- ja palvelusuunnitelma tehdään RAI-järjestelmän tietoja apuna käyttäen.

Hoitotyön päivittäinen kirjaaminen on osa hoitotyön jatkuvaa, hoitotilanteessa tapahtuvaa, arvioivaa ja perusteltua päätöksentekoa. Päivittäinen hoitotyön kirjaaminen liittyy jokaiseen asiakaskohtamiseen ja se tapahtuu asiakkaan kotona mobiilisovelluksella DomaCare. Väliarviointi tehdään, kun asiakkaan voinnissa, hoidon tarpeessa tai palveluissa tapahtuu oleellinen muutos. Asiakkaille tehdään väliarviointi 6 kuukauden välein. 6 kuukauden välein päivitetään hoito- ja palvelusuunnitelma/kasvatussuunnitelma.

Ikääntyneillä palveluseteli asiakkailla hoito- ja palvelusuunnitelma päivitetään 6kk välein ja aina väliarvioinnin jälkeen.

MMSE ja RAI-arviointi tehdään samoista syistä tai vähintään puolivuosittain.

### Asiakkaan kohtelu

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, yhdenvertaisuuteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Itsemääräämisoikeudella tarkoitetaan yksilön oikeutta määrätä omasta elämästään sekä oikeutta päättää itseään koskevista asioista. Kyseessä on jokaiselle kuuluva perusoikeus. Sosiaalihuollon palveluissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa.

Sosiaalihuollon palveluissa itsemääräämisoikeus tarkoittaa myös asiakkaan toivomusten ja mielipiteen kunnioittamista. Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) mukaan sosiaalihuoltoa toteutettaessa on ensisijaisesti otettava huomioon asiakkaan toivomukset ja mielipide ja muutoinkin kunnioitettava hänen itsemääräämisoikeuttaan. Asiakkaalle on annettava mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Toimenpiteissä on ensisijaisesti otettava huomioon asiakkaan etu. Asiakkaan itsemääräämisoikeus on sosiaali- ja terveydenhuollon johtava periaate. Potilaslain mukaan asiakasta on hoidettava yhteisymmärryksessä hänen kanssaan. Periaate korostaa vapaaehtoisuutta hoitoon tai asiakkaaksi hakeutumisessa sekä erilaisiin hoito- tai muihin toimenpiteisiin suostumisessa. Itsemääräämisoikeus tarkoittaa asiakkaan oikeutta osallistua itseään koskevaan päätöksentekoon. Palvelu perustuu yksilölliseen hoito- ja palvelusuunnitelmaan ja asiakkaan omaan näkemykseen omaasta tilanteestaan ja toiveistaan.

Asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan. Laitimalla hoitotahdon asiakas voi varmistaa, että hoidossa noudatetaan hänen elämänarvojaan ja että mahdolliset hoitoratkaisut perustuvat hänen omaan tahtoonsa. Hoitotahdon laittaminen mahdollisimman ajoissa edistää itsemääräämisoikeuden kunnioittamista. Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja

## Omaavontasuunnitelma Hoivatilimi Avino Oy 2024

käytännöt Asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen ja yhteisymmärrykseen. Palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Rajoitustoimenpiteille on aina oltava laissa säädetty peruste ja sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset voimassa olevan ohjeistuksen mukaisesti. Mahdolliset rajoitustoimenpiteet toteutetaan lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen (Valviran liikkumista rajoittavien turvavälineiden käyttö -ohjetta noudattaen). Kotihoidossa ei käytetä rajoitustoimenpiteitä, koska niiden käyttäminen edellyttää ympärivuorokautista valvontaa.

Tällaisissa tilanteissa, joissa henkilö ei pysty ymmärtämään hänelle esitettyjen vaihtoehtojen tai päätösten vaikutuksia, tai hän ei muuten sairauden vuoksi pysty osallistumaan tai vaikuttamaan hoitoonsa tai palveluidensa suunnitteluun, täytyy kuulla esimerkiksi hänen lähipiiriinsä kuuluvaa henkilöä. Yhteistyössä hänen kanssaan tulee selvittää, mikä henkilön todennäköinen tahto tilanteessa olisi.

(L 812/2000.)

Asiakasta koskeva asia on käsiteltävä ja ratkaistava siten, että ensisijaisesti otetaan huomioon asiakkaan etu. Erityistä huomiota on kiinnitettävä lasten ja nuorten sekä erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden itsemääräämisoikeuden kunnioittamiseen.

[Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 8 § \(Finlex\)](#)

[Sosiaalihuoltolaki 36 § \(Finlex\)](#)

Itsemääräämisoikeutta on kunnioitettava, vaikka asiakkaan mielipiteen esille saaminen olisi vaikeaaakin. Jos asiakkaan mielipidettä ei ole mahdollista saada selville muuten, sitä on selvitettävä yhdessä asiakkaan läheisten tai laillisen edustajan kanssa.

[Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 9 § \(Finlex\)](#)

**Huoli-ilmoituksen** tekoon on useissa kunnissa monta tapaa. Sen voi tehdä puhelimitse tai tapaamalla kunnan sosiaalitoimen työntekijän. Joissakin kunnissa ilmoituksen teko onnistuu myös kunnan sivuilta löytyvällä sähköisellä lomakkeella. Ilmoituksen voi halutessaan tehdä nimettömänä. Työntekijöillä on velvollisuus tutkia jokainen tehty ilmoitus.

### Menettelyohjeet kaltoinkohtelutilanteessa

1. Havainto/epäily kaltoinkohtelusta tai epäasiallisesta käytöksestä
2. Havainnon tekijä puuttuu epäasialliseen käytökseen
3. Työntekijällä velvollisuus ilmoittaa työkohteen esimiehelle tai tehdä itse huoli-ilmoitus
4. Työkohteen esimiehellä on velvollisuus ryhtyä toimenpiteisiin

Mikäli kaltoin kohtelua esiintyy omaisten osalta, järjestetään välittömästi hoitokokous, jossa asiaa käsitellään. Jos kaltoin kohtelua havaitaan, kirjataan siltä asiakastietojärjestelmään. Mahdollisissa törkeissä tapauksissa asiasta ilmoitetaan poliisille.

Mikäli asiakas kokee tulleen kohdelluksi epäasiallisesti, kannustamme häntä tai hänen omaistaan läheistään antamaan palautetta toiminnasta tai tekemään kirjallisen

## Omaavaltasuunnitelma Hoivatiimi Avino Oy 2024

muistutuksen. Muistutus tehdään yrityksen esimiehelle, esimies huolehtii vaihtolovelvollisuudesta. Muistutukseen annetaan aina kirjallinen vastaus, vastine annetaan viimeistään 14 arkipäivän kuluessa. Suulliseen muistutukseen vastataan suullisesti. Muistutuksen tai muussa muodossa annetun reklamaation aiheuttanutta tapahtumaa käsitellään välittömästi asianosaisten kesken ja myös yhteisesti työyhteisön palaverissa, jossa pyritään löytämään korjaavia toimenpiteitä, jotta vastaavilta tilanteilta välttyään jatkossa.

Asiakkaiden tasalaatuisuista hoitoa ylläpidetään tyytyväisyyskyselyillä kerran vuodessa, hoitajien pienellä vaihtuvuudella, hoitokokouksilla, palautteiden nopealla käsittelyllä, asiakastietojärjestelmän kirjauksien seuranalla, moniammatillisella yhteistyöllä, asiakaskäyntiaikojen noudattamisella ja hyvinvointialueiden kanssa tiiviillä yhteistyöllä. Hoivatiimi Avino Oy seuraa hoidon tasalaatuisuutta.

### Asiakkaan osallisuus

Sosiaali- ja terveydenhuollossa itsemääräämisoikeus tulee esiin erityisesti asiakkaan oikeutena olla päättämässä omasta hoidostaan ja palveluistaan. Asiakasta tulee hoitaa yhteisymmärryksessä hänen kanssaan, ja esimerkiksi toimenpide voidaan suorittaa vain, jos siihen on hänen suostumuksensa. Suostumusta antaessa hänen tulee olla tietoinen kaikista toimenpiteeseen liittyvistä seikoista, joten työntekijän on tärkeää kertoa riittävästi sekä tarpeeksi selkeästi eri vaihtoehtoista sekä niiden vaikutuksista, ja antaa asiakkaalle näin mahdollisuus tehdä päätöksiä. Suostumuksen antamiseen ei saa millään tavalla pakottaa tai painostaa.

Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä on yrityksellemme erittäin tärkeää. Asiakastytyväisyyden mittaaminen on toimintamme kannalta tärkeää ja asiakkaiden vaatimusten toteutumista seurataan vuositasolla asiakastytyväisyys kyselyllä. Asiakaspalautteet käsitellään johtoryhmässä ja tarvittaessa henkilöstöpalaverissa. Mahdolliset poikkeamat korjataan välittömästi ja kehittämis ehdotuksiin otetaan kantaa. Poikkeamien korjaamiseen ja kehittämis ehdotusten toimeenpanoon määritellään aikataulu ja vastuuhenkilöt. Toteutumista seurataan johtoryhmässä.

### Asiakkaan oikeusturva

Potilas- ja sosiaaliasiavastaava palvelee hyvinvointialueella sekä julkisen että yksityisen palvelutuottajan potilaita ja asiakkaita. Jokaisella hyvinvointialueella on nimetty asiavastaava tai asiavastaavia. Sama henkilö voi hoitaa sekä potilas- että sosiaaliasiavastaavan tehtäviä. Myös Helsingin kaupunki, HUS-yhtymä, valtio sekä Työterveyslaitos järjestää asiavastaavapalveluita.

Potilas- ja sosiaaliasiavastaavat toimivat neuvoa-antavassa tehtävässään riippumattomasti ja puolueettomasti. He eivät myönnä palveluja tai järjestä hoitoon pääsyä eivätkä tee päätöksiä. Potilas- ja sosiaaliasiavastaavan palvelut ovat luottamuksellisia ja ilmaisia.

Potilas- ja sosiaaliasiavastaavan tehtävänä on muun muassa:

- neuvoa potilaita ja tai sosiaalihuollon ja varhaiskasvatuksen asiakkaita heidän asemaansa ja oikeuksiinsa liittyvissä asioissa ja varhaiskasvatuslain soveltamiseen liittyvissä asioissa

- neuvoo ja tarvittaessa avustaa potilasta ja asiakasta tekemaan muistutuksen

Sivu 14 / 34

#### Omaavontasuunnitelma Hoivatilini Avino Oy 2024

- neuvoo, miten kantelu, oikaisuvaatimus, valitus, vahingonkorvausvaatimus, potilas- tai lääkevahinkoa koskeva korvausvaatimus tai muu potilaan terveydenhuollon ja asiakkaan sosiaalihuollon ja varhaiskasvatuksen oikeusturvaan liittyvä asia voidaan panna vireille
- tiedottaa potilaan ja asiakkaan oikeuksista
- toimia potilaan ja asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi.

Potilas- ja sosiaaliasiavastaavan tulee lisäksi seurata potilaiden ja asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä ja antaa siitä selvitys hyvinvointialueelle.

#### **Potilas- ja sosiaaliasiavastaavat:**

##### Helsinki

Yksikön päällikkö Tuula Munkberg  
Jenni Hannukainen, Ninni Purmonen, Taru Salo ja Teija Tanska  
[sosiaali.potilasasiavastaava@hel.fi](mailto:sosiaali.potilasasiavastaava@hel.fi)

Neuvonta  
puh. [09 310 43355](tel:0931043355) ma-to klo 9–11

##### Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella sosiaali- ja potilasasiavastaavina toimivat

Jenni Henttonen ja Terhi Willberg.

p. [029 151 5838](tel:0291515838).

sähköposti: [sosiaali.potilasasiavastaava@luvn.fi](mailto:sosiaali.potilasasiavastaava@luvn.fi)

Neuvontaa puhelimitse ma 10–12, ti, ke, to klo 9–11

##### Vantaa ja Keravan hyvinvointialue

Clarissa Kinnunen  
Satu Laaksonen

Puh. 0941910230

Sosiaali- ja potilasasiavastaavien puhelinajat:

- Maanantaisin ja tiistaisin 12.00–15.00
- Keskiviikkoina ja torstaisin 9.00–11.00
- Huom! Puhelinajoja ei ole perjantaisin tai juhlapyhien aattoina.
- Sähköpostiyhteydenotot:  
[sosiaali.potilasasiavastaava@vantaakuva.fi](mailto:sosiaali.potilasasiavastaava@vantaakuva.fi)

## Omaavontasuunnitelma Hoivatiimi Avino Oy 2024

### Itä-Uudenmaan hyvinvointialue

#### Anette Karlsson

#### Sosiaali- ja potilasasiavastaava

#### Puhelinaika ma ja to klo 9–13

#### 040 514 2535

#### [anette.karlsson@itauusimaa.fi](mailto:anette.karlsson@itauusimaa.fi)

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavat palvelut.

Kuluttajaneuvonta: 029 553 6901 Kuluttajaneuvonta palvelee arksin klo 9–15. Vaihde ja osoitetiedot Puhelin: 029 505 3000 (vaihde) [www.kuluttajavirasto.fi](http://www.kuluttajavirasto.fi)

### 4.2.4 Muistutusten käsittely

Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot:

- Ronak Hosseini, toimitusjohtaja, 0503503650 [info@hoivatiimiavino.fi](mailto:info@hoivatiimiavino.fi)

Yksikön toimintaa koskevat muistutukset ja kantelut käydään yksiköissä läpi ja havaittuihin laatu-  
tupoikkeamiin puututaan tiedon saatuaan. Toimintaa kehitetään ja ohjeistuksia sekä menette-  
lytapoja muutetaan saadun palautteen perusteella. Yksikön toiminnassa koskevat muistutuk-  
set käsitellään ensin johtoryhmässä. Johtoryhmän edustajat käsittelevät asian yksikön esihen-  
kilöiden kanssa ja kartoittaa kehittämistarpeet. Yksikön esihenkilö vie asian henkilökunnalle ja  
kehittämistoimenpiteet suunnitellaan ja toteutetaan yksikössä. Mahdolliset uudet toimintaoh-  
jeet asiankäsittelystä liitetään perehdytysohjelmaan tai toimintaprosessiin.

### 4.2.5 Henkilöstö

Yrityksessä työskentelee sairaanhoitajia ja lähihoitajia.

- Sairaanhoitaja 2
- Lähihoitaja 10
- Hallintohenkilöstö 1
- Hoiva-avustaja 4

Hoivatiimi Avino Oy:n esimiehet varmistavat työhön tulevan työntekijän terveydenhoidon kou-  
lutuksen ja aikaisemman työkokemuksen sekä voimassa olevat LOVE-lääkeluvat. Näistä ote-  
taan kopiot, joita säilytetään lukollisessa ja paloturvallisessa kaapissa.

Hoivatiimi Avino Oy:n henkilöstön sairauspoissaoloja seurataan kuukausittain. Sairauspoissa-  
olojen seurantaan ja niihin liittyviin tukitoimiin ja toimintamalleihin on käytössämme

#### Omaavontasuunnitelma Hoivatiimi Avino Oy 2024

työvälineitä. Meillä on nimetty työterveyshuolto Klinikka1 ja käytäntö sekä työterveyshuollon yhteystiedot annetaan työntekijälle perehdytysvaiheessa.

Henkilöstön työhyvinvointia rakennetaan arjessa, jokaisena työpäivänä ja seuraamme henkilöstön työssä viihtyvyyttä mm. Säännöllistä kehityskeskusteluiden ja kirjallisten kyselyiden avulla.

#### Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Rekrytointivaiheessa tarkastetaan työnhakijan kelpoisuus JulkiTerhikki-rekisteristä. Tämän lisäksi työnhakijaa pyydetään toimittamaan nähtäväksi alkuperäiset tutkinto- ja työtodistukset, hygieniapassi, ja lääkeluvat. Hoivatiimi Avino Oy:n henkilökunnalta vaaditaan hyvä suomen kielen suullinen ja kirjallista taitoa. Tarkistamme tarvittavat rikosrekistereotteet työntekijöiltämme työnsuhteen alkaessa sekä tarvittaessa työnkuvan muuttuessa. Alle 18-vuotiaiden kanssa työskenteleviltä työntekijöiltä pyydetään nähtäväksi Rikostaustaote lasten kanssa toimimiseen ja vanhusten kanssa työskenteleviltä vaaditaan. Rikosrekisteriote iäkkäiden kanssa työskentelyä varten. Rikosrekisteriotteet eivät saa olla 6 kuukautta vanhempi. Hoivatiimi Avino Oy soittaa jokaisesta uudesta työntekijästä suositukset kahdelta edelliseltä työnantajalta, mikäli on saatavilla.

#### Laki lasten kanssa työskentelevien kanssa 504/2002 sekä Valvontalain 285 perusteella iäkkäiden ja vammaisten henkilöiden kanssa

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta tuli voimaan 1.1.2024. Tämän jälkeen sosiaali- ja terveysalan palveluntuottajalla on oikeus, ja vähintään 3 kuukauden mittaisissa työ tai palvelussuhteissa velvollisuus, pyytää työntekijää esittämään itsestään rikosrekisteriote, jos työtehtäviin kuuluu pysyväisluontoisesti ja olennaisesti iäkkäiden kanssa toimimista.

Rikosrekisteriote tuodaan vain nähtäväksi eikä sitä saa tallentaa. Vastaava sääntely on voimassa lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämiseksi.

Ulkomaalaistaustaisilta tarkistetaan passi, oleskelulupa/työskentelylupa.

Työsopimus allekirjoitetaan ensisijaisesti sähköisesti, vahvasti tunnistauneena. Työsopimuksen lisäksi työntekijälle lähetetään rekrytointivaiheessa allekirjoitettavaksi salassapitositoumus, tiedoksianto henkilöstön ilmoitusvelvollisuudesta sosiaalihuoltolaissa, sekä yleinen perehdytysinfo.

#### Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutus

Perehdyttäminen ja työnopastus ovat osa henkilöstön kehittämistä. Perehdyttämisen tavoitteena on lisätä henkilöstön osaamista, parantaa laatua, tukea työssä jaksamista sekä vähentää työtapaturmia ja poissaoloja. Kyseessä on jatkuva prosessi, jota kehitetään henkilöstön ja työpaikan tarpeiden mukaan. Perehdyttämistä annetaan kaikille työhön tuleville: vakituisille, määräaikaikaisille, tarvittaessa työhön kutsuttaville (ns. koikkalaisille). Perehdyttämistä annetaan myös työtehtävien ja työolosuhteiden muuttuessa.

Kehityskeskustelut käydään vuosittain tammi-helmikuussa. Keskustelun tavoitteena on arvioida edellisen kauden suoritus- ja taitotavoitteita ja tavoitteiden toteutumista. Kehityskeskustelussa

#### Omaavalvontasuunnitelma Hoivatiimi Avino Oy 2024

sovitaan tulevan vuoden tavoitteet. Yrityksellemme on erityisenantärkeätä, että jokainen työntekijä tietää, mitä häneltä odotetaan ja että hän saa palautetta suorituksistaan.

Perehdyttämislä tarkoitetaan kaikkia niitä toimenpiteitä, joiden avulla uusi työntekijä oppii tuntemaan:

1. Työpaikkansa sekä sen toiminnan ja tavat
2. Työpaikan esihenkilöt
3. Työnkuva, odotukset ja velvoitteet
4. Perehdytyskaavakkeen ja -kansion läpikäyminen
5. Työsopimus: palkkaus, yksityisen sosiaalialan TES, työajat, lomakorvaus
6. Työvuorojärjestelmät

Hoivatiimi Avino Oy ei käytä opiskelijoita hoitotyössä.

#### 4.2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

##### Mitoitus kotihoidossa:

Lain mukaan iäkkäälle henkilölle tarjottavien sosiaali- ja terveyspalvelujen on oltava laadukkaita ja niiden on turvattava hänelle hyvä hoito ja huolenpito.

Toimintayksikössä on henkilöstö, jonka määrä, koulutus ja tehtävä rakenne vastaavat toimintayksikön palveluja saavien iäkkäiden henkilöiden määrää ja heidän toimintakykynsä edellyttämää palvelun tarvetta ja turvattava heille laadukkaat palvelut.

Kotihoidon mitoituksen riittävyyttä tarkastelemme vertaamalla asiakkaille myönnettyä aikaa ja työntekijöiden välittömään asiakastyöhön käytettävää aikaa keskenään. Näin pystytään toteamaan, onko työvuoron henkilöstöllä mahdollista vastata asiakkaille myönnettyihin palveluihin.

Välittömään asiakastyöhön käytettävään aikaan ei lasketa mukaan siirtymiin käytettävää aikaa eikä työntekijöiden lakisääteisiä taukoja.

Hoivatiimi Avino Oy:n esihenkilöt varmistavat päivittäin, että työntekijöillä on mahdollisuus olla asiakkaille heille suunniteltu kokonaisaika. Tarvittaessa henkilökunnan määrää lisätään.

Sairauspoissaolotilanteissa esihenkilöt jalkautuvat hoitotyöhön.

#### 4.2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Hoivatiimi Avino Oy:n on asiakkaille luotettava ja joustava yhteistyökumppani. Pyrimme yhteistyökumppaneiden kanssa pitkäaikaisiin ja molempia osapuolia hyödyttäviin suhteisiin. Tällä pyrimme varmistamaan hyvää liiketoimintaa ja samalla taataan laadukasta hoivaa.

Hoivatiimi Avino Oy toimii saumattomasti eri yhteistyötahojen kanssa:

- Hyvinvointialueet
- Ruokapalvelut ja kauppapalvelu
- siivouspalvelut
- Lääkäripalvelut, kotihoito / yksityiset / terveysasemat / sairaalat

#### Omaavontasuunnitelma Hoivatiimi Avino Oy 2024

- Sosiaalityöntekijät
- Lastensuojelu
- Omaiset / edunvalvoja
- Kotihoito
- Valvira ja Aluehallintovirastot
- Päivystyspoliklinikka
- Etähoito
- Kotisairaala
- HUS laboratoriot
- Helsingin kaupungin ostopalveluasiakkaiden valvontayksikkö
- Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue
- Vantaan ja Keravan hyvinvointialue
- Itä-Uudenmaan hyvinvointialue

#### 4.2.8 Toimitilat ja välineet

Toimintaympäristön tulee olla turvallinen sekä asiakkaille että työntekijöille.

Toimitilamme sijaitsee Helsingissä Klensilmänkuja 2, 00920 Helsinki

Työntekijöillämme on pääsy kotihoidon toimistoon henkilökohtaisesti nimetyllä avaimella.

Sijaisten avaimille on paperinen käytönseuranta ja sijainen kuittaa aina avaimen käyttöönottaessaan sekä palauttaessaan työvuoron päättyessä. Avaimen sijaiselle luovuttaa työvuorossa oleva vakituinen työvuorolainen.

Hoivatiimi Avino oy:n henkilökunnalla on kaulassa henkilökortti, josta ilmenee työnantaja, työnimike ja kuva.

Hoivatiimi Avino Oy: toimitiloissa on paloturvalliset lukitut kaapit, missä on asiakkaita koskevat tieturva- ja salassa pidettävät asiakirjat, kuten myös asiakkaiden avaimet.

Hoivatiimi Avino Oy:n henkilökunta käyttää yrityksen puhelimia, nämä säilytetään toimistotiloissa työajan ulkopuolella suljetussa ja lukitussa kaapissa. Jokaisella työntekijällä on henkilökohtainen salasana Doma Care järjestelmään, jonka esihenkilö on luonut. Yrityksen tietokoneet ovat suojattu tieturvaohjelmilla ja työntekijöillä näihin pääsy ainoastaan henkilökohtaisilla salasanilla.

Hoivatiimi Avino Oy:n toimitilat sijaitsevat toimistorakennuksessa missä on saatavilla pelastussuunnitelma ja paloturvallisuussuunnitelma. Näihin uudet työntekijämme perehdytetään.

#### 4.2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Asiakkaiden tarvitsemat apuvälineet tulevat asiakkaille Hyvinvointialueiden tai Helsingin kaupungin apuvälineyksiköstä. Kotihoidon henkilökunta avustaa tarvittaessa apuvälineiden tarpeen kartoittamisessa ja käytössä. Apuvälineyksikkö huolttaa heiltä lainatut apuvälineet. Asiakkaan tarvitsemat terveydenhuollon laitteet asiakas hankkii itse. Kotihoidon henkilökunta ohjaa ja avustaa tarvittaessa.

#### Omaavontasuunnitelma Hoivatiliimi Avino Oy 2024

Laki lääkinneilaisista laitteista velvoittaa, että lääkinneilisten laitteiden käytön varmistamiseksi on nimetty henkilö.

Sosiaalihuollossa käytetään paljon erilaisia terveydenhuollon laitteiksi ja tarvikkeiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetussa laissa (629/2010).

Hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaala sängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, silmälasit sekä laastarit. Valviran määräyksessä. 4/2010 annetaan ohjeet terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamista vaaratilanteista tehtävistä ilmoituksista.

Ilmoitus tulee tehdä, jos vaaratilanne johtuu laitteen tai tarvikkeen ominaisuuksista, ei-toivotuista sivuvaikutuksista, suorituskyvyn poikkeamasta tai häiriöstä, riittämättömästä merkinnästä, riittämättömästä tai virheellisestä käyttöohjeesta tai muusta käyttöön liittyvästä syystä. Ilmoitus on tehtävä myös silloin, kun laitteen tai tarvikkeen osuus tapahtumaan on epäselvä. Laitteesta tai tarvikkeesta on ilmoitettava tunnistamisen ja yksilöinnin kannalta riittävät tiedot ja onko laitteella CE-merkintä. Ilmoitukseen kirjataan tarkka tapahtuman kuvaus, aika, paikka ja jos potilaan ominaisuudet ovat mahdollisesti myötävaikuttaneet laitteella syntyneeseen vaaratilanteeseen. Potilaan henkilötietoja ei ilmoiteta.

Vakavasta vaaratilanteesta on ilmoitettava Fimealle 10 vrk:n kuluessa ja muista vaaratilanteista 30 vrk:n kuluessa.

Ilmoitus tehdään sähköisesti tai kirjallisesti Fimean verkkosivuilta [https://fimea.fi/laakinnalliset\\_laitteet/ilmoita-vaaratilanteesta](https://fimea.fi/laakinnalliset_laitteet/ilmoita-vaaratilanteesta)

Laite tai tarvike säilytetään mahdollisia jatkotutkimuksia varten. Laitetta ei saa korjata ilman valmistajan lupaa.

Asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn tarkoitettun tietojärjestelmän pitää täyttää käyttötarkoituksensa mukaiset olennaiset vaatimukset. Olennaisten vaatimusten täyttämisestä ja niiden ylläpidosta on vastuussa tietojärjestelmän tuottaja.

Valviran valvomia sosiaali- ja terveydenhuollon tietojärjestelmiä ovat:

- apteekkijärjestelmät
- Kanta-palvelu
- asiakastietojen välityspalvelut
- reseptijärjestelmät
- sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmät
- terveydenhuollon potilasjärjestelmät

Hoivatiliimi Avino Oy:llä on käytössään **DomaCare** asiakastietojärjestelmä. DomaCare-asiakastietojärjestelmän pääkäyttäjät luovat työntekijöille tehtävän mukaiset käyttäjätunnukset ja poistavat ne henkilön työsuhteen päätyttyä.

Hoivatiliimi Avino Oy:llä on päätetty eri käyttäjäryhmät ja heidän käyttöoikeuksien laajuudet.

## Omaavalvontasuunnitelma Hoivatiimi Avino Oy 2024

**Palkat.fi**-kirjanpito- ja laskutusohjelmaan tulee tunnukset ohjelman pääkäyttäjältä, jota hallinnoi tilitoimistomme, Artic Sales Oy.

Sähköpostikäytännöt ovat sellaiset, ettei mitään postia lähetetä niin, että siitä kävisi henkilön tunnistaminen (sotu) ilmi.

Työntekijät, jotka käyttävä edellä mainittuja ohjelmia perehdytetään normaalin perehdytys- ohjelman kautta näiden käyttöön ja tietoturva- ja salassapitovalvollisuuksiin.

Jokainen työntekijä ja hallinto allekirjoittavat salassapito- ja tieturvasitoumuksen.

Tarvittaessa käytetään turvapostia, jolla pystytään suojamaan ao. tietojen leviäminen.

Lähetämme sopimusapteekkiin asiakkaiden allekirjoittamat apteekkisopimukset.

Lääketilaukset ja/tai annosjakelupussi- tilaukset sekä lääkemuuтокset toteutetaan **EasyMedi** järjestelmän ja talon turvapostin kautta.

Toimintamallien koulutus ja perehdytys Hoivatiimi Avino Oy:llä on laadittu perehdytys ohjelma, jossa käydään uuden työntekijän kanssa tietoturvaan ja ohjelmiin liittyvät asiat

Tietoturvallisuus on osa Hoivatiimi Avino Oy:n toiminnan laatua, joka perustuu lainsäädäntöön.

Asiakkaita koskevat tiedot ovat luonteeltaan arkaluontoisia ja salassa pidettäviä.

Lisäksi käydään läpi sähköpostin ja Internetin käyttöoikeuden, jonka jälkeen työntekijä allekirjoittaa ao. paperit sekä DomaCaren käyttöopastuksen.

Asiakkaiden tietojen käsittelyyn oikeutetut työntekijät saavat käyttää tietoja ja järjestelmiä työtehtäviensä laajuudessa.

Palveluiden, käytettävät järjestelmät ja tiedot tulee olla luotettavia, oikeita ja ajantassaisia.

Perehdytyksen yhteydessä seurataan ja varmistetaan osaaminen lisäkouluttamisella ja opastuksella tehtävän mukaisesti.

### **Menettelyt virhe- ja ongelmatilanteissa**

Järjestelmien käyttöohjeiden hallinnointi ja saatavuus Hoivatiimi Avino Oy:n kotihoidossa on käytössä sähköinen DomaCare-asiakastietojärjestelmä, jonka hallinnointi tapahtuu pääkäyttäjien kautta.

Henkilökohtaiset käyttäjäkohtaiset luvat myöntää esihenkilö aina työntekijälle suunnitelman mukaisesti.

Työntekijä perehdytetään käytössä oleviin ohjelmiin perehdytysohjelman mukaisesti. Ohjelma päivitykset tulevat keskitetysti ohjelman toimittajilta.

Jokaisesta Asiakkaasta laaditaan aikajärjestyksessä etenevä asiakaskertomus. Asiakirjoja tai sen osia ei saa kirjoittaa uudelleen. Tarvittaessa korjaukset tehdään niin, että alkuperäinen merkintä on jälkikäteen todennettavissa.

#### Omaavalvontasuunnitelma Hoivatiimi Avino Oy 2024

Asiakkaan tietoja pääsevät käsittelemään vain ne työntekijät, joiden työtehtävien kannalta se on välttämätöntä ja jotka ovat allekirjoittaneet salassapitositoumuksen. Hoivatiimi Avino Oy:llä on kirjallinen seloste henkilötietojen käsittelystä sekä tietosuoja- ja tietoturvan omaavalvontasuunnitelma.

#### 4.2.10 Lääkehoitosuunnitelma

Hoivatiimi Avino Oy:n lääkehoitosuunnitelma on laadittu 08/2024

Vastuu palveluyksikön lääkehoidon asianmukaisuudesta ja lääkehoitosuunnitelman toteutumisesta ja seurannasta palveluyksikössä:

- Ronak Hosseini, toimitusjohtaja
- Harieth Nyika-Sozigwan, terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja
- Hassan Mohamed, yleislääkäri

#### 4.2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

**Asiakastietolain 7§ mukainen palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta vastaava johtaja:**

**Toimitusjohtaja:** Ronak Hosseini, p. 0503503650, [info@hoivatiimiavino.fi](mailto:info@hoivatiimiavino.fi), toimitusjohtaja

#### Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot:

**Toimitusjohtaja:** Ronak Hosseini, p. 0503503650, [info@hoivatiimiavino.fi](mailto:info@hoivatiimiavino.fi), toimitusjohtaja

Hoivatiimi Avino Oy:n on laadittu tietoturvan ja tietosuojaan käyttöön liittyvä omaavalvontasuunnitelma. Suunnitelma on päivitetty 10/2024.

Yleistä tietosuojasta annetussa asetuksessa määritellään useita oikeuksia, jotka otetaan huomioon prosesseissa ja toiminnoissa. Hoivatiimi Avino Oy on sitoutunut huolehtimaan rekisteröityjen oikeuksista EU: n GDPR: n ja Suomen lainsäädännön vaatimusten mukaan.

Hoivatiimi Avino Oy säilyttää kaikkia asiakas-/henkilöstöasiakirjoja lukollisessa ja paloturvallisessa kaapissa. Myös asiakkaan luovuttamia kodin avaimia säilytetään toimistossa lukollisessa kaapissa. Avaimen luovutuksesta Hoivatiimi Avino Oy: n käyttöön tehdään kirjallinen dokumentti. Tietokoneisiin on asennettu Elisa virustorjunta. Tarpeettomat asiakirjat hävitetään tieturva roska-astiaan.

Perehdytys vaiheessa käydään työntekijöiden kanssa läpi yrityksen tietoturvaohjeistus.

#### Tietosuojaloukkaus

Tapahtuma, jossa henkilötietoja tuhoutuu, häviää, muuttuu, niitä luovutetaan luvottomasti tai niihin pääsee käsiksi asiaton taho. Esimerkiksi:

- yrityksen tietoja sisältävä tietokone, puhelin tai asiapapereita joutuu ulkopuolisen henkilön käsiin.

#### Omaavalvontasuunnitelma Hoivatiimi Avino Oy 2024

- yrityksen asiakas- tai muun rekisterin tiedostoihin olevia käyttäjätunnuksia ja salasanoja joutuu väärän henkilön käyttöön
- Ongelmia syntyy myös, kun tietokone tai puhelin katoaa tai varastetaan, tietoja hakkeroidaan, järjestelmään lähetetään haittaohjelmia tai se joutuu kyberhyökkäyksen kohteeksi.
- Jos sattuu tulipalo datakeskuksessa, inhimillinen erehdys, terveystietojen postittaminen väärälle henkilölle?

#### *Ilmoitus viranomaiselle ja rekisteröidylle*

Siitä hetkestä, kun rekisterinpitäjä havaitsee tietosuojaloukkauksen, hänen on mahdollisuuksien mukaan **ilmoitettava siitä 72 tunnin sisällä valvontaviranomaiselle**. Jokainen organisaatio ja yksittäinen yrittäjä, joka tallentaa henkilötietoja, on rekisterinpitäjä.

Valvontaviranomaisena toimii Tietosuojavaltuutetun toimisto, joka sijaitsee Helsingissä. Sen puhelinneuvonta on auki maanantaista torstaihin klo 9–11 ja 13–15 sekä perjantaina klo 9–15. Puhelinnumero on 029 56 16670.

- Ilmoituksen tekee **Rekisterinpitäjän** tietosuojavastaava.

Silloin, kun henkilötietojen tietoturvaloukkauksesta voi aiheutua riski henkilön oikeuksille ja vapauksille, ilmoitus on ehdottomasti tehtävä.

Tässä tapauksessa **rekisterinpitäjän on ilmoitettava** tietosuojaloukkauksesta myös **rekisteröidylle**. Tämän on tapahduttava viivyttelämättä. Rekisteröidylle henkilölle tieto tapahtuneesta on annettava niin selkeällä ja yksinkertaisella kielellä, että voidaan varmuudella sanoa hänen ymmärtäneen, mistä on kysymys. Jos kyseessä on esim. muistisairas henkilö, pitää ilmoitus tehdä hänen etujaan valvovalle taholle (omainen, edunvalvoja). Samassa yhteydessä rekisteröidylle on annettava Palvelupisteen tietosuojavastaavan nimi, yhteystiedot ja yhteyspiste mistä saa lisätietoja.

**Vastuu tietosuojaloukkauksesta ilmoittamisesta on AINA rekisterinpitäjällä. Jos henkilötietojen käsittelijä havaitsee tietosuojaloukkauksen, on siitä ilmoitettava rekisterinpitäjälle välittömästi puhelimitse ja kirjallisesti 12 tunnin kuluessa.**

Hoivatiimi Avino Oy:llä on tietoturvasuunnitelma, päivitetty 20.11.2024. Työntekijät perehdytetään työn alkaessa tietoturvasuunnitelmaan.

#### 4.2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Asiakaspalautteen avulla Hoivatiimi Avino Oy saa selville asiakkailta mielipiteet palvelun suhteen niin onnistumisten kuin epäonnistumisten kohdalla, joten on erityisen tärkeää, että yritys pystyy keräämään asiakaspalautetta tehokkaasti. Asiakaspalautekysely tehdään vähintään puolen vuoden välein. Asiakaspalautteen avulla Hoivatiimi Avino Oy kehittää omaa toiminta-

taansa. Asiakaspalautetta saadaan asiakkailta, omaisilta, yhteistyötahoilta ja hoitajilta.

Sivu 23 / 34

#### Omaevalvontasuunnitelma Hoivatiimi Avino Oy 2024

Asiakaspalautteet käsitellään luottamuksella yrityksen johdon toimesta mahdollisimman nopeasti, kuitenkin viimeistään 14 vuorokauden sisällä.

Palautteet käsitellään työyhteisössä viikkopalavereiden yhteydessä.

## 4.3 Omaevalvonnan riskienhallinta

### 4.3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia ja riskejä. Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa.

Riskienhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden hättätapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen

Hoivatiimi Avino Oy:n johto vastaa strategisesta ja operatiivisesta riskienhallinnasta sekä turvallisuuden järjestämisestä. Johto huolehtii, että toimintaympäristön olosuhteet mahdollistavat turvallisen työn tekemisen, asiakaspalvelun sekä turvallisen ja laadukkaan hoidon. Riskienhallinnan tarkoituksena on ihmisten, omaisuuden, tiedon, maineen ja ympäristön turvaaminen sekä toiminnan häiriöttömyyden varmistaminen päivittäisessä toiminnassa. Operatiivinen riskienhallinta käsittää turvallisuusriskien tunnistamisen ja arvioinnin sekä turvallisuustoiminnan. Operatiivinen riskienhallinta tukee johtamista ja strategisten tavoitteiden saavuttamista.

#### Riskienhallinnan työnjako

Vastuu riskienhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on palvelun tuottajalla, mutta työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen johdon käyttöön. Riskien hallintaa valvoo työnantaja, jota avustaa työsuojeluorganisaatio sekä henkilöstö. Riskien hallinnasta ylläpidetään dokumentaatiota. Henkilöstö osallistuu omaevalvontasuunnitelman päivittämiseen.

#### Luettelo Riskienhallinnan/omaevalvonnan toimeenpanon ohjeista

- Henkilöstön hyvinvointisuunnitelma
- Henkilöstön ilmoitusvelvollisuus
- Hygieniaoheistus
- Kemiallisten tekijöiden aiheuttamien riskienarviointi
- Lääkehoidonsuunnitelma
- Pelastussuunnitelma
- Perehdytysuunnitelma ja perehdytyskansio
- Psykososiaaliset kuormitustekijät
- Tietosuojan ja tietoturvan omaevalvontasuunnitelma

#### Omaohjaussuunnitelma Hoivatiimi Avino Oy 2024

- Toimintaohje: Ulkopuolinen uhka
- Toimintaohje: Uhka- ja väkivaltatilanne
- Työsuojelun toimintaohjelma
- Työterveyshuollon toimintasuunnitelma
- Saattohoito-ohje
- Riskien arviointi

#### Riskien tunnistaminen

Omaohjaus perustuu riskinhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia huomioidaan monipuolisesti. Riskit voivat aiheutua esimerkiksi fyysisestä toimintaympäristöstä (kynnykset, vaikeakäyttöiset laitteet), toimintatavoista, asiakkaista tai henkilökunnasta. Riskinhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia.

Hoivatiimi Avino Oy:n työntekijät arvioivat päivittäin asiakkaan kotona mahdollisia riskejä. Riskinhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Koko yksikön henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista. Riskinhallintaa ylläpidetään jatkuvasti ja siihen kuuluvat riskianalyysit, riskin merkittävyyden arvioinnit sekä ehdotukset riskien pienentämiseksi.

Kotiin annettavissa palveluissa otetaan aina huomioon asiakkaan yksilöllinen tilanne ja kotirauhaan sekä yksilön vapauteen liittyvät näkökohdat. Turvallisuusnäkökulmat tulee kirjata asiakkaan asiakassuunnitelmaan. Asiakkaan kodissa työskennellessä ristiriitatilanteita saattaa syntyä paikoitellen asiakkaan itsemääräämisoikeuden ja toisaalta työnantajan työsuojeluvelvoitteiden vuoksi, esimerkiksi kun asiakas ei halua sairaalasänkyä kotiinsa, vaikka se olisi välttämätöntä työntekijöiden ergonomisen työskentelyn vuoksi. Yksilöllisissä tilanteissa ratkaisu löytyy henkilökohtaisen riskiarvion perusteella asiakkaan kanssa keskustellen.

Hoivatiimi Avino Oy:n perehdytyskansiossa on yleisimmät riskit ja riskien toiminta ohjeet. Työntekijöille on painotettu, että epäselvissä tapauksissa tulee soittaa aina esimiehelle ja kysyä neuvoa. Luottamuksellisen ilmapiirin rakentaminen on tärkeää. Luottamuksellisessa ilmapiirissä asiakkaat antavat palautetta ja rohkenevat tuoda esiin laadussa ja turvallisuudessa havaitsemaansa puutteita ja tarpeita hoitajille.

Yleisimpiä riskejä kotiin tuotettavissa palveluissa voivat olla esimerkiksi seuraavia asioita:

- Hoidon jatkuvuus
- Hoidon oikea aikaisuus
- Asiakkaiden arvaamattomuus
- Psykykkisen tilan muutokset
- Vihamielisyys
- Rasistisuus
- Alkoholin käyttö
- Seksuaalinen ahdistelu

#### Omaevalvontasuunnitelma Hoivatilini Avino Oy 2024

- Työergonomia, ahtaat tilat, matalat sängyt
- Asiakkaan avainten häviäminen
- Asiakas ei aukaise ovea
- Paloturvallisuus
- Huono valaistus
- Kaatuminen sisällä jne. lista on loputon

Kotihoitossa laaditaan yhdessä työntekijöiden kanssa vuosittain riskikartoitus, jossa huomioidaan työn erilaiset osa-alueet, kiinnittäen huomiota erityisesti vaihteleviin asiakastilanteisiin.

#### 4.3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Vastuu riskienhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on palvelun tuottajalla, mutta työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen johdon käyttöön. Riskien hallintaa valvoo työnantaja, jota avustaa työsuojeluorganisaatio sekä henkilöstö. Riskien hallinnasta ylläpidetään dokumentaatiota. Henkilöstö osallistuu omaevalvontasuunnitelman päivittämiseen.

**Ilmoitusvelvollisuus** merkitsee sitä, että sosiaalihuollon henkilöstön on viipymättä ilmoitettava toimintayksikön toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävässään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa.

Henkilökunta ilmoittaa havaitsemansa laatupoikkeamat, epäkohdat ja turvallisuusriskit omalle lähiesimiehelleen ripeästi. Ilmoitus tehdään välittömästi suullisesti ja dokumentoidaan. Tällaisia ilmoituksia voi olla esimerkiksi.

**Potilas/asiakasturvallisuusilmoitus:** potilaan/asiakkaan turvallisuutta vaarantavat tapahtumat, jotka aiheuttavat tai voivat aiheuttaa haittaa asiakkaalle (läheltä piti - tapahtumat ja haittatapahtumat).

**Työturvallisuusilmoitus:** henkilöstön turvallisuutta vaarantavat tapahtumat, jotka aiheuttavat tai voivat aiheuttaa haittaa henkilöstölle.

**Tietosuoja-/tietoturvailmoitus:** tapahtumat, joissa henkilötietojen salassapito on vaarantunut tai on havaittu ohjelmisto-, laite tai muun toiminta- tai tietoliikennehäiriön, jolla on voinut olla vaikutusta henkilötietojen salassapitoon.

### Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

#### Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilön ilmoitusvelvollisuudet ja -oikeudet

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023 mukaan henkilökunnalla on ilmoitusvelvollisuus huomata mahdollisen epäkohdan tai uhan asiakkaan sosiaalihuollon- ja terveydenhuollon palveluiden toteuttamisessa. Henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä

toimeksiantosuhteessa tai itsenäisenä ammatinharjoittajina toimivien henkilöiden on

Sivu 26 / 34

#### Omaavalvontasuunnitelma Hoivatilimi Avino Oy 2024

toimittava siten, että asiakkaalle annettavat sosiaali- ja terveydenhuollonpalvelut toteutetaan laadukkaasti. Lain sisältö käydään työntekijän kanssa läpi perehdytysvaiheessa. Lainsäädännössä mahdollisesti tapahtuneista muutoksista tiedotetaan yhteisissä viikkopalaverissa.

1 momentissa tarkoitetun henkilön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon- ja terveydenhuollon toteuttamisessa.

Terveydenhuollon ammattihenkilön on salassapitosäännösten estämättä ilmoitettava asiasta viipymättä hyvinvointialueen sosiaalihuollosta vastaavalle viranomaiselle.

Ilmoituksen tehneeseen henkilöön/henkilöihin ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

#### **Käytännössä työntekijä tekee kirjallisen ilmoituksen esimiehelleen havaitsemistaan epäkohdista.**

Epäkohtailmoituksen voi tehdä itsenäisesti tai yhdessä työkavereiden kanssa.

Ilmoitus tulee aina tehdä kirjallisena ja siihen listataan konkreettisia esimerkkejä epäkohdista. Ilmoituksen saatuaan esimiehen on ryhdyttävä toimiin epäkohtien poistamiseksi.

**Mahdollinen epäkohta/uhka**



**Kirjallinen ilmoitus työnantajan vastuuhenkilölle**



**Työnantajan vastuuhenkilö ryhtyy toimiin epäkohdan/uhan poistamiseksi**

Jos epäkohtailmoituksen käsittely yrityksen sisällä ei tuota tilanteeseen muutosta kohtuullisessa ajassa, tehdään epäkohtailmoitusta pohjana käyttäen valvontapyyntö salassapitosäännösten estämättä valvontaviranomaisille.

Henkilökunnalle on tiedotettu ilmoitusvelvollisuudesta ja ohjeistus ilmoituksen tekemiseen löytyy työntekijöiden työvuorojärjestelmän tiedotteet ja ohjeistukset -osiosta sekä perehdytysmateriaaleista.

#### **Palveluntuottajan ilmoitusvelvollisuus**

Palveluntuottajan on ilmoitettava välittömästi palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle, jos palveluntuottajan omassa tai alihankkijan toiminnassa ilmenee asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavia epäkohtia.

Lisäksi palveluntuottajan on ilmoitettava asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita palveluntuottaja ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omaavalvonnallisin toimin.

#### **Muut sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilön ilmoitusvelvollisuudet ja -oikeudet**

## Omaavontasuunnitelma Hoivatilini Avino Oy 2024

Potilasasiakirjoihin ja sosiaalihuollon asiakasasiakirjoihin sisältyvät tiedot ovat salassa pidettäviä. Salassa pidettäviä tietoja saa antaa vain potilaan tai sosiaalihuollon asiakkaan nimenomaisella suostumuksella tai niin kuin laissa erikseen säädetään.

Laissa säädetään tilanteista, joissa sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöillä, palveluntuottajalla ja tämän palveluksessa olevalla henkilöllä on lakisääteinen velvollisuus tai oikeus tehdä salassapitosäännösten estämättä ilmoitus viranomaisille.

Riskienhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen

### Ammattihenkilön ilmoitusvelvollisuudet

#### **Velvollisuus tehdä lastensuojeluilmoitus**

Velvollisuus tehdä lastensuojeluilmoitus koskee muun muassa seuraavia henkilöitä:

- kaikki terveydenhuollon ammattihenkilöt
- sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen tuottajan palveluksessa olevat henkilöt
- lasten päivähoidon palvelujen tuottajan palveluksessa olevat henkilöt
- sosiaali- ja terveydenhuollon, sosiaalipalvelujen tai lasten päivähoidon itsenäisenä ammatinharjoittajana toimivat henkilöt.

Edellä mainitut henkilöt ovat velvollisia salassapitosäännösten estämättä ilmoittamaan hyvinvointialueelle, jos he ovat tehtävässään saaneet tietää lapsesta, jonka hoidon ja huolenpidon tarve, kehitystä vaarantavat olosuhteet tai oma käyttäytyminen edellyttää mahdollista lastensuojelun tarpeen selvittämistä. Ilmoitus on tehtävä viipymättä. Heillä on myös tietyissä tilanteissa velvollisuus tehdä ennakkollinen lastensuojeluilmoitus hyvinvointialueen sosiaalihuoltoon jo ennen lapsen syntymää.

#### **Velvollisuus ilmoittaa lapseen kohdistuneista rikosepäilyistä**

Lastensuojeluilmoituksen tekemiseen velvoitetuilla tahoilla on velvollisuus salassapitosäännösten estämättä tehdä ilmoitus poliisille, kun heillä on tehtävässään tietoon tulleiden seikkojen perusteella syytä epäillä, että lapseen on kohdistettu seksuaalirikoksena tai henkeen ja terveyteen kohdistuvana rikoksena rangaistava teko. Tällaisia rikoksia ovat esimerkiksi lapsen seksuaalinen hyväksikäyttö ja pahoinpitely. Lisäksi heidän tulee tehdä lastensuojeluilmoitus.

#### **Velvollisuus ilmoittaa sosiaalihuollon tuen tarpeesta**

Jos terveydenhuollon ammattihenkilö on tehtävässään saanut tietää henkilöstä, joka on sosiaalihuollon tarpeessa, hänen tulee ohjata henkilö hakemaan sosiaalipalveluja tai otettava itse yhteyttä hyvinvointialueen sosiaalihuollosta vastaavalle viranomaiselle, jotta tuen tarve arvioitaisiin. Jos suostumusta ei voida saada ja henkilö on ilmeisen kykenemätön vastaamaan omasta huolenpidostaan, terveydestään tai turvallisuudestaan tai jos lapsen etu sitä välttämättä vaatii, ammattihenkilöllä on velvollisuus tehdä salassapitosäännösten estämättä ilmoi-

tus sosiaalihuollon tarpeesta hyvinvointialueen sosiaalihuollosta vastaavalle viranomaiselle.

Sivu 28 / 34

Omaavustusuunnitelma Hoivatiimi Avino Oy 2024

### **Velvollisuus ilmoittaa iäkkään henkilön palvelutarpeesta**

Jos terveydenhuollon ammattihenkilö tai hyvinvointialueen sosiaalitoimen palveluksessa oleva henkilö on tehtävässään saanut tiedon sosiaali- tai terveydenhuollon tarpeessa olevasta iäkkästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön vastaamaan omasta huolenpidostaan, terveydestään tai turvallisuudestaan, hänen on salassapitosäännösten estämättä ilmoitettava asiasta viipymättä hyvinvointialueen sosiaalihuollosta vastaavalle viranomaiselle.

Terveydenhuollon ammattihenkilön tulee ilmoittaa hyvinvointialueen sosiaalihuollosta vastaavalle viranomaiselle myös silloin, kun iäkäs henkilö kotiutetaan terveydenhuollon laitoksesta. Ilmoitus on tehtävä hyvissä ajoin ennen kotiuttamista.

### **Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitleminen**

Haittatapahtumat ilmoitetaan välittömästi esimiehelle tai vuorovastaavalle. Haittatapahtumat kirjataan niin, että lääke-, väkivalta- ja uhkatilanteissa tai muissa haittatapahtumissa esim. kaatumiset, asiakkaan eksymiset/karkaamiset täytetään haittatapahtuma lomakkeelle. Hoivatiimi Avino Oy:llä on oma väkivalta- ja uhkatilanne-, haittatapahtumalomake ja lääkepoikkeamalomake.

Pienet ja helposti korjattavat epäkohdat korjataan välittömästi asiakkaan luona. Laajemmat ja enemmän resursseja vaativat epäkohdat esitetään yrityksen johdolle, joka aloittaa toimenpiteet epäkohtien korjaamiseksi. Tapahtuman jälkeen työntekijä on suoraan yhteydessä esimiehen ja esimies ilmoittaa asiasta yhteistyökumppaneille. Akuuteissa tilanteissa esimies ohjeistaa työntekijää heti. Työntekijä täyttää lomakkeen heti laatupoikkeaman havaittuaan. Poikkeamalomakkeeseen kirjataan tapahtumaan johtaneet syyt. Epäkohtien tunnistaminen auttaa ennaltaehkäisemään poikkeamien toistumista. Poikkeamalomake toimitetaan sähköisesti esimiehelle, joka käsittelee sen kahden viikon kuluessa.

Esimiehet käyvät laatupoikkeamat läpi henkilökunnan tiimeissä kuukausittain. Poikkeamalomakkeet arkistoidaan. Tarvittaessa muutetaan mahdollisia toimintaohjeita, arvioidaan koulutustarvetta ja kiinnitetään huomiota henkilöstön perehdyttämiseen.

Työtapaturman sattuessa työntekijän kanssa tehdään vakuutusyhtiöön työtapaturma ilmoitus seitsemän päivän sisällä tapahtuneesta.

Poikkeamailmoitukset kirjataan tarkasti käyttöjärjestelmään ja tiedotetaan asiakkaalle tai hänen läheiselleen, joka vastaa hoidosta. Muut läheltä piti-tilanteet keskustellaan työryhmässä sekä asiakkaan kanssa ja kirjataan asiakastietojärjestelmään. Näitä toimintoja tarkastellaan asiakasturvallisuuden, että henkilökunnan turvallisuuden näkökulmista. Näillä toimenpiteillä pyritään ennaltaehkäisemään ja vähentämään riskejä.

Asiakaspalautteen avulla Hoivatiimi Avino Oy saa selville asiakkailta mielipiteet palvelussuhteen niin onnistumisten kuin epäonnistumisten kohdalla, joten on erityisen tärkeätä, että yritys pystyy keräämään asiakaspalautetta tehokkaasti. Asiakaspalautekysely tehdään vähintään kerran vuodessa. Asiakaspalautteen avulla Hoivatiimi Avino Oy kehittää omaa toimintaansa. Asiakaspalautetta saadaan asiakkailta, omaisilta, yhteistyötahoilta ja hoitajilta.

#### Omaavalvontasuunnitelma Hoivatiimi Avino Oy 2024

Asiakaspalautteet käsitellään luottamuksella yrityksen johdon toimesta mahdollisimman nopeasti, kuitenkin viimeistään 14 vuorokauden sisällä.

#### 4.3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Hoivatiimi Avino Oy:n työntekijät arvioivat päivittäin asiakkaan kotona mahdollisia riskejä. Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Koko yksikön henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista. Riskienhallintaa ylläpidetään jatkuvasti ja siihen kuuluvat riskianalyysit, riskin merkittävyyden arvioinnit sekä ehdotukset riskien pienentämiseksi.

Hoivatiimi Avino Oy:n perehdytyskansiossa on yleisimmät riskit ja riskien toimintaohjeet. Työntekijöille on painotettu, että epäselvissä tapauksissa soittaa aina esimiehelle ja kysyy neuvoa. Luottamuksellisen ilmapiirin rakentaminen on tärkeää. Luottamuksellisessa ilmapiirissä asiakkaat antavat palautetta ja rohkenevat tuoda esiin laadussa ja turvallisuudessa havaitsemiinsa puutteita ja tarpeita hoitajille.

Yrityksen työterveyshuolto Klinikka1 tekee työntekijöiden ja yrityksen johdon kanssa yhteistyössä riskien arvioinnin työpaikasta. Riskien arviointia tehdään fyysisistä vaaroista, tapaturmavaaroista, ergonomisista vaaroista, kemiallisista ja biologisista vaaroista ja henkisistä vaaroista. Riskienhallinta on osa laatujärjestelmäämme ja strategista riskienhallintaa toteutetaan johtoryhmätasolla. Toiminnan riskit tunnistetaan ja analysoidaan vuosittain tai tarpeen vaatiessa esimiehen johdolla. Riskejä kartoitetaan mm. laadunhallinnan, omaavalvonnan, työsuojelun ja pelastussuunnitelman avulla.

Riskien hallintaa valvoo työnantaja, jota avustaa työsuojeluorganisaatio sekä henkilöstö. Riskien hallinnasta ylläpidetään dokumentaatiota.

#### Hygieniäkäytännöt

Hygieniäkäytännöistä ja infektiotartuntojen ehkäisemisestä on työkohteissa olemassa toimintaohjeet, joita Hoivatiimi Avino Oy:n työntekijät noudattavat. Tavanomaisia varotoimia käytetään kaikkien asiakkaiden hoidossa infektioilanteesta riippumatta. Varotoimilla pyritään estämään mikrobien siirtymistä työntekijöistä asiakkaisiin, asiakkaista työntekijöihin ja asiakkaasta työntekijän välityksellä toisiin asiakkaisiin. Käsineitä on käytettävä työvaiheissa, joissa iho joutuu kosketukseen mm. asukkaiden limakalvojen kanssa. Käsineet vaihdetaan siirryttäessä asiakkaan "likaiselta" alueelta "puhtaalle" alueelle.

Infektiotartuntojen ohjeistus: [www.thl.fi/fi\\_FI/web/infektiotaudit/fi/taudit](http://www.thl.fi/fi_FI/web/infektiotaudit/fi/taudit) Hygieniäkäytännöistä suositellaan laadittavaksi yksikön oma ohje.

Tartuntatautiin ehkäisemiseksi noudatamme esimerkiksi seuraavia varotoimia:

- Käsien saippuapesu
- Korujen ja rakennekynsien käytön mahdolliset rajoitteet
- Tartuntatautiin (ovat kahvat, tuolit, katkaisimet, hihat) tehokas puhtaanpito



#### 4.3.4 Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta. Ulkopuolisen palveluntuottajan edustajan henkilöllisyys todennetaan tarvittaessa henkilöllisyystodistuksesta.

Alihankintana tuotettavien palvelujen toimijoiden laatua, sisältö ja asiakasturvallisuutta seurataan jatkuvasti. Tarvittaessa pidetään palaveri toiminnan parantamiseksi.

**Alihankintana ostetut palvelut:**

- Lääkkeiden koneellinen annosjakelu: Lauttasaaren apteekki
- Toiminnanohjausjärjestelmä: DomaCare Invian Oy
- IT-Palvelut: Elisa Oy
- Työterveyshuolto: Klinikka1

#### 4.3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Hoivatiimi Avino Oy:n palveluyksikön valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta ja valmius- ja jatkuvuus suunnitelmasta vastaavat:

- Ronak Hosseini, toimitusjohtaja
- Harieth Nyika-Sozigwan, terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja
- Palveluyksikön lähihoitajat ja sairaanhoitajat yhdessä esihenkilöiden kanssa.

## 5 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

### 5.1 Toimeenpano

Omavalvontasuunnitelman laadinnasta vastaa yksikön päällikkö. Omavalvonta suunnitelma tehdään yhdessä henkilökunnan kanssa ja näin ollen tämä sitouttaa kaikki laadukkaaseen toimintaan ja palveluiden jatkuvaan valvontaan sekä kehittämiseen. Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Omavalvontasuunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa.

### 5.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelma tulee olla julkisesti nähtävänä yksikössä siten, että asukkaat, läheiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen yksikössä sekä yksikön internetsivuilla. Päivitetty omavalvontasuunnitelma tulee löytymään aina yksikön ilmoitustaululta. Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Omavalvontasuunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa ja aina kun toiminnassa tapahtuu muutoksia tai havaitaan puutteellisuuksia.

Omavalvontasuunnitelma Hoivatiliimi Avino Oy 2024

## 6 Ohjaus

**Helsinki 19.11.2024**

---

Ronak Hosseini

toimitusjohtaja

---

Harieth Nyika-Sozigwan

Terveystenhuollon palveluista vastaava johtaja

Sivu 34 / 34