

# Omavalvontasuunnitelma

Terveystenhoitopalvelut ja sosiaalipalvelut

ESH Decor Oy/ ESH Care Espoo

02.04.2026

## Sisällys

1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot .....	3
1.1 Palveluntuottajan perustiedot .....	3
1.2 Palveluyksikön perustiedot .....	3
1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet.....	3
1.4 Päiväys.....	8
2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako .....	8
3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat .....	11
3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen .....	11
3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen .....	12
3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen .....	14
3.4 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen .....	26
3.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan/potilaan aseman ja oikeuksien varmistaminen .....	27
4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen .....	29
4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely .....	29
4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta .....	30
4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä .....	36
4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano .....	38
5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi .....	38
5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi.....	38
5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi .....	35

# 1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

## 1.1 Palveluntuottajan perustiedot

- ESH Decor Oy/ ESH Care Espoo
- Y- tunnus 2652013-5 ja SOTERI-rekisteröintinumero (OID-tunnus 1.2.246.10.26520135.10.2)
- Sunantie 12 D 62, 02760 Espoo, [www.eshcare.fi](http://www.eshcare.fi), [info@eshdecor.fi](mailto:info@eshdecor.fi)  
puh: +358407017162

## 1.2 Palveluyksikköjen perustiedot

- ESH Care Espoo
- Sunantie 12 D 62, 02760 Espoo
- Titta Jokela, Kalevanpuistokatu 61 B 13, 28120 Pori, puh: +358505235709,  
[titta.jokela@outlook.com](mailto:titta.jokela@outlook.com)

## 1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella ESH Care tarjoaa kotiin asiakkaille yksityistä iäkkäiden kotihoitoa, ja - kotisairaanhoidon, lapsiperheiden kotipalvelua ja -kotisairaanhoidon, muiden kuin lapsiperheiden ja iäkkäiden kotihoitoa, sekä kotisairaanhoidon, vammaisten henkilökohtaista apua, kehitysvammaisten henkilökohtaista apua ja tukea, erityisen osallisuuden tukea, muita sosiaalihuollon palveluja, tukipalveluja kuten kotisiivous, pyykkihuolto, ruoan valmistus, kotityöt, pienimuotoiset pihatyöt asiakkaan kotona. Asiakkaamme ovat kaikista ikäluokista ja tarjoamme palveluja henkilöille, joiden toimintakyky on alentunut. Toimintaamme säätelevät sosiaalihuoltolaki, laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista sekä erityislakeina lastensuojelu- ja vammaispalvelulaki sekä laki kehitysvammaisten erityishuollosta, mielenterveys- ja päihdehuoltolaki ja vanhuspalvelulaki. Toimintamme perustana on asiakkaan kunnioitus ja itsemääräämisoikeus.

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella asiakkaille kotiin palveluna itsemaksaville asiakkaille, palvelusetelillä ja ostopalveluna.

Palvelua tuotetaan suoraan asiakkaalle joko palvelusetelillä ja ostopalveluna tai itsemaksavana.

Työntekijät noudattavat kuntouttavaa ja toimintakykyä ylläpitävää työtettä. Hoitohenkilökunta laatii yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa omaisten kanssa asiakkaalle yksilöllisen palvelusuunnitelman, jossa huomioidaan asiakkaan voimavarat ja tarpeet.

Emme tuota palvelua alihankintana eikä meillä ole alihankkijoita.

## Lapsiperheiden kotipalvelu

Lapsiperheiden kotipalvelussa pyrimme tukemaan vanhemmuutta niin, että lapsi saa tasapainoisen kehityksen ja hyvinvoinnin, mahdollisuuden saada ymmärtämystä sekä iän ja kehitystason mukaisen huolenpidon, turvallisen kasvuympäristön ja ruumiillisen sekä henkisen koskemattomuuden, itsenäistymisen ja kasvamisen vastuullisuuteen.

Tarjoamme lapsiperheille kotipalvelua asiakkaalle kotiin tuotettuna arjen avuksi tai jos esimerkiksi syynä on;

Vanhemman sairastuminen, tai muu kriisitilanne perheessä

Vanhemman uupumus ja/tai masennus

Vaikea elämäntilanne

Synnytys

## Muut sosiaalihuollon palvelut

Muut sosiaalihuollon palvelut, tukipalvelut ovat asiakkaan kotiin tuotettua palveluja, joilla tuemme iäkkäitä, tai muuten avun tarpeessa olevia asiakkaita kodin hoidollisissa tehtävissä.

Meiltä saa myös kodin muutos töihin tarvittaessa apua, jos asiakas tarvitsee vammain tai sairauden vuoksi tehdä kodissa muutos töitä, jotta voi esimerkiksi esteettömästi liikkua kodissaan.

Tuottamamme tukipalvelut ovat;

Kotisiivous

Asiakkaan toiveidenmukainen siivouspalvelu

Ikkunoiden pesut

Sauna- ja suihkutilojen siivoukset

Pyykkihuolto

Ulkoiluapu

Saattoapu

Pihatyöt, kuten nurmikon leikkaus, puutarhan hoito, lumen luonti

Kodin korjaustyöt ja muutos työt esimerkiksi elämän tilanteen muuttuessa sairauden tai toimintakyvyn heiketessä

## Kotihoidon palvelut

Tuotamme kotihoidon palveluja kotiin asiakkaille, joilla on esimerkiksi toimintakyky alentunut tai jotka muuten sairauden tai muun syyn vuoksi tarvitsevat tukea arjessa.

Kotihoidon palveluitamme ovat;

Lähihoitajan hoivatyö

Asiointipalvelu

Lasten hoito

Ruoan valmistus

Astioiden tiskaus

Imurointi

Pölyjen pyyhkiminen

## Kotisairaanhoido

Tarjoamme asiakkaillemme monipuolisia ja laadukkaita palveluja ympäri vuorokauden. Palvelut ovat perussairaanhoidonpalveluja, jotka tuotetaan asiakkaan kotiin vuosien kokemuksella.

Sairaanhoidolliset palvelut ovat osa palvelu- ja hoitosuunnitelman mukaista asiakkaan hoidon kokonaisuutta.

Kotisairaanhoidopalvelut

Lääkkeiden jako

Lääkehoidon toteuttaminen

Injektiot

Avannehoito

Haavahoidot

## Siivouspalvelut

Tuotamme asiakkaiden kotiin erilaisia siivouspalveluja.

Huom! Kotisiivous sisältää laadukkaat pesuaineet ammattikäyttöön, suojaimet ja kertakäyttöliinat.

Tuottamamme siivouspalvelut ovat;

Perussiivoukset

Imurointi

Kosteapyyhintä

Ikkunanpesut

Vahaukset

Vahanpoistot

Muuttosivoukset

Ylläpitosiivoukset

Suursiivoukset

Desifointisiivoukset

Raivaussiivoukset

## Vammaisten henkilöiden henkilökohtainen apu

Vammaispalvelulain mukainen henkilökohtainen apu on apua niissä tavanomaiseen elämään liittyvissä toimissa, jotka henkilö tekisi itse, mutta ei niistä vammansa tai sairautensa vuoksi kokonaan tai osittain itse selviä.

Henkilökohtaisella avulla tarkoitetaan vammaisen henkilön (asiakkaan) välttämätöntä avustamista kotona ja kodin ulkopuolella päivittäisissä toimissa, työssä ja opiskelussa, harrastuksissa, yhteiskunnallisessa osallistumisessa tai sosiaalisen vuorovaikutuksen ylläpitämisessä.

Henkilökohtaista apua eivät ole avun tarpeet, joiden toteuttaminen edellyttää suurimmalta osin hoivaa, hoitoa ja valvontaa ja joita toteutetaan esimerkiksi lääketieteellisin perustein jonkun muun kuin asiakkaan määrittelemän sisällön ja tavan perusteella.

Henkilökohtainen avustaja kuitenkin auttaa avustettavaa lääkehoidossa ja muussa hoitoon verrattavassa toimenpiteessä kuten muun muassa lääkkeiden jakaminen, insuliinin pistäminen tarvittaessa, vaippojen vaihtaminen, katetroinnissa, mikäli asiakkaan avuntarve sitä vaatii. Avustuksen tarve voi olla äkillistä ja tilapäistä tai säännöllistä. Henkilökohtaisen avun tuottamisesta tehdään hoito-, kuntoutus- ja palvelusuunnitelma. Yrityksemme tarjoaa myös omaishoitajien lomituksia vammaispalvelu asiakkaille.

Omaishoidolla tarkoitetaan vanhuksen, vammaisen tai sairaan henkilön hoidon ja huolenpidon järjestämistä, jonka tuottaa henkilön lähiomainen. Omaishoitajan sijaispalvelu mahdollistaa omaishoitajan viettää vapaa-aikaa tai hoitaa asiointia päivän aikana. Asiakasryhmä: vammaiset, kehitysvammaiset. Lapset, nuoret ja aikuiset. Palvelut tuotetaan asiakkaan kodissa sekä kodin ulkopuolella päivittäisissä toimissa. Henkilöstöön kuuluu 1 lähihoitajaa, 2 sairaanhoitaja.

## Vammaisten henkilöiden valmennus, tuettu päätöksenteko ja erityinen osallisuuden tuki

Vammaisella henkilöllä on oikeus saada erityistä osallisuuden tukea, jos hän tarvitsee yksilöllisesti toteutettua toisen henkilön tukea voidakseen päästä vuorovaikutukseen muiden ihmisten kanssa tai osallistuakseen vapaa-ajan toimintaan sekä ollakseen osallisena vuorovaikutuksen tai vapaa-ajan tilanteissa (vammaispalvelulaki 12 §) Yrityksemme tarjoaa vammaisille henkilöille erityinen osallisuuden tukea, mitä on ammattitukihenkilötoiminta.

Tukihenkilötoiminta voi olla vapaa-ajan toimintaa, esimerkiksi harrastamista, tapahtumissa käymistä tai muuta vastaavaa tekemistä. Tukihenkilö toimii vammaisen henkilön aktiivisen osallisuuden mahdollistajana. Tarkoitus on, että tukihenkilö löytää keinoja sopeuttaa ja mukauttaa ympäristöä, toimintaa tai tekemistä sopivaksi vammaiselle henkilölle. Kyse voi olla esimerkiksi keinoista, joilla henkilölle mieluisaa tekemistä tuodaan hänelle sopivaan paikkaan. Vuorovaikutustilanteissa tukihenkilö voi varmistaa, että vammaisen henkilö saa ilmaista itseään ja toiveitaan esimerkiksi siitä, mitä hän haluaa tehdä ja mistä hän pitää.

Tukihenkilö voi myös esimerkiksi hoitaa tekemiseen liittyvät käytännön järjestelyt, kuten lippujen ostamisen tai määränpäähän kulkemisen.

Silloin, jos vammaisen henkilö osoittaa mieluummin haluavansa viettää aikaa kotona tai hänen ei ole vammasta tai sairaudesta johtuvan syyn vuoksi hyvä lähteä kodin ulkopuolelle, tukihenkilö toimintaa saa myös omaan kotiin. Näitä toimia voi olla, esimerkiksi erilaisten teknisten laitteiden avulla kommunikointia, taiteen tai liikunnan harrastamista, ruuanlaittoa tai leipomista.

Harrastaminen voisi olla aktiivista tai pienimuotoista toimintaa omaksi iloksi. Erityistä osallisuuden tukea, tukihenkilötoimintaa antaa ensisijaisesti sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annetussa laissa tai terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetussa laissa (559/1994) tarkoitettu ammattihenkilö taikka muun soveltuvan tutkinnon suorittanut henkilö. Muu soveltuva tutkinto voi olla esimerkiksi kasvatustieteen, liikunnan tai taiteen alan tutkinto, josta olisi hyötyä vammaisen henkilön osallisuuden tukemisessa.

Toissijaisesti erityistä osallisuuden tukea antaa muuten osaamisensa puolesta tehtävään soveltuva henkilö, joka pystyy vastaamaan vammaisen henkilön tarpeisiin. Tukea antavalla henkilöllä pitää kuitenkin aina olla sellainen osaaminen, joka vastaa vammaisen henkilön yksilöllisiin tuen tarpeisiin. Se, että tuen antajana toimivalla henkilöllä on riittävä koulutus tai vähintään soveltuva kokemus tehtävään, on tärkeää sen vuoksi, että monet erityistä osallisuuden tukea tarvitsevat henkilöt eivät kommunikoi puheella ja heillä voi olla monenlaisia vammaansa liittyviä erityistarpeita.

Asiakasryhmä: vammaisten henkilöiden erityisen osallisuuden tuki, tukihenkilötoiminta lapsille, nuorille ja aikuisille. Palveluun ei sisälly lääkehoitoa. Palvelut tuotetaan asiakkaan kodissa sekä kodin ulkopuolella päivittäisissä toimissa. Henkilöstöön kuuluu 1 lähihoitajaa, 2 sairaanhoitajaa.

## Henkilökohtainen apu

Henkilökohtainen apu on asiakkaan kotiin tuotettavaa palvelua.

Henkilökohtaista apua voi saada myös sairauden tai vamman takia

Vammaisella henkilöllä on oikeus saada henkilökohtaista apua, jos hän tarvitsee toisen henkilön apua:

- 1) päivittäisissä toimissa;
- 2) työssä tai opiskelussa; tai
- 3) vuorovaikutuksessa, vapaa-ajan toiminnassa tai yhteiskunnallisessa osallistumisessa.

Henkilökohtaisen avun tarkoituksena on, että vammaisen henkilön itsemääräämisoikeus toteutuu yhdenvertaisesti muiden kanssa niissäkin tilanteissa, joissa hän tarvitsee toisen henkilön apua.

Henkilökohtaisen avun tehtävänä on edistää ja ylläpitää yksilön, perheen ja yhteisön toimintakykyä, sosiaalista hyvinvointia, turvallisuutta ja osallisuutta, sekä neuvoa ja ohjeistaa.

Henkilökohtaisen avun tarkoituksena on asiakkaan itsenäisen suoriutumisen ja omatoimisuuden vahvistumisen sekä läheiset ja jatkuvat ihmissuhteet, tarpeisiin nähden oikea-aikaisen, oikeanlaisen ja riittävän tuen, mahdollisuuden osallistumiseen ja vaikuttamiseen omissa asioissaan, kielellisen, kulttuurisen sekä uskonnollisen taustan huomioimisen

Henkilökohtaista apua suoritetaan luottamuksella ja yhteistoiminnalla asiakkaan kanssa.

On myös kiinnitettävä erityistä huomiota erityistä tukea tarvitsevien asiakkaiden edun toteutumiseen.

ESH Care Espoo toimii Länsi-Uudenmaan hyvinvointi alueella käsittäen Espoon, Hangon, Inkoon, Karkkilan, Kauniaisten, Kirkkonummen, Lohjan, Raaseporin, Siuntion ja Vihdin alueella

ESH Care arvot ja toimintaperiaatteita ovat yksilöllisyys, persoonan kunnioittaminen, läsnäolo ja kiireettömyys sekä ammattitaitoinen ja kokonaisvaltainen hoito. Asiakkaalle laaditaan tuen tarpeen mukainen palvelusuunnitelma, suunnitelmaa päivitetään asiakkaan toimintakyvyn mukaan.

## 1.4 Päiväys

Omavalvontasuunnitelman päiväys ja versiomerkinnot

- Espoossa 2.4.2026

## 2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako

Kuka vastaa omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta ja hyväksyy suunnitelman?

Päivi Tuovinen, Sunantie 12 D 62, 02760 Espoo, info@eshdecor.fi, 0407017162

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Miten yksikössä varmistetaan omavalvontasuunnitelman ajantasaisuus?

Omavalvontasuunnitelma päivitetään aina kun siihen tarve ja aina kun lainsäädännössä tulee muutoksia, tai palvelussa tulee muutoksia.

## Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelman on julkisesti nähtävänä yksikössä siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen.

Suunnitelma laaditaan mahdollisuuksien mukaan yhdessä palveluyksikön henkilöstön kanssa. Ajantasainen omavalvontasuunnitelma on palveluyksikön henkilöstön tiedossa ja saatavilla kaiken aikaa ja on nähtävänä yrityksen internet sivuilla. Omavalvontasuunnitelman muutoksista tiedotetaan henkilöstöä.

Palveluntuottajalla ja palveluyksikön henkilöstöllä on velvollisuus toimia omavalvontasuunnitelman mukaisesti ja seurata aktiivisesti suunnitelman toteutumista. Omavalvontasuunnitelman toteutumista valvotaan pistokokein ja työntekijöille tehtyjen kyselyjen ja testien avulla.

Omavalvontasuunnitelma toimii työvälineenä, joka ohjaa palveluyksikön henkilöstön käytännön työtä ja toimintaa.

Hoitohenkilökunta perehdytetään potilastyöhön, potilastietojen käsittelyyn, tietosuojaan ja omavalvonnan toteuttamiseen. Perehdys käsittää myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita sekä paluun jälkeen pitkään työtehtävistä poissaolleita.

Henkilöstöltä otetaan lukukuittaus aina kun omavalvontasuunnitelmaa päivitetään ja varmistetaan että jokainen työntekijä on perehtynyt päivitettyyn omavalvontasuunnitelmaan.

Yksikön esimies huolehtii omavalvontasuunnitelman ajantasaisuudesta ja päivityksestä, sekä huolehtii, että kaikki työntekijät saavat tiedon tästä.

Aiemmat versiot säilytetään ESH Care Espoon toimipisteessä sekä paperiversiona että sähköisessä muodossa.

Omavalvontasuunnitelmaa laadittaessa ja päivitettäessä on otettu huomioon palautetieto, joka on saatu palveluyksikön palveluja saavilta asiakkailta ja potilailta, heidän omaisiltaan ja läheisiltään sekä palveluyksikön henkilöstöltä. Tämä kattaa sekä säännöllisesti kerättävän että muuten saadun palautetiedon.

Teemme vuosittain asiakastyytyväisyys kyselyjä, jossa pyritään selvittämään asiakaspalauttein omavalvontasuunnitelman toimivuus.

Omavalvontasuunnitelman päivittämisessä on huomioitu palveluissa, niiden laadussa ja asiakas- ja potilasturvallisuudessa tapahtuvat muutokset.

Omavalvontasuunnitelman laadinnan ja päivittämisen yhteydessä on tarkistettu myös muiden toimintaa ohjaavien suunnitelmien ajantasaisuus:

Lain edellyttämä palveluyksikköä koskeva lääkehoitosuunnitelma ja tietoturvasuunnitelma sekä palveluntuottajan valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelma.

Mahdolliset muut erityislainsäädännön edellyttämät suunnitelmat sekä

tarvittaessa laadittavat suunnitelmat kuten laiteturvallisuussuunnitelma ja infektioidentorjuntasuunnitelma.

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Miten palvelussa edistetään asiakkaiden fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä sekä osallisuutta?

Työntekijät noudattavat kuntouttavaa ja toimintakykyä ylläpitävää työtettä. Hoitohenkilökunta laatii yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa omaisten kanssa asiakkaalle yksilöllisen palvelusuunnitelman, jossa huomioidaan asiakkaan voimavarat ja tarpeet. Liikunta-, kulttuuri- ja harrastustoiminnan toteutuminen: Hyötyliikuntaan kannustetaan kaikkia asiakkaita jokaisen kykyjen ja voinnin mukaisesti.

Miten asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan?

Seuraamalla asiakkaan fyysistä kuntoa ja selviytymistä arjen toimista.

Hygieniakäytännöt

Miten yksikössä seurataan yleistä hygieniatasoa ja miten varmistetaan, että asiakkaiden tarpeita vastaavat hygieniakäytännöt toteutuvat laadittujen ohjeiden ja asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmien mukaisesti?

ESH Care noudatetaan tarkasti hyvää hygieniää ja tavanomaisia varotoimia käytämme asiakastyössä kertakäyttöisiä käsineitä ja suu-nenäsuojuksia. Työntekijöille on annettu perehdytyksessä ohjeet mm. käsidesin käytöstä, omien roslien ottamisesta mukaan asiakkaan luota ja toimittamisesta roskeen heti. Käytämme ohjenuorana THL:n suosituksia ja vallitsevan tilanteen takia olemme erittäin tarkkoja hygieniakäytännöissä. Perehdytysvaiheessa käymme läpi THL:n ohjeet ” Koronavirustartuntojen torjunta kotiin annettavissa palveluissa”- julkaisua.

Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään?

Noudatamme voimassa olevia ohjeita ja käytäntöjä. Huolehditaan erityisesti käsihygieniasta ja ohjataan asiakkaita noudattamaan suosituksia. Kirjanpidosta nähdään päivittäiset käynnit asiakkaiden luona ja pystymme kertomaan missä kukin työntekijä on päivänsä aikana käynyt.

Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty?

Kotiin annettavissa palveluissa työntekijät pesevät pyykkiä asiakkaan kotona ohjeiden mukaisesti. Siivouspalveluissa käytämme asiakkaan omia välineitä.

Miten henkilökunta on koulutettu/perehdytetty yksikön puhtaanapidon ja pyykkihuollon toteuttamiseen ohjeiden ja standardien mukaisesti?

Hygieniakäytännöistä on laadittu ohjeistus ja ne käydään läpi perehdytyksessä. Jokaisella työntekijällä on hygieniapassi. Jos huomataan puutteita työntekijöiden työskentelytavoissa; asiaan puututaan heti ja ohjeistetaan työntekijä oikeisiin toimintatapoihin. Hygieniasuunnitelma tehty.

Terveyden- ja sairaanhoito

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

Työntekijät saavat perehdytysvaiheessa ohjeet, miten toimia hätätilanteessa. Kotipalvelun työntekijöillä on voimassa oleva ensiapukortti EA1.

Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Työntekijät havainnoivat asiakasta jokaisella käynnillä. Työntekijät myös keskustelevat asiakkaan ja-tai omaisen kanssa muutoksista asiakkaan voinnissa.

Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Julkinen terveydenhuolto. Esimiestä voidaan konsultoida, jos asiakkaan yleiskunnossa havaitaan muutoksia.

Lääkehoito

Miten lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

Lääkehoitosuunnitelmaa päivitetään vuosittain ja aina jos toimintamme tai lainsäädäntö muuttuu.

Kuka vastaa lääkehoidosta?

Asiakkaan omalääkäri, kunnallinen terveysasema, kotona asiakkaan lääkkeiden jaosta ja seurannasta vastaa kotihoito, tai kotisairaanhoito jos asiakas tarvitsee tähän apua, näistä sovitaan palvelusuunnitelmassa.

Monialainen yhteistyö

Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien ja eri hallinnonalojen kanssa on järjestetty?

Yhteistyötä tehdään tarvittaessa ja sovitusti kunkin asiakkaan kuntoutus- ja palvelusuunnitelman mukaisesti sekä itsemääräämisoikeutta kunnioittaen.

### 3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat

Palveluyksikön omavalvontasuunnitelman laatimisesta, toteuttamisen seurannasta, päivittämisestä ja julkaisemisesta vastaa johtaja Päivi Tuovinen

#### 3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen

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

Mikä on yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne?

Yrityksen omistaja/hallinnonjohtaja Päivi Tuovinen, Palveluliiketoiminnan johtaminen YAMK (Työturvallisuuspäällikkö)

Kotihoidon esimies Sairaanhoidaja Titta Jokela, AMK

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella henkilökuntaa lisätään toiminnan laajetessa.

Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?

Kotiin annettavilla palveluilla työntekijät saatetaan kutsua töihin pienelläkin varoitusajalla. Periaatteena on, että jokaiseen kotikäyntiin löytyy työntekijä. Kiireettömissä kotihoito asiakaskäynneissä sovitaan uusi palveluaika, jos sovittu käynti jostain syystä peruuntuu. Tarvittaessa siirretään henkilökuntaa kiireettömistä asiakaskäynneistä kiireellisiin.

Tarvittaessa ollaan yhteydessä kotihoitoon/ kotisairaanhoidon, tai kunnan järjestämään palveluun, tai omaisiin jos muuten ei saada järjestettyä palvelua kiireellisessä tapauksessa.

Jos ostopalvelua joudutaan käyttämään, varmistetaan että yksikkö, josta palvelua ostetaan, kuuluu Valviran rekisteriin ja henkilöt ovat suorittaneet ammattitutkinnon ja heillä on vaadittavat luvat kunnossa. Lupien voimassa olo tarkistetaan Julki Terhistä. Kaikille ostopalvelun työntekijöille annetaan perehdytys.

Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

Asiakkaita otetaan vain sen verran että se voidaan hoitaa jo olemassa olevalla henkilömäärällä, palkataan varahenkilöitä, jotka paikkaa sairaustapausten sattuessa.

Miten varmistetaan vastuuhenkilöiden/lähiesimiesten tehtävien organisointi siten, että lähiesiemyöhön riittävästi aikaa?

Järjestetään työtehtävät niin että esimiehelle jää riittävästi aikaa suoriutua lähiesiemyöstä.

Miten varmistetaan riittävä tuki- ja avustavissa työtehtävissä työskentelevien henkilöstön määrä?

Palvelusuunnitelmaa tehdessä varmistetaan työntekijöiden tarve ja tehtävät. Suunnitelmaa muutetaan tarpeen mukaan.

## 3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen

### 3.2.1 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

ESH Care on käytössä Myneva Hilikka sähköinen järjestelmä, jonne kirjataan asiakaskäynnit ja asiakkaan tiedot, sekä lääkehoito. Myneva Hilikka ohjelmaan on kaikilla yrityksen työntekijöillä pääsy. Vastuu ja käytön laajuus määräytyy henkilön työtehtävän laajuuden mukaan. Myneva Hilikasta tieto on luettavissa asiakaskäynneillä asiakkaan luona matkapuhelin sovelluksen avulla. Asiakas kirjaukset tehdään matkapuhelimen sovelluksen avulla reaaliaikaisesti. Kaikilla työntekijöillä on henkilökohtainen tunnus, jolla kirjautua järjestelmään. Työntekijät ovat allekirjoittaneet salassapitosopimuksen.

Pyrimme olemaan säännöllisesti yhteydessä asiakkaan terveydenhuollosta järjestävään henkilöstöön ja kotihoidon työntekijöihin sekä sosiaalipuolen henkilökuntaan. Jos asiakkaan voinnissa tai terveydentilassa tapahtuu muutos, olemme yhteydessä häntä hoitavaan tahoon, sosiaalityöntekijään, tai kunnalliseen terveydenhoitoon, tai vastuulääkäriin. Riippuu tilanteen vakavuudesta ja kiireellisyydestä.

Teemme tiivistä yhteistyötä vammaispalvelun-, kotihoidon-, lapsiperheiden sosiaalipalveluhenkilöiden kanssa.

### 3.2.2 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Palveluyksikön valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta sekä valmius- ja jatkuvuussuunnitelmasta vastaavan henkilön nimi, tehtävänimike ja yhteystiedot

Päivi Tuovinen, Hallinnojohtaja  
Sunantie 12 D 62, 02760 Espoo  
[info@eshdecor.fi](mailto:info@eshdecor.fi)  
+358407017162

Mitä valmiudella ja jatkuvuudenhallinnalla tarkoitetaan palveluyksikkötasolla? Miten näiden toimivuus varmistetaan?

Kotiin annettavilla palveluilla työntekijät saatetaan kutsua töihin pienelläkin varoitusajalla. Periaatteena on, että jokaiseen kotikäyntiin löytyy työntekijä. Kiireettömissä kotihoito asiakaskäynneissä sovitaan uusi palveluaika, jos sovittu käynti jostain syystä peruuntuu.

Palveluyksikön henkilöstön sairastumistilanteissa siirretään henkilöstöä ei kiireellisistä töistä kiireellisiin ja kutsutaan vapailta työntekijöitä töihin. Meillä on käytössä hälytysraha ja käytännöt sairastumistilanteissa.

*Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien **jatkuvuutta** koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta*

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
työntekijä sairastuu	keskisuuri	varahenkilöstö
epidemia	suuri	hälytys käytäntö, henkilöstö hälytetään vapailta töihin

### 3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen

#### 3.3.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

##### Palveluntuottajaa koskevat laatuvaatimukset

Palveluntuottajana huolehdimme, että kaikki verot ja maksut on maksettu ajantasaisesti, kaikilla työntekijöillä on tarvittavat työvälineet, suojaimet ja vaatteet, jokaisella työntekijällä on asianmukainen koulutus ja lääkeluvat voimassa, lääkelupien voimassa oloa seurataan ja tarvittaessa koulutetaan henkilökuntaa lisää, huolehditaan, että on riittävästi henkilöstöä asiakkaiden ja potilaiden palvelujen tarpeeseen ja lukumäärään nähden, palvelumme on laadukasta, asiakaskeskeistä ja turvallista, seuraamme palvelunlaatua erilaisin mittarein ja kyselyin, vastuhenkilö seuraa palvelujen toteutumista ja tarvittaessa reagoi nopeasti ongelmatilanteen sattuessa, omavalvontaa seurataan ja tarkistetaan säännöllisin väliajoin, kuitenkin vähintään 4 kuukauden välein.

Työntekijä perehdytetään riittävästi työhön, hygieniaohjeisiin, työpaikan työolosuhteisiin, työ- ja tuotantomenetelmiin, työssä käytettäviin työvälineisiin ja niiden oikeaan käyttöön sekä turvallisiin työtapoihin erityisesti ennen uuden työn tai tehtävän aloittamista tai työtehtävien muuttuessa sekä ennen uusien työvälineiden ja työ- tai tuotantomenetelmien käyttöön ottamista;

- työntekijälle annetaan opetusta ja ohjausta työn haittojen ja vaarojen estämiseksi sekä työstä aiheutuvan turvallisuutta tai terveyttä uhkaavan haitan tai vaaran välttämiseksi;
- työntekijälle annetaan opetusta ja ohjausta säätö-, puhdistus-, huolto- ja korjaustöiden sekä häiriö- ja poikkeustilanteiden varalta; ja
- työntekijälle annettua opetusta ja ohjausta täydennetään tarvittaessa.

Jokaisen asiakkaan kanssa tehdään hoito- ja palvelusopimus sekä palvelusuunnitelma. Tässä kartoitetaan yhdessä asiakkaan ja omaisten kanssa asiakkaan palvelutarve ja mietitään kaikkien kannalta turvallinen toteutustapa. Riskejä kartoitetaan jo tässä vaiheessa ja niitä yritetään ennaltaehkäistä. Liikkuminen ja asiakkaan siirrot toteutetaan suunnitellusti, rauhallisesti ja turvallisesti, asiakasta ohjaten ja itse ergonomiasta noudattaen. Sähkölaitteita käytetään mahdollisimman turvallisesti ja keskittyen oikeaan käyttöön. Työssä käytetään oikeanlaisia kenkiä ja oikeaa nostotekniikka painonsiirtoa hyödyntäen. Kotihoidon parissa työskentelevillä on voimassa oleva ensiapukoulutus EA1. Asiakas ja palvelusuunnitelmat kirjataan sähköisesti. Jokainen asiakaskäynti kirjataan asiakastietojärjestelmään (Hilikka). Myös ajanvaraustiedot ovat samassa järjestelmässä. Asiakastietojärjestelmä on suojattu jokaisen työntekijän henkilökohtaisin salasanoin.

Jokainen työntekijä sitoutuu noudattamaan salassapitosäännöksiä. Työntekijät allekirjoittavat lisäksi erillisen salassapitositoumuksen, josta on lailla säädetty vaitiolovelvollisuus. Vastuhenkilön vastuulla on huolehtia työntekijöiden riittävästä perehdyttämisestä tietoturva käytäntöihin. Kaikki työntekijät perehdytetään Hilikka asiakastieto järjestelmän käyttöön. Yrityksen vastuhenkilö pitää asiakasrekisteriä lukitussa tietokoneessa ohjelmistossa sekä Hilikka käyttöjärjestelmässä. Työntekijän vastuulla on toimia vastuullisesti tietoturvaohjeen sekä sääntöjen mukaan. Työntekijöiden kanssa käydään perehtymisvaiheessa läpi mahdolliset riskit ja työntekijät tuovat havaitsemansa epäkohdat tietoon esimiehelle viipymättä, riskit kirjataan ja tuodaan julki perehtymispäivissä tai palaverissa. Käytämme perehdytyksessä THL:n ja STM:n julkaisua ”Turvallisia kotiin annettavia sotepalveluja: Opas kotihoitoon” - julkaisua sekä AVIN julkaisua: ”Väkivallan uhka työssä”

Työnantajaa koskevat lait:

Lain soveltaminen työhön työntekijän tai muun kodissa Tätä lakia sovelletaan myös työhön, jota työntekijä sopimuksen mukaan tekee kotonaan tai muussa valitsemassaan paikassa, työnantajan kodissa taikka työnantajan osoituksesta muun henkilön kodissa tai näihin liittyvissä olosuhteissa. Lain 9, 10 ja 12 §:ssä sekä 3 ja 5 luvussa säädettyjen velvoitteiden noudattamisessa otetaan huomioon työnantajan työhön ja työolosuhteisiin kohdistuvat toimintamahdollisuuksien rajoitukset. Tällöinkin työnantajan on noudatettava, mitä tässä laissa säädetään koneiden, työvälineiden, henkilönsuojainten ja muiden laitteiden sekä terveydelle vaarallisten tai haitallisten aineiden työssä käyttämisestä.

Uusi vammaispalvelulaki sisältää säännökset vammaisille henkilöille järjestettävistä sosiaalihuollon erityispalveluista. Kehitysvammalakiin jää vain itsemääräämisoikeuden vahvistamista ja perusoikeuksien rajoittamista sekä tahdosta riippumatonta erityishuoltoa koskevat säännökset.

Uuden vammaispalvelulain tavoitteena on

1. toteuttaa vammaisen henkilön yhdenvertaisuutta, osallisuutta ja osallistumista yhteiskunnassa;
2. ehkäistä ja poistaa esteitä, jotka rajoittavat vammaisen henkilön yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja osallistumisen toteutumista yhteiskunnassa;
3. tukea vammaisen henkilön itsenäistä elämää ja itsemääräämisoikeuden toteutumista;
4. turvata vammaisen henkilön yksilöllisen tarpeen mukaiset, riittävät ja laadultaan hyvät palvelut.

Lastensuojelusta on säädetty lastensuojelulaissa. Lapsen oikeuksista on säädetty Suomen perustuslaissa. Suomea sitovat Euroopan ihmisoikeussopimus ja YK:n lapsen oikeuksien yleissopimus. Niissä veloitetaan lapsen edun asettamiseen etusijalle kaikessa viranomaistoiminnassa.

Lastensuojelulaki 1 luku, 1§ Lain tarkoituksena on turvata lapsen oikeus turvalliseen kasvuympäristöön, tasapainoiseen ja monipuoliseen kehitykseen sekä erityiseen suojeluun.

Lastensuojelulaki Luku1 2§ Lapsen vanhemmilla ja muilla huoltajilla on ensisijainen vastuu lapsen hyvinvoinnista. Lapsen vanhemman ja muun huoltajan tulee turvata lapselle tasapainoinen kehitys ja hyvinvointi siten kuin lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta annetussa laissa (361/1983) säädetään.

Lasten ja perheiden kanssa toimivien viranomaisten on tuettava vanhempia ja huoltajia heidän kasvatustehtävässään ja pyrittävä tarjoamaan perheelle tarpeellista apua riittävän varhain sekä ohjattava lapsi ja perhe tarvittaessa lastensuojelun piiriin.

Lastensuojelun on tuettava vanhempia, huoltajia ja muita lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaavia henkilöitä lapsen kasvatuksessa ja huolenpidossa järjestämällä tarvittavia palveluja ja tukitoimia. Jäljempänä tässä laissa säädetyn edellytyksin lapsi voidaan sijoittaa kodin ulkopuolelle tai ryhtyä muihin toimenpiteisiin lapsen hoidon ja huollon järjestämiseksi

Työnantajan yleinen huolehtimisvelvoite Työnantaja on tarpeellisilla toimenpiteillä velvollinen huolehtimaan työntekijöiden turvallisuudesta ja terveydestä työssä. Tässä tarkoituksessa työnantajan on otettava huomioon työhön, työolosuhteisiin ja muuhun työympäristöön samoin kuin työntekijän

henkilökohtaisiin edellytyksiin liittyvät seikat. Huolehtimisvelvollisuuden laajuutta rajaavina tekijöinä otetaan huomioon epätavalliset ja ennalta arvaamattomat olosuhteet, joihin työnantaja ei voi vaikuttaa, ja poikkeukselliset tapahtumat, joiden seurauksia ei olisi voitu välttää huolimatta kaikista aiheellisista varotoimista. Työnantajan on suunniteltava, valittava, mitoitettava ja toteutettava työolosuhteiden parantamiseksi tarvittavat toimenpiteet.

Tällöin on mahdollisuuksien mukaan noudatettava seuraavia periaatteita:

- 1) vaara- ja haittatekijöiden syntyminen estetään;
- 2) vaara- ja haittatekijät poistetaan tai, jos tämä ei ole mahdollista, ne korvataan vähemmän vaarallisilla tai vähemmän haitallisilla;
- 3) yleisesti vaikuttavat työsuojelutoimenpiteet toteutetaan ennen yksilöllisiä; ja
- 4) tekniikan ja muiden käytettävissä olevien keinojen kehittyminen otetaan huomioon.

Työnantajan on jatkuvasti tarkkailtava työympäristöä, työyhteisön tilaa ja työtapojen turvallisuutta. Työnantajan on myös tarkkailtava toteutettujen toimenpiteiden vaikutusta työn turvallisuuteen ja terveellisyteen. Työnantajan on huolehdittava siitä, että turvallisuutta ja terveellisyttä koskevat toimenpiteet otetaan huomioon tarpeellisella tavalla työnantajan organisaation kaikkien osien toiminnassa.

Hoito- ja palvelusuunnitelmat kirjataan sähköisesti. Jokainen asiakaskäynti kirjataan asiakastietojärjestelmään ( Fastroin Hilikka). Myös ajanvaraustiedot on samassa järjestelmässä. Asiakastietojärjestelmä on suojattu jokaisen työntekijän henkilökohtaisin salasanoin. Jokainen työntekijä sitoutuu noudattamaan salassapitosääntöksiä. Työntekijät allekirjoittavat lisäksi erillisen salassapitositoumuksen, josta on lailla säädetty vaitiolovelvollisuus.

Vuosittain tehdään yhdessä työntekijöitten kanssa riskikartoitus, jossa käydään yhdessä riskit ja mietitään keinoja riskien poistamiseksi. Riskianalyysit kirjataan ylös.

Riskienhallinnasta vastaa esimies

Päivi Tuovinen

Meillä ei ole etänä annettavia palveluja.

### 3.3.3 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

THL tietoturvasuunnitelman pohja perustuu meidän laatimaan tietoturva ajanmukaiseen suunnitelman suunnitteluun.

Tietoturvasuunnitelma on päivitetty 3.1.2025

Kantaan siirtymisen valmistelutyöt on aloitettu.

Tietosuoja vastaava

Päivi Tuovinen Hallinnonjohtaja

[info@eshdecor.fi](mailto:info@eshdecor.fi)

+358407017162

Hoito- ja palvelusuunnitelmat kirjataan sähköisesti. Jokainen asiakaskäynti kirjataan asiakastietojärjestelmään ( Fastroin Hilkka). Myös ajanvaraustiedot on samassa järjestelmässä. Asiakastietojärjestelmä on suojattu jokaisen työntekijän henkilökohtaisin salasanoin. Jokainen työntekijä sitoutuu noudattamaan salassapitosääntöksiä. Työntekijät allekirjoittavat lisäksi erillisen salassapitositoumuksen, josta on lailla säädetty vaitiolovelvollisuus.

Esimiehen vastuulla on huolehtia työntekijöiden riittävästä perehdyttämisestä tietoturva käytäntöihin. Kaikki työntekijät käyvät koulutuksen Hilkka asiakastieto järjestelmän käyttöön. Työntekijän vastuulla on toimia vastuullisesti tietoturvaohjeen sekä sääntöjen mukaan. Henkilöstön tulee tutustua STM:n ohjeistukseen potilasasiakirjojen laatimisesta ja käsittelystä.

Miten palveluyksikön toiminnassa on otettu huomioon EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen ((EU) 2016/679) ja tietosuojalain (1050/2018) vaatimukset tietosuojaperiaatteiden, sekä rekisteröidyn oikeuksien toteutumisesta?

”Jokaisella on oikeus henkilötietojen suojaan” ja edellyttää säädösten antamista henkilöiden suojelusta henkilötietojen käsittelyn ja tietojen vapaan liikkuvuuden osalta.

Tietosuoja on perusoikeus, joka turvaa rekisteröidyn oikeuksien ja vapauksien toteutumisen henkilötietojen käsittelyssä. Tietosuojan tarkoituksena on osoittaa, milloin ja millä edellytyksillä henkilötietoja voidaan käsitellä. Henkilötietojen käsittelyn on aina perustuttava lakiin.

Erylisiä henkilötietoryhmiin kuuluvia henkilötietoja ovat rotu tai etninen alkuperä, poliittiset mielipiteet, uskonnollinen tai filosofinen vakaumus, ammattiliiton jäsenyys, terveyttä koskevat tiedot, seksuaalinen suuntautuminen tai käyttäytyminen ja henkilön tunnistamiseen käytetyt geneettiset ja biometriset tiedot.

Vastuu tietosuojasta on rekisterinpitäjillä ja näin ollen yrityksen ylimmällä johdolla. Myös tietosuojavastaavalla on joukko tehtäviä ja niistä seuraa vastuuasema.

Osoitusvelvollisuus tarkoittaa sitä, että rekisterinpitäjän ja käsittelijän on pystyttävä käytännössä näyttämään, että tietosuoja-asetusta noudatetaan. Osoitusvelvollisuus voidaan toteuttaa esimerkiksi dokumentoimalla. Tietoturva on yksi tietosuojan toteuttamisen keino.

Palveluntuottajana noudatamme tietosuoja-asetuksia, dokumentoimme tietosuojakäytäntömme ja meillä on tietoturvasuunnitelma laadittuna.

Rekisterinpitäjänä annamme rekisteröidylle kaikki henkilötietojen käsittelyä koskevat tiedot tiiviissä, läpinäkyvässä, helposti ymmärrettävissä ja selkeässä muodossa. Informoinnin tarkoituksena on, että rekisteröity saa kattavan ja selkeän kuvan henkilötietojen käsittelyn kokonaisuudesta.

Rekisteröidyllä on oikeus saada rekisterinpitäjälle toimittamansa henkilötiedot jäsennellyssä, yleisesti käytetyssä ja koneellisesti luettavassa muodossa sekä haluetessaan siirtää kyseiset tiedot toiselle rekisterinpitäjille.

Rekisteröidyllä on

- Oikeus saada tutustua tietoihin.
- Oikeus oikaista tietoja.
- Oikeus poistaa tiedot.
- Oikeus rajoittaa tietojen käsittelyä
- Oikeus siirtää tiedot järjestelmästä toiseen.
- Oikeus vastustaa tietojen käsittelyä
- Oikeus olla joutumatta automaattisen päätöksenteon kohteeksi.

Rekisteröidyllä on oikeus saada tietonsa poistetuksi. Rekisteröidyn oikeutta poistaa omia tietojaan kutsutaan myös oikeudeksi tulla unohdetuksi. Oikeus saada tiedot poistetuksi on esimerkiksi silloin, kun tiedot eivät enää ole tarpeellisia niihin tarkoituksiin, joita varten ne alun perin kerättiin

Tietosuojaoikeudet auttavat sinua hallitsemaan omia tietojasi. Jos haluat käyttää oikeuksiasi, ole aina ensin yhteydessä henkilötietojasi käsittelevään yritykseen tai organisaatioon eli rekisterinpitäjään. Jos rekisterinpitäjällä on tietosuojavastaava, voit lähettää pyyntösi hänelle.

Rekisterinpitäjän on vastattava pyyntösi ilman aiheetonta viivytystä ja viimeistään yhden kokonaisen kalenterikuukauden kuluessa. Jos rekisterinpitäjä ei aio noudattaa pyyntöäsi, sen on vastauksessaan perusteltava kieltäytymisensä.

Jos rekisterinpitäjä kieltäytyy pyynnöstäsi eikä kieltäytymiselle ole mielestäsi perusteita, voit ottaa yhteyttä tietosuojavaltuutettuun. Tietosuojavaltuutettu voi joissakin tapauksissa määrätä rekisterinpitäjän toteuttamaan pyyntösi.

Tietosuojavaltuutetun toimistossa vireille saatettujen asioiden tavoitekäsittelyaika on yksi vuosi. Yksittäisen asian lopullinen käsittelyaika vaihtelee kuitenkin asian laadusta ja sen edellyttämistä lisäselvityksistä riippuen.

<https://tietosuoja.fi/ilmoitus-tietosuojavaltuutetulle>

Miten varmistetaan, että palveluyksikön henkilökunnan tiedossa ja käytössä on ajantasaiset henkilötietojen suoja koskevat ohjeet?

Ajantasaisen tietoturvasuunnitelman avulla, joka on nähtävissä henkilökunnalle. Tietoturvaa päivitetään säännöllisesti ja tietoturvakäytäntöjä käydään läpi henkilökunnan kanssa kokouksissa.

Miten varmistetaan henkilöstön tietosuojaosaaminen? Miten varmistetaan, että henkilöstö tietää, miten toimia mahdollisissa tietoturvaloukkaustilanteissa?

Tietoturvaosaaminen varmistetaan kyselyin ja tietoturvaloukkaus esimerkkejä käydään läpi tiimikokouksissa ja käydään läpi ohjeita, miten toimia, jos niitä tapahtuu.

Miten varmistetaan, että palveluyksikön henkilökunnan tiedossa ja käytössä on ajantasaiset asiakas- ja potilastietojen käsittelyä ja kirjaamista koskevat ohjeet?

Ohjeet ovat nähtävänä henkilöstölle sähköisesti ja niistä tiedotetaan säännöllisesti vähintään neljän kuukauden välein, tai kun tulee muutoksia oheisiin.

Miten menetellään, kun asiakas tai potilas haluaa tarkastaa ja tarvittaessa korjata omat tietonsa? Miten menetellään, kun tietoja on tarpeen luovuttaa sivulliselle esim. palveluntuottajalle tai viranomaiselle?

Palveluseteliasiakas lähettää tietopyynnön Länsi.-Uudenmaan hyvinvointialeelle

<https://www.luvn.fi/fi/meilla-asiakkaana/tietopyynnot-ja-muut-asiakkaan-oikeudet-lansi-uudenmaan-hyvinvointialueen-palveluissa>

Itsemaksavat asiakkaat laittavat kirjallisen tietopyynnön Hallinnonjohtajalle Päivi Tuoviselle, sähköpostilla [info@eshdecor.fi](mailto:info@eshdecor.fi), tai kirjallisesti ESH Decor Oy, Sunantie 12 D 62, 02760 Espoo

Jos on tarpeen luovuttaa sivulliselle henkilön tietoja, kyseiseltä henkilöltä pyydetään kirjallinen suostumus tietojen luovuttamiseen.

Mihin järjestelmiin asiakas- ja potilastietoja kirjataan? Miten tietojen arkistointi hoidetaan?

Asiakas tietoja kirjataan Myneva Hillka asiakastietojärjestelmään, jonne kirjataan asiakastiedot ja mahdolliset potilastiedot. Netvisor taloushallinto-ohjelmaan kirjataan asiakastiedot, kuten asiakkaan osoitetiedot ja laskutustiedot.

Arkistointi tapahtuu ohjelman tarjoajan toimesta.

Miten asiakas- ja potilastietojärjestelmien käyttöoikeuksia hallitaan? Miten varmistetaan, että kullakin työntekijällä on pääsy vain omissa työtehtävissään tarvitsemiinsa tietoihin?

Myneva Hillkaa ohjelman asiakas - ja potilastiedot on suojattu työntekijöiden salasanoin, sekä Elisa virustorjuntaohjelmalla, joka on käytössä jokaisella työntekijällä työpuhelimessa.

Potilastietoihin pääsyä rajoitetaan hallinta säännöin, joilla tietyllä osalla henkilöstöä on laajemmat oikeudet, pääkäyttäjä oikeus on vain johtajilla.

Netvisor taloushallinto-ohjelmaan on pääsy vain johtajalla.

Miten tietosuojan toteutumista seurataan? Miten varmistetaan, että palveluyksikössä

noudatetaan tietosuojan ja asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn liittyvää lainsäädäntöä?

Miten varmistetaan, että yksikölle laadittuja ohjeita ja viranomaismääräyksiä noudatetaan?

Myneva Hillka ohjelmaan jää jälki, jos on käynyt katselemassa muita kuin oman asiakkaan tietoja. Jokainen työntekijä on sitoutunut salassapito sopimukseen ja on laadittu työpaikan säännöt, jotka on saatettu työntekijöiden tietoon. Laadittujen ohjeiden noudattaminen tarkistetaan pistokokein ja kyselyin.

### 3.3.4 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Miten varmistetaan, että palveluyksikössä käytetään olennaiset vaatimukset täyttäviä asiakastietolain mukaisia tietojärjestelmiä? Niiden tulee vastata käyttötarkoitukseltaan palveluntuottajan toimintaa ja niiden tietojen tulee löytyä Valviran tietojärjestelmärekisteristä. Myneva.hilkka on mukautettavissa erityisesti asumis-, perhe- ja kotipalveluympäristöjen muuttuviin tarpeisiin. Se on Suunniteltu erityisesti lastensuojelun ja vammaispalvelujen tarpeisiin. Suomessa ja Alankomaissa myneva on myös ISO 27001:2013 -sertifioitu. Sertifiointi osoittaa, että myneva noudattaa tietoturvaa koskevaa kansainvälistä standardia. Tuotteidemme käyttäjät kaikkialla maailmassa voivat luottaa siihen, että heidän tietojensa käsitellään ja säilytetään turvallisesti. Suomessa ja Alankomaissa mynevalla on ISO 27001:2013 -tietoturvasertifikaatti. myneva takaa henkilötietojen suojan yleisen tietosuojasetuksen (GDPR) mukaisesti. Ja se löytyy Valviran tietojärjestelmärekisteristä.

Miten huolehditaan asiakastietolain mukaisten tietojärjestelmien käytön asianmukaisuudesta, henkilöstön kouluttamisesta niiden käyttöön ja jatkuvasta käyttöön liittyvän osaamisen varmistamisesta palveluyksikössä? Käytetään vain Valviran tietojärjestelmärekisterissä olevia ohjelman tarjoajia. Myneva Hilkalla on säännöllisesti koulutuksia henkilöstölle tietoturvakäytännöistä. Myös palveluntuottaja järjestää henkilöstölle koulutusta säännöllisesti.

Milloin asiakastietolain mukainen tietoturvasuunnitelma on laadittu ja päivitetty? Kuka palveluyksikössä vastaa sen toteutumisesta?

Tietoturvasuunnitelma on laadittu ja päivitetty 3.1.2025

Tietoturvasuunnitelman päivittämisestä vastaa johtaja Päivi Tuovinen, puh: 0407017162, [info@eshdecor.fi](mailto:info@eshdecor.fi)

Miten huolehditaan rekisterinpitäjän oikeuksien ja vastuiden toteutumisesta palveluyksikön toiminnassa? Miten tästä huolehditaan ostopalvelu- ja alihankintatilanteissa?

Miten huolehditaan asiakastietolain 90 §:n mukaisesta velvollisuudesta ilmoittaa tietojärjestelmän olennaisten vaatimusten poikkeamista ja tietoverkkoihin kohdistuvista tietoturvallisuuden häiriöistä sekä tarpeenmukaisista

Reksiterinpitäjä seuraa vastuiden toteutumista palveluyksikössä ja valvoo oikeuksia.

Ostopalvelutilanteissa, tai alihankintatilanteissa tarkistetaan kumppanin salassapito käytännöt ja tietoturvasuunnitelma.

**Sähköisellä asiointilomakkeella voit tehdä ilmoituksen Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastolle (Valvira) tietojärjestelmään liittyvästä merkittävästä poikkeamasta.** Ilmoitus potilas- ja asiakastietojen käsittelyyn tarkoitetun tietojärjestelmän aiheuttamasta merkittävästä poikkeamasta.

<https://www.suomi.fi/palvelut/verkkoasiointi/asiakastietolain-mukainen-poikkeamailmoitus-sosiaali-ja-terveysalan-lupa-ja-valvontavirasto-valvira/20c8ceda-12f6-4181-bb55-b487af6c830a>

Miten käytännössä varmistetaan palveluissa hyödynnettävän teknologian soveltuvuus, asianmukaisuus ja turvallisuus tarjottaviin palveluihin nähden? Miten varmistetaan henkilöstön käyttöopastus?

Palveluntuottaja valitsee vain sellaiset teknologia ratkaisut, jotka sopivat tuotettavaan palveluun. Samalla varmistetaan teknologian soveltuvuus tietoturvalain säädäntöön. Henkilöstö perehdytetään teknologian käyttöön ja varmistetaan kyselyin ja testein, että kukin henkilö osaa käyttää valittuja teknologia ratkaisuja.

Miten palveluyksikössä on varauduttu teknologian vikatilanteisiin ja pitkiin huoltoviiveisiin? Tästä on annettu kirjalliset ohjeet työntekijöille, miten toimitaan vikatilanteissa.

Miten huomioidaan asiakkaan tai potilaan yksilölliset tarpeet, arvioidaan teknologian soveltuvuus asiakkaalle tai potilaalle sekä varmistetaan yksityisyyden suojan ja itsemääräämisoikeuden toteutuminen hyödynnettäessä teknologiaa palvelujen tuottamisessa? Miten asiakkaan tai potilaan käyttöopastus varmistetaan?

Tarvittaviin teknologia ratkaisuihin varmistetaan asiakkaalta itseltään tai hänen hoito henkilökunnalta ja omaisilta.

Opastus tapahtuu hoitohenkilöstön kanssa ja varmistetaan että kyseinen teknologia ei loukkaan yksityisen suojaa eikä itsemääräämisoikeutta laissa.

Milloin teknologian käyttöön pyydetään asiakkaan tai potilaan suostumus? Aina kun tilanne niin vaatii, tai kyseessä on tilanne, jossa suostumusta tarvitaan.

Miten asiakasta tai potilasta informoidaan teknologian hyödyntämisen yhteydessä siitä, mitä tietoja hänestä kerätään sekä mihin niitä kerätään, käytetään ja luovutetaan? Kun asiakkaalle tehdään palvelusuunnitelma.

Asiakas ja palvelusuunnitelmat kirjataan sähköisesti. Jokainen asiakaskäynti kirjataan asiakastietojärjestelmään (Hilkka). Myös ajanvaraustiedot ovat samassa järjestelmässä. Asiakastietojärjestelmä on suojattu jokaisen työntekijän henkilökohtaisin salasanoin.

Jokainen työntekijä sitoutuu noudattamaan salassapitosäännöksiä. Työntekijät allekirjoittavat lisäksi erillisen salassapitositoumuksen, josta on lailla säädetty vaitiolovelvollisuus. Vastuuhenkilön vastuulla on huolehtia työntekijöiden riittävästä perehdyttämisestä tietoturva käytäntöihin. Kaikki työntekijät perehdytetään Hilkka asiakastieto järjestelmän käyttöön. Yrityksen vastuuhenkilö pitää asiakasrekisteriä lukitussa tietokoneessa ohjelmistossa sekä Hilkka käyttöjärjestelmässä.

Työntekijän vastuulla on toimia vastuullisesti tietoturvaohjeen sekä sääntöjen mukaan.

Miten huolehditaan henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä ja täydennyskoulutuksesta?

Työntekijä on perehdytetty tietoturvaan ja tietosuojaan liittyvissä asioissa. Jos osaamattomuutta havaitaan, puututaan tilanteeseen heti ja annetaan lisää ohjausta.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot Päivi Tuovinen, info@eshdecor.fi, 0407017162

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Jokainen työntekijä allekirjoittaa salassapitosopimuksen

### 3.3.5 Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniakäytännöt

Mitkä ovat tyypillisimmät yksikön toimintaan liittyvät infektiot? Liittyykö toimintaan infektioepidemian mahdollisuus?

Tyypillisiä yksikön toimintaan liittyviä infektioita ovat virustartunnat, flunssat ja influenssa.

Toimintaan ei liity infektioepidemian mahdollisuutta.

Palveluyksikössä on laadittu infektioidentorjuntasuunnitelma, jossa edellä mainitut asiat on jo kuvattu.

Miten yksikössä seurataan yleistä hygieniatasoa ja miten varmistetaan, että asiakkaiden tarpeita vastaavat hygieniakäytännöt toteutuvat laadittujen ohjeiden ja asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmien mukaisesti?

ESH Care noudatetaan tarkasti hyvää hygieniää ja tavanomaisia varotoimia käytämme asiakastyössä kertakäyttöisiä käsineitä ja suu-nenäsuojuksia. Työntekijöille on annettu perehdytyksessä ohjeet mm. käsidesin käytöstä, omien roslien ottamisesta mukaan asiakkaan luota ja toimittamisesta roskiin heti. Käytämme ohjenuorana THL:n suosituksia ja vallitsevan tilanteen takia olemme erittäin tarkkoja hygieniakäytännöissä. Perehdytysvaiheessa käymme läpi THL:n ohjeet ” Koronavirustartuntojen torjunta kotiin annettavissa palveluissa”- julkaisua. Työntekijöillämme on hygieniapassit.

Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään?

Noudatamme voimassa olevia ohjeita ja käytäntöjä. Huolehditaan erityisesti käsihygieniasta ja ohjataan asiakkaita noudattamaan suosituksia. Kirjanpidosta nähdään päivittäiset käynnit asiakkaiden luona ja pystymme kertomaan missä kukin työntekijä on päivänsä aikana käynyt.

Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty?

Kotiin annettavissa palveluissa työntekijät pesevät pyykkiä asiakkaan kotona ohjeiden mukaisesti. Siivouspalveluissa käytämme asiakkaan omia välineitä.

Miten henkilökunta on koulutettu/perehdytetty yksikön puhtaanapidon ja pyykkihuollon toteuttamiseen ohjeiden ja standardien mukaisesti?

Hygieniakäytännöistä on laadittu ohjeistus ja ne käydään läpi perehdytyksessä. Jokaisella työntekijällä on hygieniapassi. Jos huomataan puutteita työntekijöiden työskentelytavoissa; asiaan puututaan heti ja ohjeistetaan työntekijä oikeisiin toimintatapoihin.

Hygieniasuunnitelma tehty.

### 3.3.6 Lääkehoitosuunnitelma

Milloin palveluyksikön lääkehoitosuunnitelma on laadittu tai milloin se on päivitetty?

Lääkehoitosuunnitelma on laadittu 31.10.2024 ja päivitetty 17.2.2025

Lääkehoitosuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä vastaava henkilö, tehtävänimike ja yhteystiedot:

Lääkehoitosuunnitelman laatii ja päivittää ostopalveluna Lääkehoidonturvan farmaseutti

Maria Siirilä

Lääkehoidon TURVA

Farmaseutti LHKA

Lääkitysturvallisuuden asiantuntija

puh. 044 982 0888

[www.laakehoidonturva.fi](http://www.laakehoidonturva.fi)

[maria.siirila@laakehoidonturva.fi](mailto:maria.siirila@laakehoidonturva.fi)

vastaava sairaanhoitaja

Titta Jokela

puh: 0505235709

[titta.jokela@outlook.com](mailto:titta.jokela@outlook.com)

hyväksyy sen ja allekirjoittaa, jonka jälkeen

Lääkehoidonturvan lääkäri

Lääkehoidon TURVA

Risto Laitila

[www.laakehoidonturva.fi](http://www.laakehoidonturva.fi)

tarkistaa lääkehoitosuunnitelman ja allekirjoittaa sen. Lääkäri hyväksyy hoitajien lääkeluvat ja kotihoidon esimies seuraa lääkelupien voimassaoloa ja uusimisia

Miten lääkehoitosuunnitelman toteutumista seurataan?

Lääkehoitosuunnitelmassa on kuvattu mm. miten lääkehoidon osaaminen varmistetaan, millaiset lääkelupakäytännöt yksikössä on, miten lääkkeiden tai rokotteiden haittavaikutusilmoitus tehdään palveluyksikössä sekä millaiset toimintamallit yksikössä on lääkevarkauksien varalta.

Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vuosittain.

Lääkehoitopoikkeamat ilmoitetaan aina yksikön esimiehelle tai sairaanhoitajalle ja kirjataan poikkeama lomakkeelle. Tapauskohtaisesti arvioidaan ja kirjataan poikkeamasta seuraavat toimenpiteet: asiakkaan voinnin tarkkailu, yhteydenotto omaisiin ja lääkäriin tarvittaessa.

Poikkeamat käsitellään tiimipalaverissa ja tarvittaessa mietitään toimintatapojen muutoksia.

Lääkehoitosuunnitelman noudattaa STM:n Turvallinen lääkehoito –opasta.

### 3.3.7 Lääkinnälliset laitteet

Ammattimaisen käyttäjän vastuuhenkilön nimi, tehtävänimike ja yhteystiedot

Titta Jokela, sairaanhoitaja  
puh: 0505235709  
[titta.jokela@outlook.com](mailto:titta.jokela@outlook.com)

Palveluyksikön laitevastuuhenkilön/henkilöiden nimi/nimet, tehtävänimikkeet ja yhteystiedot

Päivi Tuovinen, johtaja  
puh: 0407017162  
[info@eshdecor.fi](mailto:info@eshdecor.fi)

Miten varmistetaan lääkinnällisistä laitteista annetun lain (719/2021) 4. luvun mukaisten velvoitteiden noudattaminen?

Laitteiden käyttöön opastetaan ja käyttöohjeisiin perehdytetään jokainen työntekijä joka laitetta käyttää.

Miten lääkinnällisten laitteiden käytön osaaminen varmistetaan?

Lääkinnällisten laitteiden osaaminen varmistetaan näyttökokein.

Miten varmistetaan, että lääkinnälliset laitteet säädetään, ylläpidetään ja huolletaan valmistajan ohjeistuksen mukaisesti ja muutoin asianmukaisesti?

Lääkinnällisistä laitteista on huoltolista ja lääkinnällisiin laitteisiin kiinnitetään tarra josta näkee koska viimeksi huollettu.

Miten lääkinnällisten laitteiden jäljitettävyys varmistetaan?

Lääkinnällisissä laitteissa on rekisteröintinumero, jolla varmistetaan laitteiden jäljitettävyys.

Lääkinnälliset laitteet on myös listattu ja niiden rekisteröinti numerot tallennettu.

Miten lääkinnällisten laitteiden vaaratilanneilmoitus tehdään palveluyksikössä?

Lisätietoa lääkinnällisten laitteiden turvallisesta käytöstä ja vaaratilanneilmoituksista löydät Olemme luetteloineet omassa käytössämme olevat lääkinnälliset laitteet ja niiden huolto-/kalibrointiajat. Lääkinnällisiin laitteisiin liittyvien vaaratapahtumien ilmoituskäytännöt ja vastuut perustuvat lakiin. Lääkinnällisten laitteiden ammattimaiset käyttäjät, valmistajat ja valtuutetut edustajat ovat velvollisia ilmoittamaan lääkinnällisiin laitteisiin liittyvistä vaaratilanteista Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus Fimeaan niin pian kuin mahdollista (10-30 vrk kuluessa tapahtumakohtaisesti). Ilmoituksen voi tehdä Fimean verkkosivuilta löytyvällä lomakkeella. Kiireellisissä tapauksissa ilmoituksen voi tehdä puhelimitse 029 522 3341, kaikissa tapauksissa ilmoitus tehdään myös kirjallisena. Ilmoituksen hoitaa sairaanhoitaja.

Asiakas- ja potilasturvallisuuskeskus ja Laiteturvallisuusverkosto valmistelevat parhaillaan mallikuvausta laiteturvallisuussuunnitelman laatimiseen.

Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien turvallisuutta ja laatua koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu Taulukossa 3.

*Taulukko 3: Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien **turvallisuutta ja laatua** koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta*

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
laite ei toimi kunnolla	laitteella ei voi mitata/käyttää	huollot tehdään ajanmukaisesti ja niitä seurataan
laite rikki	laitetta ei voi käyttää	laitteiden uusiminen säännöllisin väliajoin

Terveystuon laitteet ja tarvikkeet Miten varmistetaan asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden ja terveystuon laitteiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen?

Havainnointi ja asiakkaiden antama palaute tai halu apuvälineisiin.

Työntekijät osaavat ohjata asiakkaan palveluiden piiriin.

### 3.4 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen

Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet Mikä on yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne?

Yrityksen omistaja/hallinnonjohtaja Päivi Tuovinen, Palveluliiketoiminnan johtaminen YAMK (Työturvallisuuspäällikkö)

Kotihoidon esimies Sairaanhoitaja Titta Jokela, AMK

Henkilökuntaa lisätään toiminnan laajetessa

Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?

Kotiin annettavilla palveluilla työntekijät saatetaan kutsua töihin pienelläkin varoitusajalla. Periaatteena on, että jokaiseen kotikäyntiin löytyy työntekijä. Kiireettömissä kotihoito asiakaskäynneissä sovitaan uusi palveluaika, jos sovittu käynti jostain syystä peruuntuu. Tarvittaessa siirretään henkilökuntaa kiireettömistä asiakaskäynneistä kiireellisiin.

Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

Työvuorot suunnitellaan palveluiden ja työntekijöiden aikataulun mukaan.

Miten varmistetaan vastuuhenkilöiden/lähiesimiesten tehtävien organisointi siten, että lähiesimiestyöhön riittävästi aikaa?

Järjestetään työtehtävät niin että esimiehelle jää riittävästi aikaa suoriutua lähiesimiestyöstä. Miten varmistetaan riittävä tuki- ja avustavissa työtehtävissä työskentelevien henkilöstön määrä? Palvelusuunnitelmaa tehdessä varmistetaan työntekijöiden tarve ja tehtävät. Suunnitelmaa muutetaan tarpeen mukaan.

Työntekijälle annettava opetus ja ohjaus Työnantajan on annettava työntekijälle riittävät tiedot työpaikan haitta- ja vaaratekijöistä sekä huolehdittava siitä, että työntekijän ammatillinen osaaminen ja työkokemus huomioon ottaen:

- työntekijä perehdytetään riittävästi työhön, hygieniaohteisiin, työpaikan työolosuhteisiin, työ- ja tuotantomenetelmiin, työssä käytettäviin työvälineisiin ja niiden oikeaan käyttöön sekä turvallisiin työtapoihin erityisesti ennen uuden työn tai tehtävän aloittamista tai työtehtävien muuttuessa sekä ennen uusien työvälineiden ja työ- tai tuotantomenetelmien käyttöön ottamista;
- työntekijälle annetaan opetusta ja ohjausta työn haittojen ja vaarojen estämiseksi sekä työstä aiheutuvan turvallisuutta tai terveyttä uhkaavan haitan tai vaaran välttämiseksi;
- työntekijälle annetaan opetusta ja ohjausta säätö-, puhdistus-, huolto- ja korjaustöiden sekä häiriö- ja poikkeustilanteiden varalta; ja
- työntekijälle annettua opetusta ja ohjausta täydennetään tarvittaessa. Jokainen työntekijä sekä harjoittelija allekirjoittavat salassapitositoumuksen. Miten henkilökunnan täydennyskoulutus järjestetään? Käytäntöjen muuttuessa, tai tarvittaessa.

Riittävä ja osaava sekä palveluyksikön omavalvontaan sitoutunut henkilöstö on keskeinen tekijä palvelujen saatavuuden, laadun ja asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamisessa sekä palvelujen kehittämisessä.

## Rekrytointi

Uusia työntekijöitä rekrytoidessa varmistetaan henkilön osaaminen. Tarkistetaan hakijalta tutkintotodistukset. Rikostaustaote pyydetään tarkistettavaksi lasten, vanhusten ja vammaisten kanssa työskenteleviltä.

Työntekijän tiedot tarkistetaan JulkiTerhikistä. Entisten työnantajien suositukset tarkistetaan.

## 3.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan/potilaan aseman ja oikeuksien varmistaminen

Itsemääräämisoikeus on sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa johtava periaate, ja se tarkoittaa yksilön oikeutta määrätä omasta elämästään ja oikeutta päättää itseään koskevista asioista. Asiakasta ja potilasta pitää hoitaa yhteisymmärryksessä hänen kanssaan. Sosiaalihuollon palveluissa pitää ensisijaisesti ottaa huomioon asiakkaan toivomukset ja mielipide. Asiakkaalle pitää antaa mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Itsemääräämisoikeuteen kuuluu myös se, että asiakkaalla on oikeus tehdä muiden mielestä vääriä valintoja. Jos asiakas ei sairauden tai muun vastaavan syyn vuoksi pysty ilmaisemaan mielipidettään, asiakkaan tahtoa pitää selvittää yhdessä hänen laillisen edustajansa, omaisensa tai läheisensä kanssa. Asiakasta koskeva asia pitää käsitellä ja ratkaista siten, että ensisijaisesti huomioidaan asiakkaan etu.

Terveydenhuollon palveluissa potilasta pitää hoitaa yhteisymmärryksessä hänen kanssaan. Jos potilas kieltäytyy tietystä hoidosta, häntä on mahdollisuuksien mukaan hoidettava yhteisymmärryksessä hänen kanssaan muulla lääketieteellisesti hyväksyttävällä tavalla. Potilaalla on myös oikeus tehdä päätöksiä, jotka voivat vahingoittaa hänen omaa terveyttään tai henkeään, ja hänellä on oikeus kieltäytyä hänelle suunnitellusta tai jo aloitetusta hoidosta.

Jos täysi-ikäinen potilas ei sairauden tai muun syyn vuoksi pysty päättämään hoidostaan, pitää potilaan lähiomaista, muuta läheistä tai laillista edustajaa kuulla, jotta potilaan tahto pystytään selvittämään. Kun on kyse toimenpidettä koskevasta päätöksestä, päätökseen tarvitaan potilaan läheisen tai laillisen edustajan suostumus. Suostumuksen antajan pitää kiinnittää huomiota siihen, mikä on potilaan aiemmin ilmaisema tahto tai mielipide asiaan liittyen. Jos selvitystä potilaan omasta tahdosta ei saada, potilasta pitää hoitaa hänen henkilökohtaisen etunsa mukaisesti, eli tavalla, joka hyödyttää potilasta eniten.

## Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä Miten asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuvat yksikön toiminnan, laadun ja omavalvonnan kehittämiseen? Miten ja miten usein asiakaspalautetta kerätään?

Palautetta voi antaa sähköpostitse, puhelimitse, viestien tai työntekijän ollessa kotikäynnillä. Palaute tuodaan tietoon esimiehelle, joka kerää tiedon, ja tietoa käytetään toiminnan kehittämiseen ja palvelusuunnitelmien täydentämiseen. Kerran vuodessa tehtävillä asiakastyytyväisyyskyselyillä.

Miten saatua palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?

Asiakaspalaute käsitellään johdon palaverissa ja tiedotetaan työntekijöitä aiheesta. Palautteet huomioidaan toiminnan kehittämisessä.

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

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot Puhelin: 029 151 3100 sekä tiedot hänen tarjoamista palveluista • Sosiaaliasiamies neuvoo asiakkaita asiakaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa, avustaa muistutuksen teossa, tiedottaa asiakkaan oikeuksista sekä seuraa asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä.

• Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella sosiaali- ja potilasasiavastaavina toimivat Jenni Henttonen (vastaava) ja Terhi Willberg. • p. 029 151 5838. • sähköposti: sosiaali.potilasasiavastaava@luvn.fi • Neuvontaa puhelimitse ma 10–12, ti, ke, to klo 9–11 (ei perjantaisin eikä pyhien aattona).

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista Kuluttajaneuvonta: 029 505 3050 • Kuluttajaneuvojan tehtävänä on avustaa ja sovittaa kuluttajan ja yrityksen välisissä riitatilanteissa sekä antaa tietoa kuluttajalle ja yritykselle kuluttajan oikeuksista ja velvollisuuksista.

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

Mahdolliset muistutukset, kantelu- ja valvontapäätökset käsitellään Kotihoidon esimiehen ja Hallinnonjohtajan kesken. Työyhteisössä selvitetään, onko tarpeen muuttaa toimintatapoja ja tehdään tilanteen vaatimat toimenpiteet. Tavoiteaika muistutusten käsittelylle on enintään kaksi viikkoa

## 4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen

### 4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Riskien arviointi tehdään säännöllisesti. Henkilöstölle tehdään kysely riskien arviointiin liittyen ja riskikartoitus päivitetään vuosittain. Mahdolliset toiminnassa syntyneet poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet kirjataan ja käsitellään yhdessä henkilöstön kanssa tiimipalaverissa. Tiimipalaverissa keskustellaan ennakoivasti vaaratilanteista ja käydään läpi hallintamalleja.

Läheltä piti-tilanteet kirjataan ylös tarkoitukseen laaditulle lomakkeelle ja toimitetaan sairaanhoitajalle kotihoidonesimies Titta Jokelalle, [titta.jokela@outlook.com](mailto:titta.jokela@outlook.com), puh: 0505235709, sekä yrityksen esimiehelle Päivi Tuovinen, [info@eshdecor.fi](mailto:info@eshdecor.fi), puh: 0407017162. Tilanne korjataan heti mahdollisuuksien mukaan ja käsitellään seuraavassa tiimipalaverissa.

Epäkohdat korjataan mahdollisimman nopeasti. Tilanteesta neuvotellaan tapauskohtaisesti sairaanhoitajan tai esimiehen kanssa ja tiimipalaverissa. Hoitoon liittyvän poikkeaman sattua se kirjataan ylös poikkeaman havainneen työntekijän tai sairaanhoitajan toimesta. Lomakkeelle kirjataan myös välittömät korjaavat toimenpiteet. Korjaava toimenpide voi olla mm. muutos päivittäisessä toiminnassa tai koulutuksen järjestäminen

Henkilöstölle tiedotetaan asiasta välittömästi tiimipalaverissa. Sairaanhoitaja tiedottaa yhteistyö tahoille tilanteen mukaan sähköpostin, postin tai puhelimen välityksellä.

Asiakas ja hänen omaisensa voivat antaa palautetta suullisesti työntekijöille, puhelimitse, kirjallisesti tai sähköpostin välityksellä sairaanhoitajalle tai esimiehelle. Sairaanhoitaja kyselee palautetta ollessaan asiakkaiden/omaisten kanssa puheissa. Asiakastytyväisyyskysely tehdään vuosittain.

Henkilökohtaiset palautteet käsitellään mahdollisimman nopeasti ko. työntekijän kanssa. Koko työyhteisöä koskevat palautteet käsitellään tiimipalaverissa. Sairaanhoitaja/ esimies on yhteydessä asiakkaaseen, mikäli palaute tulee muuta kautta kuin suoraan hänelle.

Asiakastytyväisyys kyselyn vastaukset käsitellään tiimipalaverissa ja tarvittaessa tehdään kehittämissuunnitelma. Jatkuviin palautteisiin reagoidaan välittömästi ja pyritään mahdollisuuksien mukaan parantamaan.

Palautteet kirjataan ja tehdään vuosittain kooste ja taulukot, nämä käydään läpi tiimikokouksissa. Jos on puutteita tai toiminnassa kehitettävää, ryhdytään tarvittaviin toimenpiteisiin.

Rekisteriseloste on laadittu 2.1.2025 ja se on nähtävillä yrityksen nettisivuilla

Asiakkailta ja omaisilta kerätään palautetta asiakastytyväisyyskyselyin ja nämä dokumentoidaan ja käydään läpi henkilökunnan kanssa kokouksissa. Mietitään yhdessä kehitys ehdotuksia, miten toimintaa voisi kehittää.

Henkilökunnalle tehdään työtytyväisyyskyselyjä vuosittain ja näistä kerätään palautteet, jotka raportoidaan ja käydään yhdessä läpi henkilöstön palaverissa.

## 4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta

Miten palveluntuottaja raportoi keskeisimmät riskit palvelun järjestäjälle/tilaajalle vuorovaikutteisen yhteistyön menettelyissä?

Palveluntuottaja raportoi riskit riski kaavakkeella tilaajalle.

Miten palveluntuottaja ilmoittaa omassa tai alihankkijan toiminnassa ilmenevistä epäkohdista ja puutteista palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle valvontalain 29 § mukaan?

Palveluntuottaja ilmoittaa omasta tai alihankkijan toiminnassa ilmenevistä epäkohdista ja puutteista epäkohta kaavakkeen avulla kirjallisesti.

Miten henkilöstö ilmoittaa palveluyksikön vastuuhenkilölle palveluyksikön toiminnassa ilmenevistä epäkohdista, niiden uhasta tai muusta lainvastaisuudesta valvontalain 29 § mukaan?

Palveluyksikön henkilöstö ilmoittaa palveluyksikön epäkohdista viiveettä kotihoidon esimiehelle Titta Jokelalle, sekä yrityksen johdolle kirjallisesti. Jonka jälkeen johdon on ruvettava tarvittaviin toimiin asian hoitamiseksi.

Millaiset ovat muita mahdollisia lakisääteisiä ilmoitusvelvollisuuksia koskevat menettelyohjeet? Lakisääteiset ilmoitukset tehdään toiminnasta vastaavalle henkilölle. Usein tämä henkilö on esimies, ja hänen tulee ryhtyä toimiin epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi. Ilmoituksen jättäneen tulisi saada tieto siitä, mihin toimenpiteisiin ilmoituksen johdosta on ryhdytty. Niissä tilanteissa, jolloin ilmoituksen vastaanottaja ei syystä tai toisesta ryhdy toimenpiteisiin, tulee tästä tehdä ilmoitus oman alueen aluehallintovirastoon.

Miten palveluntuottaja tiedottaa henkilöstöä ilmoitusvelvollisuudesta ja sen käyttöön liittyvistä asioista?

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta velvoittaa henkilökuntaa ilmoittamaan viipymättä salassapitosäännösten estämättä palveluyksikön vastuuhenkilölle tai muulle toiminnan valvonnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan tai potilaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa tai muun lainvastaisuuden. Ilmoituksen vastaanottanut henkilö ilmoittaa asiasta palvelunjärjestäjälle tai palveluntuottajalle. Palvelunjärjestäjän, palveluntuottajan ja vastuuhenkilön on ryhdyttävä toimenpiteisiin epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan taikka muun lainvastaisuuden korjaamiseksi. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Jos ilmoituksen jälkeen ei epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa korjata viivytyksettä, ilmoitusvelvollisuus valvontaviranomaiselle on ilmoituksen vastaanottaneella henkilöllä, koska ilmoituksen tehneellä henkilöllä ei välttämättä ole mahdollisuuksia arvioida, mitä toimenpiteitä on tehty tai ovatko tehdyt korjaustoimenpiteet olleet riittäviä. Ilmoituksen alun perin tehneellä henkilöllä on kuitenkin aina oikeus ilmoituksen tekoon. Vastuuhenkilö (mm. esihenkilö) vastaa siitä, että jokainen työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuuskäytännöistä. Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamista koskevat menettelyohjeet tai mahdollinen ilmoituslomake on sisällytetty omavalvontasuunnitelmaan. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia tehdyn ilmoituksen seurauksena.

Miten varmistetaan, että omavalvonnassa ilmeneviin epäkohtiin ja puutteisiin puututaan tilanteen edellyttämällä tavalla?

Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava ja ilmoituksen tehnyt henkilö voi ilmoittaa asiasta salassapitosäännösten estämättä valvontaviranomaiselle, jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa tai muuta lainvastaisuutta ei korjata viivytyksettä.

Millaiset ovat vaara- ja haittatapahtumien sekä epäkohtien ja poikkeamien ilmoitusmenettelyt ja raportointikäytännöt? Onko asiakkaalla, potilaalla, omaisella/läheisellä mahdollisuus tehdä vaara- ja haittatapahtumailmoitus?

Asiakas tai omainen voi ilmoittaa vaaratapahtumasta häntä hoitaneeseen sosiaali- tai terveydenhuollon yksikköön. Useilla organisaatioilla on raportointijärjestelmä, jolla ilmoitetaan vaaratapahtumasta omassa tai toisen henkilön hoidossa. Ilmoitukset antavat arvokasta tietoa turvallisuuden kehittämiseen.

Muistutuksen tai kantelun tapahtuneesta virheestä voi tehdä ottamalla yhteyttä [potilasasiاميةheen](#) tai [sosiaaliasiamieheen](#).

Millainen on epäkohta-, haitta- ja vaaratapahtumien käsittelyn ja niistä oppimisen prosessi?

Epäkohta- vaaratapahtumien raportoinnin ja käsittelyn tavoitteena on organisaation toiminnasta ja sen haavoittuvuuksista oppiminen ja sitä kautta organisaation toiminnan kehittyminen turvallisemmaksi. Vaaratapahtumia käsittelemällä organisaatio voi oppia

- 1) tunnistaa organisaation toiminnassa ongelmakohtia, joihin tarttumalla voidaan ehkäistä tietynlainen poikkeama tulevaisuudessa, havaita poikkeama nopeasti ja/tai ehkäistä tai lieventää sen seurauksia,
- 2) oppia paremmin ymmärtämään ja hallitsemaan yksiköiden työtehtäviä sekä yksikön ja organisaation perustehtävää sekä
- 3) oppia siitä, miten organisaatio toimii ja miten sen tulisi toimia turvallisuuden näkökulmasta.

Epäkohta- ja vaaratapahtumien käsittelylle tulee organisaatioissa olla selkeät, yhteisesti sovitut ja kaikkien osallisten tiedossa olevat menettelytavat. Käsittely on syytä organisoida olemassa olevaan niin sanottuun linjaorganisaatioon sen sijaan, että käsittelystä huolehtisi erillinen käsittelyorganisaatio.

Tarkoituksena on saada mahdollisimman perusteellinen ja moniulotteinen kuva tapahtumien taustasta ja siten palveluorganisaation toiminnasta.

Vaaratapahtuman välittömän tarkastelun tekee ilmoituksen vastaanottaja. Tarkoituksena on selvittää, mitä tapahtuman suhteen on syytä tehdä heti ja miten tapahtumaa jatkossa käsitellään.

Asiakastietolain 7§ mukainen palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä jja siihen liittyvästä ohjeistuksesta vastaava johtaja on Päivi Tuovinen.

Tietosuojavastaava;

Päivi Tuovinen

[info@eshdecor.fi](mailto:info@eshdecor.fi)

puh: 0407017162

Perehdytyksessä on ohjattu henkilökuntaa ilmoittamaan esimiehelle epäkohdat välittömästi. Epäkohdat korjataan aina havaittaessa, riskit kirjataan ja käsitellään aluksi esimiestasolla, jonka jälkeen epäkohdat tuodaan työntekijöiden tietoon palaverissa. Palaverissa pohditaan, miten työskentelytapaa voidaan muuttaa, jotta työskentely olisi turvallista.

Mahdollisia riskejä:

- työterveys ja turvallisuus (ylikuormitus, ergonomia, tapaturmat ja onnettomuudet, väkivalta- ja uhkatilanteet sekä läheltä piti -tilanteet)
- potilas-/asiakasturvallisuus (tapaturmat, asiakkaiden ja omaisten kanteet ja valitukset)
- tila- ja laiteturvallisuusriskit (kotona tapahtuvista toiminnoista tai laitteista aiheutuvat uhkat, laitteiden rikkoutuminen) • tietoturvallisuus (tietoturvallisuuden ja tietosuojan ongelmat, väärinkäytökset, viestintäjärjestelmien häiriöt)
- autoihin ja asiakkaiden välillä tapahtuvaan siirtymiseen liittyvät riskit

Työnantajan on työn ja toiminnan luonne huomioon ottaen riittävän järjestelmällisesti selvitettävä ja tunnistettava työstä, työajoista, työtilasta, muusta työympäristöstä ja työolosuhteista aiheutuvat haitta- ja vaaratekijät sekä, jos niitä ei voida poistaa, arvioitava niiden merkitys työntekijöiden turvallisuudelle ja terveydelle. Tällöin on otettava huomioon:

- 1) tapaturman ja muu terveyden menettämisen vaara kiinnittäen huomiota erityisesti kyseisessä työssä tai työpaikassa esiintyviin 5 luvussa tarkoitettuihin vaaroihin ja haittoihin;
- 2) esiintyneet tapaturmat, ammattitaudit ja työperäiset sairaudet sekä vaaratilanteet;
- 3) työntekijän ikä, sukupuoli, ammattitaito ja muut hänen henkilökohtaiset edellytyksensä
- 4) työn kuormitustekijät;
- 5) mahdollinen lisääntymisterveydelle aiheutuva vaara;
- 6) muut vastaavat seikat.

Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Valvontalaki 29§

Palvelunjärjestäjän ja palveluntuottajan henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai alihankkijana toimivan henkilön on ilmoitettava viipymättä salassapitosäynnösten estämättä palveluyksikön vastuuhenkilölle tai muulle toiminnan valvonnasta

vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan tai potilaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden.

Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta palvelunjärjestäjälle tai palveluntuottajalle. Palvelunjärjestäjän, palveluntuottajan ja vastuuhenkilön on ryhdyttävä toimenpiteisiin epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan taikka muun lainvastaisuuden korjaamiseksi. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.

Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava ja ilmoituksen tehnyt henkilö voi ilmoittaa asiasta salassapitosäännösten estämättä valvontaviranomaiselle, jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa taikka muuta lainvastaisuutta ei korjata viivytyksettä. Valvontaviranomainen voi päättää toimenpiteistä siten kuin 38 §:ssä säädetään tai antaa 39 §:ssä säädetyn määräyksen epäkohdan poistamiseksi.

Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia tehdyn ilmoituksen seurauksena. Palveluntuottajan tai vastuuhenkilön menettelyä on pidettävä kiellettyinä vastatoimena, jos henkilön työ- tai virkasuhteen ehtoja heikennetään, palvelussuhde päätetään, hänet lomautetaan, häntä muutoin kohdellaan epäedullisesti tai häneen kohdistetaan muita kielteisiä seurauksia sen vuoksi, että hän on tehnyt 2–4 momentissa tarkoitetun ilmoituksen tai osallistunut ilmoittamansa asian selvittämiseen. Kiellettyä on myös estää tai yrittää estää henkilöä tekemästä 2–4 momentin mukaista ilmoitusta.

## Valvontalaki 30§

### *Palveluntuottajan velvollisuus tiedottaa henkilöstön ilmoitusvelvollisuudesta*

Palveluntuottajan on tiedotettava henkilöstölleen ilmoitusvelvollisuudesta ja sen käyttöön liittyvistä asioista. Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamista koskevat menettelyohjeet on sisällytettävä 27 §:ssä tarkoitettuun palveluysikön omavalvontasuunnitelmaan.

### Menettelyohjeet työntekijän ilmoitusvelvollisuudesta

1. Henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai alihankkijana toimivan henkilön on ilmoitettava viipymättä salassapitosäännösten estämättä palveluysikön vastuuhenkilölle Päivi Tuoviselle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan tai potilaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden.
2. Yksikön esimies Päivi Tuovinen ilmoittaa asiasta palvelunjärjestäjälle tai palveluntuottajalle. Palvelunjärjestäjän, palveluntuottajan ja vastuuhenkilön on ryhdyttävä toimenpiteisiin

epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan taikka muun lainvastaisuuden korjaamiseksi. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä

3. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava ja ilmoituksen tehnyt henkilö voi ilmoittaa asiasta salassapitosäännösten estämättä valvontaviranomaiselle, jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa taikka muuta lainvastaisuutta ei korjata viivytyksettä. Valvontaviranomainen voi päättää toimenpiteistä siten kuin 38 §:ssä säädetään tai antaa 39 §:ssä säädetyn määräyksen epäkohdan poistamiseksi.
4. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei kohdisteta kielteisiä vastatoimia tehdyn ilmoituksen seurauksena. Muutenkin henkilöstöä kannustetaan ilmoituksen tekemiseen matalalla kynnyksellä.

Uuden työntekijän perehdytyksessä sekä tiimipalavereissa tuodaan esille, että työntekijän on katsottava epäkohtia matalalla kynnyksellä.

Miten asiakkaat ja omaiset tuovat esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riski?

Asiakkaat ja omaiset voivat tuoda epäkohdat esille suullisesti, sähköpostilla tai puhelimitse työntekijöille.

Vaaratapahtuma kaavake

Ilmoittajan nimi/Voi tehdä myös nimettömänä:

Tapahtuma-aika ja paikka:

Tapahtuman luonne (ympyröi):

Läheltä piti

Tapahtui asiakkaalle

Tapahtui työntekijälle

On kirjattu asiakastietoihin

Asiakkaalle ja omaiselle on ilmoitettu

Tapahtuman tyyppi (ympyröi):

Työtapaturma Asiakkaan asuinympäristöön liittyvä Asiakkaan hoitoon liittyvä Omaisiin liittyvä Lääkehoitoon liittyvä Kemikaaleihin liittyvä Uhkaava tilanne Väkivalta Muu Tapahtuman kuvaus: Apukysymykset: Mitä oltiin tekemässä? Keitä muita tilanteeseen osallistui? Mitä ja miten tilanne tapahtui ja eteni? Mitä seurauksia tuli asiakkaalle/omaiselle/itselle? Miten asia loppui? Älä käytä henkilötietoja, käytä ammattinimikkeitä.

Miten tapahtuma olisi voitu estää/kehitysideoita:

Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelumme ovat laadukkaita, asiakas- ja potilaskeskeisiä, turvallisia ja asianmukaisesti toteutettuja. Henkilöstömme on sitoutunut noudattamaan omavalvontasuunnitelmaa, joka on keskeinen tekijä palvelujen laadun ja asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamisessa ja palvelujen kehittämisessä.

Edistämme osallisuuden, turvallisuutta vahvistavien toimien ja turvallisuuskulttuurin johtamisen toteutumista organisaatiossamme.

Palveluyksikkömme toiminnan perustana oleva ihmiskäsitys korostaa kunkin yksilön ainutlaatuisuutta, tarvetta toteuttaa itseään ja tulla kohdelluksi oman elämänsä asiantuntijana. Toiminnan tavoitteena on edistää yksilöllisesti asiakkaiden hyvinvointia, laadukkaiden palveluiden avulla. Hyvän palvelun tuottamista ohjaavat arvot: Eettisyys, Kohtaaminen ja Jatkuvuus.

Mitkä ovat palveluntuottajan palveluyksikön palveluille asettamat laatuvaatimukset ja laadunhallinnan toteuttamistavat, mukaan lukien palvelunarvioinnissa käytössä olevat laadunhallinnan työkalut ja mittarit, sekä miten palveluiden laatu varmistetaan?

Miten palveluyksikön palveluiden asiakas- ja potilasturvallisuus varmistetaan konkreettisesti?

Henkilökunta sitoutetaan arvojen ja periaatteiden mukaiseen toimintaan työyhteisökohtaisten arvokeskustelujen, henkilökohtaisen perehdytyksen ja kehityskeskustelujen avulla. Arvokeskustelut käydään ja arvot avataan palveluyksikössä vuosittain omavalvontasuunnitelman päivityksen yhteydessä. Palveluyksikkömme noudattaa organisaatiokohtaisia ohjeita ja menettelytapoja, miten arvojen ja periaatteiden vastaiseen toimintaan puututaan välittömästi.

Mitkä ovat palveluyksikön omavalvonnan vastuusuhteet ja johtamisjärjestelmä. Kuvauksessa on otettava huomioon palvelualakohtaisen lainsäädännön mukaiset sosiaali- ja terveydenhuollon toimintayksiköiden toiminnasta vastaavat henkilöt ja heidän tehtävänsä?

Miten valvontalain 10 §:n 4 momentin mukainen palveluyksikön vastuuhenkilö tai palvelualojen vastuuhenkilöt käytännössä johtavat vastuulleen kuuluvaa palvelutoimintaa ja valvovat, että palvelut täyttävät niille säädetyt edellytykset koko sen ajan, kun palveluja toteutetaan?

Yksikön johtaja vastaa omassa linjassaan ja omalta osaltaan tulosalueensa palvelukokonaisuuden toiminnasta koko hyvinvointialueella. Tulosalueen vastuuhenkilöt vastaavat palveluiden saatavuudesta ja laadusta, asiakas- ja potilasturvallisuudesta, vaikuttavuudesta ja asiakaslähtöisyydestä strategian sekä toiminta- ja taloussuunnitelman linjausten mukaisesti. Tulosalueen vastuuhenkilöt kehittävät vastuualueensa keskeisiä prosesseja yhteistyössä hallinnonjohtajan kanssa. Hallinnonjohtaja vastaa tulosalueen talousarvion laadinnasta ja seurannasta ja raportoi taloudesta, toiminnasta, prosesseista, yhdenvertaisesta saatavuudesta ja palveluiden laadusta sekä asiakas- ja potilasturvallisuudesta, vaikuttavuudesta ja henkilöstöasioista. Tulosalueen vastuuhenkilöt huolehtivat, että toiminnassa asiakkaat ja potilaat saavat osallistua hoitonsa ja palvelunsa suunnitteluun, toteuttamiseen ja arviointiin ja kehittävät toimintaa yhdessä asiakkaiden ja potilaiden kanssa.

Ostopalveluna Lääkehoidon turva vastaa ajantasaisen lääkehoitosuunnitelmasta ja sen päivityksestä sekä hoitajien lääkeluvista.

Yksiköiden esihenkilöiden tehtävänä on organisoida työ organisaation linjausten mukaisesti ja käyttää toimintaan varatut resurssit optimaalisesti laadukkaan ja turvallisen hoidon ja palvelun toteuttamiseen sekä hyödyntää saatu asiakaspalaute kehitystyössä. He huolehtivat, että toiminnassa asiakkaat ja potilaat saavat osallistua hoitonsa ja palvelunsa suunnitteluun, toteuttamiseen ja arviointiin ja kehittävät

toimintaa yhdessä asiakkaiden ja potilaiden kanssa. Esihenkilön vastuulla on varmistaa, että hoidossa ja palvelussa noudatetaan näyttöön perustuvaa hoitoa ja Käypä hoito –suosituksia. Yksiköiden esihenkilöt vastaavat henkilökunnan osaamistason ylläpidosta niin, että se vastaa hoidon ja palvelun tarvetta. Esihenkilöt vastaavat osaltaan turvallisuuden toteutumisesta johtamissaan yksiköissä. Esihenkilöillä on korostunut rooli toimintayksiköiden prosesseihin ja resursseihin kohdistuvien riskien hallinnassa. Esihenkilön tehtävä on varmistaa, että henkilöstö on tietoinen erilaisista organisaation voimassa olevista ohjeista ja määräyksistä ja että henkilöstön ohjaus ja perehdytys on ollut riittävää.

Henkilöstö tunnistaa ja toteuttaa omassa työssään laatuun ja turvallisuuteen liittyviä toimintatapoja sekä työskentelee niitä edistäen. Henkilöstö noudattaa organisaation voimassa olevia ohjeita ja määräyksiä ja on sitoutunut yhteisiin tavoitteisiin. Henkilöstö noudattaa valvontalaissa määriteltyä ilmoitusvelvollisuutta, tunnistaa ja nostaa esille riskejä sekä poikkeamia. Henkilöstöllä on oikeus riittävään perehdytykseen, jotta edellytykset toteuttaa laadukasta ja turvallista hoitoa sekä palvelua on mahdollista

## 4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä

### 4.3.1

Palveluyksikön toimintojen riskienhallinnasta vastaa johtaja Päivi Tuovinen yhdessä yksikön johtajan Titta Jokelan kanssa.

Riskien hallinta kaavakkeet käydään yhdessä henkilöstön kanssa ja arvioidaan riskien haitta asteet. Samalla mietimme keinoja millä riskejä voi pienentää tai poistaa.

### 4.3.2

työntekijä ilmoittaa vaaratapahtumat vaaratapahtuma kaavakkeella ja nämä käydään yhdessä läpi ensi esimies tasolla ja sen jälkeen yhteisessä palaverissa työntekijöitten kesken.

Raportti dokumentoidaan ja se säilytetään johtajan arkistossa.

Riskien hallinnasta järjestetään koulutuksia ja niitä käydään läpi yhteisissä palavereissa ja mietitään keinoja niiden ehkäisemiseksi.

Riskien hallinnan osaaminen varmistetaan erilaisin kyselyin ja tehtävien avulla.

### 4.3.5

Palveluyksikön valmius- ja jatkuvuuden hallinnasta vastaa johtaja Päivi Tuovinen.

Palveluyksikön valmius ja jatkuvuuden suunnitelma 3.1.2025

Työntekijöillä on lakiin perustuva ilmoitusvelvollisuus havaitessaan epäkohdan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Tällaisen tilanteen kyseessä ollessa asiasta ilmoitetaan yksikön esimiehelle Titta Jokelalle. Ilmoituksen vastaanottanut esimies ryhtyy viipymättä toimenpiteisiin epäkohdan poistamiseksi sekä ilmoittaa asiasta johtajalle Päivi Tuoviselle sekä kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle (tilaajapäällikkö). Mikäli epäkohta ei poisteta, tulee esimiehen ilmoittaa asiasta

aluehallintovirastolle. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Henkilökunnan kanssa käydään esimerkkitapausten kanssa läpi, minkälaisissa tapauksissa ilmoitusvelvollisuus syntyy ja miten toimitaan kunkin tapauksen kohdalla.

#### Huoli-ilmoitus

Huoli-ilmoituksen voi tehdä asiakkaasta, jonka tilanne huolettaa. Huolta voi herättää esimerkiksi arjessa pärjäämättömyys, itsestä huolehtimisen vaikeudet, riittämätön avunsaanti, päihteiden käyttöön liittyvät pulmat tai kaltoinkohtelu. Pelkkä huoli riittää ilmoituksen tekemiseen.

#### Kiireetön huoli-ilmoitus

Tee huoli-ilmoitus täyttämällä lomake ja lähetä se turvasähköpostilla sosiaali- ja kriisipäivystykseen. Joillakin paikkakunnilla voit tehdä ilmoituksen myös verkossa. Näet asuinalueesi ohjeen, kun valitset paikkakuntasi valikosta.

#### Kiireellinen huoli-ilmoitus

Jos asian käsittely ei voi odottaa seuraavaan päivään, tee kiireellinen huoli-ilmoitus soittamalla sosiaali- ja kriisipäivystykseen tai hätänumeroon 112. Valitset paikkakuntasi valikosta, niin näet sosiaalipäivystyksen puhelinnumeron

#### Paloturvallisuusilmoitus

Palo- tai onnettomuusvaarasta tulee ilmoittaa pelastuslaitokselle viipymättä. Kuitenkin välittömässä onnettomuustilanteissa hätäilmoitus on tehtävä numeroon 112. Jos viranomaiset havaitsevat rakennuksessa, asunnossa tai muussa kohteessa ilmeisen palonvaaran tai muun onnettomuusriskin, heidän tulee mahdollisten salassapitosäännösten estämättä ilmoittaa asiasta alueen pelastusviranomaiselle. Ilmoitusvelvollisuus koskee myös kuntaa, muuta julkisyhteisöä ja näiden palveluksessa olevaa henkilöstöä sekä hoitolaitoksen ylläpidosta ja palvelu- ja tukiasumisen järjestämisestä huolehtivaa toiminnanharjoittajaa ja tämän palveluksessa olevaa henkilöstöä. Onnettomuusriskejä voivat olla esim. huomattavan suuri määrä palavaa materiaalia asunnon sisällä tai vaaralliset sähkölaitevirtelemät.

#### Edunvalvontailmoitus

Edunvalvonta ilmoituksen voi tehdä toisen henkilön edunvalvonnan tarpeesta, jos hän ei sairautensa, heikentyneen terveydentilansa tai muun vastaavan syyn vuoksi kykene itse huolehtimaan asioistaan eikä asioita voida hoitaa asianmukaisesti muulla tavoin. Voit tehdä ilmoituksen salassapitosäännöksistä huolimatta.

Miten yksikössä käsitellään haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet ja miten ne dokumentoidaan? Poikkeamat käydään läpi palavereissa, ne arkistoidaan ja työntekijöitä tiedotetaan asiasta.

Riskinhallinnassa saatua tietoa hyödynnetään kehittämistyössä. Haittatapahtumista keskustellaan avoimesti työyhteisössä. Asiat yritetään järjestää jatkossa niin, ettei samanlaista haittatapahtumaa pääse enää tapahtumaan Korjaavat toimenpiteet Kuvatkaa korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen: Palavereissa mietitään yhdessä, miten voimme estää ja ennaltaehkäistä epäkohdat ja

ryhdymme toimenpiteisiin, toimenpiteitä ovat muun muassa tilanteiden syiden selvittäminen ja menettelytapoja muutetaan turvallisemmiksi. Toimenpiteiden vaikutusta seurataan ja arvioidaan. Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano Miten sovitusta muutoksista työskentelyssä ja muista korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille? Esimies tiedottaa työntekijäitä muutoksista palavereissa tai sähköpostitse. Asiakasta ja omaista informoidaan tarpeen mukaan.

Yksikön johtaja seuraa ilmoitusten määriä ja riskienarvioinnin ajantasaisuutta. Näistä raportoidaan aina uuden ilmoituksen jälkeen tai kun siihen on tarvetta.

#### 4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano

Asiakkailta lähetetään palvelupalautteet vuosittain. Näin saadaan tietää mitä kehitystarpeita yrityksellä on.

Palautetta voi antaa sähköpostitse, puhelimitse, viestillä tai työntekijän ollessa kotikäynnillä. Palaute tuodaan tietoon esimiehelle, joka kerää tiedon. ja tietoa käytetään toiminnan kehittämiseen ja palvelusuunnitelmien täydentämiseen. Kerran vuodessa tehtävillä asiakastyytyväisyyskyselyillä.

Miten saatua palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?

Asiakaspalaute käsitellään johdon palaverissa ja tiedotetaan työntekijöitä aiheesta. Palautteet huomioidaan toiminnan kehittämisessä.

Tarvittaessa ryhdytään korjaaviin toimenpiteisiin.

### 5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi

#### 5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi

Riskien arviointi tehdään säännöllisesti. Henkilöstölle tehdään kysely riskien arviointiin liittyen ja riskikartoitus päivitetään vuosittain. Mahdolliset toiminnassa syntyneet poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet kirjataan ja käsitellään yhdessä henkilöstön kanssa tiimipalaverissa.

Tiimipalaverissa keskustellaan ennakoivasti vaaratilanteista ja käydään läpi hallintamalleja.

Omavalvontasuunnitelma päivitetään aina kuin siihen tarve, aina kun lainsäädäntöön tulee muutoksia tai palvelussa tulee muutoksia.

Omavalvontasuunnitelma tehdään sähköisesti ja julkaistaan yrityksen nettisivuilla ja omavalvontasuunnitelma julkisesti nähtävänä palveluyksikössä. Palveluyksikön omavalvontasuunnitelmassa kuvattua toiminnan toteutumista on seurataan ja seurannassa havaitut puutteellisuudet korjataan. Seurannasta tehdään selvitys ja sen perusteella tehtävät muutokset on julkaistava neljän kuukauden välein yrityksen nettisivuilla ja sekä pidetään julkisesti nähtävänä palveluyksikössä. Salassa pidettäviä tietoja ei julkaista.

Riskienhallintaa käydään läpi vuosittaisessa riskienhallinta palaverissa henkilökunnan kanssa ja mahdolliset vaaratekijöistä tehdään erillinen raportti.

## 5.2

Omavalvonnan toteutuminen varmistetaan kyselyin työntekijöille ja varmistetaan näin, että jokainen on perehtynyt omavalvontaan. Omavalvonta käydään läpi tiimipalavereissa.

Seurannassa havaittujen puutteiden korjaus varmistetaan kyselyin ohjauksen avulla.

Omavalvonnan selvitys jaetaan jokaiselle työntekijälle sähköpostin välityksellä ja julkaistaan yrityksen internet sivuilla.

Miten varmistetaan, että omavalvontasuunnitelma pidetään ajan tasalla ja siihen tehtävät päivitykset julkaistaan viiveettä.?

Yksikön johtaja valvoo, että palveluyksikön omavalvontasuunnitelma pidetään ajantasaisena. Jos palveluyksikön toiminnassa tapahtuu muutoksia, jotka liittyvät tuotettaviin palveluihin, niiden laatuun tai asiakas- ja potilasturvallisuuteen, tehdään päivitykset omavalvontasuunnitelmaan. Päivitetty omavalvontasuunnitelma julkaistaan viiveettä yrityksen nettisivuilla ja jaetaan henkilöstölle

Omavalvontasuunnitelma käydään läpi 4kk.den välein ja tehdään tarvittavat päivitykset, tai muutoin jos jokin lakimuutos, tai muu syy vaatii omavalvontasuunnitelman päivitystä, esimerkiksi jos kotihoidon esimies vaihtuu.

Millä julkisuutta edistävällä tavalla se julkaistaan ja miten se on julkisesti nähtävänä palveluyksikössä?

Omavalvonnan selvitys jaetaan jokaiselle työntekijälle sähköpostin välityksellä ja julkaistaan yrityksen internet sivuilla. Omavalvontasuunnitelma käydään läpi henkilöstön kanssa kokouksessa ja aina kun siihen tulee päivitys tai joku oleellinen tieto muuttuu.

Omavalvontasuunnitelman päivittämisessä ja julkaisemisessa on huomioitava palveluissa, niiden laadussa ja asiakas- ja potilasturvallisuudessa tapahtuvat muutokset? Miten varmistetaan, että omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan ja seurannassa havaitut puutteellisuudet korjataan?

Miten varmistetaan, että seurannasta tehdään selvitys ja sen perusteella tehtävät muutokset julkaistaan vähintään neljän kuukauden välein?

Yksikön esimiehen lisäksi hallinnonjohtajan ja henkilöstön on aktiivisesti seurattava omavalvonnan toteutumista. Jos joku huomaa puutteita omavalvontasuunnitelmassa on niistä välittömästi ilmoitettava hallinnonjohtajalle, tai yksikön esimiehelle. Puutteet korjataan välittömästi ja julkaistaan yrityksen nettisivuilla ja jaetaan henkilöstölle. Päivitetty omavalvontasuunnitelma käydään myös henkilöstön kanssa läpi kokouksessa.