

**SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA**

**SISÄLTÖ** (Sisällysluettelon numerointi vastaa sisältöasioiden osalta määräyksen numerointia)

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1).....	2
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2).....	3
3 RISKINHALLINTA (4.1.3).....	4
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3).....	4
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2).....	5
4.2.1 Palvelutarpeen arviointi.....	5
4.2.1 Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma .....	6
4.2.2 Asiakkaan kohtelu.....	6
4.2.3 Asiakkaan osallisuus.....	7
4.2.4 Asiakkaan oikeusturva.....	8
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3) .....	8
4.3.1 Hyvinvointi, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta.....	8
4.3.2 Ravitseminen .....	9
4.3.3 Hygieniäkäytännöt .....	9
4.3.4 Terveysten- ja sairaanhoito .....	9
4.3.5 Lääkehoito .....	10
4.3.6 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa.....	10
7 ASIAKASTURVALLISUUS (4.4).....	10
4.4.1 Henkilöstö .....	10
4.4.2 Toimitilat.....	11
4.4.3 Teknologiset ratkaisut.....	11
4.4.4 Terveystenhuollon laitteet ja tarvikkeet.....	11
8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5).....	11
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA.....	12
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5).....	12

## 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottaja	
Yksityinen palveluntuottaja Nimi: Hieronta ja Hoivapalvelut Saira Korpela Palveluntuottajan Y-tunnus: 3000541-9	Kunnan nimi: Hamina Kuntayhtymän nimi: Hamina Sote -alueen nimi: Kymenlaakson sosiaali- ja terveystieteet
Toimintayksikön nimi Hieronta ja Hoivapalvelut Saira Korpela	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoihin Hamina	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Kotipalvelut , henkilökohtainen avustaja	
Toimintayksikön katuosoite Kirkkokatu 4	
Postinumero 49400	Postitoimipaikka Hamina
Toimintayksikön vastaava esimies Saira Korpela	Puhelin 0442405467
Sähköposti info@hierontakorpe.fi	
<b>Toimintalupatiedot</b> (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajakohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt)	
Palvelu, johon lupa on myönnetty	
<b>Ilmoituksenvarainen toiminta</b> (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta 01.08.2020	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta 01.11.2019
<b>Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat</b>	

## **2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2)**

Hoivapalvelut on tarkoitettu aikuisille tai ikäihmisille, jotka kaipaavat apua arjen askareisiin joko omassa kodissaan tai kodin ulkopuolella. Yksityispalvelutuottajana teen asiakkaan kotona hoiva- ja huolenpitytyötä, joka tarkoittaa asiakkaan henkilökohtaista avustamista asiakkaan omien toiveitten ja tarpeiden mukaisesti, esimerkiksi peseytymisessä ja pukeutumisessa, ruokailussa/ruuanlaitossa, muu asiointi apu kaupassa käynti tai saattoapu, sosiaalisen hyvinvoinnin ylläpito ja yhteydenpito sekä tiedon välittäminen omaisten kanssa.

Koulutettuna hierojana teen myös kotikäyntejä, jossa hierontahoidoilla pystyn auttamaan hyvän lihahuollon ylläpidossa ja hoitamaan esim. tule-ongelmien aiheuttamia toimintakykyvajauksia ja näin parantamaan ja tukemaan fyysistä toimintakykyä arjessa selviytymiseen. Palvelujen tarve kartoitetaan henkilökohtaisesti asiakaskäynnillä.

Henkilökohtainen avustaja. Henkilökohtainen apu on välttämätöntä toisen ihmisen antamaa apua niissä tavanomaiseen liittyvissä toimissa, jotka henkilö tekisi itse, mutta vamman tai sairauden vuoksi hän ei selviä niistä itse. Henkilökohtaisessa avussa noudatetaan henkilökohtainen apu-palveluseteli sääntökirjan ohjeistuksia.

### **Arvot ja toimintaperiaatteet**

Arvot liittyvät läheisesti työn ammattieettisiin periaatteisiin ja ohjaavat valintoja myös silloin, kun laki ei anna tarkkoja vastauksia käytännön työstä nouseviin kysymyksiin. Yksikön arvot kertovat työyhteisön tavasta tehdä työtä. Ne vaikuttavat päämäärien asettamiseen ja keinoihin saavuttaa ne.

Yksikön toimintaperiaatteet kuvaavat yksikön päivittäisen toiminnan tavoitteita ja asiakkaan asemaa yksikössä. Toimintaperiaatteita voivat olla esimerkiksi yksilöllisyys, turvallisuus, perhekeskeisyys, ammatillisuus. Yhdessä arvojen kanssa toimintaperiaatteet muodostavat yksikön toimintatapojen ja -tavoitteiden selkärangan ja näkyvät mm. asiakkaan ja omaisten kohtaamisessa.

### **Yksilöllisyys ja asiakaslähtöisyys**

Kunnioitan asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja omaa yksityisyyttä sekä yksilöllisyyttä. Asiakkaan toiveet ja tarpeet ovat kaiken toiminnan lähtökohta sekä määrää toiminnan merkityksen.

### **Oikeudenmukaisuus ja tasa-arvo**

Tiedostan hoitotyötä ohjaavat lait ja säädökset ja toimin niiden mukaan tiedostaen toimivastuualueeni. Kohtelen kaikkia asiakkaita ja heidän omaisiaan tasavertaisesti heidän taustaan, kulttuuriin tai elämäntilanteesta riippumatta. Kunnioitan asiakkaan itsemääräämisoikeutta.

### **Ammatillisuus**

Teen työtäni motivoituneena, luottamusta herättävänä, halusta auttaa kanssaihmistä ja en lupaa mitä en pysty toteuttamaan. Tiedän omat vahvuusalueet ja ammatillisen pätevyyden. Pidän yllä omaa ammattitaitoani osallistumalla säännöllisin välein koulutuksiin jotka tukevat omaa työskentelyä asiakkaiden parhaaksi. Noudatan vaitiolovelvollisuutta.

## **Kuntouttava työote ja toista tukeva asenne**

Kuntouttavalla työotteella pyrin ylläpitämään ja edistämään asiakkaan toimintakykyä ja omia voimavaroja arjessa selviytymiseen. Työskentelen suunnitelmallisesti antaen hyvää hoitoa ja huolenpitoa.

## **Yhteistyö ja yhteisöllisyys**

Suunnittelen ja toteutan palveluni yhdessä asiakkaan ja hänen läheisten kanssa. Työskentelen yhteistyössä muiden asiakasta hoitavien tahojen kanssa.

### **3 RISKINHALLINTA (4.1.3)**

#### **Riskien tunnistaminen**

- \* Aikataulu ongelma, kiire, loma-aika
- \* Sijaisten tai harjoittelijoiden käyttö
- \* Oma sairastuminen
- \* Toiminnassa tapahtuvat muutokset, auton hajoaminen
- \* Päihtynyt, huumausaineitten, lääkkeiden vaikutuksen alla oleva asiakas
- \* väkivaltainen tai uhkaavasti käyttäytyvä asiakas

Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit?

Olen heti yhteydessä asianomaiseen ja hänen omaisiin. Otan tarvittaessa yhteyttä muihin palvelutuottajiin jotka kuuluvat asiakkaan hoitotiimiin.

#### **Riskien käsitteleminen**

Epäkohtiin tai muihin läheltä piti-tilanteisiin puututaan heti. Tapahtunut asia käsitellään yksityisen palvelun tuottajan, asiakkaan, hänen läheisteistensä tai asiakkaan omaishoitajan kanssa keskustelemalla tilanne uudestaan läpi. Keskustelusta tehdään kirjallinen raportti PSOPiin ja tapahtumasta tehdään myös ilmoitus kuntayhtymään palveluntuottajalle/ostajalle.

#### **Korjaavat toimenpiteet**

Epäkohtiin tai muihin läheltä piti-tilanteisiin puututaan heti. Ottamalla yhteyttä asiaomaiseen tai asiakkaan asioiden hoitajaan. Asiasta ilmoitetaan myös viranomaisille kuntayhtymään PSOPin kautta, tarvittaessa AVI:in joiden kanssa palveluntuottaja on yhteistyössä.

#### **Muutoksista tiedottaminen**

Tilanteesta tehdään kirjallinen raportti PSOPiin joka käsitellään asiaosaisten kanssa. Palvelun tuottaja tekee toimintasuunnitelmamuutokset jotta vastaavaa tilannetta ei syntyisi uudestaan ja raportti arkistoidaan.

### **4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)**

#### **Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt**

Palvelutuottaja Hieronta ja Hoivapalvelut Saila Korpela / yrittäjä Saila Korpela

#### **Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:**

Saila Korpela  
Metsänummentie 277 49540 Metsäkylä

puh:044 2405467  
[info@hierontakorpela.fi](mailto:info@hierontakorpela.fi)

## **Omaevalvontasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5)**

Omaevalvontasuunnitelma päivitetään kerran vuodessa huhtikuun loppuun mennessä tai jos toiminnassa tulee muutoksia jotka poikkeavat omaevalvontasuunnitelmasta.

### **Omaevalvontasuunnitelman julkisuus**

Omaevalvontasuunnitelma on nähtävänä palvelutuottajan toimipisteessä, Kirkkokatu 4 49400 Hamina.

Kotipalvelun ja henkilökohtaisen avun palvelutuottaja antaa omaevalvontasuunnitelma asiakkaille sopimuksen laatimisen yhteydessä.

## **5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)**

### **4.2.1 Palvelutarpeen arviointi**

Asiakas- ja palveluohjaus on ensimmäinen kontakti, kun tarvitaan tietoja ikääntyneiden palveluista tai tukea kotona asumiseen. Asiakas- ja palveluohjaus tukee ikäihmisten hyvinvointia ja itsenäistä arjessa selviytymistä omassa kodissa. Neuvonnan, ohjauksen ja palvelutarpeen arvioinnin avulla varmistetaan tarvittavien palveluiden oikea-aikainen saatavuus.

Asiakas- ja palveluohjauksesta kuntayhtymästä Kotka, Hamina, Miehikkälä ja Virolahti

**Puhelinnumero:** 040 5721 496

**Ajanvaraus:** ma-pe 8.30–15.30

Asiakas- ja palveluohjauksesta saa tietoa, ohjausta ja neuvontaa hyvinvoinnin edistämisestä sekä varhaisen tuen palveluista, kotiin saatavista tukipalveluista, kotihoidosta, asumis- ja hoivapalveluista. Tietoa saa niin kuntayhtymän kuin yksityisten palveluntuottajienkin tuottamista palveluista. Tarvittaessa asiakkaalle järjestetään palvelutarpeen arvioon perustuvat tarpeen mukaiset palvelut.

Asiakas- ja palveluohjauksessa työskentelee moniammatillinen tiimi.

Palvelutarpeen arviointi tarkoittaa ikäihmisen tuen ja avuntarpeen kartoittamista. Arviointi tehdään pääasiassa aina asiakkaan kotona, jolloin sosiaali- ja terveysalan ammattilaiset saavat selvitettyä millainen toimintakyky ja terveys on sekä kuinka asiakas suorittaa päivittäisistä toimista. Käynnillä arvioidaan millaisen avun turvin ongelmat olisivat ratkaistavissa ja tarvitsetko esimerkiksi kotihoitoa tai muita tukipalveluita. Kuntayhtymän palveluohjaaja tekee kotikäynnin, RAI-toimintakykymittari.

Asiakastarpeen arviointi tehdään yhdessä asiakkaan, hänen omaistensa kanssa. Asiakkaan ja omaisten toiveet kuullaan toiveet kuullaan ja kirjataan ylös. Yhteisessä keskustelussa käydään myös läpi miten on realistisesti toteuttaa toiveet ja mitä ei pystytä palvelun tuottajan kautta toteuttamaan.

Henkilökohtaisessa avussa palvelutarpeen arvioinnin tekee vammaispalvelujen sosiaalityöntekijä/ sosiaaliohjaaja. Palveluntuottaja tekee asiakkaan kanssa sopimuksen joka sisältää palvelusetelin oikeuttaman palvelun.

#### **4.2.1 Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma**

Hoitotyön suunnitelma koostuu asiakkaan kuntoutuksen ja palvelujen tarpeista, suunnitelluista tavoitteista sekä niiden saavuttamiseksi tehtävistä toimista. Hyvään suunnitelman toteutukseen sisältyy aina asiakkaan tilanteen seuranta, kokemusten kirjaaminen ja toiminnan vaikutusten jatkuva kirjallinen arviointi. Hoitosuunnitelman laatiminen antaa asiakkaalle mahdollisuuden osallistua itseään koskevaan päätöksentekoon ja siihen kuuluu myös asiakkaan mahdollisuus antaa palautetta sekä palautteen vastavuoroinen käsittely. Asiakkaalla on oikeus saada tietoa palveluista, eri vaihtoehdoista ja asiakasmaksuista.

Hoitosuunnitelman tulee olla tavoitteellinen, ajantasainen ja kattava. Siihen on kirjattava laajasti asiakkaan toimintakyvyn arviointia. Hoitosuunnitelman tulee sisältää iäkkään omatoimisuutta tukeva toiminnallinen, psyykinen ja sosiaalinen tuki. Siihen tulee kuulua myös tuki harrastuksiin osallistumisessa. Hoitosuunnitelma käydään yhdessä asiakkaan ja hoitohenkilökunnan kanssa läpi. siinä kartoitetaan lähtökohta, hoidon tarve, hoitotyön suunnittelu sekä hoidon toteutus ja tavoitteet.

Henkilökohtaisessa avussa asiakkaan kanssa tehdään sopimus jossa on määritelty henkilökohtaisen avun viranomaisen päätöksen mukaisesti mihin apu on ja tuntimäärä kuukaudessa noudattaen sääntökirjan ohjeistuksen mukaisesti.

#### **4.2.2 Asiakkaan kohtelu**

##### **Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen**

Asiakkaan itsemääräämisoikeus periaate korostaa vapaaehtoisuutta hoitoon tai asiakkaaksi hakeutumisessa sekä erilaisiin hoito- tai muihin toimenpiteisiin suostumisessa. Itsemääräämisoikeus tarkoittaa potilaan oikeutta osallistua itseään koskevaan päätöksentekoon. Terveysteen kohdistuva toimenpide voidaan suorittaa vain, jos ihminen on antanut siihen suostumuksen vapaasta tahdostaan ja tietoisena kaikista asiaan vaikuttavista seikoista. Potilaalla on oikeus tehdä myös päätöksiä, jotka voivat vahingoittaa hänen omaa terveyttään tai henkeään ja hänellä on oikeus kieltäytyä hänelle suunnitellusta tai jo aloitetusta hoidosta. Potilaan hoitoon osallistuvien on kunnioitettava potilaan omia päätöksiä.

Hoitosuunnitelma laaditaan yhdessä asiakkaan kanssa. Hänelle kysytään ja kerrotaan hoidoista ja hoitojen tarpeista. Asiakkaalle kerrotaan myös hoitojen vaikutus ja mahdolliset hyödyt ja haitat. Hoito toteutetaan asiakkaan toiveitten mukaisesti ja hoitotyö kirjataan ylös hoitokertomukseen. Kaikki hoito- ja palvelutapahtumat tapahtuvat yhteistyössä ja yhteisymmärryksellä asiakkaan kanssa.

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

Potilaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa (785/1992) lähtökohtana on, että myös niiden potilaiden tahtoa on kunnioitettava, jotka eivät kykene päättämään hoidostaan, ja että heidän arvioidun etunsa pohjalta toimitaan vain silloin, kun selvitystä heidän omasta tahdostaan ei saada. Potilas on tällöin joko pysyvästi tai pidemmän aikaa tosiasiallisesti kykenemätön (esim. pitkäaikainen tajuttomuus) käyttämään itsemääräämisoikeuttaan. Suostumuksen antamiseen kykenemättömän potilaan lähiomaista tai muuta läheistä tai laillista edustajaa on ennen tärkeän hoitopäätöksen tekoa kuultava sen selvittämiseksi, millainen hoito parhaiten vastaisi potilaan tahtoa, ja tällaiseen hoitoon on saatava myös kuultavan suostumus.

Läheisten kuulemisen avulla saataisiin selville, mitä potilas itse toivoisi hoidoltaan. Jos tätä ei saada selville, potilasta on hoidettava tavalla, jota voidaan pitää hänen etunsa mukaisena.

Jos potilas on aikaisemmin ilmaissut hoitotahtonsa ja se on luotettavasti tiedossa, sitä on noudatettava.

## **Asiakkaan asiallinen kohtelu**

Vuoden alusta tulivat voimaan säädökset sosiaalihuollon työntekijän työssään havaitsemien epäkohtien ilmoitusvelvollisuudesta. Ilmoitusvelvollisuus merkitsee sitä, että sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvan on viipymättä ilmoitettava toimintayksikötoiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Toiminnasta vastaavan on ilmoitettava asiasta edelleen kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle.

### **Sosiaali- ja potilasasiainmies Heli Kulmala**

Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus Oy Socom

**Osoite:** Karhulan teollisuuspuisto, Pajatie 69, 48600 Kotka

**Puhelinnumero:** 040 728 7313

**Puhelinaika:** ma klo 12–15, ti-to klo 9–11

**Sähköpostiosoite on muotoa:** etunimi.sukunimi@socom.fi

Epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratilanne käsitellään yhdessä asiakkaan ja hänen omaisen sekä palvelutuottajan ja sosiaalihuollon edustajan kanssa ja tapaamisesta tehdään kirjallinen raportti.

### **4.2.3 Asiakkaan osallisuus**

#### **Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen Palautteen kerääminen**

Asiakastyytyväisyys kysely tehdään kerran vuodessa. Asiakas/omainen voi tehdä PSOP-järjestelmän kautta reklamaation, palautteen palvelun laadusta sekä muista palveluun liittyvistä seikoista. Palautteeseen tulee vastata heti. PSOPiin kirjattuu palautteeseen tulee vastata PSOPin välityksellä, jos asiakas haluaa palautteeseen vastauksen. Asiakkaalle/omaiselle vastataan myös kirjallisesti tai muulla toivomalla tavalla. Annettu palaute käsitellään yhdessä asianomaisten kanssa ja tehdään tarvittavat, toivotut muutokset hoito- ja palvelusuunnitelmaan.

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

Toimintaa muutetaan saadun palautteen mukaan joko suullisesti tai kirjallisesti. Tehdyistä muutoksista tehdään asiakastyytyväisyys kysely jonka jälkeen tehdään vielä mahdolliset muutokset toiminnan kehittämisen hyödyntämiseksi ja asiakaspalvelun parantamiseksi.

#### 4.2.4 Asiakkaan oikeusturva

Muistutuksen vastaanottaja

Palveluntuottaja Hieronta ja Hoivapalvelut Salla Korpela

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

**Sosiaali- ja potilasasiamies Heli Kulmala**

Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus Oy Socom

**Osoite:** Karhulan teollisuuspuisto, Pajatie 69, 48600 Kotka

**Puhelinnumero:** 040 728 7313

**Puhelinaika:** ma klo 12–15, ti-to klo 9–11

**Sähköpostiosoite on muotoa:** [etunimi.sukunimi@socom.fi](mailto:etunimi.sukunimi@socom.fi)

**Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saaduista palveluista**

**Kuluttajaneuvonnassa voi asioida puhelimitse** soittamalla numeroon 029 505 3050 (arkisin 9–15)

Kuluttaja-asiamiehen keskeisenä tehtävänä on valvoa kuluttajansuojalain ja useiden muidenkin kuluttajan suojaksi säädettyjen lakien noudattamista. Valvonta kohdistuu erityisesti markkinoinnin ja sopimusehtojen sekä perinnän lainmukaisuuteen. Valvonnan tavoitteena on, että yritys lopettaa tai muuttaa lainvastaista markkinointiaan tai kohtuuttomia sopimusehtojaan.

Kuluttaja-asiamies ei pääsääntöisesti käsittele yksittäisiä riita-asioita, joissa kuluttaja hakee hyvitystä tavaran tai palvelun virheestä. Näitä tapauksia käsittelevät kuluttajaoikeusneuvojat ja kuluttajariitalautakunta. Kuluttaja-asiamies voi kuitenkin harkintansa mukaan avustaa kuluttajaa yksittäisen riita-asian hoitamisessa, jos sen ratkaisemisella on lain soveltamisen ja kuluttajien yleisen edun kannalta tärkeä merkitys tai jos kyse on tapauksesta, jossa elinkeinonharjoittaja ei noudata kuluttajariitalautakunnan päätöstä.

**Yksikön toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä**

Palveluntuottaja raportoi kuntayhtymälle koskevista valituksista , kanteluista, hoitovahinkoilmoituksista ja reklamaatioihin johtaneista syistä sekä niiden seurauksena tehdyistä toimenpiteistä. Raportti tulee liitetään toimintakertomukseen. Mahdolliset tarvittavat muutokset tehdään heti toiminta- ja omavalvontasuunnitelmaan.

**Tavoiteaika muistutusten käsittelylle**

1 viikko

#### **6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)**

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

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



Yhdessä asiakkaan kanssa laaditaan tavoitteet asiakkaan oman hyvinvoinnin ylläpitämiseksi. Sosiaalista kanssa käymistä tuetaan, ohjataan ja kannustetaan osallistumaan tapahtumiin asiakkaan omien toiveitten ja mieltymysten mukaisesti.

Henkilökohtaisessa avussa palvelun sisällössä noudatetaan sääntökirjan ohjeistuksia palvelusetelin määräämän palvelun mukaisesti.

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

Asiakastietoihin kirjataan tapahtumat, liikunta, ulkoilu mihin asiakas on osallistunut. Kirjauksissa ilmenee aika, paikka ja asiakkaan osallisuus tapahtumaan.

#### **4.3.2 Ravitsemus**

Keskustellaan ja havainnoidaan asiakkaan ruokailuja. Huolehditaan että tarvittavat ruokailuaineokset ja juomat ovat saatavilla. Kirjataan joka käynnillä havainnot asiakkaan ruokailu- ja juomamäärien kulusta.

Ei koske henkilökohtaista avun palvelusetelipalvelua.

#### **4.3.3 Hygieniäkäytännöt**

Jokaisella asiakaskäynnillä seurataan ja pidetään yllä hyvää hygieniatasoa hyvien hygieniahoido-ohjeitten mukaan. Asiakaskäynnillä palvelun tuottaja huolehtii omasta hygieniasta käyttämällä tarpeellisia suojavälineitä, kertakäyttöhanskoja, suojaessua ja kesidesinfiointiainetta. Työasu ja työjalkineet, johon pukeudutaan ennen työvuoron alkua ja jotka vaihdetaan työvuoron jälkeen. Työvaatteet vaihdetaan puhtaaseen tarpeen mukaan. Suu-nenäsuoja suojaa roiskeilta ja potilasta hoitajan hengitysilmassa olevilta mikrobeilta, suojain on kertakäyttöinen. Palvelun tuottaja huolehtii hyvästä omien käsien perushoidosta ja huolehtii että iho on puhdas ja ehjä. Palvelun tuottaja ei pidä koruja ja hiukset ovat kiinne.

#### **4.3.4 Terveyden- ja sairaanhoito**

Perusterveyden huollosta huolehditaan säännöllisillä käynneillä vuosittain hammashoidossa, kiireettömässä sairaanhoidossa ottamalla yhteyttä paikalliseen terveyskeskukseen ja pyytämällä konsultointia-apua sairauden hoidossa ja jatkotoimenpiteissä. Kiireellisissä sairaudenhoitotapauksissa soittamalla 112 ja toimimaan heidän ohjeistuksen mukaan. Kuolemantapauksessa ottamalla yhteyttä terveyskeskukseen ja poliisiin kotikuolemissa ja toimimaan heidän antamien ohjeitten mukaan. Sairaus- ja kuolemantapauksessa otetaan yhteyttä myös omaiseen joka on ilmoitettu ensisijaiseksi asioiden hoitajaksi. Henkilökohtaisessa avussa ei ole terveyden- ja sairaanhoitoa.

#### **Asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan**

Hoito- ja huolenpitosuunnitelman mukaisesti. Jos asiakkaan hoidossa tapahtuu muutosta, asiasta informoidaan tai järjestetään hoito julkisen sosiaali- ja terveystalouden tuottajalle.

#### **Yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta**

Palvelun tuottaja vastaa toimenkuvaan kuuluvista terveyden- ja sairaudenhoitohoidoista. Muu terveyden- ja sairaanhoidon hoidollisista tarpeista vastaa sosiaali- ja terveystalouden tuottajat.

Henkilökohtaisessa avussa ei ole terveyden- ja sairaanhoitoa.

#### **4.3.5 Lääkehoito**

Palveluntuottajan toimenkuvaan ei kuulu lääkehoito eikä lääkkeiden käsittely tai tilaaminen.

#### **4.3.6 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa**

Palvelun tuottaja ilmoittaa kuntayhtymälle vaaditut liitteet vuosittain PSOP-järjestelmään oma-aloitteisesti. Liitteet omavalvontasuunnitelma, lääkehoitosuunnitelma, seloste käsittelytoimista, toimintasuunnitelma, palvelukuvaus ja toimintakertomus sekä vakuutusyhtiön todistus vastuuvakuutuksesta voimassaolosta ja potilasvakuutuksesta.

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

Palvelun tuottaja hankkii alihankkijan jos toiminta sen tarvitsee. Asiakkaalta kysytään hoito- ja palvelusopimusta tehdessä antaako hän luvan alihankkijan palveluille esim. varsinaisen palveluntuottajan estyessä esim. äkillisen sairastumisen takia. Asiakkaan kieltäytyessä alihankkijan palveluista, alihankkijaa ei käytetä ja asiakkaan kanssa sovitaan yhdessä toimintamalli esim. palveluntuottajan loma-ajalle. Esim. yhteistyö asiakkaan läheisten kanssa palveluntuottajan sijaistamiseksi. Alihankkijaa koskevat samat vaatimukset kuin palveluntuottajalla ja palveluntuottaja on vastuussa alihankkijan työstä. Alihankkijan tiedot tarkistetaan ennen yhteistyön alkua.

Henkilökohtaisen avun alihankkija on kuuluttava Kymsoten henkilökohtaisen avun palveluntuottaja rekisterissä.

## **7 ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)**

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

Palveluntuottaja tekee ilmoituksen asiakkaan sosiaalihuollon toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän saa tietoonsa tai huomaa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa.

Ellei asiakkaalla ole omaisia tai edunvalvojaa, voi ilmeisessä edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä tehdä holhoustoimilain (442/1999) 91 §:n mukaisen ilmoituksen asiakkaan kotikunnan holhousviranomaiselle. Ilmoituksen saatuaan holhousviranomainen ryhtyy toimenpiteisiin edunvalvonnan tarpeen selvittämiseksi.

#### **4.4.1 Henkilöstö**

Henkilöstö koostuu yhdestä henkilöstä yrittäjästä itsestään Saila Korpelasta.

## **Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta**

Yrittäjä huolehtii vuosittaisista koulutuksista osallistumalla alueen julkisiin koulutuksiin säännöllisin välein yhteistyössä palveluntilaajan kuntayhtymän vaatimusten mukaisesti.

### **4.4.2 Toimitilat**

Kotihoidon palvelut tapahtuvat asiakkaiden kotona.

Henkilökohtainen apu tapahtuu asiakkaan kotona tai julkisissa tiloissa.

Koulutetun hierojan palvelut on Kirkkokatu 4 49400 Hamina tai asiakkaan kotona kotikäyntinä.

### **Siivous ja pyykkihuolto on järjestetty**

Siivous ja pyykkihuolto tapahtuvat asiakkaan kodissa, hänen omilla siivoustarvikkeilla ja pyykinpesukoneella tai hoito- ja palvelusopimukseen mukaan palveluntuottajan välineillä.

Henkilökohtaisessa avussa ei ole siivous ja pyykkihuoltoa.

Toimitilan siivouksesta yrittäjä vastaa itse omien siivous- ja puhtauspitovälineitten avulla.

### **4.4.3 Teknologiset ratkaisut**

Teknologian tarve asiakkaan turvalaitteiksi kartoitetaan ensimmäisellä käynnillä jossa kartoitetaan asiakkaan palvelutarpeet. Asiakkaan tilan muututtua, palveluntuottaja on yhteydessä ja raportoi kuntayhtymään turvalaitteiden hankinnoista.

Jokaisella käynnillä tarkistetaan asiakkaan turva- ja kutsulaitteen toimivuus. Jos turvalaitteissa havaitaan ongelmia niistä ilmoitetaan heti turvallisuusasioita hoitavalle edustajalle ja laitetoimittajalle.

Henkilökohtaisessa avussa palveluntuottajalla on internetillä varustettu tietokone ja puhelin.

### **4.4.4 Terveystieteiden laitteet ja tarvikkeet**

Hoito- ja palvelusuunnitelmassa kartoitetaan asiakkaan tarvitsevat apuvälineet yhdessä asiakkaan ja kuntayhtymän edustajan kanssa. Palveluntuottaja raportoi apuvälineitten hankinnasta ja niiden käytön ohjauksesta ja käytöstä. Ei koske henkilökohtaisessa avussa.

PSOP-järjestelmän kautta tehdään ilmoitus vaarallisista laitteista kuntayhtymälle ja palveluntuottaja huolehtii että asiakkaalla on turvalliset käyttövalmiit apuvälineet käytössä.

Tämä kohta ei koske henkilökohtaista avustamista.

## **8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5)**

Tietoturvaa ja tietosuojaa koskevat käytäntö varmistavat turvallisuuden:

Tietoihin ja tietojärjestelmiin pääsevät käsiksi vain ne, joilla on tietyn aineiston käyttö lupa selkeästi määriteltäviin käyttötarkoituksiin. Muilla ei ole mahdollisuutta katsella, käsitellä, muuttaa tai poistaa tietoja. Tiedot, järjestelmät ja palvelut ovat luotettavia ja ajantasaisia. Ne eivät muutu tai tuhoudu asiattoman toiminnan, haittaohjelmien, laitteisto- tai ohjelmistovikojen tai muidenkaan vahinkojen ja tapahtumien seurauksena.

Tietosuojavastaava (yrittäjä) vastaa tietoturvallisuuden hallintajärjestelmän ylläpitämisestä ja kehittämisestä. Tietosuojavastaava antaa tietosuojaan liittyen tietoja neuvoja muille työntekijöille henkilötietojen käsittelyyn liittyen. Hän seuraa asetuksen noudattamista omassa organisaatiossaan ja hänen vastuulleen kuuluu myös tietosuojan tietoisuusohjelman rakentaminen ja kouluttaminen henkilöstölle organisaatiossa.

Asiakasrekisteri-ilmoitus on liitetty omavalvontasuunnitelmaan ja toimitilan seinällä on ilmoitus asiakasrekisterin pidosta ja mitä varten asiakasrekisteriötä pidetään.

Henkilökohtaisessa avussa noudatetaan henkilökohtaisen avun sääntökirjan ohjeistusta asiakastietojen käsittelyssä.

#### **Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot**

Saila Korpela  
Metsänummentie 277  
49540 Metsäkylä  
puh:0442405467

## **9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA**

Palveluntuottaja tekee asiakkaille asiakaspalautekyselyn ja dokumentoi keräämänsä manuaalisen asiakaspalautteen. Palautteen pohjalta tehdään tarvittavat toimintakehittämisen muutokset. Palveluntuottaja luovuttaa kuntayhtymälle tiedot suorittamistaan asiakaspalautekyselyistä. Palveluntuottaja raportoi kuntayhtymälle palvelusetelillä tuotetuista palveluista koskevista valituksista, kanteluista, hoitovahinkoilmoituksista ja reklamaatioihin johtaneista syistä sekä niiden seurauksena tehdyistä toimenpiteistä. Raportti liitetään toimintakertomukseen

## **10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)**

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja. Paikka ja päiväys 21.03.2021
--

Allekirjoitus Saila Korpela
--------------------------------

Liitteet:  
Potilasvahinkovakuutus  
Vastuuvakuutus

