

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

Yritys: AINA-kotipalvelu / J.K. Lagerstedt

Y-tunnus: 2994759-9

OID-tunnus 1.2.246.537.28.60501623668

Toimintayksikön nimi ja osoite:

AINA-kotipalvelu

Rauhankatu 4

70100 KUOPIO

Palvelupisteet:

AINA UUSIMAA

Laulukuja 4-6 C

01390 VANTAA

AINA-Pohjois-Savo

Koljonniemenkatu 51 A 14

70100 Kuopio

Puhelin: 050 557 9495

Sähköposti: johanna.lagerstedt@gmail.com

Nettisivut: www.ainakotipalvelu.fi

Yksityisten palveluntuottajan lupatiedot

AVI / Valviran luvan myöntämisaikajankosta ja palvelut:

AINA-kotipalvelu Pohjois-Savo 06/2019

AINA-UUSIMAA 04/2025

ASIAKASRYHMÄ: lapsiperheet, kehitysvammaiset, vammaiset ja ikääntyneet

PALVEUT, TOIMINTA-AJATUS JA TOIMINTAPERIAATTEET

Palvelut

- AINA tarjoaa kotihoidon palveluita asiakkaan kotona. Palveluihin kuuluvat avustus, siivous, hoiva- ja kotipalvelut lapsiperheille, vammaisille ja ikäihmisille sekä ihmisille, joiden toimintakyky on alentunut. Tukipalveluina tarjoamme apua kodinaskareihin, asiointiin, ruoanlaittoon ja saattamiseen. Palvelualueemme Pohjois-Savossa Kuopio ja sen lähikunnat, sekä Uudellamaalla, pääkaupunkiseudun lähikunnissa. Tarjoamme palveluita yksityisille asiakkaille, yrityksille ja hyvinvointialueille. Toimimme ostopalvelujen tuottajana, ja meillä on myös palveluseteliasiakkaita ja yksityisasiakkaita. Toimintamme perustuu moniammatilliseen yhteistyöhön, jossa kokeneet ammattilaiset ja asiantuntijat varmistavat laadukkaan ja yksilöllisen hoidon.

Palvelualueet/kunnat

Uusimaa

- Espoo, Nurmijärvi, Vihti, Helsinki, Tuusula, Järvenpää, Hyvinkää, Sipoo, Kirkkonummi, Vantaa, Raasepori, Inkoo, Kauniainen, Mäntsälä, Loviisa, Lohja, Siuntio, Hanko, Kerava ja Porvoo

Pohjois-Savo

- Kuopio, Maaninka, Siilinjärvi, Karttula

Toiminta-ajatus

- AINA:n toiminta-ajatus on tarjota yksilöllisiä, hyvinvointia ja toimintakykyä ylläpitäviä ja edistäviä palveluita kotiin. Tärkeimpiä toimintaamme ohjaavia arvoja ovat asiakkaan itsemääräämisoikeuden ja yksilöllisyyden kunnioittaminen sekä asiakkaan kodin ja kodin arvojen kunnioittaminen. Teemme työtä asiakkaan ehdoilla vastuullisesti ja luotettavasti. Turvallinen ja lämminhenkinen palvelu ovat yrityksemme avainasioita. Yhteistyö eri toimijoiden välillä, ystävällisyys ja joustavuus kuuluvat myös olennaisesti toimintaperiaatteisiimme. Toiminta perustuu toimialaa koskevaan lainsäädäntöön, jossa keskeisenä sosiaalihuoltolaki, laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista sekä erityislakeina lastensuojelu- ja vammaispalvelulaki sekä laki kehitysvammaisten erityishuollosta, mielenterveys- ja päihdehuoltolaki ja vanhuspalvelulaki.

Kotihoito

- AINA:n hoitajat auttavat kaikissa arjen toiminnoissa edistämällä ikääntyneiden kotona asumista mahdollisimman pitkään. Tarjoamme kiireetöntä läsnäoloa ja täydennämme kunnallisen kotihoidon palveluita. Kotihoidon palveluitamme ovat esimerkiksi pukeminen, suihkutus, ihon rasvaukset, kodin siisteydestä huolehtiminen, asiointiapu, ulkoilu ja seuranpito.

Henkilökohtainen apu

- Henkilökohtainen apu on vammaispalvelulain alainen palvelu, jonka tarkoituksena on auttaa ja tukea vaikeavammaista suoriutumaan arjesta parhaalla mahdollisella tavalla. Henkilökohtainen apu kohdistuu niihin toimiin, jotka henkilö tekisi itse, mutta ei niistä vamman tai sairauden vuoksi selviä. Henkilökohtaisen avun tarkoitus on auttaa vaikeavammaista henkilöä omien valintojensa toteuttamisessa niin kotona kuin kodin ulkopuolella. Henkilökohtainen apu ei koskaan sisällä rajoittamistoimia. Henkilökohtaisen avun palveluitamme voi sisältää esimerkiksi; suihkuapu, ruuanlaitto, pyykkäys, asiointi yhdessä asiakkaan kanssa tai asiakkaan puolesta,

kaupassa käynti, ulkoilu, harrastustoiminnassa avustaminen sekä seuranpito. Autamme asiakasta kaikissa arjen toiminnoissa, joissa asiakas tarvitsee apua asiakkaan ehdoilla ja yhteistyössä asiakkaan ja/tai hänen omaistensa kanssa. Erityisesti vanhusten hoidon puolella, henkilökohtainen avustaja saattaa olla monelle päivän ainoa ihmiskontakti, ja sen vuoksi on tärkeää antaa kiireetöntä läsnäoloa, kysellä kuulumisia ja vaikkapa juoda kahvit yhdessä.

Erityisen osallisuuden tuki

- Tuemme ja edistämme vammaisen henkilön osallistumista ja osallisuutta mm. mieluisan vapaa-ajan toiminnan löytämisessä ja toteuttamisessa, vaikuttaa yhteisössä, autamme sosiaalisessa vuorovaikutuksessa, kannustamme ja kuuntelemme vammaisen henkilön toiveita ja ehdotuksia. Huolehdimme siitä, että vammaisen henkilön omaa tahtoa ja toivomuksia selvitetään ja huomioidaan niin tarkkaan kuin se on mahdollista.

Lapsiperheiden kotipalvelu

- AINA tarjoaa apua ja tukea lapsiperheille arjessa selviytymiseen sekä perheen omien voimavarojen vahvistamiseksi. Autamme lasten hoidossa, autamme kodin hoidossa, ruokahuollossa ja asioinneilla. Työntekijöiltä tarkistetaan rikosrekisteriote lasten kanssa toimimisesta.

Tukipalvelut

- Tukipalveluita annetaan iän, sairauden, vamman tai muun vastaavanlaisen toimintakykyä alentavan syyn perusteella niille henkilöille, jotka tarvitsevat apua selviytymiseen arjen toiminnoista. Palvelujen tarkoituksena on tukea ja edistää asiakkaan kotona asumista, terveyttä ja toimintakykyä, asiakkaan voimavarat huomioiden ja asiakasta kuunnellen. AINA:n koti/siivouspalvelu toimivat täydentävänä tekijänä asiakkaan palveluketjua, jonka muina osina voivat olla esimerkiksi kunnallinen koti- ja terveydenhoito tai yksityinen kotisairaanhoido. Palvelun sisältö suunnitellaan yhdessä asiakkaan tarpeiden ja toiveiden mukaan. Asiakkaan kanssa laaditaan palvelusuunnitelma ja -sopimus ennen palvelusuhteen aloittamista.

Ensimmäinen kartoituskäynti asiakkaan luona on maksuton. Asiakkaat voivat olla palveluseteli piirissä olevia tai itsemaksavia asiakkaita.

Toimintaperiaatteet

Asiakkaiden ihmisarvoa ja yksityisyyttä kunnioitetaan kaikessa toiminnassa. Palvelut suunnitellaan yhdessä asiakkaan kanssa yksilöllisesti. Asiakkaalla on oikeus turvalliseen ja laadukkaaseen palveluun.

- **Asiakaslähtöisyys**, jokainen asiakas kohdataan yksilöllisesti, palvelut mukautetaan heidän tarpeisiinsa.
- **Luottamus ja turvallisuus**, asiakkaat päästävät kotihoidon työntekijän kotiinsa, joten luottamus ja turvallinen toiminta ovat ensiarvoisen tärkeitä.
- **Kunnioitus ja itsemääräämisoikeus**, asiakkaan oma tahto ja valinnat ovat keskiössä.
- **Läheisyys ja inhimillisyys**, Kotipalvelussa ollaan lähellä ihmistä ja usein mukana hänen arjessaan. Lämmin ja empaattinen kohtaaminen rakentaa hyvää asiakassuhdetta.
- **Kuntouttava työote**: Työmme päällimmäisenä tavoitteena on tukea ja edistää asiakkaan kokonaisvaltaista hyvinvointia niin että asiakas pärjää mahdollisimman itsenäisesti kotona/toimintaympäristössään. Asiakkaalle annetaan mahdollisuus tehdä niitä asioita, joita hän kykenee tekemään ohjaten, tukien ja rohkaisten.

Arvot

- **Ihmisen arvostus**: Jokainen ihminen ansaitsee tulla kohdatuksi arvokkaana ja ainutlaatuisena yksilönä.
- **Vastuullisuus ja huolellisuus**: Työ tehdään ammattitaitoisesti ja luotettavasti, pitäen asiakkaan hyvinvointi ja turvallisuus etusijalla.
- **Empatia**: Kyky asettua asiakkaan asemaan ja huomioida hänen tunteensa ja tilanteensa.
- **Rehellisyys ja avoimuus**: Toiminta on läpinäkyvää sekä asiakkaalle että hänen omaisilleen.

Asiakas- ja potilasturvallisuus

Palveluiden laadulliset edellytykset täyttyvät, kun:

1. Henkilöstö on ammattitaitoista ja koulutettua
 - Työntekijöillä on tehtäväänsä soveltuva koulutus. Esim. lähihoitaja kotihoi-
dossa, hoiva-avustajat siivouksessa ja he saavat säännöllistä täydennyskou-
lutusta
2. Toimintaa ohjaavat ajantasaiset suunnitelmat ja ohjeet
 - Yrityksellä on käytössä käypä hoitosuositus, laatu- ja turvallisuusohjelmat,
kirjalliset toimintaohjeet sekä riskienhallintasuunnitelma.
3. Yksilölliset palvelusuunnitelmat laaditaan yhdessä asiakkaan kanssa
 - Asiakkaan tarpeet kartoitetaan ja palvelu räätälöidään yksilöllisesti
4. Toimintaa seurataan ja arvioidaan säännöllisesti
 - Palaute kerätään asiakkailta ja henkilöstöltä ja sen pohjalta kehitetään toi-
mintaan. Kirjalista palautetta kerätään puolen vuoden välein ja aina palve-
lusuhteen lopussa.
5. Työvälineet ja -ympäristö ovat turvallisia
 - Käytetään turvallisia välineitä, ekologisia aineita, huomioidaan ergonomia ja
kotona tehtävän työn erityisvaatimukset.

Vastuu palvelujen laadusta

1. Johto vastaa kokonaisuudesta. Omavalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksi-
kön/palvelusta vastaavan esihenkilön ja henkilökunnan yhteistyönä. AINA:n liike-
toiminnan johtaja Johanna Lagerstedt on vastuussa, että palvelut ovat lainsäädän-
nön, lupien ja hyvän hoitokäytännön mukaisia.
2. Esihenkilöt tukevat työntekijöitä, valvovat toimintaa ja puuttuvat poikkeamin.
3. Työntekijöillä on henkilökohtainen vastuu ammattietikasta ja oikeasta toiminnasta.
Jokainen työntekijä noudattaa omassa työssään hyvää ammattikäytäntöä, raportoi
havaitsemistaan riskeistä ja puuttuu epäkohtiin.
4. Laadunvalvonta ja dokumentointi: Palvelun toteutuksesta kirjataan asiat asianmu-
kaisesti, jolloin virheet voidaan jäljittää ja korjata.

5. Itsearviointi ja ulkoiset arvioinnit: AINA tekee säännöllisesti itsearviointeja ja osallistuu tarvittaessa ulkopuolisiin auditointeihin.

RISKIENHALLINTA

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Riskinhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskinhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen. Palveluntuottajan vastuulla on, että riskinhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille. Esihenkilö kirjaa ja päivittää omavalvontasuunnitelmaan tunnistetut riskit ja niiden korjaukset henkilökunnan kanssa ne.

Riskinhallinnan työnjako

Johdon tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Heillä on myös päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelylle. Riskinhallinta vaatii aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen säännöllisillä kokouksilla. Kokouksissa epäkohtiin, läheltä piti -tilanteisiin tai haittatapahtumiin määritellään korjaavat toimenpiteet yhdessä henkilökunnan kanssa, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tilanteiden syiden selvittäminen ja tätä kautta menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään seurantakirjaukset ja -ilmoitukset.

Riskinhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Koko yksikön henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista. Eri ammattiryhmien

asiantuntemus saadaan hyödynnetyksi ottamalla henkilökunta mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.

Laadunhallinnan ja turvallisuuden toteutumista tukevat ja varmistavat suunnitelmat:

Perehdytys-, lääkehoito-, tietoturva-, työturvallisuus-, infektioiden torjunta-, terveydenhuollon laitteiden kunnossapito-, henkilöstön vastuualue- ja työsuunnitelmat. Käypä hoitosuosituksen ohjaavat työtämme. Lähihoitajien ja hoiva-avustajien eettiset ohjeet ohjaavat työtämme. Toimintayksikön potilas- ja asiakasturvallisuus varmistetaan seuraamalla päivittäin suunnitellun työn toteutumista. Läheltä piti- ja vaaratilanteet kirjataan ja niitä käsitellään palaverissa, jolloin mietimme yhdessä, miten vastaavanlainen tilanne voidaan jatkossa välttää. Vakavista ja korvattavista haittatapahtumista tiedotetaan asiakasta ja/tai omaista korvausten hakemiseksi.

Riskien tunnistaminen: AINA:n isoimpia riskejä ovat asiakkaan, tai yrittäjän fyysinen loukkaantuminen, lääkepoikkeamat, asiakkaan irtaimiston rikkoutuminen. Tartuntatautiin leviäminen joko asiakkaasta yrittäjään, tai yrittäjästä asiakkaaseen.

Laatupoikkeamat Asiakkaat voivat ottaa epäkohdista yhteyttä henkilökuntaan tai liiketoiminnan johtajaan, joko asiakaskäynnin yhteydessä, tai puhelimitse/sähköpostilla, tai tarvittaessa olla yhteydessä sosiaalihuollon johtavaan viranhaltijaan. Tähän annetaan kirjallinen vastaus kahden viikon kuluessa sen saapumisesta. Pääsääntönä on, että laatupoikkeamat käsitellään ja hoidetaan yrityksen sisällä. Asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantaneet tapahtumat, epäkohdat tai puutteet ilmoitetaan myös hyvinvointialueen tietoon oma-aloitteisesti käyttämällä sähköistä yksityisen palveluntuottajan kanavaa.

Korjaavat toimenpiteet Laatupoikkeamien, epäkohtien, läheltä piti -tilanteiden ja haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tilanteiden syiden selvittäminen ja tätä kautta menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään seurantakirjaukset ja -ilmoitukset. AINA:n lakisääteiset vastuu- ja potilasvakuutus turvaa potilaalle ja asiakkaalle. Mm korvaa rikkoutuneen asiakkaan irtaimiston tai kattaa hoitovahingot.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Omavalvontasuunnitelma on julkisesti nähtävänä yksikössä siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen. Sähköinen versio liitetään kotisivuille.

Palvelutarpeen arviointi

Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Poikkeuksena vammaispuolella palveluntuottaja ei pääsääntöisesti osallistu asiakkaan palvelutarpeen arviointiin. Arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet. Palvelutarpeen arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet, joita ovat fyysinen, psyykkinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Lisäksi arvioinnissa otetaan huomioon toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat eri ulottuvuuksiin liittyvät riskitekijät kuten terveydentilan epävakaus, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähyys tai kipu. Kartotuskäynnillä kartoitetaan kodin siisteystaso ja asiakkaan kunto, ikä sekä sairaudet. Tämän pohjalta laadintaan kotihoito- ja tai siivouksen palvelusopimus. Palveluseteliasiakaiden kohdalla palvelutarpeen arvioinnista on vastuussa ensisijaisesti hyvinvointialueen palveluohjaaja yhteistyössä kanssamme.

Hoito- ja palvelussuunnitelma: Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa ja palvelua koskevaan suunnitelmaan. Asiakkaille laaditaan yksilöllinen palvelu- ja hoitosuunnitelma noin neljä viikkoa asiakkaaksi tulon jälkeen. Palvelu- ja hoitosuunnitelma sisältää tarkemman tiedon asiakkaan hoidosta. Se toimii tärkeänä tiedon välineenä kotihoidon liikkuvassa työssä ja sen ajantasaisuudesta on tärkeä huolehtia. Suunnitelma perustuu asiakkaan ja mahdollisesti hänen omaistensa kanssa yhdessä tehtyyn toimintakyvyn arviointiin ja sen tavoitteet ja toimenpiteet käydään läpi hoitohenkilökunnan kanssa ja koko henkilökunta tutustuu laadittuihin suunnitelmiin. **Omahoitaja** vastaa suunnitelman ajantasaisuudesta. Suunnitelma tarkastetaan aina kun

asiakkaan tilanne sitä edellyttää, kuitenkin vähintään puolen vuoden välein. Suunnitelma laaditaan Vello-tietojärjestelmään, joka on Valviran hyväksymä.

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen Asiakkaat asuvat omissa kodeissaan ja heidän toiveensa huomioidaan palveluja suunnitellessa ja toteutettaessa. Työskentelyssä asiakas otetaan mukaan niihin toimintoihin, joihin hän pystyy osallistumaan terveydentila huomioiden. Kotihoidossa noudatetaan salassapitovelvollisuutta ja asiakkaaseen liittyviä tietoja ei anneta ulkopuolisten tietoon. Tarvittaessa asiakkaalla voi olla edunvalvoja käytössä. Kotihoidossa asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua.

Asiakkaan asiallinen kohtelu: Asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Työntekijän ja työyhteisön vastuulla on tunnistaa asiakastyön epäkohdat ja niiden uhat ennakkoon siten, että niihin voidaan puuttua riittävän ajoissa.

Ilmoitusvelvollisuus

Valvontalaissa 29§ säädetään työntekijän velvollisuudesta tehdä viipymättä ilmoitus havaitsemastaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta, joka liittyy asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen. Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan kaltoinkohtelua, henkilöstömitoitusta, ja toimintakulttuuriin sisältyviä asiakkaalle vahingollisia toimia. Laissa korostetaan, ettei ilmoituksen tehneeseen henkilöön saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena. Esimies vastaa siitä, että jokainen työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuuskäytännöistä. Ilmoituksen vastaanottaneen tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle. Havaittu ja tietoon tullut epäasiallinen kohtelu käsitellään esimiehen johdolla yksikön palaverissa ja päätetään tarvittavista muutoksista. Palveluseteliasiakkaiden kohdalla asia ilmoitetaan myös hyvinvointialueelle.

Viranomaisyhteistyötä tehdään tarvittaessa, jos huomataan esim. edunvalvonnan tarpeessa oleva henkilö, tai on tarpeellista tehdä huoli-ilmoitus hyvinvointialueelle iäkkäistä

henkilöstä. Tilanteen mukaan tehdään yhteistyötä turvallisuudesta vastaavien viranomais-
ten, poliisin ja pelastustoimen kanssa

Asiakkaiden osallisuus

Asiakkaiden ja heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Koska laatu ja hyvähoito voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaalle, on systemaattisesti kerätty palaute tärkeää saada käyttöön yksikön kehittämisessä. AINA kerää tietoja aloituksesta 3kk välein asiakaskyselyllä. Kysely toteutetaan asiakaskyselylomakkeella ja se palautetaan kirjepostilla. Asiakkaat ja heidän omaisensa voivat myös antaa palautetta kotihoidon palveluista vapaamuotoisesti kirjallisesti ja/tai suullisesti kotihoidon työntekijöille tai yrittäjille sekä soittamalla tai laittamalla sähköpostia. Saatu palaute käsitellään ja asiakkaalta tai hänen omaiseltaan saatuun palautteeseen vastataan toivomusten mukaan. Asiakaspalautteet käsitellään työyhteisön palaverissa. Kyselyn ja muun palautteen kautta saadaan tietoa asiakkaiden näkemyksistä kotihoidosta, minkä perusteella toimintaa voidaan kehittää ja suunnitella.

Asiakkaan oikeusturva Palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus. Pohjois-Savossa muistutus hyvinvointialueelle, kun palvelua tuotetaan palvelusetelillä. <https://pshyvinvointialue.fi/sosiaaliasiavastaava>. Sosiaaliasiavastaavat Nissinen Antero ja Räsänen Teuvo. Puhelinaika arkisin kello 9-11.30 puhelin 044 461 0999.

Uudellamaalla muistutus annetaan yksikön vastaavalle henkilölle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Vastuuhenkilönä toimii Johanna Lagerstedt. Muistutukseen annetaan siihen kirjallinen ja perusteltu vastaus 2vk sisällä. (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 23§). Muistutusten kautta saadaan tietoa asiakkaiden näkemyksistä palvelusta, minkä perusteella toimintaa voidaan kehittää ja suunnitella.

Yhteystiedot Sosiaali- ja potilasasiavastaaville eri hyvinvointialueilla

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan tehtäviin kuuluu neuvoa ja ohjata asiakasta potilaslain soveltamiseen liittyen avustaa asiakasta asian saamisessa vireille muistutus-, kantelu-, potilasvahinko- ja lääkevahinkoasiana tai vahingonkorvausasiana tiedottaa asiakkaan oikeuksista.

Helsinki: Tove Munkberg, Jenni Hannukainen, Ninni Purmonen, Taru Salo ja Teija Tanska
p. 09 310 43355 s-posti: sotepe.potilasasiavastaava@hel.fi

Vantaan ja Keravan hyvinvointialue: Clarissa Kinnunen ja Satu Laaksonen p. 09 4191 0230
tai s-posti: sosiaali-japotilasasiavastaava@vakehyva.fi

Pohjois-Savon hyvinvointialue: Perusterveydenhuollon ja yksityisten terveydenhuollon palveluntuottajien potilasasiavastaavien palvelunumero, puh. 044 461 0850. Potilasasiavastaavien puhelinaika on arkisin kello 9.00-11.30.

[https://pshyvinvointialue.fi/documents/594193/718182/Potilasasiavastaava_kun-
nat_27.9.2024.pdf/21a452b4-8ddf-8538-d89f-67327be79fea?t=1727436947753](https://pshyvinvointialue.fi/documents/594193/718182/Potilasasiavastaava_kun-
nat_27.9.2024.pdf/21a452b4-8ddf-8538-d89f-67327be79fea?t=1727436947753)

Itä-Uudenmaan hyvinvointialue

Anette Karlsson

Sosiaali- ja potilasasiavastaava

p.040 514 2535 anette.karlsson@itauusimaa.fi

Puhelinaika maanantaisin ja torstaisin kello 9-13

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella sosiaali- ja potilasasiavastaavina toimivat Jenni Henttonen, Terhi Willberg, Anne Hilander (ma ja to) sekä Katri Tuomi-Andersson. Palvelusta vastaa Riitta Flinck.

p. 029 151 5838.

sähköposti: sosiaali.potilasasiavastaava@luvn.fi

Neuvontaa puhelimitse ma 10-12, ti, ke, to klo 9-11 (ei pyhien aattona eikä arkipyhinä).

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot:

Neuvonta ja sovittelu kuluttajaoikeudellisissa ongelmissa, joiden osapuolia ovat kuluttaja ja yritys, esim. tavarán ja palvelun virheen hyvitys, sopimukset, maksaminen. Kuluttajaneuvonta Puh. 09 5110 1200 (ma, ti, ke, pe klo 9-12, to klo 12-15) Asiakas voi tehdä kantelun Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastoon (Valvira), aluehallintovirastolle (AVI), eduskunnan oikeusasiamiehelle tai oikeuskanslerille.

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Kotihoito perustuu toimintakykyä tukevaan työotteeseen ja kotikäynneillä pyritään edistämään asiakkaan hyvinvointia. Hänen toimintakykyään seurataan ja häntä kannustetaan tekemään kaikkia niitä toimia, joihin hän itse pystyy. Tarvittavat apuvälineet hankitaan ja asiakasta ohjataan niiden käytössä. Asiakkaan tilanteen vaatiessa pidetään yhteinen palaveri kotihoidon, asiakkaan ja omaisten kesken. Asiakkaan tietoisuuteen pyritään tuomaan erilaisia toiminta- ja aktiviteettimahdollisuuksia. Näitä ovat muun muassa päivätoimintaryhmät, fysioterapiapalvelut, ulkoiluavut. Tavoitteena on asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja osallisuuden edistäminen.

Ravitsemus

Kotihoidon asiakkaat asuvat omissa kodeissaan, joten ruokailut järjestetään asiakkaan toiveiden mukaan huolehtien, että asiakkaalla on mahdollisuus saada vuorokauden aikana tarvittavat ateriat, huomioivat erityisruokavaliot, lisäravinteiden tarpeet ja selvittävät mieliruuat. Asiakkaan ruokailun toteutumista valvotaan kotihoidon käyntien yhteydessä tarpeen mukaan. Ravitsemuksessa huomioidaan ruokaviraston voimassa olevat väestötasolle ja eri ikäryhmille laaditut ravintoaineiden saanti- ja ruokasuositukset. Asiakas saa päivittäiskauppatavarat kotiinsa joko ostamalla asiointiapuja yritykseltä, omaisten avulla tai itsenäisesti hankkien. Käytössä on myös verkon kautta tehtävät kauppatilaukset. Asiakkaita kannustetaan myös ateriapalveluiden käyttöön. AINA voi myös tehdä ruuanvalmisteluja.

Hygieniakäytännöt

Kotihoidossa huolehditaan asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta yksilöllisten palvelu- ja hoitosuunnitelmien mukaisesti ja lisäksi tarpeen vaatiessa. Asiakaskäynneillä seurataan myös kodin yleistä siisteyttä. AINA kotipalvelulla on erilliset hygieniaohteet ja henkilöstölle järjestetään koulutusta asian tiimoilta. Ohjeistuksissa on huomioitu tavanomaiset hygieniakäytännöt, että poikkeusajan ohjeistukset. AINA ei tarjoa kotisairaanhoidoa. Asiakkaiden lääkäripalvelut tuottavat pääasiassa hyvinvointialueen terveyspalvelut.

Lääkehoito

Kotihoidossa noudatetaan vuosittain päivitettävää Terveiden ja Hyvinvoinnin laitoksen ohjeiden mukaan laadittua lääkehoitosuunnitelmaa. Lääkehoitosuunnitelmassa linjataan eri koulutuksen omaaville työntekijöille vaadittavat luvat kotihoidon työtehtävissä toimimiseen. Lääkehoitosuunnitelma kuuluu jokaisen työntekijän perehdyttämisohjelmaan ja siihen tulee perehtyä uudelleen mahdollisten muutosten osalta. Lääkehoitosuunnitelma on laadittu lääkärin kanssa ja vastuu on hyvinvointialueella, kun kyse on palveluseteli-asiakkaista. Lääkehoitoon liittyviin poikkeamiin yksikössä on käytössä oma lääkehoitopoikkeama-lomake, joka tulee täyttää aina havaittaessa laatupoikkeaman asiakkaan lääkehoidossa. Poikkeamat käsitellään, arvioidaan ja tilastoidaan välittömästi ja mietitään mahdolliset ratkaisut ja toimenpiteet vastaavien tilanteiden syntymisen ehkäisemiseksi. Monialainen yhteistyö tehdään yhteistyötä julkisen ja yksityisen terveydenhuollon, apteekkien ja hyvinvointialueen kanssa. Yhteistyö asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien toimijoiden kanssa tapahtuu erilaisissa hoitoneuvotteluissa, puhelimitse ja sähköpostin välityksellä. Yhteistä asiakastietojärjestelmää ei ole. Tärkeässä osassa yhteistyön onnistumisessa on kuitenkin hyvä hoitotyön kirjaus ja informaation kulku. Kotihoidon asiakkaille nimetään omahoitaja, joka huolehtii asiakkaan palvelukokonaisuuden toimivuudesta ja riittävydestä. Omahoitaja on nimetty asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelmaan. Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa Sosiaalihuollon oma-valvonta koskee asiakasturvallisuuden osalta sosiaalihuollon lainsäädännöstä tulevia velvoitteita.

Palo- ja pelastusturvallisuudesta sekä asumisterveyden turvallisuudesta vastaavat eri viranomaiset kunkin alan oman lainsäädännön perusteella. Asiakasturvallisuuden

edistäminen edellyttää kuitenkin yhteistyötä muiden turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa edellyttämällä mm. poistumisturvallisuussuunnitelman ja ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille.

Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspalvelulain mukainen velvollisuus ilmoittaa iäkkästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään. Järjestöissä kehitetään valmiuksia myös iäkkäiden henkilöiden kaltoinkohtelun kohtaamiseen ja ehkäisemiseen. Kotihoidossa arvioidaan jatkuvasti ja kokonaisvaltaisesti mm. kodin turvallisuutta, ja asiakkaan kykenemättömyyttä huolehtia itsestään. Kotikäynnillä varmistetaan palo- ja pelastusturvallisuus (mm. palohälyttimet).

Toimitilat

AINA:lla ei ole varsinaisia toimitiloja, vastaanottotoimintaa eikä asiakkaita oteta toimitiloissa vastaan.

Teknologiset ratkaisut

Asiakkailla saattaa olla käytössä turvapuhelin, jonka asiakas saa hyvinvointialueen kotihoidon kautta. AINA kartoittaa ja antaa informaatiota palvelusta sekä huolehtii laitteen opastuksesta ja ottaa asiakkaan puolesta tarvittaessa yhteyttä vika- ja häiriötilanteissa.

Terveystenhuollon laitteet ja tarvikkeet: Asiakas on ensisijaisesti velvollinen huolehtimaan apuvälineiden huollosta ja kunnosta. Asiakas saa omaan henkilökohtaiseen käyttöönsä tarvittavat apuvälineet, laitteet ja tarvikkeet ja ohjeistuksen hyvinvointialueen apuvälinelainauksesta.

Asiakastyössä toimii: Lähihoitaja, 1 siivoojaa/hoiva-avustajaa.

Sijaisuudet hoidetaan keskittämällä siivouspalvelut täysin siivoojien/kodinhuoltajien vastuulle (muussa tapauksessa myös hoitohenkilökunta tekee siivoustöitä). Osa-aikaisten työmäärä voidaan hetkellisesti uudelleen sopia. Verkostoidumme muiden yksityisten kotihoidoyritysten kanssa. Meillä on kontakteja henkilöstövuokrauspalveluihin, joista on mahdollista turvata henkilöstön riittävyys äkillisissä ja poikkeuksellisissa poissaolotilanteissa.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Erityisesti palkattaessa asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskenteleviä työntekijöitä otetaan huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Rikosrekisteriote pyydetään alaikäisten ja vammaisten kanssa työskenteleviltä. Noudattamme yksityisen palvelualan työehtosopimusta (SOSTES). Hakijat haastatellaan ja vaaditaan tarvittavat opintosuoritusotteet ja todistukset. JulkiTerhikistä ja Suosikista tarkistetaan tiedot ammattihenkilöiden kelpoisuustiedoista. Myös rikosrekisteriotteet tarkistetaan.

Henkilöstön perehdyttäminen ja täydennyskoulutus

Toimintayksikön hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Sosiaalihuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamista ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskouluttautuminen. Erityisen tärkeä täydennyskoulutuksen osa-alue on henkilökunnan lääkehoito-osamisen varmistaminen.

Tietojärjestelmät

Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassapidettäviä henkilötietoja. Toteutamme kirjaukset hyvinvointialueen sähköiseen järjestelmään, sekä Valviran hyväksymässä VELLO-sovelluksessa, johon kirjaudutaan henkilökohtaisilla käyttäjätunnuksilla. Asiakastietojärjestelmän käyttölokia ja käyttöä voidaan valvoa, jotta voidaan varmistaa, onko tietojen katselu liittynyt asiakastyöhön.

Asiakastietolain 7 §:n mukaan, yrityksen palveluyksikön vastuuhenkilö vastaa asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksen ajantasaisuudesta ja saavutettavuudesta noudattaen EU:n yleisen tietosuojasetuksen ((EU) 2016/679) ja tietosuojalain (1050/2018) vaatimuksia. AINA:n rekisteriseloste on nähtävillä kotisivuilla

www.ainakotipalvelu.fi 08/2025 lähtien, sekä pyydettyäessä. Tietoturvasuunnitelma on päivitetty 27.5.2025

Asiakastietoihin liittyvät manuaaliset tiedot ja asiakirjat säilytetään yrityksen lukollisessa kaapissa. Rekisteröityjä tietoja tietosuojataan asianmukaistesti: Säilytys suojatussa tilassa, tietojen käytön rajaaminen käyttövaltuuksin, tietojen asianmukainen varmentaminen ja suojaaminen. Henkilökunnan kouluttaminen tietojen käsittelyyn ja tietosuojaan liittyviin toimenpiteiden ohjeistaminen. Asiakirjojen alkuperäiskappaleet säilytetään lukitussa tilassa joihin pääsyoikeus ainoastaan sinne oikeutetuille henkilölle. Paperitulosheet tuhotaan tietoturvallisesti. Kaikilla henkilötietoja käsittelevillä työntekijöillä on lainsäädännön ja salassapitoehtojen perusteella vaitiolovelvollisuus. Mahdolliset uudet työntekijät saavat tavanomaisen työhön perehdyttämisen lisäksi perehdytystä salassapitovelvollisuuden noudattamisesta sekä myös asiakastietojen käsittelystä. Jokaisesta asiakaskäynnistä tulisi olla kirjattu selvitys: asiakkaan voinnista, tehdyistä avustuksista, mahdollisista poikkeamista sekä mahdollisista toiveista jatkoon suhteen asiakkaan kuvaamana ja työntekijän kirjaamana. Tietosuojasta vastaavan nimi ja yhteystiedot: Johanna Lagerstedt, puh. 0505579495

Infektioiden torjunta ja hygieniakäytännöt

Toteutetaan hyvinvointialueiden antamia ohjeita infektioiden ehkäisyssä (infektioiden torjunta kotihoidossa materiaalia hyväksi käyttäen)

Materiaalin keskeisiä aiheita: -Työvälineiden puhdistus, käsihygieniä ja aseptinen omatunto, lääkehoitoon riittyviä ohjeistuksia, suojaimet ja niiden käyttö. Asiakkaan henkilökohtaisesta hygieniasta huolehditaan asiakkaan kanssa sovitun mukaisesti esim. suihkussa avustaminen, ihon kunnon tarkkailu ja ihon rasvaus, kynsien leikkaaminen, parranajo ym. Suihkuavustuksen yhteydessä käytetään kertakäyttöisiä suojakäsineitä sekä kertakäyttöisiä suojaessuja ja kumisaappaita. Kotikäynneillä huolehditaan hyvästä käsihygieniasta ja tarvittaessa suojakäsineiden ja suusuojainten käytöstä. Jokaisella henkilökuntaan kuuluvalla työntekijällä on velvollisuus toteuttaa hyvää käsihygieniaa ja pitää mielessä aseptisen omatunto ja työjärjestys työn jokaisessa vaiheessa. Työntekijät huolehtivat myös asiakkaan kodin hyvästä hygieniatasosta ja palveluumme kuuluu kodin perussiistiminen, vaatehuolto ja roskien vienti.

Lääkehoitosuunnitelma AINA:n lääkehoitosuunnitelma on päivitetty 08/2025. Lääkehoitosuunnitelma on laadittu STM:n Turvallinen lääkehoito- oppaan ohjeiden mukaisesti. AINA:n lääkehoitosuunnitelman on allekirjoittanut ja hyväksynyt yhteistyölääkäri Jenna Viljanen. Suunnitelma päivitetään kerran vuodessa ja aina tilanteen muuttuessa. Jokainen työntekijä kuittaa allekirjoituksellaan, että on lääkehoitosuunnitelmaan perehtynyt ja sen lukenut. Kotihoidossa työskentelee lähihoitajia, hoiva-avustajia ja henkilökohtaisia avustajia. Lääkehoitoon osallistuvat vain lääkeluvat saaneet sosiaali- ja terveysalan ammattihenkilöt. Lääkehoitosuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä vastaava henkilö Johanna Lagerstedt.

Valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelma

Valmius ja jatkuvuuden varmistaminen varmistetaan valmius- ja jatkohallintasuunnitelmalla, joka päivitetty viimeksi 27.5.2025. Suunnitelmaa päivitetään aina tarvittaessa ja vähintään kerran vuodessa koko henkilökunnan kanssa. Valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelmassa kuvataan yleiset valmiuden ylläpitämisen ja jatkuvuudenhallinnan yleiset periaatteet. Valmiutta ja jatkuvuudenhallintaa ylläpidetään ulottamalla niiden arviointi kaikkeen päivittäiseen tekemiseen, ohjeistuksiin sekä toimintaan ja hallinnan periaatteita kuvataan sen vuoksi useissa eri suunnitelmissa ja ohjeissa, jotka osaltaan täydentävät tätä suunnitelmaa. Valmiuden ja jatkuvuudenhallinnan edellytyksenä on toimintaympäristön tuntemus, ennakointi, toimintamallien ja ohjeiden säännöllinen ylläpitäminen sekä niiden noudattaminen ja kattava, systemaattinen riskien arviointi. Valmiutta ja jatkuvuudenhallinnan edellytyksiä arvioidaan sekä sisäisin että ulkoisin menetelmin.

Tämä omavalvontasuunnitelma on laadittu ja hyväksytty 7.8.2025. Seuraava päivitys 11/2025 tai tarpeen mukaan aikaisemmin. Omavalvontasuunnitelma on laadittu asiakas- ja potilasturvallisuuskeskuksen mallipohjan mukaisesti ja noudattaa Valviran 8.5.2024 antamaa määräystä sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajan omavalvontasuunnitelman sisällöstä. Seurannasta tehdään selvitys ja päivitetään 4kk välein ja julkaistaan (ilman henkilötietoja) kotisivuilla www.ainakotipalvelu.fi, selvitys (VL 27 §) . Suunnitelman laatimisesta, toteutumisen seurannasta, päivittämisestä ja julkaisemisesta vastaa AINA:n toiminnan johtaja Johanna Lagerstedt. Omavalvontasuunnitelma päivitetään yhdessä

henkilökunnan kanssa säännöllisesti kolme kertaa vuodessa ja aina kun tarpeen. Päivitykset tehdään tarvittaessa ajankohtaisista muutoksista tai palautteesta. Omaohjelmasuunnitelman hyväksyy yrityksen liiketoiminnanjohtaja.

Omaohjelmasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys 7.8.2025

Allekirjoitus

