



## OMAVALVONTASUUNNITELMA

Viisi vuodenaikaa Oy

## Sisällys

Palveluntuottajan tiedot.....	4
Omavalvontasuunnitelma.....	5
Omavalvontasuunnitelman toteuttamisen seuranta.....	5
Toiminta-ajatukset, arvot ja toimintaperiaatteet.....	5
Omavalvonnan toteuttaminen.....	<b>Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.</b>
Riskienhallinta.....	7
Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen .....	7
Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat..	<b>Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.</b>
Riskienhallinnan työnjako .....	7
Riskien tunnistaminen .....	8
Ilmoitusvelvollisuus.....	8
Riskien ja esiin tulleiden epäkohtien käsitteleminen .....	9
Korjaavat toimenpiteet.....	9
Asiakkaan asema ja oikeudet.....	10
Palvelu- ja hoitosuunnitelma .....	10
Asiakkaan itsemääräämisoikeus .....	10
Asiakkaan asiallinen kohtelu .....	12
Asiakkaan osallisuus .....	12
Asiakkaan oikeusturva .....	12
Palvelun sisällön omavalvonta .....	14
Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta .....	14
Ravitsemus .....	15
Infektio- ja hygieniakäytännöt.....	15
Terveyst- ja sairaanhoito .....	16
Lääkehoito .....	16
Asiakasturvallisuus .....	<b>Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.</b>
Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa.....	17
Asiakasturvallisuuden varmistaminen henkilöstön osaamista koskien	<b>Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.</b>

# VIISI vuodenaikaa

Turvallisuuden varmistaminen rekryointiprosessin aikana .....	19
Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta .....	20
Toimitilat .....	20
Teknologiset ratkaisut.....	<b>Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.</b>
Terveystieteiden laitteet ja tarvikkeet.....	<b>Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.</b>
Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen .....	22
Asiakastyön kirjaaminen .....	23

## Palveluntuottajan tiedot

### Palveluntuottaja:

Nimi: Viisi vuodenaikaa Oy

Y-tunnus: 2944722-8

Hyvinvointialueet, joille palvelua tuotetaan: Helsinki, Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue, Vantaa-Keravan hyvinvointialue, Keski-Uudenmaan hyvinvointialue

Kunnat: Helsinki, Espoo, Kauniainen, Kirkkonummi, Järvenpää, Vantaa, Kerava

### Palveluyksikkö:

Nimi: Viisi vuodenaikaa Oy

Osoite: Pihatörmä 1 A, 02240 Espoo

Palveluesihenkilö Henni Feiring

Puhelinnumero: 050 32103543

Sähköpostiosoite: [henni@viisivuodenaikaa.com](mailto:henni@viisivuodenaikaa.com)

Palveluesihenkilö Ruut Venäläinen

Puhelinnumero: 050 471 9660

Sähköpostiosoite: [ruut@viisivuodenaikaa.com](mailto:ruut@viisivuodenaikaa.com)

### Palvelumuodot:

Kotihoito ja kotisairaanhoido

Lapsiperheiden kotipalvelu

Lastensuojelun kotipalvelu

Erityishuoltona järjestettävä kehitysvammaisten hoitoapu

Omaishoidon lomitus, alle 18-vuotiaat

Omaishoidon lomitus, yli 18-vuotiaat

Vammaisten kotiin vietävät palvelut

### Yksityisen palveluntuottajan lupatiedot:

Aluehallintoviraston/Valviran myöntämän luvan myöntämisaikajako ja palvelu, johon lupa on myönnetty: Yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt 6.3.2019

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut): ilmoituksen ajankohta 1.2.2019

Palveluala, johon rekisteröity: Yksityisen sosiaalihuollon rekisteröinti

### Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat:

Ostopalveluiden tuottaja: MediPower Oy

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palveluiden laadusta. Alihankintana tuotettavien palveluiden palveluntuottajilta vaaditaan omavalvontasuunnitelmat.

## Omavalvontasuunnitelma

Omavalvontasuunnitelma laaditaan yhteistyössä yrityksen esihenkilöiden ja työntekijöiden kesken. Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään aina tarpeen mukaan ja vähintään neljän kuukauden välein. Omavalvontasuunnitelma voidaan ottaa uudelleen tarkasteltavaksi esimerkiksi ilmenneiden puutosten vuoksi, kehittämistarpeiden vuoksi tai asiakkailta saadun palautteen pohjalta.

Omavalvontasuunnitelmasta vastaa palvelujohtaja Satu Manner ([satu@viisivuodenaikaa.com](mailto:satu@viisivuodenaikaa.com)) ja hänen apunaan tarvittaessa palveluesihenkilö Henni Feiring ([henni@viisivuodenaikaa.com](mailto:henni@viisivuodenaikaa.com)). Omavalvontasuunnitelman uusin versio on vapaasti saatavilla yrityksen kotisivuilla, asiakaskohteissa sekä toimistolla. Omavalvontasuunnitelma on myös osa työntekijöiden perehdytysmateriaalia.

## Omavalvontasuunnitelman toteutumisen seuranta

Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan palveluyksikössä johdon ja palveluesihenkilöiden toimesta. Havaittujen puutteiden tai kehittämistarpeiden korjaamistoimet aloitetaan välittömästi niiden havaitsemisen jälkeen.

Omavalvontasuunnitelman toteuttamisessa havaitut puutteet dokumentoidaan, salassa pidettäviksi määritellyjä tietoja lukuun ottamatta.

Omavalvontasuunnitelmasta vastaa palvelujohtaja Satu Manner, mutta omavalvonnan toteutumisesta ja seurannasta päivittäisessä työssä vastaa hänen apunaan palveluesihenkilö Henni Feiring. Konkreettisesti omavalvonnan toteutumista seurataan esimerkiksi haattatapahtumailmoitusten lukumäärää ja läpikäymistä seuraamalla, koulutusten toteutumista seuraamalla ja koulutuksia järjestämällä, asiakaskirjausten toteutumista ja laatua seuraamalla, asiakaspalautteita vastaanottamalla ja muutoin kehittäen hoitotyön laatua yhteistyössä henkilöstön kanssa. Palveluntuottajana vastuullemme kuuluu myös hyvinvointialueiden tarjoamiin omavalvontakäynteihin osallistuminen ja tarvittavan materiaalin niihin tuottaminen. Käymme avointa keskustelua omavalvontaan liittyvistä asioista niin henkilöstön, palveluntarjoajien kuin asiakkaidenkin kanssa ja otamme kaikki omavalvontaan liittyvät kehittämis ehdotukset ja palautteet välittömästi arvioitavaksi ja käsittelyyn.

## Toiminta-ajatukset, arvot ja toimintaperiaatteet

Viisi vuodenaikaa Oy:n toiminta-ajatuksena on tarjota laadukkaita ja yksilöllisiä kotipalvelun ja kotihoidon palveluita vastaten kasvavaan hoivapalveluiden tarpeeseen. Palveluita tarjotaan pääasiassa julkisen sektorin asiakkaille. Tällä hetkellä palvelua tuotetaan Uudenmaan alueella, mutta jatkossa palvelua on tarkoituksena tuottaa myös laajalti muualla Suomessa.

Varsinainen hoitotyö toteutuu pääsääntöisesti loppukäyttäjäasiakkaiden kodeissa ja lähiympäristöissä, asiakkaiden toiveiden ja tarpeiden mukaan. Palvelut räätälöidään

yhteistyössä asiakkaan ja asiakkaan hoitotahojen kanssa aina yksilöllinen tarve ja toiveet huomioon ottaen. Palveluidemme asiakasryhmänä ovat lapset, nuoret ja lapsiperheet, sekä kehitysvammaiset ja muut vammaisasiakkaat.

Tuotettavia palveluita ovat esimerkiksi lasten tilapäinen kotipalvelu, kehitysvammaisten erityishuoltona toteutettava kotiapu, alle 18-vuotiaiden omaishoidon lomitukset, lasten kotisairaalapalvelu, sekä kotiin vietävä vammaispalvelu. Palveluntarjoajana toimivat pääsääntöisesti hyvinvointialueet, mutta palveluita on joissain tapauksissa mahdollista hankkia myös yksityisasiakkaana.

Yrityksen toimintaa ohjaavat arvot luotettavuus, asiantuntijuus ja yhteistyö.

- Luotettavuus merkitsee yritykselle turvallisuutta, välittämistä, sekä vastuunottoa asiakkaista ja toiminnasta. Luotettavuutta on myös avoin kommunikaatio ja osaamisen vaihto palveluntarjoajien kanssa kaikissa asioissa.
- Asiantuntijuudella viitataan vahvaan ammattitaitoon ja kokemukseen, sekä jatkuvaan osaamisen kehittämiseen. Tavoitteenamme on olla palveluntuottaja, joka on tunnettu hoitotyöstä ja tarjoamiensa ammattilaisten laadusta.
- Yhteistyö käy ilmi yrityksen tavassa kehittää palveluita niin asiakas- kuin organisaatiotasollakin yhdessä hoitavien tahojen kanssa ja uusimpaan tutkittuun tietoon perustuen. Osallistumme myös toimialamme kehittämiseen ja aktiiviseen keskusteluun laajemmalla tasolla.

Keskeisiä toimintaperiaatteitamme ovat asiakaslähtöisyys, asiakkaiden ja omaisten arvostava kohtaaminen, joustavuus sekä kuntouttava työote. Palvelumme huomioi jokaisen asiakkaan yksilölliset tarpeet kunnioittaen heidän itsemääräämisoikeuttaan. Niin asiakkaat kuin omaisetkin kohdataan kunnioittaen, joustavasti ja arvokkaasti. Kuntouttava työote näkyy palvelussa päivittäisissä toimissa. Päivittäiset toimet toteutetaan asiakkaan omaa toimintakykyä tukien ja ylläpitäen. Jokaisen asiakkaan hoitotyö on tavoitteellista. Asiakkaita tuetaan säilyttämään sama sosiaalinen elinpiiri, joka heillä on mahdollisesti ollut myös ennen sairastumistaan. Toiminnassamme korostuu myös kiireetön kohtaaminen ja hoidon jatkuvuus, joista olemmekin saaneet paljon kiitosta asiakkailta ja heidän omaisiltaan.

Toimintaperiaatteet tulevat henkilöstölle tutuiksi heti työsuhteen alusta työhaastattelusta alkaen. Tämän lisäksi ne korostuvat perehdytysvuoroissa, joissa kokeneet kollegat omalla toiminnallaan ja läsnäolollaan näyttävät esimerkkiä yrityksemme arvojen ja toiminta-ajatuksen mukaisesta hoitotyöstä ja kohtaamisesta. Myös esihenkilöt tekevät omat työtehtävänsä kyseisten arvojen mukaisesti näyttäen esimerkkiä yrityksen arvojen mukaisesta työotteesta henkilöstölle ja asiakkaille.

## Riskienhallinta

### Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on yksi omavalvonnan kulmakivistä. Ilman epäkohtien tunnistamista ei asiakasturvallisuusriskejä voi ennalta ehkäistä, eikä toteutuneisiin epäkohtiin puuttua suunnitelmallisesti ja tavoitteellisesti. Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtien uhkia tulee arvioida monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta. Näin toimitaan myös Viidellä vuodenaikalla. Riskit ovat usein monien virhetoimintojen summa. Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri. Henkilöstön ja asiakkaiden uskallusta tuoda esiin laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia tulee ylläpitää ja tukea aktiivisesti.

Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen voi vaarantua. Riskienhallintaan kuuluu suunnitelmallinen toiminta todettujen epäkohtien tai riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi. Osana riskienhallinnan toimeenpanoa kaikki toteutuneet haittatapahtumat kirjataan, analysoidaan ja raportoidaan. Korjaavat toimenpiteet toteutetaan mahdollisimman pian. On esihenkilön vastuulla, että henkilökunta on perehtynyt omavalvonnan periaatteisiin ja toimeenpanoon, mukaan lukien henkilökunnalle laissa asetettuun velvollisuuteen ilmoittaa asiakasturvallisuutta koskevista epäkohdista ja niiden uhista. Riskienhallinta ja omavalvonta ovat osa jokapäiväistä työtä palveluyksikössämme.

### Riskienhallinnan työnjako

Yrityksen johto ja esihenkilöt huolehtivat omavalvonnan ohjeistamisesta, järjestämisestä ja siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuuteen liittyvistä asioista. Toiminnasta vastaavien henkilöiden on huolehdittava myös siitä, että turvallisuuden varmistamiseen ja kehittämiseen on osoitettu riittävästi resursseja. Esihenkilöt omalla toiminnallaan edesauttavat sitä, että palveluyksikössä on myönteinen ja avoin asenneympäristö turvallisuuskysymyksiä koskien. Riskienhallinta vaatii sitoutumista ja aktiivista työtettä koko henkilökunnalta.

Työntekijät osallistuvat riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, että työ ei ole koskaan valmista ja jatkuvaa kehittämistä toteutetaan arjen työn lomassa jatkuvasti. Riskienhallinnan prosesseja kehitetään koko ajan tarpeen mukaan. Työntekijät tekevät haittatapahtumailmoituksiaan huomaamistaan haittatapahtumista tai läheltä piti -tilanteista, ja osallistuvat niiden käsittelyyn.

Palveluyksikössä riskien kartoitus toteutuu käytännössä esimerkiksi riskikartoituksen luomisella ja aktiivisella päivittämisellä, strukturoidulla perehdytysohjelmalla, poikkeamalomakkeen käytöllä, säännöllisillä tiimipalavereilla, lääkehoitosuunnitelman noudattamisella ja päivittämisellä, omavalvontasuunnitelman avulla, sekä selkein

toimintaohjein. Palveluyksikössä on nimetty, esihenkilöasemassa työskentelevä henkilö, jonka vastuualueisiin kuuluu hoitotyön laadun kehittäminen.

## Riskien tunnistaminen

Riskikartoitukseen osallistuu koko palveluyksikön henkilöstö. Riskikartoitus tehdään kalenterivuodeksi kerrallaan, ja sitä päivitetään aina tarpeen mukaan. Jokainen työntekijä pyrkii tunnistamaan omassa työssään esiintyviä vaara-, haitta- ja kuormitustekijöitä. Henkilökunta on ohjeistettu raportoimaan kaikista vaaratilanteista ja läheltä piti -tilanteista, Raportointi tehdään suullisesti ja kirjallisesti esihenkilölle.

Yksikössä on käytössä poikkeamalomake. Poikkeamalomake täytetään mahdollisimman pian haittatapahtuman tai läheltä piti-tilanteen jälkeen. Tällä varmistetaan poikkeaman mahdollisimman yksityiskohtainen ja todenmukainen kirjaaminen. Poikkeaman raportoi sen havainnut henkilö. Poikkeamailmoituksen käsitellään asiakaskohtaisissa tiimipalaverissa, joissa yhdessä mietitään mahdollisuuksia minimoida vastaavien tapahtumien riskit jatkossa.

Myös asiakkaita ja heidän omaisiaan rohkaistaan ja tuetaan havaitsemiensa riskien ja epäkohtien ilmoittamiseen. Ilmoituksia voi tehdä suullisesti, kirjallisesti tai kotisivujen palautelomakkeen kautta. Ilmoitukseen rohkaistaan avoimella kommunikaatiolla ja luomalla turvallinen ja vastaanottavainen tila palautteenantoon. Tarvittaessa ilmoituksen tekemiseen voi pyytää apua asiakkaalle tutulta hoitajalta tai toimiston esihenkilöiltä. Palautteet otetaan vastaan joustavasti ja niihin pureudutaan välittömästi.

Yrityksessä on tehty erillinen riskikartoitus, tämä liitteenä.

## Ilmoitusvelvollisuus

Valvontalain pykälän 29 mukaisen epäkohtien ilmoitusvelvollisuuden mukaan sosiaalihuollon henkilöstön on ilmoitettava havaitsemistaan epäkohdista tai epäkohdan uhista, jotka vaarantavat asiakkaille annettavien sosiaalipalveluiden toteutumista tai asiakasturvallisuutta. Sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai itsenäisenä ammatinharjoittajana toimivan henkilön on toimittava siten, että asiakkaille annettavat sosiaalipalvelut toteutuvat laadukkaasti.

Edellä tarkoitettun henkilön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottavan henkilön on ilmoitettava asiasta hyvinvointialueen tai kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.

Käytännössä tämä toteutuu siten, että työntekijä tekee kirjallisen ilmoituksen esihenkilölleen havaitsemistaan epäkohdista. Epäkohtailmoituksen voi tehdä itsenäisesti tai yhdessä kollegan kanssa. Ilmoitus tulee aina tehdä kirjallisesti ja siihen tulee kirjata konkreettiset tiedot epäkohdista. Ilmoituksen saatuaan esihenkilön tulee viipymättä ryhtyä toimiin



epäkohdan poistamiseksi. Hänen on ilmoitettava asiasta hyvinvointialueen tai kunnan sosiaalitoimen johtavalle viranhaltijalle. Työnantaja ei saa kohdistaa ilmoituksen tehneeseen työntekijään minkäänlaisia vastatoimia. Jos ilmoituksen käsittely yksikön sisällä ei tuota tilanteeseen muutosta kohtuullisessa ajassa, on työntekijän ilmoitettava asiasta aluehallintavirastoon.

Ilmoitusvelvollisuus käydään läpi perehdytysprosessissa, ja sen noudattamiseen tuetaan ja rohkaistaan niin proaktiivisesti kuin mahdollisissa ilmoitustilanteissakin.

## Riskien ja esiin tulleiden epäkohtien käsitleminen

Poikkeamat ja vaaratilanteen, sekä läheltä piti -tilanteet käsitellään asianomaisten kanssa, palvelutiimissä, sekä tarvittaessa yksikkötasolla. Poikkeamat raportoidaan suullisesti ja kirjallisesti palveluyksiköstä vastaaville poikkeamalomaketta hyödyntäen. Poikkeamat käsitellään henkilöstön kanssa asiakaskohtaisissa tiimipalaverissa, jotka toteutuvat kerran kuukaudessa. Vakavat poikkeamat käsitellään välittömästi, poikkeaman laadusta riippuen koko henkilöstön tai asiakaskohtaisen tiimin kesken. Riskien poistoon ja minimointiin ryhdytään kuitenkin aina välittömästi, heti poikkeamailmoituksen jälkeen.

Poikkeamien käsittelyssä käydään tilanne huolellisesti läpi, ja pyritään löytämään tapahtumaan johtaneet juurisyyt, jotta vastaavat tapahtumat jatkossa pystytään estämään. Poikkeaman läpikäynnissä poikkeaman ilmoittaja ja poikkeamaan liittyvä työntekijä pysyvät anonyymeinä muulle henkilöstölle. Poikkeamalomakkeeseen dokumentoidaan käsittelyn loppupäätelmät, sekä mahdolliset jatko- ja korjaustoimenpiteet. Oppimisen edellytyksenä on avoin ja aktiivinen asioiden läpikäyminen ja niistä tiedottaminen, ei syyllisten etsiminen. Tapahtumista keskustellaan tarvittaessa myös asiakkaiden ja heidän omaistensa kanssa. Tarvittaessa heidät ohjataan ottamaan yhteyttä potilas- tai sosiaaliasiamieheen, tai muuhun vastaavaan tahoon.

## Korjaavat toimenpiteet

Epäkohtien, poikkeamien ja läheltä piti -tilanteiden yhteydessä selvitetään tapahtumaan johtaneet syyt, sekä se oliko kyseessä uudenlainen tapaus vai jo olemassa olevien ohjeistusten puutteellisuus tai laiminlyönti. Mikäli syynä on ohjeiden noudattamatta jättäminen, pyritään ohjeistukset kertaamaan ja varmistamaan, että ne ovat kaikilla työntekijöillä tiedossa. Mikäli nykyisissä ohjeistuksissa ei ole mainintaa kyseessä olevasta tapahtumasta tai niissä huomataan muuta puutetta, tehdään tarvittaessa uusi riskiarviointi ja laaditaan uudet toimintaohjeet. Kaikki prosessissa tuotettu tieto ja toiminta kirjataan poikkeamalomakkeeseen.

Mikäli poikkeaman syytä ei pystytä kokonaan poistamaan, pyritään löytämään toimenpiteitä, joilla voidaan tapahtuman riski ennaltaehkäistä tai minimoida. Korjaavat toimenpiteet ja muut muutokset käydään läpi tiimeittäin tiimipalaverissa. Niistä tehdään palaverimuistiot, jotka ovat työntekijöiden vapaasti saatavilla. Jokaisen työntekijän vastuulla on perehtyä muistioon, mikäli hän ei ole päässyt osallistumaan palaveriin, jossa poikkeama käytiin läpi.

Tietoa jaetaan myös esihenkilöiden toimesta aktiivisesti niin suullisesti kuin kirjallisestikin. Jatkossa tiimipalavereissa seurataan uusien ohjeiden jalkauttamisen onnistumista ja uusien toimintaohjeiden käyttöönottoa, kunnes toimintatapa on vakiintunut ja kaikilla oikeaoppisesti tiedossa ja käytössä.

## Asiakkaan asema ja oikeudet

Hoidon ja palveluiden tarve arvioidaan aina yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, tai muun laillisen edustajan kanssa. Arvioinnin lähtökohtana on aina asiakkaan oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen, edistäminen ja kuntoutumisen mahdollisuudet. Palvelutarpeen arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet, joita ovat fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky.

## Palvelu- ja hoitosuunnitelma

Hoidon ja palvelun tarve kirjataan aina asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa tai palvelua koskevaan suunnitelmaan. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulle ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Päivittäisen hoidon ja palvelun suunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua asiakas- tai palvelusuunnitelmaa ja jolla viestitään esimerkiksi palvelunjärjestäjälle asiakkaan palvelutarpeesta tapahtuneista muutoksista.

Hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan yhteistyössä palveluntilaajan (hyvinvointialue, kaupunki tai asiakas), sekä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai edunvalvojansa kanssa. Hoito- ja palvelusuunnitelmaa päivitetään aina tarpeen mukaan, kuitenkin vähintään kuuden kuukauden välein, ellei se ole ilmeisen tarpeetonta. Hoito- ja palvelusuunnitelma sisältää esimerkiksi asiakkaan perustiedot, hoidon tarpeen, sekä toimintakyvyn kuvauksen ja tavoitteet palvelulle. Erillinen toimintakyvyn arvio tehdään ikääntyneiden asiakkaiden osalta joko tilaajan tai palveluntuottajan toimesta säännöllisin väliajoin tai voinnin muuttuessa.

Palvelu- ja hoitosuunnitelma toimii myös konkreettisena ohjeistuksena hoitohenkilöstölle. Se sisältää asiakaslähtöiset hoidon tarpeet ja erityispiirteet. Oikeaoppinen palvelu- ja hoitosuunnitelma ohjaa tavoitteelliseen, tasalaatuiseen hoitotyöhön. Palvelu- ja hoitosuunnitelmat ovat saatavilla asiakaskohteessa, sekä tallennettuna tietosuojahuomioiden asiakastietojärjestelmään.

## Asiakkaan itsemääräämisoikeus

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen.

Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan aina asiakkaan, asiakkaan hoitotahojen ja omaisten kanssa. Ne kirjataan asiakkaan hoito- ja

palvelusuunnitelmaan. Mahdollisista rajoittamistoimenpiteistä tehdään erilliset kirjaukset asiakasasiakirjoihin.

Asiakaslähtöisyys ja asiakkaan itsemääräämisoikeus ovat yksi toimintamme peruspilareista. Asiakasta, hänen omaisiaan ja hänen kotiaan kunnioitetaan. Asiakkaan ajatukset ja toiveet eri elämänvaiheissa kirjataan palvelusuunnitelmaan ja huomioidaan hoidossa. Työntekijät kunnioittavat asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja asiakkaan mahdollisuutta vaikuttaa omaan elämäänsä liittyviin ratkaisuihin. Tätä tuetaan asiakkaan elämänvaihe ja ikätaso huomioiden.

Hoito- ja palvelusuunnitelmaan kirjataan aina asiakkaan toiveet, elämänhistoria, sekä iänmukainen kehitystaso. Näiden pohjalta pyritään asiakkaan arjessa ottamaan huomioon asiakkaan toiveet, asiakasturvallisuus huomioiden. Omaisten rooli asiakkaan toiveiden ja elämäntapojen kartoittamisessa korostuu etenkin silloin, kun asiakkaana on lapsi tai asiakkaan sairaus tai vamma estää riittävän kommunikoinnin ulospäin.

Kehitysvammaisten erityishuollossa olevan henkilön palvelu- ja hoitosuunnitelmaan kirjataan toimenpiteet, joilla tuetaan ja edistetään asiakkaan itsenäistä suoriutumista ja itsemääräämisoikeuden toteutumista. Vanhuspalveluissa käytetään RAI-arviointivälineistöä iäkkään henkilön toimintakyvyn arvioinnissa, jos henkilö jo alustavan arvion mukaan tarvitsee säännöllisesti annettavia sosiaalipalveluja hoitonsa ja huolenpitonsa turvaamiseksi. Iäkkään henkilön näkemykset ja toiveet vaihtoehtoista on kirjattava suunnitelmaan.

Mahdollinen rajoittamistarve ja -toimenpiteet käydään läpi hoito- ja palvelusuunnitelmassa yhdessä omaisten ja tilaajan kanssa. Sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa vain silloin, kun asiakkaan tai muiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua, eikä muita keinoja ole käytettävissä. Rajoitustoimenpiteet on aina toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti ihmisarvoa kunnioittaen. Lasten ja nuorten itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta on erityiset säännökset lastensuojelulain 11 luvussa. Kehitysvammaisten erityishuollosta annetun lain 3 a -luvussa on säännökset erityishuollossa olevien asiakkaiden itsemääräämisoikeuden vahvistamista ja rajoittamistoimenpiteitä koskien.

Laajat rajoittamistoimet voidaan toteuttaa vain lääkärin määrittelemien toimenpiteiden mukaan ja seurannassa, vain ennalta määritetyn ajan puitteissa. Mikäli asiakkaan tai muiden henkilöiden turvallisuudesta huolehtiminen vaatisi ennalta tiedetysti laajaa rajoittamista, asiakas toimitetaan oikeanlaisen avun piiriin, mikäli nykyinen hoitomuoto ei ole asiakkaalle riittävä. Kotihoidon ja -palvelun ohjeistuksesta löytyy ohjeet virka-avun käytöstä ja ensihoidon tilaamisesta.

Asiakkaan ympäristössä ja toimissa tulee aina huomioida yleinen turvallisuus. Tämä voi vaatia kevyempiä rajoitustoimenpiteitä esimerkiksi iänmukaisen kehityksen, vamman tai sairauden vuoksi. Tällaisia toimenpiteitä voi olla esimerkiksi sänkyjen laitojen käyttö putoamisvaaran vuoksi, turvavöiden käyttö pyörätuolissa, liikkumisen ja turvallisen ympäristön huomioiminen, sekä tarvittaessa vaaratilanteisiin joutumisen estäminen.

## Asiakkaan asiallinen kohtelu

Asiakkaan asiallinen ja arvostava kohtelu kuuluu yrityksen arvoihin ja toimintaperiaatteisiin. Rekrytoimme vain työntekijöitä, joiden ammatillinen osaaminen (sisältäen asiallinen ja kunnioittava asiakkaan kohtelu) on yhteydenotolla suosittelevaan varmistettu. Rohkaisemme niin asiakkaita, heidän omaisiaan kuin henkilöstöäkin rohkeasti ja seurauksitta tuomaan esihenkilöille ilmi kaikki tilanteet, joissa asiakkaisiin tai heidän omaisiinsa on kohdistunut epäasiallista kohtelua. Työntekijöillä on tiedossa, että näissä tilanteissa asian ilmituojan anonymiteetistä pidetään huolta kollegiaalisen ja miellyttävän työilmapiirin ylläpitämiseksi.

Mikäli asiakas kokee tulleen kohdelluksi epäasiallisesti tai haluaa ilmoittaa haitta- tai vaaratapahtuman, kohdataan asiakas avoimesti ja kunnioittavasti. Yrityksen esihenkilö ottaa mahdollisen ilmoituksen ja asiasta keskustellaan asiakkaan tai hänen omaisensa kanssa. Asiakasta ohjataan antamaan palaute mahdollisuuksien mukaan kirjallisesti. Jos tämä ei onnistu asiakkaalta, ohjataan omaista tai edunvalvojaa avustamaan asiassa. Mikäli asiakas ei pysty antamaan kirjallista reklamaatiota, dokumentoidaan reklamaatio asiakkaan kertoman mukaisena yrityksen toimesta. Palaute käsitellään mahdollisimman pian ja korjaavat toimet aloitetaan. Asiakasta ja tarvittaessa omaisia informoidaan jatkotoimenpiteistä. Kirjalliseen reklamaatioon vastataan aina kirjallisesti. Vakavista poikkeamista tiedotetaan aina myös palveluntilaajaa.

## Asiakkaan osallisuuden edistäminen

Eri-ikäisten asiakkaiden ja heidän perheidensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisältöä, laatua, asiakasturvallisuutta ja omavalvontaa, sekä niiden kehittämistä. Laatu ja hyvä hoito tarkoittavat eri asioita eri asiakkaille. Tämän vuoksi systemaattinen palautteen kerääminen on korvaamatonta yksikön kehittämisessä.

Asiakaspalautetta kerätään, ja otetaan vastaan, niin suullisesti kuin kirjallisestikin. Saadut palautteet käsitellään nimettömästi henkilökunnan kesken. Yksittäiset tiettyyn tiimiin tai työntekijään liittyvät palautteet jaetaan asianomaisille ja tarvittaessa koko hoitotiimin kesken. Suullista ja kirjallista palautetta voi antaa joka päivä, vuorokauden ajasta riippumatta. Palautteen voi toimittaa kirjeitse, sähköpostitse, puhelimitse, suoraan työntekijälle, esihenkilölle tai yrityksen johdolle. Korjaustoimenpiteitä vaativa palaute käsitellään välittömästi ja muutostoimenpiteet aloitetaan aina viipymättä.

Asiakkaiden kanssa pidetään säännöllisesti yhteyttä. Heidän toiveitaan ja ehdotuksiaan kuunnellaan, ja niiden pohjalta pyritään kehittämään toimintaa aina asiakaslähtöisemmäksi. Esihenkilöt osallistuvat asiakkaan osallisuuden varmistamiseen tiiviin yhteydenpidon, käyntikirjauksien seurannan ja satunnaisten valvontakäyntien avulla. Vuosittain toteutetaan asiakastytyväisyyskysely koko asiakaskunnalle.

## Asiakkaan oikeusturva

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta kohdellaan aina hänen vakaumustaan, ihmisarvoaan ja

yksityisyyttään kunnioittaen. Tosiasialliseen hoitoon ja palveluun liittyvät päätökset tehdään asiakkaan ollessa palveluiden piirissä.

Palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus palveluyksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tarvittaessa tehdä myös asiakkaan edustaja, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus. Mahdolliset saadut muistutukset, kantelut ja valvontapäätökset käsitellään keskitetysti.

Kaikki nämä käsitellään asiakaskohtaisissa tiimipalavereissa, joissa aloitetaan toiminnan kehittäminen näiden pohjalta. Vakavat muistutukset käsitellään aina yrityksen johdon tasolla. Käsittelevä vaiheiden tarkoituksena on löytää syyt annettuun palautteeseen ja kehittää toimintaa. Muutokset ja ohjeistukset jaetaan koko palveluyksikön henkilöstön kesken. Virallinen kirjallinen vastine muistutuksesta annetaan kohtuullisessa ajassa tiedoksisaamisesta, 1–4 viikon kuluessa.

Muistutusten vastaanottaja:  
Palvelujohtaja Satu Manner  
[satu@viisivuodenaikaa.com](mailto:satu@viisivuodenaikaa.com)

Potilasasiamies:  
Minna Dallyn  
p. 044 368 1763

Kunkin hyvinvointialueen alueella toimii oma sosiaaliasiamies, yhteystiedot löytyvät hyvinvointialueen verkkosivuilta.

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue:  
<https://www.luvn.fi/fi/meilla-asiakkaana/asiakkaan-oikeudet/sosiaali-ja-potilas-asiemies>  
[sosiaali.potilasasiemies@luvn.fi](mailto:sosiaali.potilasasiemies@luvn.fi)  
Potilasasiamies Espoo, Kirkkonummi ja Kauniainen: p. 029 151 5838

Helsinki:  
<https://www.hel.fi/fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/asiakkaan-tiedot-ja-oikeudet/sosiaali-ja-potilasasiemies>  
[sosiaali.potilasasiemies@hel.fi](mailto:sosiaali.potilasasiemies@hel.fi)  
Potilasasiamies: p. 09 310 43355

Vantaa-Keravan hyvinvointialue:  
<https://vakehyva.fi/fi/palveluhakemisto/palvelu/sosiaali-ja-potilasasiemies#tab-introduction>  
Potilasasiamies Vantaa: p. 09 419 10230  
Potilasasiamies Kerava: p. 0400 277 087

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot ja tiedot sen palveluista:  
<https://www.kvv.fi/kuluttaja-asiat/kuluttajaneuvonta>

## Palvelun sisällön omavalvonta

### Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Yrityksen arvoihin ja toiminta-ajatukseen kuuluu avoin yhteistyö palveluntarjoajien ja muiden yhteistyökumppaneiden kanssa. Yhteistyötä tehdään joustavasti, ystävällisesti ja asiantuntijuutta jakaen. Tavoitteenamme on olla julkisten palveluntarjoajien kumppani laadukkaiden ja riittävien hoivapalveluiden tarjoamisessa.

Yhteistyötä palveluntarjoajien kanssa kehitetään jatkuvasti. Aina uuden asiakkuuden alkaessa varmistetaan, että kaikilla osapuolilla on toistensa yhteystiedot ja tiedot eri ammattihenkilöiden vastuualueista. Vastuualueisiin liittyvistä tarpeista, poikkeamista ja muutoksista ollaan yhteydessä vastaavaan henkilöön välittömästi. Toimistolla työskentelevät esihenkilöt on perehdytetty ystävälliseen, joustavaan ja asiakaslähtöiseen kohtaamiseen. Yhteydenotot palveluntarjoajilta käsitellään välittömästi ja kaikki yhteistyökumppanit pidetään ajan tasalla asioiden etenemisestä.

Työtarjouksia yritykselle tulee niin ammattihenkilöiltä kuin asiakkailtakin. Työtarjouksia otetaan vastaan niin sähköpostitse, puhelimitse kuin tekstiviestitsekin ja niihin reagoidaan mahdollisimman pian. Yrityksen tavoitteena on auttaa julkista sektoria mahdollisimman paljon, ja usein hoitajia rekrytoidaan suoraan palveluntarjoajien tarpeisiin. Rekrytointiprosessi näissä tilanteissa aloitetaan välittömästi.

Yhteistyötä julkisen sektorin työntekijöiden (sosiaalityöntekijät, lääkärit yms.) vahvistaa myös säännöllisin väliajoin palveluntarjoajan toimesta järjestettävät väliarviot. Yrityksen edustaja osallistuu näihin aina kutsuttaessa. Yrityksen edustajan tehtävänä voi olla esimerkiksi kertoa hoidon tarpeesta, sen muutoksista ja toteutuneesta hoitotyöstä. Esittelemme myös toimintaamme ja sen toteutumista mielellämme erilaisten omavalvontakäyntien, yhteistyötapaamisten ja markkinointitapahtumien yhteydessä.

### Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin kirjataan aina tavoitteet, jotka liittyvät päivittäiseen kuntouttavaan toimintaan. Hoito- ja palvelusuunnitelmassa kartoitetaan laajasti asiakkaan elämänhistoriaa ja elämään kuuluvia tottumuksia, tapoja, harrastuksia ja kotikulttuuria. Henkilökohtaiseen elämään liittyvät toiveet ja tottumukset ovat yksi palvelu- ja hoitosuunnitelman lähtökohdista. Asiakkaan lähtökohdat ja tavoitteet huomioidaan hoitotyössä ja sen suunnittelussa. Asiakkaan voimavarat ja niiden muutokset otetaan huomioon hoitotyössä ja tavoitteissa.

Asiakasta tuetaan kognitiivista toimintakykyä ja kokonaisvaltaista hyvinvointia edistävään tekemiseen asiakkaan mieltymysten mukaisesti. Sosiaalisen toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja osallisuuden näkökulmasta on ensiarvoisen tärkeää, että asiakkaan sosiaalisia suhteita ja perhesuhteita tuetaan. Tämä toteutuu hoitotyössä asiakkaan toivomilla tavoilla, joita voi olla avustaminen vierailuilla läheisten luona, erilaisiin tapahtumiin osallistuminen ja

kommunikoinnin tukeminen esimerkiksi apuvälineiden avulla. Asiakasta tuetaan hänen niin toivoessaan vanhojen harrastusten jatkamisessa, ja hänen kanssaan osallistutaan asiakkaalle mieleiseen harrastus- ja kulttuuritoimintaan joustavasti ja asiakaslähtöisesti.

Asiakkaan perushoito toteutetaan asiakkaan toivomalla tavalla. Jo perushoidossa ja päivittäisissä toimissa kiinnitetään huomio rajoitteiden sijaan siihen, mitä asiakas pystyy tekemään joko täysin itse tai pienin avuin. Asiakkaille sovitaan asiakkaille mieluisia pieniä arjen tavoitteita, joiden harjoittelu toteutuu päivittäisen hoitotyön yhteydessä päivittäin. Asiakasta rohkaistaan ylläpitämään toimintakykyään kaikin mahdollisin tavoin, ja pienistäkin onnistumisista iloitaan.

Lapsiasiakkaiden hoidossa huomioidaan vanhempien toiveet ja tarpeet, sekä aktiiviset kehitysvaiheet ja niiden erityispiirteet. Mahdollisten rajoitteiden vaikutus normaaleihin kasvu- ja kehitysvaiheisiin pyritään minimoimaan, ja jokaiselle lapselle toimintakyvystä ja kehitystasosta riippumatta pyritään tarjoamaan mahdollisimman normaali lapsuus, johon kuuluu onnistumisia, iloa ja leikkiä.

## Ravitsemus

Ravinto, ruokailu ja niihin liittyvä tapakulttuuri ovat keskeinen ja tärkeä osa monia sosiaalihuollon palveluita. Ruokailujen järjestämisessä huomioidaan asiakkaan toiveiden lisäksi erityisruokavaliot, sekä uskontoon tai eettiseen vakaumukseen liittyvät ruokavaliot. Ruokahuolto kotona toteutetaan palvelu- ja hoitosuunnitelman mukaisesti. Ravitsemus toteutetaan näiden pohjalta ennalta sovitusti.

Ravitsemustilaa seurataan tarvittaessa painon seurannalla tai ruokapäiväkirjalla. Nesteytystä seurataan tarvittaessa nestelistan tai diureesiseurannan avulla. Nesteytykseen kiinnitetään erityistä huomiota kuumalla säällä tai asiakkaan ollessa sairaana. Asiakkaan perussairaudet otetaan ravitsemuksessa huomioon, ja mahdollisia ravitsemusterapeutin suosituksia noudatetaan. Ravitsemuksesta, nesteytyksestä ja aineenvaihdunnasta kirjataan aina vuorokohtaisesti potilastietojärjestelmään. Muutoksiin painossa, ruokailussa tai aineenvaihdunnallisissa toiminnoissa puututaan heti, ja tarvittaessa tieto niistä annetaan myös omaisille, joilla on mahdollisuus tarvittaessa avustaa asiakasta olemaan yhteydessä hoidosta päättävään tahoon.

## Infektion torjunta ja hygieniä käytännöt

Yksikön hygienia-atasolle on asetettu laadulliset tavoitteet ja toteutumiseen tähtäävät toimintaohjeet. Tämän lisäksi asiakkaiden palvelu- ja hoitosuunnitelmissa on omavalvonnan tavoitteita, joihin kuuluu esimerkiksi henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtiminen, sekä infektioiden ja muiden tarttuvien tautien leviämisen ehkäiseminen. Asiakkaiden kotona tapahtuvassa hoidossa noudatetaan yleisiä hygieniaohjeita. Hyvä hygienia sisältää esimerkiksi oikeaoppisen käsihygienian, aseptisen työjärjestyksen noudattamisen, riittävän työympäristön puhtaanapidon, hoitovälineiden puhtaudesta ja tarvittaessa steriiliydestä huolehtimisen, sekä ohjeiden mukaisen suojainten ja käsineiden käytön hoitotoimenpiteissä.

Tavanomaisten varotoimien lisäksi noudatetaan erityisiä varotoimia infektio- ja epidemia-aikoina. Asiakkaan sairaudet ja mahdolliset vastustuskyvyn alenemat huomioidaan oikeita varotoimia suunniteltaessa. Epidemia-aikoina käytössä on erillinen ohjeistus. Asiakasryhmän vuoksi työntekijän mahdollinen työskentely lievissä infektio-oireissa on aina arvioitava asiakaskohtaisesti ja yhdessä esihenkilön kanssa.

Työntekijöitä ja asiakkaita omaisineen on ohjeistettu olemaan yhteydessä toimistolle, mikäli herää minkäänlaista huolta asiakaskohteen hygieniasta. Yritys tekee tiivistä yhteistyötä erityisten asiakasryhmien vaativaa hygieniatarvetta koskien esimerkiksi Husin kanssa, ja osallistuu aina tarvittaessa tarjottuihin ja suositeltuihin koulutuksiin. Yritys noudattaa asiakkaiden hoitavien tahojen toiveita ja ohjeistuksia erilliskoulutuksia ja hygieniaohteistuksia koskien. Tarvittavat hygieniaohteistukset löytyvät asiakaskohteista, ja esihenkilöt vastaavat viivytyksettä kaikkiin kysymyksiin hygieniaa koskien. Tarvittaessa konsultoidaan ulkopuolisia asiantuntijatahoja.

Hygieniaohteistuksien toteutumista seurataan asiakaspalautteen, infektioiden määrän ja suojainten kulutuksen perusteella. Valvontaa suoritetaan tehostetusti epidemiakausina, ja mikäli epäily puutteellisesta ohjeistusten noudattamisesta herää. Henkilöstöä tuetaan ja rohkaistaan tuomaan esille hygieniaohteistuksiin liittyviä puutteita ja tarpeita. Esihenkilöt vierailevat asiakaskohteissa säännöllisesti, jolloin he pääsevät seuraamaan tapahtuvaa hoitotyötä ja sen laatua.

## Terveyden- ja sairaanhoito

Teemme yhteistyötä tarpeen mukaan asiakkaan hoidosta päättävien tahojen kanssa palvelukokonaisuuden ja hoidon laadun turvaamiseksi. Yhteistyötä tehdään palvelu- ja hoitosuunnitelman mukaisesti. Asiakkailta on oma hoitotaho (esimerkiksi lääkäri), joka vastaa asiakkaan terveydellisistä asioista, ja jonka ohjeita yrityksessä noudatetaan ja toteutetaan. Yritys ei ota kantaa tai vaikuta siihen, asioivatko asiakkaat julkisessa vai yksityisessä terveydenhuollossa, ja tekevät joustavaa ja avointa yhteistyötä kaikkien tarvittavien tahojen kanssa.

Yrityksen palveluiden osalta lääkehoidosta ja sen oikeaoppisesta toteuttamisesta ovat vastuussa yrityksen toimistolla esihenkilöinä työskentelevät sairaanhoitajat. He kouluttavat henkilökuntaa, ohjeistavat lääkehoitoon liittyen ja vastaavat kaikkiin kysymyksiin lääkehoitoa koskien. Tarvittaessa konsultoidaan asiakkaan hoidosta päättäviä tahoja.

## Lääkehoito

Yrityksessä on käytössä Sosiaali- ja terveysministeriön Turvallinen lääkehoito 2021-oppaan mukaisesti laadittu lääkehoitosuunnitelma. Suunnitelmaa päivitetään aina tarvittaessa, mutta vähintään kerran vuodessa. Yrityksen sairaanhoitajat vastaavat siitä, että koko hoitohenkilöstö noudattaa lääkehoitosuunnitelman ja asiakkaiden hoitavien tahojen ohjeistusten noudattamista asiakkaan hoidossa. Lääkehoitosuunnitelmaan perehtyminen kuuluu jokaisen työntekijän velvollisuuksiin ja on osa perehdytysohjelmaa.



Toteutettava lääkehoito perustuu aina asiakkaiden hoidosta vastaavien lääkäreiden ohjeistuksiin ja määräyksiin. Lääkehoidon toteutuminen kirjataan asiakastietojärjestelmään, kuten myös sen vaikutukset ja mahdolliset muut lääkehoitoa koskevat huomioon otavat asiat. Lääkehoitoa toteuttaa aina vain lääkeluvalliset lähihoitajat ja sairaanhoitajat. Lähihoitajilla tulee olla ajantasaisesti suoritettuna lääkehoidon teoria -kurssi, lääkelasku-kurssi, sekä PKV-lääkehoidon kurssi. Lääkelupakokeet näitä kursseja koskien tulee suorittaa hyväksytysti. Lähihoitajat antavat myös valvotusti kolme näyttöä niin lääkejako, PKV-lääkejako kuin tarvittaessa työn näitä sisältäessä ihonalaisia injektioitakin koskien.

Sairaanhoitajilta edellytetään hyväksytyine kokeineen suoritetuksi samoja kursseja kuin lähihoitajilta. Mikäli sairaanhoitaja työssään toteuttaa suonensisäistä lääkehoitoa, tulee näiden lisäksi olla suoritettuna i.v.-lääkehoidon teoria-, sekä i.v.-lääkehoidon laskentakurssi. Tällöin tulee myös antaa valvotusti kolme näyttöä suonensisäistä lääkehoitoa koskien. Mikäli sairaanhoitaja antaa työssään lihaksensisäisiä injektioita, tulee näistä antaa valvotusti kolmen näyttöä. Mikäli sairaanhoitaja antaa työssään rokotuksia, tulee lääkeluvassa olla suoritettuna rokotukset-kurssi, sekä antaa kolme näyttöä rokottamisesta.

Lääkehoitosuunnitelmasta yrityksessä vastaa palvelujohtaja Satu Manner ([satu@viisivuodenaikaa.com](mailto:satu@viisivuodenaikaa.com)) ja palveluesihenkilö Henni Feiring ([henni@viisivuodenaikaa.com](mailto:henni@viisivuodenaikaa.com)). Lääkehoitosuunnitelman on tarkastanut ja hyväksynyt LL Matts Rönnback.

## Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Sosiaalihuollon omavalvonta 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.

Asiakkaan kodin turvallisuuteen kiinnitetään huomiota ja varmistetaan turvallisen liikkumisen mahdollistava ympäristö yhteistyössä muiden toimijoiden kanssa. Asiakasta autetaan tarvittaessa hankkimaan kotiin turvallisuutta lisäävää tarvikkeistoa, teknologiaa tai laitteita. Asiakkaan kotona tarkistetaan paloturvallisuus, palovaroittimien toiminta säännöllisesti yhteistyössä asiakkaan tai omaisten kanssa ja kiinnitetään huomiota esimerkiksi tavaramääriin ja siisteyteen paloturvallisuuden näkökulmasta. Hoidon tai palvelun alkaessa käydään yhteistyössä tilaajan, asiakkaan ja palveluntuottajan kanssa läpi tarvittavat asiakasturvallisuutta tukevat asiat, ja niitä uudelleen arvioidaan väliarvioinnissa sekä aina tarvittaessa.

## Henkilöstön osaamisen ja riittävyyden varmistaminen

Jokaisella asiakkaalla työskentelee yksilölliset tarpeet huomioiden valittu hoitotiimi. Tähtäämme aina siihen, että tuntimääräisesti pienienkin asiakkaiden käytössä on useampi, asiakkaan hoitoon perehtynyt työntekijä. Myös esihenkilöt ovat perehtyneet asiakkaiden hoitotyöhön. Kaikki vakituiset työntekijät ovat perehtyneet useampien asiakkaiden hoitotyöhön, ja tekevät useissa tiimeissä vuoroja säännöllisesti osaamisensa ylläpitämisellä. Näillä toimin turvataan henkilöstön riittävyys ja minimoidaan palveluntuottajasta johtuvat sovittujen työvuorojen peruutukset. Akuuteissa tilanteissa vuorojen täyttämistä voidaan tukea myös erilaisin etuisuuksin, kuten hälytysrahoin tai muin muistamisin. Puutosvuorotilanteissa pyritään myös aina turvaamaan paikkaavan henkilökunnan jaksaminen esimerkiksi mahdollistamalla ylityötuntien käyttäminen vapaina mahdollisimman pian ylimääräisen työvuoron jälkeen.

Yrityksellä on tällä hetkellä noin kuusitoista vakituista työntekijää. Yrityksessä työskentelee pääsääntöisesti lähihoitajia ja sairaanhoitajia, mutta myös osaamisen riittäessä sosiaali- ja terveysalan opiskelijoita ja lastenhoitajia. Henkilöstön osalta huomioidaan aina tilaus- ja sopimuskohtaiset osaamisvaatimukset. Yrityksellä on myös keikkatyöntekijöitä, joista henkilökohtaisia avustajia tai lastenhoitajia on kaksi, lähihoitajia noin kolmekymmentä ja sairaanhoitajia muutama. Osalla työntekijöistä on myös erityistä ammatillista lisäkoulutusta, kuten esimerkiksi toimintaterapeutin tai neuropsykiatrisen valmentajan koulutusta.

Työntekijöiden koulutuksen, kokemuksen, osaamisen ja suositusten tulee aina vastata työntekijälle suunniteltujen asiakkaiden tarpeita. Jokaiselta työntekijältä edellytetään työn luonteen vuoksi riittävää kirjallista ja suullista suomen kielen taitoa. Mikäli asiakkaan äidinkieli on joku muu kuin suomi, pyritään hoito tarjoamaan mahdollisuuksien mukaan omalla äidinkielellä. Elokuussa 2024 yrityksessä tarjotaan hoitoa myös ruotsiksi ja englanniksi, jonka lisäksi olisi myös mahdollisuudet esimerkiksi venäjänkielisen palvelun tuottamiseen. Mikäli kielitaidossa esiintyy asiakaspalvelua ja työn turvallisuutta haittaavia puutteita, käsitellään asia välittömästi työntekijän kanssa. Tilanteen vakavuudesta ja turvallisuushasta riippuen työntekijä voidaan mahdollisuuden mukaan ohjata muihin tehtäviin, lisäperehdytykseen tai keventää työtehtäviä esimerkiksi kollegan tuella. Yrityksellä on myös mahdollisuus tarvittaessa järjestää matalankynnyksen opetusta suomenkielen hoivasanastoa koskien.

Suurin osa selkeästi puutteellisen kielitaidon omaavista työntekijöistä karsiutuvat jo suomenkielisen työhaastattelun aikana. Näitä hakijoita rohkaistaan vahvistamaan suomenkielen taitoa ja hakemaan tämän jälkeen mahdollisia avoimia paikkoja uudestaan. Yrityksessä on työntekijöitä monista eri kulttuureista ja sitä pidämme rikkautena ja vahvuutena. Onkin tärkeää, että kielitaidosta puhuttaessa ei kenellekään jää kuva, ettei muutoin esimerkiksi maahanmuuttajataustan vuoksi soveltuisi yrityksen työntekijäksi.

Mahdollisilta alihankkijoilta edellytetään lakien ja ohjeistusten mukaista toimintaa, sekä ajantasaista oma-valvontasuunnitelmaa. Alihankkijoita käytetään mahdollisimman harvoin, mikäli turvallisen hoidon toteutuminen sitä edellyttää. Vuonna 2024 alihankkijaa on käytetty

elokuun loppuun mennessä kymmenessä vuoroissa, joissa osassa alihankintana hankittu hoitaja on toiminut yrityksen oman kokeneen hoitajan työparina. Mahdolliselta vuokratyöntekijältä edellytetään asiakaskohtaisesti soveltuvaa koulutusta ja kokemusta, soveltuvia lääkelupia ja soveltuvaa kielitaitoa. Asiakkaiden hoito turvataan akuuteissa puutoksissa kuitenkin aina ensisijaisesti joko työntekijöiden vuoroja vaihtamalla ja muuttamalla, tai esihenkilöiden osaamisella hoitotyöhön.

Kaikki yrityksen työntekijät käyvät läpi saman rekrytointiprosessin, ja viime kädessä asiakkaalla ja/tai hänen omaisillaan on oikeus vaikuttaa siihen, keitä he haluavat hoitoon osallistuvan. Jokaiseen asiakastiimiin perehdytetään riittävä määrä hoitajia, joita voidaan käyttää tarvittaessa sijaisina akuuteissa puutostilanteissa. Useat hoitajat pystyvät toimimaan useissa tiimeissä. Tällä pyritään lisäämään hoidon saatavuutta ja turvaamaan riittävä resurssi. Yritys panostaa aktiivisesti pysyvän ja joustavan henkilöstöpoolin kehittämiseen kiinnittämällä huomiota työhyvinvointiin, henkilöstön virkistäytymiseen, ergonomiseen ja autonomiseen työvuorosuunnitteluun sekä koulutusmahdollisuuksiin.

Yrityksessä järjestetään koulutustilaisuuksia säännöllisesti, vähintään kerran kuukaudessa. Koulutukset järjestetään useimmiten etänä, jotta jokaisen työntekijän on helppo niihin osallistua. Koulutustoiveita kysytään henkilökunnalta aktiivisesti tiimipalaverien yhteydessä. Koulutusta järjestetään hoitotyöhön, työhyvinvointiin, kollegiaalisuuteen kuin työsuhteeseenkin liittyvistä asioista. Säännöllisten ”kuukausikoulutusten” lisäksi henkilöstö koulutetaan aina uusien laitteiden ja apuvälineiden käyttöön asiantuntijan toimesta. Koulutuksia toteutetaan myös tarpeen mukaan esimerkiksi hoidosta vastaavien tahojen (sairaalat yms.) toimesta. Koulutuksista pidetään kirjaa. Koulutukset ovat pakollisia vakituiselle henkilökunnalle. Keikkalaiset voivat osallistua niihin aikataulun salliessa ja halutessaan. Mikäli selkeitä puutteita osaamisessa esiintyy, voidaan työssä jatkamisen edellytyksenä myös keikkalaiset velvoittaa osallistumaan koulutuksiin ammatillisen osaamisensa ja asiakasturvallisuuden ylläpitämiseksi. Koulutukset ovat palkallista työaikaa.

## Turvallisuuden varmistaminen rekrytointiprosessin aikana

Yritykseen palkataan ainoastaan koulutettuja tai opintojensa loppuvaiheessa olevia sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisia. Hoitajat ovat koulutukseltaan lähihoitajia, sairaanhoitajia tai vastaavan kelpoisuuden omaavia. Edellytämme hoitajilta vahvoja suosituksia sekä soveltuvuutta työhön. Pyrimme rekrytoimaan monipuolisia osaajia henkilöstöömme.

Rekrytointiprosessimme on kolmivaiheinen. Ensimmäisessä vaiheessa hakija käy läpi paperikarsinnan, mikä tarkoittaa alkuperäisten koulu- ja työtodistusten, lääkelupien sekä tarvittavien rekisterimerkintöjen tarkistamisen. Hakijan työhistoria ja henkilöllisyys tarkistetaan. Toisessa vaiheessa hakija haastatellaan henkilökohtaisesti. Tässä vaiheessa pyritään varmistamaan hakijan soveltuvuus, ammattitaito ja luotettavuus. Kolmannessa vaiheessa selvitetään hakijan suositukset ja otetaan yhteyttä suosittelijoihin.

Pyrimme rekrytoimaan hoitajia, joiden ammatilliseen suuntautumiseen, työkokemukseen tai muuhun koulutukseen sisältyy lasten ja nuorten parissa tehtävä hoitotyö. Kaikilta lasten ja nuorten kanssa työskentelemään tulevilta työntekijöiltä vaaditaan rikosrekisteriote lasten kanssa työskentelyä varten. Mikäli työtehtävät sisältävät vanhusten kanssa työskentelyä, pyydetään myös rikosrekisteriote vanhusten parissa tehtävää työtä varten. Uuden 1.1.2025 voimaan tulevan vammaispalvelulain mukaisen ohjeistuksen mukaan rikosrekisteriote yli 18-vuotiaiden vammaisten parissa työskenteleviltä pyydetään siirtymäajan mukaisesti. Siirtymäaika päättyy 1.1.2025.

Jokaisen hoitajan ammattioikeudet tarkistetaan JulkiTerhikistä. Niin ammattioikeuksien kuin rikostaustaotteidenkin tarkistaminen kirjataan henkilöstöjärjestelmään työntekijän tietoihin. Näin niiden tarkistaminen voidaan tarkentaa ja mahdolliset, hyvin epätodennäköiset, unohdukset huomataan ja päästään korjaamaan.

## Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Jokainen uusi työntekijä perehdytetään yrityksen oman perehdytysohjelman mukaisesti. Käytössä on perehdytyskaavake, jonka avulla perehdytyksen edistymistä ja laatua seurataan. Työsuhteen alussa perehdytyskaavake annetaan uudelle työntekijälle, joka sopii perehdyttämisestä vastaavan palveluesihenkilön kanssa siitä, kuinka ja millä aikataululla perehdytysprosessi etenee. Perehdytyskaavake tulee palauttaa kaikilta osin täytettynä työsuhteen alussa. Palveluesihenkilöt ovat sitoutuneet tukemaan uusia työntekijöitä perehdytyksessä ja varmistamaan jokaisen uuden työntekijän kohdalta yksilöllisesti, että perehdytys on riittävä. Yrityksessä uskotaan, että perehdytys on jatkuva prosessi. Myös jo pidempään työskennelleille työntekijöille tarjotaan perehdytystä aina tarpeen tullessa esille. Henkilöstöä rohkaistaan tuomaan avoimesti esille, mikäli he tarvitsevat perehdytystä mitään työhönsä liittyvää asiaa koskien.

Yrityksessä järjestetään täydennyskoulutusta jatkuvasti tarpeen mukaan. Täydennyskoulutusta järjestetään esimerkiksi hoitotyötä, lääkehoidon osaamista tai laiteosaamista koskien. Yrityksellä on käytössään verkkokoulutusympäristö, joka mahdollistaa monipuolisen täydennyskoulutusvalikoiman. Hyödynnämme myös mahdollisuuksien mukaan yhteistyötahojen, kuten esimerkiksi sairaalat, tuote- ja laitevalmistajat ja säätiöt, koulutustarjontaa.

## Toimitilat ja niiden turvallisuus

Yrityksellä on käytössään toimistotilat, jotka sijaitsevat Espoon Olarissa. Toimistotilat omistaa huoneistohotelli Regus. Yrityksellä on hallussaan toimitilojen turvallisuussuunnitelma. Toimistotiloissa työskentelee palveluesihenkilöt. Myös arkistointi tapahtuu toimistotiloissa. Toimistotilojen yhteydessä on tarjolla neuvottelutilat, joita voidaan tarvittaessa käyttää koulutustarpeisiin ja palavereihin hoitohenkilökunnan kanssa.

Toimistohotellin tiloihin pääsyä on rajoitettu virka-ajan ulkopuolella, kun toimistohotellin henkilökuntaa ei ole paikalla. Itse yrityksen toimistotilat on lukittu, ja niihin pääsee vain

avaimilla, jotka ovat esihenkilöiden hallussa. Toimistotiloissa asioi vain yrityksen henkilökuntaa ja yrityksen kutsumia vieraita, tiloissa ei ole ulkopuolisia. Arkistointikaapit tiloissa on lukittu, ja avainten sijainti tiedossa vain esihenkilöillä. Mahdollisuus erillisten neuvottelutilojen käyttöön mahdollistaa tietosuojan säilymisen esimerkiksi asiakkaisiin tai henkilökuntaan liittyvissä keskustelutilanteissa. Toimitilojen turvallisuudesta vastaa ne omistava yritys. Mikäli kuitenkin jostain syystä toimistotiloissa ei olisi turvallista työskennellä, tai ne jostain syystä olisivat pois käytöstä, on toimiston henkilökunnan mahdollista hyvin ketterästi siirtyä väliaikaisesti esimerkiksi etätöihin tai muihin toimistotiloihin. Näin voidaan turvata palvelun jatkuvuus myös tilojen ollessa pois käytöstä.

Hoitotyö tapahtuu pääsääntöisesti asiakkaiden omissa kodeissa tai niiden lähiympäristössä. Lähiympäristössä liikutaan asiakkaan toiveiden, voinnin ja kehitysvaiheen mukaisesti. Lähiympäristössä liikkumiseen sisältyy esimerkiksi opiskelu ja työssäkäynti, ulkoilu ja toimintakykyä tukeva liikunta ja leikki, kaupassa käynti, kulttuuritapahtumat ja sosiaaliseen osallisuuteen liittyvät tapahtumat, esim. ystävien ja omaisten tapaaminen. Lähiympäristössä ja kotona tapahtuvassa hoitotyössä huomioidaan aina tilojen ja reittien turvallisuus, sekä niiden soveltuminen asiakkaan erityistarpeisiin. Tarvittaessa näitä asioita mietitään ja kehitetään yhteistyössä asiakkaan, omaisten ja hoitavien tahojen kanssa.

Asiakaskohteiden turvallisuuden periaatteet käydään turvallisuussuunnitelmamme mukaisesti läpi aina uuden asiakkuuden alkaessa tai muutoksia tapahtuessa. Tähän kuuluu esimerkiksi paloturvallisuuden ja mahdollisten riskien selvittäminen. Hoitohenkilöstö ja esihenkilöt tukevat aktiivisesti asiakasta omaisineen tarjoamaan niin asiakkaille kuin hoitohenkilöstöllekin turvalliset ja ergonomiset työtilat. Yritys tarjoaa kohteisiin tarvittaessa esimerkiksi ergonomisia istuimia, tuulettimia ja särmäisjäteastioita. Yritys toimittaa kaikkiin kohteisiinsa myös esimerkiksi desinfiointiaineet, käsisaippua ja suojakäsineet henkilökunnan käyttöön.

## Lääkinnälliset laitteet, apuvälineet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Asiakkaan kotona työskentelevä hoitajatiimi selvittää asiakkaan apuna hänen apuvälinetarpeensa, ja auttaa välineiden hankkimisessa yhdessä hyvinvointialueen tai kaupungin kanssa. Apuvälinetoimittajan käyttöönotto-ohjauksen lisäksi hoitamme auttavat tarvittaessa asiakasta käyttöönoton ja välineiden huoltoon liittyvissä kysymyksissä. Järjestämme tarvittaessa yhdessä laitetoimittajan kanssa koulutusta laitteiden käytöstä hoitohenkilökunnalle. Laitteiden ja apuvälineiden huoltoa kunnostusta ja puhdistusta koskien noudatetaan valmistajan antamia ohjeita.

Yrityksellä on käytössään Nappula-asiakastietojärjestelmä. Nappula on Valviran hyväksymä sosiaali- ja terveystietojärjestelmä. Nappulalla on ISO 9001:2015-sertifikaatti ja se täyttää henkilötietosuojan vaatimukset GDPR:n mukaisesti. Asiakastietojärjestelmä on otettu

asteittain käyttöön vuodesta 2023 alkaen, jolloin on myös varmistettu asiakastietojärjestelmän soveltuvuus yrityksen tuottamiin palveluihin. Koko henkilökunta on koulutettu niin tietosuojan kuin asiakastietojenkin käsittelyn suhteen heti perehdytyksen yhteydessä. Hoitotyö ja lääkehoito kirjataan jokaisessa tapahtuneessa työvuorossa vuoron aikana.

Asiakastietojärjestelmän asianmukaista käyttöä valvontaan päivittäistasolla esihenkilöiden toimesta. Mikäli puutteita kirjaamisessa huomataan, puututaan siihen välittömästi asian vaatimalla vakavuudella. Asiakastietojärjestelmään liittyvää koulutusta tarjotaan matalalla kynnyksellä aina tarpeen ilmetessä, joko koko henkilökunnalle, kaikille halukkaille tai yksilöllisesti. Asiakastietojärjestelmään kirjattuja asiakkaan perustietoja muokataan joustavasti tilanteen ja asiakkaan toiveiden muuttuessa. Asiakastietojärjestelmä tukee asiakaslähtöisen, kuntouttavan toiminnan toteutumista.

Yrityksessä noudatetaan lakia lääkinnällisistä laitteista (719/2021). Tämä tarkoittaa käytännössä esimerkiksi sitä, että henkilöstön osaaminen kaikkien lääkinnällisten laitteiden käyttöön varmistetaan joko perehdytyksen aikana, koulutusten avulla tai henkilökohtaisella opastuksella. Lääkinnällisten laitteiden asennuksissa noudatetaan aina valmistajien ohjeistuksia ja mahdollisista vioista tai haittatapahtumista ilmoitetaan välittömästi laitteen valmistajalle. Lääkinnälliset laitteet tulevat asiakaskohteisiin muilta hoitotahoilta, joiden tehtävänä on huolehtia, että laitteen mukana on kaikki tarvittavat osat ja riittävät ohjeet. Henkilökuntamme varmistaa tämän laitetta käyttäessään.

Yrityksellä on tehtynä varautumissuunnitelma, jossa on selvitetty toimintamallit esimerkiksi laitteiden vikatilanteissa tai sähkökatkon ilmetessä. Varautumissuunnitelmassa on kuvattuna ajat, jotka kukin laite toimii ilman mahdollisuutta akun lataamisen, ja esimerkiksi vaihtoehtoiset tavat asiakasturvallisen hoidon toteuttamiseen poikkeustilanteissa.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavaan henkilön yhteystiedot:  
Palvelujohtaja Satu Manner  
[satu@viisivuodenaikaa.com](mailto:satu@viisivuodenaikaa.com)

## Asiakas- ja potilastietojen käsittely

Henkilötiedoilla tarkoitetaan kaikkia tunnistettuun tai tunnistettavissa olevaan luonnolliseen henkilöön liittyvää tietoa. Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Terveystta koskevat tiedot kuuluvat erityisiin henkilötietoryhmiin ja niiden käsittely on mahdollista vain tietyin edellytyksin. Yrityksessä käsitellään vai n tietoja, joiden käsittely on tarpeellista ja joiden käsittelyn edellytykset täyttyvät. Tietojen käyttö on suunniteltua koko käsittelyn ajan asiakastyön kirjaamisesta alkaen, arkistointiin ja tietojen hävittämiseen asti.

Käytännössä sosiaalihuollon toiminnassa asiakasta koskevien henkilötietojen käsittelyssä muodostuu lainsäädännössä tarkoitettu henkilörekisteri. Henkilötietojen käsittelyyn sovelletaan EU:n yleistä tietosuoja-asetusta 2016/679. Tämän lisäksi käytössä on kansallinen tietosuojalaki 1050/2018, joka täydentää ja täsmentää tietosuoja-asetusta. Henkilötietojen käsittelyyn vaikuttaa myös toimialakohtainen lainsäädäntö.

Rekisterinpitäjällä tarkoitetaan sitä tahoa, joka yksin tai yhdessä toisten kanssa määrittelee henkilötietojen käsittelyn tarkoitukset ja keinot. Henkilötietojen käsittelijällä tarkoitetaan esimerkiksi yksikköä tai palvelua, joka käsittelee henkilötietoja rekisterinpitäjän lukuun. Rekisterinpitäjän tulee ohjeistaa oikein ja ajantasaisesti alaisuudessaan toimivat henkilöt, joilla on pääsy tietoihin (tietosuoja-asetus artikla 29). Tietosuoja-asetuksessa säädetään myös henkilötietojen käsittelyn keskeisistä periaatteista. Yrityksemme ilmoittaa henkilötietojen tietoturvaloukkauksista valvontaviranomaiselle ja rekisteröidyille ohjeistusten mukaisesti.

Yrityksellä on erilliset rekisteriselosteet koskien asiakastietoja ja henkilöstötietoja. Tietoja käsitellään aina lakien ja ohjeistusten mukaisesti, vain välttämättömin osin. Tietojen säilytyksessä noudatetaan lakien mukaisia säilytysaikoja. Asiakaskirjaukset ovat palveluntarjoajan omaisuutta, joten asiakkaiden tai omaisten niitä toivoessa, tulee ne pyytää hyvinvointialueiden kirjaamosta.

## Asiakastyön kirjaaminen

Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla. Yksittäisen asiakkaan asiakastietojen kirjaaminen edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä. Perehdytys asiakastyön kirjaamiseen kuuluu osaksi perehdytysohjelmaa.

Käsittelemme henkilötietoja laillisesti noudattaen huolellisuutta ja hyvää tietojen käsittelytapaa. Asiakastietojen käsittely on perusteltua turvallisen hoidon saavuttamiseksi. Tietojenkäsittelyn tarkoituksena on aina asiakkaan terveyden edistäminen ja hoidon turvaaminen. Mahdolliset paperiset dokumentit (palvelu- ja hoitosuunnitelmat, maksusitoumukset yms.) säilytetään lukituissa toimistotiloissa lukitussa erillisessä kaapissa. Muu tieto on sähköisessä järjestelmässä henkilökohtaisin salasanoin suojattuna. Työntekijät ovat velvoitettuja noudattamaan salassapitosäädöksiä ja jokainen työntekijä allekirjoittaa salassapitolomakkeen työsopimuksen yhteydessä työsuhteen alussa. Tietoturvaan liittyvät asiat ovat kiinteä osa yrityksen perehdytys- ja koulutusohjelmaa.

Yksikölle on laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste.

Tietosuojavaikuttavan nimi ja yhteystiedot:

Sini Juuti

sini@viisivuodenaikaa.com

## Omavalvontasuunnitelman hyväksyminen

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päivämäärä

Allekirjoitus

Espoossa 23.8.2024



Satu Manner



# Riskikartoitus Viisi vuodenaikaa Oy 2024

## Riskiluokitus:

1. merkityksetön riski
2. vähäinen riski
3. kohtuullinen riski
4. merkittävä riski
5. vakava riski

## Todennäköisyys:

### A epätodennäköinen

(teoreettisesti mahdollinen, satunnainen vaaratilanne, esiintyy harvoin)

### B mahdollinen

(mahdollisia vaaratilanteita tai läheltä piti-tilanteita voi syntyä)

### C todennäköinen

(vaaratilanteita esiintyy usein ja säännöllisesti)

## 1. Hallintajärjestelmät ja toimintatavat

- Työterveyshuolto ja työsuojelu
  - tuetaan työkykyä ja ennaltaehkäistään työstä johtuvaa kuormitusta
- Laadukas perehdyttäminen, työhönopastus ja ajantasaiset taustatiedot
  - ajantasaiset taustatiedot (palvelu- ja hoitosuunnitelmat)
  - kirjallinen perehdytysrunko luotu, perehdytyslomake käytössä ja sen käyttöä valvotaan
- Poikkeavat tilanteet ja häiriöt
  - ohjeistukset poikkeustilanteiden varalle luotu ja saatavilla
- Hygienia ja tartuntataudit
  - Henkilöstösuojaimia aina tarjolla, niiden oikeaoppinen käyttö perehdytetään
- Ergonomia
  - Oikeanlaiset apuvälineet käytössä joka kohteessa
  - Tarvetta arvioidaan aina tarvittaessa ja asiakkaita ohjataan oikeiden apuvälineiden hankinnassa
  - Apuvälineiden käyttöön perehdytetään
- Sähkölaiteturvallisuus

- Vialliset laitteet ilmoitetaan heti laitteesta riippuen asiakkaalle tai työnantajalle
- Laitteet huolletaan huoltoaikataulun mukaisesti
- Laitteiden käyttöön koulutetaan ja perehdytetään
- Hälytys-, turvallisuus- ja pelastusvälineet
  - Palohälyttimien toiminta kohteissa tarkastetaan säännöllisesti
  - Turvallisuuskansio osana perehdytystä
- Ensiapuosaaminen ja toimintavalmius
  - Ensiapukoulutuksen säännöllisin väliajoin

	VÄHÄINEN	HAITALLINEN	VAKAVA
epätodennäköinen	1 merkityksetön riski	2 vähäinen riski	3kohtalainen riski
mahdollinen	2 vähäinen riski	3 kohtalainen riski	4 merkittävä riski
todennäköinen	3 kohtalainen riski	4merkittävä riski	5 sietämätön riski

## 2. Fysikaaliset vaaratekijät

- Meluhaitta
  - Otetaan palautetta vastaan ja pyritään minimoimaan meluhaitta kohteissa, joissa sitä ilmenee
- Työskentely-ympäristön vaihtelu
  - Pyritään tarjoamaan kohteissa samat välineet
  - Riittävä perehdytys
  - Toiveet huomioidaan kohteiden suhteen
- Valaistus
  - Asianmukainen ja riittävä valaistus kohteissa varmistetaan ja tarvittaessa järjestetään
- lämpötilan vaihtelut
  - ennakointi
    - tarvittavat viilentimet ja lämmittimet tarjotaan
    - helleaikana taukojen riittävyys ja nesteytys varmistetaan

-	VÄHÄINEN	HAITALLINEN	VAKAVA
epätodennäköinen	1 merkityksetön riski	2 vähäinen riski	3kohtalainen riski
mahdollinen	2 vähäinen riski	3 kohtalainen riski	4 merkittävä riski
todennäköinen	3 kohtalainen riski	4merkittävä riski	5 sietämätön riski

### 3. Tapaturman vaarat

- Viilto- ja pistovaara, eritevaara
  - Ennaltaehkäisy riittävän perehdytyksen ja koulutuksen avulla
  - Särmäisjätteelle merkitty astia
- Yhtenäiset toimintatavat ja ohjeistukset vaaratilanteiden hoitoon
  - Fyysinen väkivalta ja aggressiivisuus
    - Riittävä koulutus
    - Asiakaan ajantasaiset taustatiedot
    - Toimintaohjeistukset
- Järjestys ja siisteys
  - rajalliset mahdollisuudet vaikuttaa asiakkaan kotiin

-	VÄHÄINEN	HAITALLINEN	VAKAVA
epätodennäköinen	1 merkityksetön riski	2 vähäinen riski	3kohtalainen riski
mahdollinen	2 vähäinen riski	3 kohtalainen riski	4 merkittävä riski
todennäköinen	3 kohtalainen riski	4merkittävä riski	5 sietämätön riski

### 4. Fyysinen kuormittuminen

- Nostot ja siirrot

- Apuvälineet ja oikeanlaiset toimintatavat käytössä
- Riittävä koulutus ja ohjeistukset
- Työntekijän fyysisten rajoitteiden huomioiminen
- Ergonomia
  - työskentelytilojen riittävyys
  - työvälineiden sijoittelu
  - rajalliset vaikuttamismahdollisuudet työympäristöön (asiakkaan koti)

	VÄHÄINEN	HAITALLINEN	VAKAVA
epätodennäköinen	1 merkityksetön riski	2 vähäinen riski	3kohtalainen riski
mahdollinen	2 vähäinen riski	3 kohtalainen riski	4 merkittävä riski
todennäköinen	3 kohtalainen riski	4merkittävä riski	5 sietämätön riski