

## IHMISELLE SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

### 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

<b>Palveluntuottaja</b>	
Yksityinen palveluntuottaja Nimi: Liisa Kouvalainen os. Pölönen IHMISELLE Palveluntuottajan Y-tunnus: 2132288-5	Kunnan nimi: Karkkila, Vihti, Lohja, Forssan seutu, Loppi  Kuntayhtymän nimi: Karviainen, Lohja, Forssan seudun hyvinvointikuntayhtymä, Loppi  Sote -alueen nimi: Karviainen, Lohja, Forssan seudun hyvinvointikuntayhtymä, Loppi
<b>Toimintayksikön nimi</b> IHMISELLE	
<b>Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen</b> Karkkila	
<b>Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Kotihoito (ostopalveluna), kotipalvelu, arjen tukitoimet, liikkumista tukeva palvelu, henkilökohtainen avustus, siivous</b></li><li>• Yksityisille:<ul style="list-style-type: none"><li>○ lähihoitajan kotipalvelun tehtävät; kuntoutus, hoito ja hoiva</li><li>○ Nimikesuojatun lähihoitajan kotihoidon tehtävät (Ostopalveluna); kuntoutus, hoito ja hoiva</li><li>○ Kotipalvelut</li><li>○ Henkilökohtainen avustus</li><li>○ siivouspalvelu</li><li>○ Omaishoidon sijaisuudet</li><li>○ palveluita tuotetaan yksilöllisen suunnitelman mukaan yksittäisinä palveluina ja palvelukokonaisuuksina</li></ul></li><li>• <b>Alihankinnan alaisena ja ostopalveluna:</b><ul style="list-style-type: none"><li>○ kotihoito, Kotipalvelu, Arjen tukitoimet, liikkumista tukeva palvelu, omaishoidon sijaisuudet ja henkilökohtainen avustus: omat sopimukset ja sijaisuudet, Asiakkaan olemassa olevan hoito- ja palvelusuunnitelman toteuttaminen yksilöllisen perehdytyksen mukaisesti</li><li>○ Koulutukseen ja työkokemukseen pohjaavat Lähihoitajan, kehitysvammaohjaajan ja henkilökohtaisen avustuksen sijaisuudet</li></ul></li><li>• <b>Kohderyhmät:</b> Kotona asuvat kuntoutujat, vammaiset, kehitysvammaiset, vanhukset, omaishoitajat ja näille palveluja tarjoavat muut palveluntuottajat. Itse maksavat ja Karviaisen ostopalvelusopimuksen sekä palvelusetelin saaneet</li></ul>	
<b>Toimintayksikön vastaava esimies</b> Liisa Kouvalainen os. Pölönen	<b>Puhelin</b> 0404167897
<b>Sähköposti</b> liisapolonen@gmail.com	

## Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)

### Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt)

- nimikesuojattu lähihoitaja (terveydenhuolto) 10/11/2017
- ilmoitus itsenäisen ammatinharjoittajan toiminnasta (terveydenhoito) 21/12/2017

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

- **Kohderyhmät:**
  - Kotona asuvat kuntoutujat, Vammaiset ja pitkäaikaissairaat, kehitysvammaiset ja ikäihmiset
  - Sekä Karviaisen alueen omaishoitajat
  - muut terveys- ja sosiaalipalveluiden tuottajat
  - Yksityiset itsemaksavat
- **Tavoite:**
  - Tuottaa kokonaisvaltaista terveyttä ja sosiaalista hyvinvointia edistäviä palveluita ihmisille kotona asumisen ja hyvän elämänlaadun tueksi yksilöllisen ja asiakaslähtöisen suunnitelman mukaisesti.
  - ehkäistä sosiaalisia vaikeuksia ja terveyshaittoja kotona asuvan Ihmisen elämässä
  - Parantaa ihmisen elämänlaatua voimavaraistamalla, osallistamalla ja avustamalla ihmistä
  - Sekä tuottaa sijaispalveluita Karviaisen alueen omaishoitajille
  - ja sijaisuuksia/tuntitöitä muille sosiaali- ja terveysalan yrityksille koulutusta ja työkokemusta vastaavissa tehtävissä (kuntoutuksen lähihoitaja, asiakaslähtöinen kuntoutus, narratiiviset menetelmät, kehitysvammaisten ryhmänohjaus)
- **Menetelmät:** Kotihoito (Ostopalveluna), **Kotipalvelu, Arjen tukitoimet, Henkilökohtainen avustus, Liikkumisen tukitoimet, Omaishoidon sijaisuudet**, siivous
  - esim. Sairauden tai vamman vuoksi sairaalasta kotiutuneet: Tarjotaan fysioterapian tueksi ohjausta ja avustusta asiakkaan terveysliikuntaan kuntoutuksen lähihoitajan koulutukseen pohjautuen. Sekä tukea Ihmisen oman sosiaalisen verkoston tukemiseen ja/tai uudelleen rakentamiseen; kuten ammatillinen verkosto, läheisverkosto, ystäväverkosto, harraste- ja/tai järjestöverkosto
  - esim. vammaisille ja vanhuksille kotona asuville: Kotihoitoa, sisältäen nimekesuojatun lähihoitajan koulutusta ja asiakkaan olemassa olevan yksilöllisen lääkehoitosuunnitelmaa ja asian mukaista perehdytystä vastaava lääkehoidon toteuttaminen. Sekä Kotipalveluita lähihoitajan koulutusta vastaavissa toimenpiteissä; kuten hygienia avustus, ruokailussa avustaminen, siirtymäavustukset, sosiaalinen tukeminen, avustus sairauteen tai vammaan liittyvien muiden palvelujen hakemisessa
  - esim. kehitysvammaisille: Henkilökohtaista avustusta kodin ulkopuolella tapahtuvaan Ihmisen elämään. Sosiaalisen vuorovaikutuksen tukemisen, työssä ja opiskeluissa on **avustus, saattajapalvelun** harrastuksiin, **vapaa-aikaan ja asiointiin** liittyen. Asiointiavustus asiakkaan palveluverkostossa
  - esim. ikäihmiset: **kotipalveluna** Kuntouttava viriketoiminta tukemaan muistisairaita aktivoimalla esimerkiksi korttipelien, käsitöiden, liikunnan keinoin sekä aktivoimalla sosiaalisia kontakteja virikkeisiin liittyen. **Arjen tukipalvelut** esimerkiksi ruoan valmistus yhdessä ja liikkumisen tukeminen, jossa asiakas saa saattajapalvelun omiin asiointeihin ja sosiaalisten suhteiden ylläpitämiseen. Sekä siivous palvelu.
  - **Sijaispalveluita omaishoitajille** kotona yksilöllisten ja asiakaslähtöisten palvelusuunnitelmien mukaisesti; omaishoitajan vapaat ja sairauslomat
  - Sijaispalvelut yritykselle: Muut alueen Kotihoitoa, kotipalveluita ja avustustöitä tarjoavat palveluntuottajat keikkatilauksella, Myös esim. ryhmäkodit ja palvelutalot
    - muulle yritykselle sijaisuuksia tehtäessä on muulla yrityksellä velvollisuus

huolehtia, että asiakkaalle on tehtynä tarvittavat, hoitosuunnitelmat ja lupa-asiakirjat. IHMISELLE sijaistaa ainoastaan sovitut työtehtävät kussakin yksikössä.

- Palvelut tuotetaan tilauksesta riippuen yksittäisinä palveluina tai palvelukokonaisuuksina. Hyödyntäen asiakastyöskentelyssä Asiakaslähtöisen kuntoutuksen, Narratiivisten menetelmien, Klassisen hieronnan ja Kuntoutuksen lähihoitajan opintoja ammatillisen ja lakisääteisen sekä suositusten mukaisen toiminnan tueksi.
- Hinnat määräytyvät kunkin tehtävän vaativuustason mukaisesti 31-38€/h
- Asiakas kustantaa työhön tarvittavat materiaalit ja välineet
- Tällä hetkellä yrityksessä työskentelee 1 työntekijä, joka on yrittäjä itse. Tulevaisuudessa voidaan palkata terveys- ja sosiaalialan koulutuksen saaneita työntekijöitä sekä ottaa toimintaan mukaan opiskelijoita
- Toimintaa sääntelee mm.: Sosiaalihuoltolaki, Terveystieteiden laki, Vammaispalvelulaki, Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista, Vammaispalvelun käsikirja, Laki yksityisestä terveydenhuollosta ja laki yksityistä Sosiaalipalveluista, Laki omaishoidon tuesta ja Lastensuojelulaki,
- Esim. Työskenneltäessä ihmisen kotona, jossa palvelu tuotetaan alaikäiselle esitetään aina voimassa oleva rikosrekisteriote, josta ilmenee työntekijän rikostaustan tarkistus lasten kanssa työskentelyä varten
- Asiakassuhteen alussa ihmiselle tehdään 7pv:n kuluessa yksilöllinen palvelu- ja hoitosuunnitelma palvelun- ja hoidontarpeen arvion pohjalta, jossa huomioidaan asiakas kokonaisuutena, koko asiakkaan moniammatillinen hoitokokonaisuus olemassa olevine hoito- ja palvelusuunnitelmineen ja asiakkaan (ja mahdollisesti läheisen) toiveet ja tarpeet palvelun toteutukselle. Suunnitelmaan määritellään ne tehtävät ja hoidon osa-alueet, jotka IHMISELLE toteuttaa avohoitona: kotihoitona (ostopalveluna), **kotipalveluna, Arjen tukitoimina, liikkumisen avustuksena, henkilökohtaisena avustuksena ja omaishoidon sijaisuutena**
- ”Kotipalvelua annetaan sairauden, synnytyksen, vamman tai muun vastaavanlaisen toimintakykyä alentavan syyn tai erityisen perhe- tai elämäntilanteen perusteella niille henkilöille, jotka tarvitsevat apua selviytyäkseen 1 momentissa tarkoitetuista tehtävistä ja toiminnoista.  
Kotipalveluun sisältyvinä tukipalveluina annetaan ateria-, vaatehuolto- ja siivouspalveluja sekä sosiaalista kanssakäymistä edistäviä palveluja.” (finlex.fi)
- IHMISELLE tarjoaa tukea ja ratkaisuja ikäihmisten toimintakyvyn tukemisen lain 12§ kootaan ”ikäntyneen väestön terveyden ja toimintakyvyn heikkenemisestä aiheutuvien sosiaalisten ja terveydellisten ongelmien tunnistaminen ja niihin liittyvä varhainen tuki;” (Finlex) Yksilöllisen palvelu- ja hoitosuunnitelman mukaisesti tarjotaan esimerkiksi Alzheimeria sairastavalle ulkoiluavustusta. Näin tuetaan ihmisen toimintakyvyn ylläpitämistä sekä terveysliikuntaa ja turvataan kotiin paluu.
- esim. terveydenhuoltolaki 4§ ” Toimintayksikön johtamisessa on oltava moniammatillista asiantuntemusta, joka tukee laadukkaan ja turvallisen hoidon kokonaisuutta, eri ammattiryhmien yhteistyötä sekä hoito- ja toimintatapojen kehittämistä ” (Finlex) IHMISELLE johtajan Liisa Kouvalaisen os. Pölösen koulutus (Asiakaslähtöinen kuntoutus, Narratiiviset menetelmät ja lähihoitajan tutkinto) sekä alueen kunnallisen järjestelmän tuntemus antaa pohjaa ihmisen kokonaisvaltaisen hoidon merkitykselle ja pitää tärkeänä arvona moniammatillisen hoidon toteutumista sitä tarvitsevalle ihmiselle
- IHMISELLE toteuttaa myös saattaja asiointiavustusta ihmisen itsenäisen liikkumisen, toimintakyvyn ja itsemääräämisoikeuden tueksi
- Esim. mikäli kehitysvammaisen ihmisen palvelu- tai ryhmäkoti asumisen palveluresurssit eivät ole riittävät ihmisen harraste, yhteiskuntaan osallistumisen tai sosiaalisen verkoston ylläpitämiseen voi IHMISELLE avustaa näissä tehtävissä
- IHMISELLE noudattaa salassapitovelvollisuutta kaikissa toimituksissaan
- IHMISELLE huolehtii, että kaikilla työhön osallistuvalla on riittävä koulutus ja ammattitaito tehtäviensä suorittamiseen

- ”Lapsi- ja perhekohtaista lastensuojelua toteutetaan tekemällä asiakassuunnitelma sekä järjestämällä avohuollon tukitoimia. ([30.12.2014/1302](#))” (Finlex.fi)

### Arvot ja toimintaperiaatteet

- Toimintaperiaatteena tuottaa **laadukasta, ammattitaitoista ja asiakaslähtöistä** palveluita ja palvelukokonaisuuksia ihmisen elinpiirissä.
  - Esim. Kun asiakkaan liikuntakyky heikkenee, ohjataan asiakas oman lääkärin luokse (**moniammatillisuus**). Mietitään asiakkaan kanssa yhdessä hoitosuunnitelmaan muutostarkoituksia esimerkiksi siirtotilanteisiin; ihmisen tapaan ja kokemukseen osallistua siirtotilanteessa (**asiakaslähtöisyys**) ja turvataan näin sekä ihmisen että työntekijän **turvallinen ja ergonominen** siirtotilanne. Tarvittaessa ohjataan ihminen tai konsultoidaan asiakkaan omasta fysioterapiasta siirtoon tarvittavia tekniikoita ja apuvälineitä
- Tavoitteena työskennellä **kuntouttavalla työotteella** asiakkaan kanssa **yhteistyössä**. Näin **edistään asiakkaan oman-arvon tuntoa sekä elämänlaatua**.
- Niin kotihoidon, **kotipalveluiden, henkilökohtaisen avustuksen**, omaishoidon sijaisuuksien kuin siivouksenkin osalta työtä tehdään **Kunnioittaen ihmistä yksilönä. Kannustamalla ja ohjaamalla ratkaisukeskeisyyteen** ihmistä kokeilemaan itse ensin löytämään ratkaisut ja avustetaan konkreettisesti tarvittaessa. Esim. löytämään itselleen uuden harrastuksen, jonka myötä **sosiaalinen kanssakäyminen** lisääntyy.
- Ja **annetaan ihmiselle tarpeeksi aikaa** itse selviytyä esim. pukeutumisesta ja **autetaan** niissä kohdissa, joista ihminen ei itse selviydy
- Ihmisen kotona ja elinpiirissä tehtävässä työssä ollaan usein tekimissä myös läheisten kanssa ja työskentelyä pyritäänkin tekemään **yhteistyössä läheisverkoston** kanssa. Kuitenkin kunnioittain asiakkaan **itsemääräämisoikeutta ja yksilösuojaa**.
- Jos tilatun työn tavoitteet ja toteutustavat ovat ihmisen ja hänen läheistensä kanssa ristiriidassa, on **esisijaisena työssä noudatettava asiakkaan tahtoa, mikäli se ei ole hänelle itselleen tai ympäristölle haitallista**
- Myös **salassapitovelvollisuus** tulee muistaa kaikissa tilanteissa, eikä asiakkaan asioista saa keskustella kuin asiakkaan luvalla, joka voi päivittäisissä asioissa olla suullinenkin
- **vuorovaikutuksessa** läheisten kanssa pyritään olemaan **ymmärtäväisiä** heidän näkemykselleen ja asemaansa, tekemään yhteistyötä ja **jakamaan yleisellä tasolla tietoa** heitä askarruttavista asioista
- Mikäli asiakkaan **hoito- palvelusuunnitelman toteuttamiseen** tai lupa-asioihin tulee muutostarpeita, ne kirjataan asianmukaisesti ja tehdään tarvittavat muutokset sekä ohjataan tai avustetaan tarvittavien muutosten tiedottamisesta myös asiakkaan muulle hoitoverkostolle asiakkaan **turvallisen ja johdonmukaisen** hoidon takaamiseksi. Kuten asiakkaan lääkehoitosuunnitelmasta vastuussa olevaan yksikköön. Ja kirjataan omaan asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelmaan jos näihin muutoksia tulee.

### omavalvontasuunnitelman päivittäminen

- Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään vuoden mittaan tarvittaessa ja aina vuotuisen laa valvonnan yhteydessä marraskuun
- Toiminnan laatua valvotaan vuosittain
  - Laaduntarkastelussa hyödynnetään vuoden mittaan kertyvällä suor asiakaspalautteella sekä rikistilanteiden analyyseillä
  - Tältä pohjalta toimintaa suunnitellaan ja muutetaan tarpeen mukaan myös vuor mittaan
  - Lisäksi laadun tarkastelua varten lähetetään asiakkaille vuosittain arviointi palautelomake, jonka voi anonyymisti lähettää IHMISELLE
  - työn laatua ja työhyvinvointia tarkastellaan tulevaisuudessa myös työntekijöi tyytyväisyys kyselyllä

### 3 RISKINHALLINTA (4.1.3)

#### Luettelo riskinhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

- Asiakkuuden alussa kartoitetaan ja varmistetaan ihmisen kotoa löytyvät ensiapuvälineet ja paloturvallisuusvälineet sekä niiden toimivuus asiakkaan turvallisen kotona asumisen turvaamiseksi
  - ensiapupakkaus palo- ja mahdollinen häkähälytin sekä sammutusvälineet tulee ihmisen oman perusturvallisuuden vuoksi olla kunnossa.
  - Lisäksi tarkastetaan asiakkaan muut mahdolliset turvallisuuteen liittyvän välineistön olemassaolo ja käyttöturvallisuus kuten; kaiteet, muut hoitotyön hälytysjärjestelmät (kuten turvapuhelin, esteettömyys asunnossa ja asunnosta poistumisessa)
  - Puutteet asuinympäristön turvallisuuteen liittyen kirjataan hoito- ja palveluarvioon ja sovitaan korjaavat toimenpiteet jos niille tarvetta. Tämä turvaa asiakkaan kotona asumista sekä työntekijän turvallista toimintaa
  - Esim. Sammutusvälineiden puute asunnossa; hankitaan asiakkaan omakustanteisesti vaahtosammutin ja/tai sammutuspeite
- Kotona hoidettavalla ihmisellä on suurentunut riski syrjäytyä
  - Havaittaessa ihmisen syrjäytyneisyys pyritään etsimään ja vahvistamaan hänen jo olemassa olevia sosiaalisia kontakteja läheisverkostoon keskustelun ja kannustamisen kautta. Tai etsimään esim. mieluisia harraste tai järjestötoimintaa omalta alueeltaan uusien ystäväkontaktien luomiseksi
- Työntekijällä on riski aiheuttaa infektio asiakkaalle. Työntekijä huolehtii omasta terveydestään, aseptiikastaan ja huolellisesta työskentelystään, vähentäen näin tartuntatautien riskiä asiakkaille
  - Työntekijä ei tule töihin sairaana
  - IHMISELLE on käynyt hygieniakoulutuksen ja saanut passin siitä. Tämä turvaa asianmukaisen toiminnan laadun ympäristön siisteydestä ja esimerkiksi elintarvikehygieniasta
  - Työtä tehdään asiamukaisten aseptiikkaoppien mukaisesti vähentäen mahdollisia infektioita: Puhdaat kädet aina, esim. haavalappuja vaihtaessa hanskat, jälkeen parran ajon puhdistetaan ympäristö ja välineet
  - Asiakkaan henkilökohtaisen hygienian hoitamisessa käytetään asiakkaan omia välineitä
  - Influenssariskiä vähennetään työntekijän ottamalla rokotteella
- Työntekijä saattaa joutua sairauslomalle tai joutua tapaturmaan työmatkalla tai työaikana. Työaikana sattuneet tapaturmat ovat kriittisiä asiakkaan näkökulmasta. Sairasloman sattuessa on riski että ihminen jää heitteelle.
  - Työmatkalla sattuneissa tapaturmissa kuten polkupyörällä kaatuessa on ensiavun saatuaan ilmoitettava asiakkaalle, siirrettävä aikaa tai varmistettava sijaispalvelu, mikäli ei ole työtä itse kykenevä tekemään
  - Mikäli työn ajankohtaa ei voida siirtää tai perua IHMISELLE on yksityiselle henkilölle velvollinen järjestämään näin ollen työhön riittävän koulutus pohjan omaavan sijaisen työlleen ja sitä varten tehdään kumppanuus sopimuksia muiden alueen palveluntuottajien kanssa ai saatetaan palkata väliaikainen työntekijä.
  - Ostopalvelua tehtäessä asiakas hankkii työlle sijaisen oman

ostopalvelusopimuksensa mukaisesti

- Alihankintaa tehtäessä Palvelun ostaja on vastuussa työntekijän hankkimisesta
- Työajalla ja työmatkalla sattuneet tapaturmat kirjataan tapaturmailmoitukseen. Erilliset asiakkaalle ja työntekijälle.
- Ihmisen siirtotilanne on aina riski sekä asiakkaalle, että työntekijälle. Esim. Siirrettäessä ihminen pyörätuolista wc-istuimelle saattaa asiakas horjahtaa ja työntekijän ote livetä. Pahimmassa tapauksessa ihminen voi loukkaantua monin tavoin pudotessaan wc-tiloissa ja työntekijällä tällaisissa tilanteissa on yleisin ja suurin riski loukata selkensä. Tällöin välitön toimenpide on varmistaa kuinka pahasti on käynyt. Ja tilattava tarpeen vaatiessa ambulanssi ainakin tarkistamaan sattuneet vahingot. Haittavaikutuksia saattaa tilanteesta ilmetä vasta jälkikäteenkin ja näin ollen on syytä tehdä seuranta ihmiselle ja työntekijän niin kokiessa mentävä terveystarkastukseen asian tiimoilta
  - IHMISELLE on EA-koulutettu ja huolehtii myös ajantasaisesta EA-koulutuksestaan
- IHMISELLE tämän hetkinen ainut työntekijä Liisa Kouvalainen on Nimekesuojattu lähihoitaja ja saa koulutuksen perusteella jakaa lääkkeitä potilaskohtaisiksi annoksiksi ja antaa lääkkeitä luonnollista tietä esim. tbl, tippoja ja voiteita
  - IHMISELLE varmistaa aina, että henkilöstöllä on kunkin tehtävän edellyttävä ja riittävä koulutus
  - IHMISELLE tuottaa avopalveluna avustavasti asiakkaan kanssa jo olemassa olevan lääkehoitosuunnitelman toteuttamista kotioloissa. Esim. Asiakkaalle kunnallisella vuodeosastolla lääkärin tekemä lääkehoitosuunnitelma resepteineen ja asiakkaan kotiuduttua kunnallinen kotihoidon sairaanhoitaja on tarkistanut ja uudelleen laatinut lääkelistan, jonka mukaan omainen jakaa ne asiakkaalle valmiiksi dosetteihin. Mutta päivittäinen silmätippojen asettaminen on asiakkaalle kangistuneiden sormien vuoksi hyvin vaikeaa, voi IHMISELLE tarjota riittävän koulutuksen ja asiakaskohtaisen perehdytyksen saaneen työntekijän avustuksen silmätippojen asettamisessa
- Missä tahansa lääkehoidon prosessin vaiheessa saattaa tapahtua poikkeama, josta aina asiakkaalle haittaa- tai varaa. Havaituista lääkehoidonpoikkeamista tehdään lääkepoikkeaman ilmoitus lomakkeella ja se raportoidaan asiakkaalle, työryhmälle, asiakkaan seurantaan ja lääkehoidonsuunnitelmasta vastuussa olevalle taholle sekä käydään asia asiakkaan kanssa suullisesti läpi analyysi tapahtumasta
  - Jos on tiedossa, että asiakkaalla on lääkehoitosuunnitelma siitä olisi hyvä olla tietoinen vaikkei varsinaisesti osallistuisi lääkehoidon suunnitelman toteutukseen, jotta voidaan varautua auttavasti mikäli asiakkaan ilassa ilmenee mahdollisesti virheellisen lääkehoidon oiroita. Ja asikas voidaan ohjata oman lääkehoidon vastaavan hoitotahon piiriin ajoissa.
  - Esim. asiakkaan ottamatta jääneet lääkkeet, virhe lääkkeen jaossa, heikentävä muutos asiakkaan tilassa uuden lääkkeen alettua (syy voi olla; lääkkeen haittavaikutus, virheellinen resepti, lääkkeen valmistusvirheet, apteekin myyntivirhe, virheet lääkeyhdistelmissä), virheet lääkkeen antamisessa tai ottamisessa ja säilyttämisessä...
  - Lääkehoidon vaara- ja/tai haittatilanteet saattavat kohdistua myös hoitajaan. Tyypillisiä tämänkaltaisia tapahtumia ovat kaikki lääkeaineiden käsittelyyn liittyvät

tapahtumat. Hoitaja huolehtii omasta asianmukaisesta suojauksestaan estäen lääkeaineiden pääsemisen omaan elimistöönsä. Esim. AINA hanskat, tarvittaessa hengityssuoja. Haittatapahtuman kuitenkin tapahtuessa tehdään siitä myös vaara- ja haittatapahtuma raportointi IHMISELLE turvallisten työmenetelmien kehittämistä varten

- Asiakkaan tilassa voi tapahtua muutoksia, jotka saattavat johtaa haittaan ihmisen elämässä, ellei niihin puututa ajoissa.
  - Asiakaskohtamisessa arvioidaan asiakkaan kulloistakin tilaa pääasiassa havainnoimalla ja haastatteleamalla. Tarvittaessa esim. lämmön mittaamisen ja muilla terveydentilan mittaamisvälineillä, jotka löytyvät ihmisen kotoa
  - Orientaatiossa ja muistissa tapahtuvia muutoksia voidaan mitata havainnoimalla säännöllisesti tavattavaa asiakasta ja mm. MMSE-testin avulla
  - Muutoksista jotka vaativat muuta hoitoverkostoa ja hoitotoimenpiteitä kuin IHMISELLE sopimuksissa on sovittu tai niitä pystytään tarkoituksen mukaisesti antamaan, tiedotetaan asiakasta ja mahdollista yhteyshenkilöä sekä ohjataan asiakas asianmukaisen hoidon piiriin tarvittavaa hoitoa ja hoitosuunnitelman muutoksia varten. Esim. epäily kehokokuumeesta tai edenneestä muistisairaudesta, jonka hoitaminen kotona vaatii suurempia muutoksia
- Riski väsyttää asiakas tai pahentaa sairauden tuntoa. Arvioidaan jokaisessa kohtaamisessa asiakkaan tilanne ja suhteutetaan se tilatun työn toteutukseen
  - Esim. monimuotoista epilepsiaa sairastavan kehitysvammaisen ihmisen orientaatio ja vireystila saattavat muuttua radikaalistikin lyhyessäkin ajassa, jolloin henkilökohtainen avustaminen sovitetaan aktivoivaksi tai rauhoittavaksi kulloisenkin tilanteen mukaan asiakkaan parasta ajatellen.
  - Tilanteet kaikkien ihmisten kanssa ovat vaihtelevia ja työn toteutus sovitetaan kulloiseenkin tilanteeseen sopivaksi arvioiden ihmisen aktiivisuuden ja levon tarpeen suhdetta
- Ihmisellä on riski joutua tapaturmaan tai sairastua yksin kotona ollessaan, jonka vuoksi arvioidaan mahdolliset tilatun työn esteet ennen työn suorittamista
  - Havaitessaan tällaisia muutoksia IHMISELLE on velvollinen varmistamaan, että asiakas saa asianmukaisen hoidon
- Riskin aiheuttaa myös mahdollinen huolimaton työskentely
  - Esim. Ruoanvalmistuksen avustuksessa ja ruokailuavustuksessa on asianomaisilla mahdollisuus palovammoihin ja viiltohaavoihin, jotka ovat yleisiä keittiössä.
  - Asiakkaan kotoa löytyvät tallaisiin tilanteisiin tarvittava ensiapuvälineistö
- Riskit saattamisessa
  - Asiakkaan ulkona liikkuminen on usein epävarmempaa kuin kotona: Tiedotetaan asiakasta sääolosuhteista ja katsotaan asianmukainen varustus esim. nastakengät liukkailla. Ja Pysytään asiakkaan lähellä turvaten liikkuminen
  - Tarvittaessa ennakoidaan ja tuetaan asiallisessa sosiaalisessa vuorovaikutuksessa vieraiden ihmisten kanssa esim. kaupassa asioidessa
  - Saattaminen saattaa tapahtua myös asiakkaan taksikyödyllä, jolloin liikennetapaturma on mahdollinen. Tällaisessa tilanteessa jos

mahdollista/tarpeellista käytetään ensiapukoulutuksen mukaisia toimenpiteitä ja asiakas on ensisijainen autettava

- Jos asiakkaan avustukseen kuuluu hänen uimisharrastuksensa tai vedessä tapahtuva kuntoutus on hoito- ja palvelusuunnitelmassa ja esim. sairauskohtauksen vuoksi tulee asiakkaalla hukkuma vaara käytetään tilanteen mukaisia tarpeellisia toimia hengenpelastuskoulutuksen pohjalta
- Asiakas ja hänen läheisensä saattavat myös tuoda esille riskejä esim. ihmisen kotona olevista ympäristötekijöistä
  - Esim. Pitkäaikais sairaa läheisineen tuo esiin kaatumisen pelkoja muuttuneen tilansa vuoksi. Pelkoihin annetaan **sosiaalista tukea** kuuntelemalla ja yhdessä pohtimalla **sekä tekemällä yhdessä ratkaisuja** asioihin: esim. poistetaan kompastumisvaaraa lisääviä mattoja ja lisätään liukuesteita niihin strategisiin paikkoihin, joissa ihminen eniten kokee tasapainonsa olevan vaarassa. Näin pienennetään todellisia riskejä ja vahvistetaan yhteistyötä ihmisen ja hänen läheistensä kanssa
- Riskinhallinnan dokumentointi:
  - Turvallisen henkilökunnan hankkiminen: Salassapitosopimus jokaisen työntekijän kanssa, Luottotietojen tarkistus, Rikostaustatietojen tarkistus (tarvittaessa), Riittävän työtehtäviä vastaavan koulutuksen ja osaamistason tarkistus
  - Tätä omavalvontaa suunnitelmaa käytetään yhtenä uuden työntekijän perehdyttämisasiakirjana. Yleiseen perehdytyskansioon tulee myös Rekisteriseloste ja THL:n Turvallinen lääkehoito-opas
  - Asiakaskohtainen yksilöllinen perehdytys: luominen ja tutustuminen hoito- ja palvelutarpeen arvioon ja suunnitelmaan ja seurantaan, lupalomakkeeseen ja muuhun jo syntyneeseen dokumentointiin. Sekä tarvittaessa yksilöllinen lääkehoidon perehdytys asiakkaan lääkähoidosta vastuussa olevalta yksiköltä, kuten terveysasemalta
  - Lähetetään kerran vuodessa asiakkaille kirjepostilla yrityksen toiminnan arviointi/mielipide kaavake, joka heidän mahdollisuus nimettömänä lähettää takaisin. Palautetta käytetään yrityksen palveluiden analysointiin ja kehittämiseen.
  - Tuotettaessa ostopalveluita kuntayhtymälle, kunnalle tai muulle yritykselle sekaannusten välttämiseksi ja johdonmukaisen työn toteutumiseksi tehdään työtä heidän hoito- ja palvelusuunnitelmien mukaisesti. Näin ollen palvelun tilaaja määrittelee ostamansa palvelut ja yksilölliset kriittiset kohdat jotka, työn toteuttamiseen liittyvät tekijät
  - Sijaispalvelut omaishoitajille: Perehdytään asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan sekä turvallisuusohjeistuksiin, sekä tehdään oma hoito- ja palveluarvio ja -suunnitelmat perehdytyksen yhteydessä

### **Riskien tunnistaminen**

- Päivittäisessä työssä riskejä tunnistetaan pääasiassa **havainnoimalla ympäristöä ja asiakasta. Sekä haastatteleamalla asiakasta.**
  - Tehdyt havainnot arvioidaan koulutus ja kokemustiedon pohjalta sekä suhteutetaan kulloiseenkin tilanteeseen
- Jos oman arvioon mukaan työtä ei joistakin havaitsemistaan riskeistä johtuen voi suorittaa joko ollenkaan tai vain osin **annetaan asiakkaalle tietoa havainnoista ja tilanne**



**arviosta, jotta hän voi myös itse tunnistaa ja vähentää omalta osaltaan riskejä nyt ja jatkossa.**

- Esim. Ihmisellä havaitaan selvästi olevan tulossa flunssa, tällöin ei voida toteuttaa tiettyjä annettavia kuntouttavana fysikaalisia hoitoja kuten klassista hierontaa, joka aiheuttaa infektion leviämisen riskin elimistössä. Asiakasta informoidaan riskeistä ja siirretään työ tehtäväksi muulle ajalle. Ja havainnoidaan asiakkaan tilaa onko syytä ohjata muuhun hoitoon, vaikkapa tiedossa olevan keuhkokuumeriskin vuoksi. Tehdään raportti asiasta omaan tietokantaan
- Muutoinkin asiakkaan kanssa **kohtaamisissa keskustellaan hänen voinnista** ja siihen liittyvistä tekijöistä. Annetaan asiakkaalle kuulluksi tulemisen mahdollisuus. Tarvittaessa annetaan asiakkaalle ohjausta ja avustusta itsehoidossa tai ohjataan asianmukaisen hoidon piiriin
- Tarvittaessa/asiakkaan pyytäessä/asiakkaalta **luvan saatua tehdään yhteistyötä ja jaetaan informaatiota asiakkaan muun ammatillisen verkoston ja/tai läheisverkoston sekä kanssa.** (esim. kotihoito/lääkäri/fysioterapeutti/vammaispalvelu), konsultoidaan heiltä johdonmukaisen hoidon, hoivan ja ohjaustyön takaamiseksi
- tapaturman sattuessa tai asiakkaille esim. asiakas löydetään tapaturman jäljiltä, tilanne arvion mukaisesti otetaan välitön yhteys omaiseen/hoitoverkostoon/terveyskeskukseen/hälytyskeskukseen. Näin turvataan asiakkaan terveys
  - **Tapaturma ja riskitilanneraporteissa käydään läpi tapahtumaan johtaneet asiat, aika paikka asianosaiset, tapahtuma, toimenpiteet, lopputulos ja suunnitelma vastaavan tilanteen ennalta ehkäisemiseen sekä toimintasuunnitelma vastaavan tilanteen kuitenkin sattuessa**
- Havainnoidaan asiakkaan mielenvireyttä jos riski masentaa. Pyritään omalla olemuksella tuomaan positiivisuutta asiakkaan ympäristöön
  - Esim. jos asiakkaalla taipumus talvisin itselleen poikkeavaan ”millään ei ole väliä”-asenteeseen pyritään auttamaan asiakasta näkemään positiivisia asioita
  - Tarvittaessa voidaan toimia.fi sivustolta hakea sopiva testi masennuksen. **Mittaamalla voidaan tehdä arvio** onko asiakkaan jo olemassa oleva tuki riittävää vai tarvitseeko hän lisätukea jossain osa-alueessa. Voidaan tarvittaessa ohjata muun hoidon piiriin.
- Mikäli esiin tulee uusia ennalta käsittelemättömiä riskejä tuodaan asia ensitilassa muun työryhmän ja asiakkaan tietoon riskien minimoiseksi. **Ennakoiminen ja toimintasuunnitelmat päivitetään asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan, seurantaan ja omavalvonta suunnitelmaan**
- mikäli työnaikana **koetaan** väkivallan uhkaa on ensisijaisesti pyrittävä rauhoittamaan tilanne keskustelemalla ja tarvittaessa poistumaan rauhallisesti tilanteesta tai soittamaan paikalliselle vartijalle ja tarvittaessa käyttämään 112 sovellusta. **Jälkikäteen ilmoitus muille hoitaville yksiköille.**
- **kaikista havaituista riskeistä reflektoidaan ajantasaisesti työryhmän kesken ja tehdään asianmukaiset dokumentit**
- otetaan työn lopuksi asiakkaalta kuittaus tilauksen mukaan tehtyyn seurantalomakkeeseen tehdystä työstä ja annetaan kuittauksen yhteydessä **arvioida työn laatua**
- Ihmisen kotona ja elinympäristöstä havaituista **riskeistä tiedotetaan asiakasta ja ohjataan havaittujen asioiden ratkaisemisessa**

- Esim. Liukas pihatie, kaiteeton portaikko, liian korkea kynnyks pyörätuolilla ulosmenoon
- Myös läheltä-piti-tilanteet riskeistä, haittatapahtumista ja tapaturmista **dokumentoidaan raportointia, analysointi ja ennaltaehkäisemistä varten**
  - Esim. Pitkäaikaissairas, jolla voimakasta vaihtelua fyysisessä hallinnassa. Yhdessä asiointilla käydessä asiakas näkee tuttavansa ja impulsiivisesti nousee jonotustuolilta mennäkseen tätä vastaan ja jalat pettävätkin alta. IHMISELLE ottaa kiinni ja saa asiakkaan ohjattua turvallisesti takaisin tuoliin. Heti sopivan yksityisen tilaisuuden tullen käydään suullisesti asiakkaan kanssa läpi tapahtunut riskitilanne ja yhdessä mietitään ennalta ehkäiseviä ratkaisuja ja yhteistyön vahvistamista kaatumisen ja loukkaantumisriskin pienentämiseksi. Asiasta tehdään haittatapahtuma ilmoitus, jossa analysoidaan myös tilanteen uusiutumista ehkäisevät toimet sekä ne toimet joilla jatkossa voi varautua ja toimia tilanteessa optimaalisesti. Ilmoitukseen otetaan asiakkaalta kuittaus.

## Riskien käsitleminen

- **Riskitilanteisiin ja niiden ehkäisyyn liittyvä dokumentointi:**
  - Asiakkaan Luvat ja kiellot lomake
  - Asiakkaan käteis ja kuittitapahtumat
  - lääkepoikkeamailmoitus
  - Vaaratilanne-/haitta-/väkivalta-/tapaturmailmoitus
  - Reklamaatioilmoitus
  - hoidon- ja palvelun seurantalomake
  - Yksilöllinen hoito- ja palveluntarpeen arvio
  - Yksilöllinen hoito- ja palvelusuunnitelma, tarvittaessa sisältäen yksilöllisen lääkehoidon suunnitelman ja kasvatussuunnitelman
  - sosiaalialan omavalvontasuunnitelma
  - asiakaspalautelomake
  - työntekijän palautelomake
- Lisäksi Riskitilanteet kirjataan asiakkaan/omaisen **kuukausittain kuitattavaan työnseurantalomakkeeseen ajantasaisesti ja käydään keskustelua, pohdintaa ja ohjausta asiakkaan kanssa**
  - Välitöntä muutostoiminpidettä vaativa tapahtuma, ilmoitetaan heti hoitovastuussa olevalle taholle
- Vaitiolovelvollisuus turvataan säilyttämällä **kaikki dokumentointi lukitussa tilassa yrityksen omissa tiloissa**. Näin tilanteisiin voidaan tarvittaessa esim. ristiriitatilanteessa palata tai jos tulee kysymyksiä vastuu/oikeusturvaan liittyen.
- Asiakkaalla on aina **oikeus nähdä itseään koskeva dokumentointi**
- Asiakkaalla on **oikeus tehdä reklamaatio suullisesti tai kirjallisesti IHMISELLE**. Reklamaatiolomakkeessa asiakas määrittelee toivonsa korvauksen asiasta
- **IHMISELLE on velvollinen ohjaamaan asiakasta saamaan ulkopulista apua huomautuksissa tai valituksissa tai muussa vääryyttä/vahinkoa kokemassaan asiassa mikäli hän ei koe saavansa riittävää vastinetta reklamaatiolleen yritykseltä**
  - Alueen sosiaaliamies avustaa sosiaalipalveluiden saajan ristiriitatilanteissa silloin kun asiaa ei palvelun asiakkaan/palvelun ostajan ja yrityksen välillä saada keskenään selvitettyä. IHMISELLE ohjaa asiakkaan tarvittavan palvelun saamisen piiriin jos asiakas kokee tai on oikeutettu samaan esimerkiksi korvauksia tai muuta oikaisua saamastaan palvelusta.

## Korjaavat toimenpiteet

- |   |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Dokumentointiin on sisällytetty tilanne raportti, pohdinta tilanteeseen johtaneista tekijöistä, ennalta ehkäisevät toimintasuunnitelmat sekä vastaavan tapahtuman kannalta uusia toimintamalleja</b></li> </ul> |
|---|

- **Suullinen raportointi ja reflektointi on työryhmän ja asiakkaan kanssa sekä tarvittaessa muun hoitoverkoston kanssa on ajantasaista**
  - Asianmukaisella raportoinnilla ja dokumentoinnilla vähennetään jo syntyneiden riskien haittoja sekä ennaltaehkäistään tulevia riskejä
- **Mietin ja etsin tietoa** esim. kirjallisuudesta ja netistä erilaisista toimintamalleista vastaavan tilanteen ehkäisemiseksi sekä ratkaisemiseksi
- **Uudet toimintamallit päivitetään dokumentteihin ja otetaan käyttöön ja merkitään tarkistuspäivä jolla analysoidaan uuden käytännön toimivuus**
- Jos tarve hankin **lisäkoulutusta** asiaan
- Riskitilanteet **analysoidaan ja tehdään korjaavat toimet** tilannekohtaisesti sekä vuotuisessa laadun tarkastelussa

### **Muutoksista tiedottaminen**

- Tilanteet puretaan suullisesti mahdollisimman pian jälkikäteen ja pohditaan erilaisia toimintamalleja vastaavan tilanteen ehkäisemiseksi jatkossa
  - Tämä pyritään toteuttamaan suorassa vuorovaikutuksessa kaikkien asianosaisten kanssa
  - tämä ei kuitenkaan aina ole mahdollista suhteessa muihin yksikköihin, kuten alihankintaa ostavaan yritykseen tai kotihoitoon. Tällöin käytetään puhelinta tai kirjepostia
  - omalle henkilöstölle ja asiakkaalle annetaan ohjeistus muuttuneista toimintamalleista välittömästi
  - ja ne kirjataan omavalvontasuunnitelmaan ja asiakkaan yksilöllisiin suunnitelmiin

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

Ketkä ovat osallistuneet omavalvonnan suunnitteluun?

- Liisa Kouvalainen os Pölönen

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:

- Liisa Kouvalainen os Pölönen  
0404167897  
[liisapolonen@gmail.com](mailto:liisapolonen@gmail.com)

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

- Akuuttien toimintamuutostenyhteydessä

Vuotuisen laaduntarkastelun yhteydessä marraskuusin

### **Omavalvontasuunnitelman julkisuus**

- Omavalvonta suunnitelma annetaan luettavaksi kaikille yritykseen tuleville työntekijöille perehdytyksen yhteydessä ja kun sitä päivitetään
- Kopio omavalvontasuunnitelmasta annetaan asiakkaalle asiakkuuden alussa

Jatkossa omavalvontasuunnitelma on nähtävillä yrityksen kotisivuilla

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

### **4.2.1 Palvelutarpeen arviointi**

- Tilauksen jälkeen sovitaan tapaaminen asiakkaan kotiin palvelutarpeen arviointia, hoito- ja palvelusuunnitelman tekoa varten
- Mikäli arvio tehdään alaikäiselle tai muutoin holhousuhteessa olevalle tulee palaverissa olla mukana yhteyshenkilö/läheinen/edunvalvoja, joka todistaa holhousuhteensa asiakkaaseen
- Asiakkaan kanssa tehdään Lupalomake, jossa asiakas määrittelee mm. salassapitovelvollisuuden rajat
- Asiakkaalta ja mahdolliselta paikalla olevalta yhteyshenkilöltä kerätään haastattelemalla ja havainnoimalla perustiedot ja heidän omat kokemukset lähtötilanteesta ja toiveista palvelun

tuottamisen osalta.

- Arvioidaan voidaanko esim. yksittäinen tilattu klassinen hieronta turvallisesti toteuttaa tai minkälaista kuntouttavaa terveys liikuntaa asiakkaan kanssa voidaan tehdä
- Tarvittaessa voidaan tehdä SPPB testi mittaamaan fyysistä toimintakykyä, johon tarvittava välineistö on yrittäjällä mukana jos tilauksen yhteydessä on nähty tarpeelliseksi
- Suurempaa palvelukokonaisuutta arvioitaessa kotihoitoon (ostopalveluna), kotipalveluun, arjen tukitoimiin, henkilökohtaiseen avustukseen ja liikkumisen avustukseen arvioinnin tukena käytetään asiakkaan moniammatillisen verkoston luomia hoito- ja palvelusuunnitelmia
  - Näistä käy ilmi myös asiakkaan jo olemassa oleva palveluverkosto ja mahdolliset puutteet siinä. Nämä ovat tarpeellisia asiakkaan turvallisen ja johdonmukaisen hoidon, hoivan ja avustuksen tuottamiseksi.
  - mikäli puutteita palveluverkostossa ilmenee kirjataan ne asiakkaan yksilölliseen hoito- ja palvelusuunnitelmaan sekä annetaan ohjausta ja tarvittaessa avustusta asiakkaan riittävän ja lakisääteisen tuen saamiseksi
  - Asiakkaan henkistä tilaa arvioidaan haastattelemalla
  - Myös asiakkaan ajantasainen lääkehoitosuunnitelma käy asiakirjoista selväksi ja näiden sekä haastattelun pohjalta IHMISELLE tekee arvion tarvittavan yksilöllisen lääkehoidon suunnitelmaksi
  - Tarvittaessa voidaan käyttää SPS ja MMSE testejä asiakkaan palvelutarpeen arvioinnissa mikäli psyykinen, sosiaalinen ja muistin toimintakyky ei asiakkaan muista dokumenteista löydy ja IHMISELLE katsoo asiakkaan hyötyvän näistä palvelutarpeen arvioinnissa

#### **Miten asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelutarpeen arviointiin?**

- Asiakas ja niin asiakkaan haluttaessa hänen läheisensä haastattelu on keskeisessä osassa hoito- ja palvelusuunnitelman tekemistä ja näin ollen palvelutarpeen arvioinnissa
- testit vaativat asiakkaan konkreettisen osallistumisen
- Valmis palvelutarpeen arvio käydään lopuksi kohtauksessa asiakkaan kanssa läpi ja varmistetaan asiakkaalta sen oikeellisuus sekä tiedotetaan tarpeellisten toimintasuunnitelmien perusteista. Otetaan kuittaus asiakkaalta
- Palvelutarpeen arviointia päivitetään vuosittain joulukuisin
- Sijaisuuksia tehtäessä muille yrityksille tai omaishoitoon perehdytys toimii palvelutarpeen arvioinnin pohjana

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

- Asiakkaalle luodaan yksilöllinen hoito- ja palvelutarpeensuunnitelma palvelutarpeen arvion perusteella
  - yksilöllinen jo olemassa oleva lääkehoitosuunnitelma sisällytetään asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Tällä turvataan asiakkaan kokonaisvaltainen hoito sekä työntekijän mahdollisuus tarkistaa tarvittaessa tietoja selkeästi yhdestä paikasta esim. kiireellisissä tilanteissa
  - Jos IHMISELLE merkitään osaksi lääkehoitosuunnitelman toteutusta; kirjataan ja toimitetaan myös ne toimenpiteet jotka ovat tarpeellisia asiakkaan yksilöllisen ja turvallisen lääkehoidon toteutuksen perehdytykselle
- Suunnitelmasta korostuu kuntouttava työote, jossa asiakas osallistetaan mahdollisimman paljon omaan hoitoonsa ja elämäänsä
- Työtä toteutetaan suunnitelman mukaisesti
- Työnseuranta tapahtuu seurantalomakkeella, johon kirjataan päivittäiset toteutuneet tapahtumat ja asiakkaan yleinen vireystila. Asiakas ja/tai muu siihen tehtävään nimitetty henkilö kuittaa seurantalomakkeen kuukausittain. Seurantalomakkeeseen merkitään myös työn ajankohta ja kesto laskutusta varten.
- Seurantalomakkeeseen kirjataan myös kaikki sattuneet läheltäpiti- ja haittatilanteet ja niistä tehdyt raportit/ilmoitukset
  - Näin turvataan asiakkaalle ja mahdolliselle muulle hoitoverkostolle ajantasainen ja

johdonmukainen tiedon saanti, joka on kokonaisvaltaisen turvallisen hoidon edellytys

- Muutokset asiakkaan tilassa, tarpeissa ja arjessa kirjataan seurantalomakkeeseen ja siirretään tieto myös hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Sekä tarvittaessa tehdään muutokset myös omavalvontasuunnitelmaan
  - Tarvittaessa ohjataan asiakas muun hoitoverkoston piiriin tai järjestetään esim. verkostopalaveri suurempia palveluntarpeen muutoksia varten
  - muutokset päivittäisessä työskentelyssä pyritään ottamaan heti käyttöön asiakkaan joustavan ja asiakaslähtöisen hoidon ja palvelun toteuttamiseksi
- Vuotuisessa palveluntarpeen arvioinnin päivityksen yhteydessä päivitetään myös hoito- ja palvelusuunnitelmat
- Sijaisuuksia tehtäessä muille yrityksille tai omaishoitajalle työtä tehdään olemassa olevan hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti

### **Miten varmistetaan, että henkilökunta tuntee hoito- ja palvelusuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti?**

- Yksilöllinen hoito- ja palvelusuunnitelma kuuluu kunkin asiakkaan kanssa työskentelyn perehdytykseen
- Tilanteessa jossa työntekijöitä olisi enemmän raportoidaan kunkin asiakkaan muutoksista ajantaseisesti työryhmän kesken. Suorassa reflektiossa pystytään hyvin käymään läpi asiakkaan hoitoon- ja palveluun liittyviä seikkoja ja kaikki työntekijät pysyvät ajan tasalla niiden asiakkaiden tarpeista joiden kanssa työskentelee.
  - Jokaisen työntekijän kanssa reflektoidaan työn kulkua tarvittaessa, päivittäin ja vähintään kerran viikossa

#### **4.2.1 Hoito- ja kasvatussuunnitelma (LsL 30.5 §)**

- Hoito- ja kasvatussuunnitelmassa tulee esiin asiakkaan ja perheen perustiedot, nykytilanne hoitoverkostoiheen ja suunnitelmiseen, palveluntarpeenarvioon perustuva hoito- ja kasvatussuunnitelma ja tavoitteet näiden osalta.
- IHMISELLE pohjaa hoito- ja kasvatussuunnitelmansa alueen kunnan kasvatussuunnitelmiin pyrkien tasa-arvoon muiden samassa ikäluokassa olevien kanssa
  - Suunnitelmaan sisällytetään narratiivinen työskentely lapsen ja perheen voimavaraistamiseksi
  - Suunnitelmassa jäsennellään perheen erityistarpeet ja pyritään vastaamaan niihin
  - Suunnitelma kirjataan ja toteutetaan pitkälti muiden yrityksen hoidon- ja palvelutarpeen arvion ja suunnitelman tekemisen linjausten mukaisesti: Luvat, Perustiedot, asiakas ja perhelähtöisyys, johdonmukaisuus ja yhteistyö muun ammatillisen verkoston kanssa
- Mikäli arvio tehdään alaikäiselle tai muutoin holhousuhteessa olevalle tulee palaverissa olla mukana yhteyshenkilö/läheinen/edunvalvoja, joka todistaa holhousuhteensa asiakkaaseen
  - Arvioita ja suunnitelmia tehtäessä huomioidaan lapsen ikä, kehitystaso ja lainsäädäntö minkä verran lapsella on oikeus määrätä asioistaan, kuitenkin niin että lapsen mielipide tulee kuulluksi ja huomioiduksi suunnitelmassa ikätasoonsa nähden. Näin lapsiasiakkaita osallistetaan omaan hoitoonsa alusta asti huomioiden ikä- ja taitotaso
  - Samaan tapaan huomioidaan esimerkiksi aikuinen kehitysvammainen tai muistisairas, joka on holhousuhteessa

#### **4.2.2 Asiakkaan kohtelu**

##### **Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen**

- Aina asiakastyöskentelyssä pidetään hoitotyön etiikka mielessä, tarkoittaa yksikössä käytännössä sitä, että pidetään mielessä se ensisijainen arvo, että olemme auttamassa

**ihmistä** ylläpitämään tai parantamaan oman elämänsä laatua. Ja vain ihminen itse voi olla oman elämänsä paras asiantuntija

- huomioiden toki palvelusuunnitelman mukainen työskentely jossa on määritelty tarkemmin asiakkaan itsemääräämisoikeuteen liittyvät tekijät
- Tällaisia tekijöitä on esim. Ihmisen ikä, jos on lapsi tai aikuinen on huollettava. Myös esimerkiksi muistisairaudesta tai muun hahmottamiseen vaikuttava tekijä, joka heikentää ihmisen kykyä päättää asioistaan. Rajataan palvelusuunnitelmaan ihmisen ne osa-alueet ja perusteet joissa itsemääräämisoikeutta rajoitetaan sekä se henkilö ja toimenpide joka tällaisessa tilanteessa on oikeutettu tekemään valinnat ihmisen puolesta
- IHMISELLE pyrkii ohjaamaan, opastamaan henkilöä, jolla itsemääräämisoikeutta on rajoitettu toimimaan tavalla joka vahvistaisi itsemääräämisoikeutta
- Mikäli IHMISELLE huomaa asiakkaan kehittyneen esim. nuoren aikuisen kehitysvammaisen oppimisprosessin myötä siten, että itsemääräämisoikeutta voidaan turvallisesti lisätä. Kuten jos avustettuna harjoiteltu itsenäistä ruokakaupassa käyntiä ja se voidaan seurannan mukaisesti todentaa sujuvaksi. Ihmiselle on yhteydessä asiakkaan muuhun hoito- ja holhousverkostoon yhteisesti asian vahvistamiseksi. Näin vahvistetaan ihmisen oman arvontuntoa ja itsemääräämisoikeutta omaan taulouteensa, ajankäyttöön sekä ostokäyttäytymiseen liittyen.
- Hoito- ja palvelutarpeen arvioinnissa määritellään itsemääräämisoikeuteen liittyvät tekijät.
  - Mikäli näissä on rajoituksia Esim. Autistinen ihminen ei hahmota rahan arvoa. Määritellään se arviointiin, sekä liitetään tähän ne henkilöt, jotka ovat valtuutettu rajoittamaan ja määrittelemään avuntarvetta tällä osa-alueella
  - IHMISELLE ei rajaa ihmisen itsemääräämisoikeutta. Jos työn aikana tulee esiin seikkoja, jotka arvion mukaan tarvitsee muutoksia ihmisen turvallisen elämänlaadun ylläpitämiseksi ja parantamiseksi sekä arjesta selviytymiseksi itsemääräämisoikeuden osalta, annetaan asiakkaalle tietoa ja ohjausta asian tiimoilta. Ja mikäli ohjaus ei anna arvion mukaan riittävää vastetta otetaan yhteys asiakkaan yhteyshenkilöön, edunvalvojaan tai muuhun hoitoverkostoon konsultointia ja mahdollisia palvelutarpeen ja työn toteuttamisen muutoksia varten.
  - Edellä mainituista tehdään asianmukaiset kirjaukset seurantalomakkeeseen, päivitetään tarvittaessa palvelutarpeen arviota sekä palvelusuunnitelmaan
  - Vain tilanteissa joissa asiakas vaarantaa akuutisti itsensä tai ympäristön Esim. epilepsia kohtauksen saadessaan julkisella paikalla, voidaan asiakasta suojata aiheuttamasta itselleen vahinkoa ja asiakas voidaan pyrkiä siirtämään fyysisilläkin lisävahinkoa aiheuttamattomilla keinoilla yksityisempään tilaan. Tällaisilla keinoilla suojataan asiakasta saamasta tarpeettomia vahinkoja sekä pyritään suojaamaan asiakkaan yksityisyysuojaa ja turvaamaan myös mahdolliset vahingot ympäristölle
- Ihmisen itsemääräämisoikeutta pyritään päivittäisessä työssä vahvistamaan neuvonnan ja ohjauksen keinoin käyttäen narratiivisia menetelmiä
  - Esim. ihminen, jolla mielenterveysongelmia ja ruokailutottumuksiin liittyy lähinnä lenkkimakkara ja maito ja hän kertoo kärsivänsä kovista vatsavoivoista sekä epäilee sen johtuvan saamastaan virheellisestä lääkehoidosta. Ohjauksella autetaan asiakasta tuottamaan itse tieto omasta lääkehoidosta ja sen perusteista (tarvittaessa voidaan toki yhteistuumin esim. tarkistuttaa lääkelista farmaseutilla). Kun tämä asiakkaan epäilemä ongelmakohta on selvitetty annetaan asiakkaalle tietoa perustellen sen koulutuksellani omista epäilyistäni vatsavaivoihin ja ohjaan asiakasta keskustelun avulla itse miettimään ratkaisuja ruokailutottumuksiin. Yhdessä voitaisiin päätyä kokeilemaan esim. porkkanaraasteen syömistä tavallisen lenkkimakkara-annoksen yhteydessä ja juomaan joka toisella kerralla vettä. Ravitsemushoidon seurantaan osallistetaan asiakas, jolloin hän itse tekee havainnot mahdollisista muutoksista ja vahvistetaan näin asiakkaan kokemusta ja motivaatiota omaan hoitoonsa sekä tarvittaviin elämäntapamuutoksiin.

## Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt

- Työn perustana toimii tämä omavalvonta suunnitelma, joka on tuotettu huomioiden lainsäädäntö, suositukset, hoitotyön etiikka sekä yleiset hyvän tavan mukaiset mallit
- Kaikki rajoittamistoimenpiteet pyritään ennakoimaan yksilöllisessä hoi- ja palvelutarpeen arvioinnissa sekä suunnitelmassa ja työtä toteutetaan sen mukaisesti. Työn seuranta tapahtuu pääasiassa kirjallisesti (1 työntekijä) ja muutokset dokumentoidaan ajantaseisesti
- IHMISELLE pyrkii kaikissa toimissaan noudattamaan eettistä hoitotyötä tehden työtä asiakkaan kanssa yhdessä sen sijaan, että alkaisi määräämään ja sitä kautta rajoittamaan toimintatapoja asiakkaan kotona ja elin piirissä. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että rajoittamisen sijaan pyritään asiakkaalle antamaan tietoa häntä itseään tai ympäristö haittavasta toiminnasta, vaikutuksista sekä erilaisista toimintamallivaihtoehdoista ja niiden seurauksista.
  - Esim. Autistinen vanhempi mieshenkilö joka määrittelee ystävyuden merkityksen tavallisuudesta poikkeavalla tavalla ja siitä johtuen menee tervehtimään kadulla kerran näkemänsä mukavan näköistä nuorta naishenkilöä lähestyen tätä äkisti halaamalla. Ennakoidaan tilanne keskustelemalla ihmisen kanssa etukäteen erilaisista tavoista määritellä ystävyyttä ja siihen liittyvistä normeista, peilataan asiaa ensikohtaamiseen ja annetaan asiakkaalle tietoa siitä miltä tästä nuoresta naishenkilöstä tilanne saattaa tuntua ja vaikuttaa. Peilataan näitä tunteita asiakkaan omaan elämään ja kysytään asiakkaalta minkälaisen vaikutelman hän haluisi jättää itsestään mukavan oloisille naishenkilöille.

Jos kuitenkin asiakas jatkaa mallia, joka pahimmillaan aiheuttaa ympäristölle käsityksen väkivallan uhasta, eikä sitä saada ohjauksella ja neuvonnalla estetyksi käydään välittömässä tilanteessa anteeksi tilanteeseen joutuneelta ulkopuoliselta asiakaan puolesta ja käsitellään asia asiakkaan ja tämän verkoston kanssa yksityisyyttä kunnioittaen siten, että tarvittaessa voidaan asiakasta rajoittaa esim. kieltämällä kokonaan muiden tervehtiminen kadulla. Tästä asiakas tarvitsee yleensä jatkuvaa muistutusta.
- Kaikista rajoitustoimenpiteistä tehdään Yksilön rajoitustoimenpideilmoitus yrityksen dokumentointiin ja otetaan siihen sekä asiakkaan että yhteyshenkilön tai muun hoitoverkoston kuittaus
  - Esim. alaikäisen nuoren ”kotiaresti”, jolla rajoitetaan yksilön liikkumisen vapautta.
  - Rajoittavat toimenpiteet ja niiden ennakoiminen pyritään huomioimaan ja kirjaamaan myös jo Hoito ja palveluntarpeen arvioon sekä suunnitelmaan: selkeät, johdonmukaiset ja hyvin perustellut toimet kaikkien tiedossa ennakoivasti jo itsessään saattaa vähentää itsemääräämisoikeuden rajoittamisen tarvetta. Ennakoiminen vähentää myös epäasiallisen kohtelun ja sen kokemuksen riskejä.

## Asiakkaan asiallinen kohtelu

### 4.2.3 Asiakkaan osallisuus

#### Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

- Kaikissa työskentelyn vaiheissa: Arvioinnit, suunnitelmat, ilmoitukset, työn toteuttaminen ja tarvittavat muutokset - tehdään kiinteää yhteistyötä asiakkaan kanssa (asiakaslähtöisyys, itsemääräämisoikeus, ajantasaisuus, asiakkaan osallistaminen omaan hoitoonsa, kuntouttava työote)
  - Turvataan päivittäinen ja ajantasainen työnlaatu
- Vuosittaisella laadun arviointilomakkeella asiakkaalla ja läheisellä on mahdollisuus arvioida yrityksen työskentelyä anonymisti. Lomakkeet analysoidaan yrityksessä ja tehdään tarvittavat muutokset omavalvontasuunnitelmaan sekä palveluntuottamiseen
- Työntekijöille annetaan jatkossa myös oma laadunarviointilomake, jossa arvioidaan tarjottavien palvelujen ja käytännön työn toteutuksen lisäksi myös työhyvinvointia

### Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

- Saadun palautteen pohjalta tehdään yrityksen toimijan/toimijoiden toiminnan muutokset
- määritellä yrityksen työntekijöiden lisäkoulutuksen tarvetta
- kehitetään palveluita esimerkiksi työtapojen osalta tai lisätään uusia palveluita vastaamaan kysyntään
- Sekä seurataan toiminnan laatua ja asiakasturvallisuutta

#### 4.2.4 Asiakkaan oikeusturva

##### Muistutuksen vastaanottaja

IHMISELLE

Liisa Kouvalainen os Pölönen

0404167897

liisapolonen@gmail.com

##### Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

- ”Margit Tepponen  
Sibeliuksenkatu 6 A 2, 04400 Järvenpää  
207 794 tai 0400 277 087

Puhelimitse tavoittaa varmimmin maanantaisin klo 12.00–15.00 sekä tiistaisin, keskiviikkoisin, torstaisin klo 9.00–12.00. Voi jättää soittopyynnön tai pyytää soittamaan vastapuhelu, myös sähköisesti voi jättää yhteydenottopyynnön [sosiaaliasiamies@sosiaalitaito.fi](mailto:sosiaaliasiamies@sosiaalitaito.fi)

Asiakasvastaanotto vain ajanvarauksella asiakkaan kotikunnan järjestämissä tiloissa. Lisätietoja: [www.sosiaalitaito.fi](http://www.sosiaalitaito.fi) (karviainen.fi/potilasasiamies\_ ja \_sosiaaliasiamies)

- Karviainen, Lohja
- ”**Satu Loippo**  
sosiaaliasiamies  
[050 599 6413](tel:0505996413)  
Pikassos Oy, Åkerlundinkatu 2 A, 33100 Tampere  
[satu.loippo \(at\) pikassos.fi](mailto:satu.loippo(at)pikassos.fi)  
Ma klo 12–15, ti–to klo 9–12, perjantaina ei puhelinaikaa.  
Vastaanotto vain ajanvarauksella.” (<http://loppi.fi/palvelut/sosiaalipalvelut/sosiaaliasiamies/>)  
○ Kanta-Häme

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

- tietoa kuluttajan oikeuksista ja sovitteluapua kuluttajan ja yrityksen väliseen riitaan. Saat nopeimmin yhteyden neuvojaan puhelimitse soittamalla numeroon 029 553 6901 (arkisin 9–15)

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

- Asiaan perehdytään välittömästi ja annetaan vastine.
- Muistutukset ym. huomioidaan laadun valvonnassa ja analysoidaan, kirjataan tehdään toimintasuunnitelmat vastaisuuden varalle

##### Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

- heti
- 14pv kuluessa muistutuksen saamisesta

### 6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)

#### 4.3.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvuja tukeva toiminta

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



- Työtä tehdään kuntouttavalla työotteella, jossa asiakaslähtöisyys ja yhteistyö ovat keskiössä asiakkaan kokonaisvaltaisessa hoidossa- ja palvelussa
- Kuntouttavan työotteen yksi tekijä on myös toiminnan tavoitteellisuus
- Yksilöllisessä palvelutarpeen arvioinnissa määritellään asiakkaan toimintakyvyn osa-alueet eri näkökulmista asiakkaan kanssa yhdessä. Palvelusuunnitelmaan kirjataan tarvittavat toimenpiteet tavoitteineen ja käydään suunnitelma päivityksineen asiakkaan kanssa läpi sekä toteutetaan suunnitelmaa asiakkaan kanssa yhteistyössä.

#### **Lasten ja nuorten liikunta- ja harrastustoiminnan toteutuminen**

- tuotetaan pääasiassa kotipalveluna, arjentukitoimina, henkilökohtaisena avustuksena ja liikkumisen avustuksena

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

- asiakkuuden alussa vastataan tilaukseen ja kartoitetaan pääasiassa haastattelemalla asiakkaan kokonaisvaltiainen palvelutarpeen arvio
- Ohjataan, kannustetaan ja avustetaan asiakasta kaikissa toimintakyvynosa-alueissa. Päivittäistä työskentelyä seurataan työnseurantalomakkeella
- Yksilöllisessä palvelutarpeen arvioinnissa, -suunnitelmassa määritellään hoidon ja palvelun tavoitteet sekä tavoitteiden tarkistus päivä.
  - Esim. Asiakas on syrjäytynyt ja kaipaa harrastusta, mutta elämäntilanteen tai sairauden muututtua pitäisi löytää sopiva uusi harrastus: Kirjataan tavoitteeksi ja sovitaan missä aikataulussa harrastus aloitettaisiin sekä tarkistuspäivä. Tarkistettaessa kirjataan saavutetut tavoitteiden osiot ja tehdään tarvittaessa uudet tavoitteet aikatauluineen. Kirjatulla tavoitteellisella toiminnalla osallistetaan asiakas omaan hoitoon ja aktivoidaan tavoitteiden saavuttamiseen. Kuntouttavalla työotteella työskennellään yhdessä tavoitteiden saavuttamiseksi

#### **4.3.2 Ravitsemus**

- Palvelutarpeen arvioinnissa määritellään ihmisen avuntarve ruoan valmistuksen, esillepanon, ruokailussa avustamisen sekä ravinnon ja nesteen saannin seurannan osalta, työ toteutetaan hoito ja palvelusuunnitelman mukaisesti

#### **4.3.3 Hygieniäkäytännöt**

- Toiminta tapahtuu asiakkaan omassa kodissa tai elinympäristössä, hygienia kodin omaista. Tarvittaessa annetaan asiakkaalle neuvontaa, ohjausta ja avustusta yleisen terveellisen kodinomaisen hygienian tasosta.
- Työntekijänä asiakkaan kotona huolehdin erityisesti omasta käsihygieniasta, toimin hygieniapassin mukaisen koulutuksen pohjalta sekä annan mahdolliselle muulle henkilökunnalla riittävän perehdytyksen hygienian merkityksestä hoitotyössä; asiakasturvallisuus ja työhyvinvointi
- Työn tekijöillä on velvollisuus huolehtia influenssarokotuksesta
- Palvelutarpeen arvioinnissa ja suunnitelmassa määritellään asiakkaan yksilöllinen apu henkilökohtaisen hygienian ja ympäristön siisteyden osalta. Työn toteuttaminen tehdään yksilöä kunnioittaen. Tarvittaessa hygienian merkityksen tiedon antamista suhteessa asiakkaan terveyteen, turvallisuuteen ja sosiaaliseen kanssakäymiseen

#### **4.3.4 Terveysten- ja sairaanhoito**

- Asiakas huolehtii omasta hammashoidosta. Tarvittaessa ohjataan asiakas oman hammashoidon piiriin. Yksilöllisen palvelusuunnitelman mukainen hammashoito rajoittuu suun ja proteesien hygienian avustamiseen

- Asiakkaan päivittäistä hyvinvointia seurataan haastattelun, havainnoinnin ja mittaamisen esim. kehon lämpö perusteella. Muutoksia arvioidaan oman koulutukseen ja kokemukseen pohjautuvan tiedon perusteella ohjataan asiakas tarvittaessa esim. oman terveyskeskuksen vastaanotolle. Dokumentointi ja seuranta
- Rajun muutoksen tullessa asiakkaan tilaan toimitaan hoitosuunnitelman ja lupien puitteissa, ohjataan tai lähetetään asiakas oman lääkärikontaktin luo tai tarvittaessa soitetaan päivystykseen, terveysneuvontaan tai hätäkeskukseen ja toimitaan sieltä saatujen ohjeiden mukaisesti
- Jos asiakasta ei esimerkiksi sairaskohtauksen sattuessa saada elvytettyä ja ihminen menehtyy tai asiakas löytyy kuolleena asunnostaan informoidaan välittömästi yhteyshenkilöä sekä tilataan ruumisauto. Läheistä kunnioittavasti varmistetaan, että läheisellä on riittävästi tietoa mahdollisen kriisiavun, läheisen kuoleman jälkeisten asioiden hoitamisen, taloudellisen tuen ja surutyön tuen saamiseksi. Tilannekohtaisen arvion mukaan voidaan asiakas akuutissa tilanteessa ohjata terveyshuoltoon tai tilata esim. sosiaalipäivystys, jollei riittävää akuuttia tukea vaikuta löytyvän läheisistä.
- Yleisen hyvän tavan ja etiikan mukaisesti IHMISELLE tarkistaa muutaman päivän sisään, että läheinen on todellakin saanut riittävän kontaktin ja avun menetyksen tueksi

### **pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?**

- yksilöllisen hoito- ja palvelusuunnitelman sekä omavalvontasuunnitelman mukaisesti

### **yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?**

- Liisa Kouvalainen os Pölönen osana asiakkaan omaa hoitokokonaisuutta nimikesuojatun lähihoitajan toimissa
- Asiakkaan ohjaus omaan terveydenhoitojärjestelmään mikäli tarvittava hoito ylittää oman toimialan tai osaamisen

#### **4.3.5 Lääkehoito**

- Tällä hetkellä IHMISELLE on 1 työntekijä, joka on nimikesuojattu kuntoutuksen lähihoitaja. Lähihoitaja ei voi yksin tehdä lääkehoidonsuunnitelmaan. Lähihoitaja on vain osa lääkehoidonsuunnitelman toteutusta.
- IHMISELLE edellyttää, että mikäli asiakas tilaa lääkehoitoa, asiakkaalla on olemassa oleva lääkehoidonsuunnitelma. Tämän pohjalta voidaan arvioida, suunnitella ja hankkia asiakaskohtainen perehdytys avohoitona toteutettavan lääkehoidon osasta.
- Asiakkaan lääkehoitosuunnitelmat ja IHMISELLE suunnitellut toimet sisällytetään Hoito- ja palvelusuunnitelmaan ja sitä päivitetään hoidon edetessä seurannalla, poikkeamailmoituksilla ja niistä johtuvilla lisä toimilla.
  - Yksilöllinen lääkehoito suunnitelma tarkistetaan ja päivitetään yrityksessä vuosittain helmikuisin
- Lääkehoitoa toteutetaan asiakkaan lääkehoitosuunnitelman, yksilöllisen perehdytyksen ja STM:n Turvallisen lääkehoidon oppaan sekä koulutuksen antaman lainmukaisen tason ja hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti
- IHMISELLE pitää yllä säännöllisellä kouluttautumisella lääkehoidon lupaansa ja tietouttaan
  - Esim. verkkokoulutuksella ja valvotuilla tenteillä
- IHMISELLE varmistaa jatkossa työntekijöidensä, jotka joutuvat toteuttamaan lääkehoitoa kelpoisuuden tehtäviin. Koulutus, ammatillinen osaaminen.
- Lääkehoidon toteutuksen vaikutuksia seurataan ja päivitetään lääkehoitosuunnitelman ja omavalvontasuunnitelman linjausten mukaisesti
  - Tarvittaessa päivittäisen työn mukanaan tuomien muutostarpeiden tiedottamisella asiakkaalle ja verkostolle sekä omien kirjausten päivittämisellä. Esim. Havaitaan, että asiakas jättää toistuvasti ottamatta dosetista iltalääkkeensä; selvitetään haastatteleamalla asiakasta mahdollinen syy, tiedotetaan ottamatta jätettyjen

lääkkeiden haitasta, kirjataan poikkeama raportti, raportoidaan omaa henkilökuntaa ja mikäli asiaan ei saada hyvää ratkaisua tiedotetaan yhteyshenkilö ja/tai muuta lääkehoidon hoitoverkostoa

- o Vuosittaisella vaara ja haittilanteiden sekä asiakaspalautteen analysoimisella ja toteutetaan siitä nousevat muutostarpeet suunnitelmaan helmikuisin

### **Kuka yksikössä vastaa lääkehoidosta?**

Liisa Kouvalainen os Pölönen

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

- Ensimmäisessä asiakas kohtaamisessa asiakas täyttää lupa lomakkeen jossa hän määrittelee mm. salassapitoon liittyvät rajaukset. Sekä lomakkeessa että sanallisesti käydään asiakkaan kanssa läpi informaation sujuvan kulkemisen merkitys hoitotyössä suhteessa hänen omaan hoitoonsa.
- Palvelutarpeen arvioinnissa pyritään käyttämään asiakkaan muun hoito- ja palveluverkoston hoito- ja palveludokumentteja yhtenä ”mittarina”. Asiakkaan johdonmukaisen ja turvallisen hoidon ja palvelun turvaamiseksi.
- Palvelusuunnitelman mukaisessa työskentelyssä pyritään tukemaan asiakkaan muun ammatillisen verkoston toimintaa
  - o Esim. Sairaalasta/vuodeosastolta kotiutunut kuntoutuja saa KELAn avokuntoutuksena kotiin kerran viikossa fysioterapeutin. IHMISELLE voi kotipalveluna toteuttaa kuntoutuksen lähihoitajan työtä aktivoimalla ja avustamalla asiakasta tekemään riittävät itsenäiset harjoitteet 2krt/vko kunnan ylläpitämiseen ja nostamiseen
  - o Esim. kotona asuva pitkäaikaissairas, jonka palvelun tarve lisääntyy. Ohjaan asiakasta ottamaan yhteyttä omaan vammaispalvelutyöntekijäänsä saadakseen asianmukaista ohjeistusta lisäpalvelujen anomisesta ja saamisesta sekä tarvittaessa järjestää verkostopalaveri asiakkaan kokonaistilanteen ja vammaispalvelusuunnitelman päivittämiseksi

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

- oma ammatillisuus ja tietojen päivittäminen.
- Tilauksen vastaan ottamisessa huomioidaan riittävät asiakkaan taustatiedot ja muu perehdytys. Varmistetaan että on mahdollisuus saada yhteys tilauksen tehneelle yritykselle, jolle asiakas on tuttu tarvittaessa myös asiakaskohtaamisen aikana. Ja että saadaan riittävä perehdytys myös yksikön toimintatavoista
- Työskenneltäessä muussa sosiaali- ja terveydenhuollon yksikössä työtä tehdään sen yksikön laatu ja turvallisuus säännösten mukaisesti
- Asiakkaalle tehdään arviointi käynti joko erikseen tai työn aloittamisen yhteydessä, joka toimii myös omana perehdyttämisenä asiakkaaseen ja toimintaan hänen kanssaan.
  - o Tehdään asiakkaan kanssa yhteistyösopimus, lisäksi lupalomake, hoito- ja palvelutarpeen arvio sekä -suunnitelma

edellisillä turvataan asiakkaan turvallinen hoito, kuluttaja oikeudet ja yksilösuoja

#### **7 ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)**

- Mikäli työskenneltäessä asiakkaan kanssa tulee esiin tilanteita, jotka selkeästi heikentävät tai vaarantavat asiakkaan turvallisuutta, eikä asiaan löydy asiakkaan kanssa toimivaa ratkaisua on IHMISELLE velvollinen ilmoittamaan asiasta eteenpäin ja varmistamaan ettei asiakas tarpeettomasti aiheuta itselleen vahinkoa. Ja että asiakkaan elämään tehdään tarvittavat muutokset turvallisen ja mahdollisimman itsenäisen elämän takaamiseksi.

Esim. Ikäihminen muuttaa uuteen asuntoon. On tähän mennessä käynyt itse kaupassa ja valmistanut oman ruokansa sekä on ravitsemuksellisesti hyvässä kunnossa ja pitää tärkeän arvona itsenäistä ruoan valmistusta. IHMISELLE on käynyt tukemassa asiakasta sosiaaliseen toimintaan osallistumisessa, joka on asiakkaalle vaikea ja syrjäytymistä aiheuttava tekijä.

Keskusteluissa käy ilmi, että asiakkaan luona uudessa asunnossa on käynyt palokunta palohälyttimen laukeamisen vuoksi runsaasta savusta. Haastatteleamalla asiakasta selviää, ettei uuni toimi. Uunia testaan ja annetaan asiakkaalle ohjeita hänelle uudenlaisen uunin käyttämisessä (aikaisemmin ollut leivin uuni). Myöhemmin käy ilmi, että palokunta on jälleen käynyt ja seuraava turha käynti johtaa korkeisiin sakkoihin. Konsultoidaan kotihoitoa jonka piirissä asiakas on. Päädytään ottamaan uunin sulake pois joka tekee myös liedin käytön mahdottomaksi. Konsultoidaan asiakkaan edunvalvojaa itsemääräämisoikeuden sekä palolaitoksen sakon uhasta. Havaitaan asiakkaan laihtuvan rajusti, koska hän kieltäytyy syömästä mikroruokaa. Konsultoidaan kotihoitoa, edunvalvojaa ja sosiaalityöntekijää mahdollisuuksista laajentaa palvelusuunnitelmaa siten että asiakkaalle mahdollistetaan kotipalvelu jossa hän voi avustettuna valmistaa itse ruokansa esim. 2krt/vko; perusteena itsemääräämisoikeuden toteutuminen, toimintakyvyn ylläpitäminen, riittävä ravinnon saanti luonnollista tietä, terveys, paloturvallisuuden takaaminen, talouden turvaaminen ja uuden oppiminen

#### 4.4.1 Henkilöstö

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

Mikä on yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne?

- Tällä hetkellä IHMISELLE on 1 työntekijä, joka on yrittäjä itse Liisa Kouvalainen os. Pölönen: Kuntoutuksen lähihoitajan koulutus, lääkehoitolupa, hygieniapassi, ea-kortti, klassisen hieronnan ja hengenpelastuksen näytöt, asiakaslähtöisen kuntoutuksen ja narratiivisten menetelmien kurssit, henkilökohtaisen avustuksen työkokemus ja kehitysvammaisten ryhmänohjaajan ja lähihoitajan keikkatyöt
  - Liisa Kouvalainen os. Pölönen vastaa toistaiseksi kaikista asiakastyöskentelystä sekä yrityksen pyörittämisestä
- Jatkossa on mahdollista että yritys palkkaa lisähenkilöstöä ja varmistaa henkilöstön palkkauksen ohella henkilön riittävän koulutus ja kokemustason työhön
  - Kotihoitoon palkataan sairaanhoitajia ja lähihoitajia, joilla riittävä koulutus taso. Jokaiseen tehtävään ja asiakkaaseen annetaan asianmukainen perehdytys
  - Kotipalveluun tulee olla vähintään lähihoitajan koulutus
  - Avustustyöt ja siivoustyöt eivät vaadi koulutusta. IHMISELLE huolehtii riittävästä perehdytyksestä sekä siitä, että henkilö on muutoin sopiva työhönsä
- IHMISELLE saattaa myös käyttää opiskelijoita työssä. Asiakas määrittää lupalomakkeeseen saako hänen hoitoonsa ja palveluunsa osallistua opiskelija ja missä määrin

##### **Mitkä ovat yksikön sijaisten käytön periaatteet?**

- Jos IHMISELLE on estynyt sairauden tai muun syyn vuoksi toteuttamaan suunnitellun ja sopimuksen alaisen työn pyritään mahdollisuuksien mukaan asiakkaan kanssa siirtämään työn ajankohtaa
- Jos asiakkaan kanssa ei voida työn ajankohtaa muuttaa ja on vaara, että asiakas jää heitteille järjestää IHMISELLE sijaisen ensisijaisesti Karviaisen alueen palveluntarjoajien listalta, jotka on varmistettu asianmukaisten lupakäytänteiden varalta. IHMISELLE pyrkii myös laatimaan yhteistyö-/kumppanuussopimuksia kyseisten yritysten kanssa sijaispalveluiden turvaamiseksi
  - Tällä hetkellä yritykseltä löytyy alueen palveluntarjoajien listalta 1 yritys, jonka kanssa on tehty kirjallinen kumppanuussopimus. Ja 1 yritys, joka kanssa on tehty suullinen yhteistyösopimus.
  - Sijaispalvelut tilataan keikkaluontoisesti
- IHMISELLE saattaa tarvittaessa myös palkata väliaikaisen riittävän koulutuksen omaavan työntekijän sijaistamaan

## Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

- tarkistetaan koulutus ja muu pätevyys sekä annetaan riittävä perehdytys työhön
- allekirjoitus vaitiolovelvollisuuslomakkeeseen ja keskustelu sen merkityksestä,
- vaaditaan rikosrekisteriote,
- todistusten tarkistuksella ja haastattelulla kohteeseen ja työnkuvaan riittävä ammattitaito
- työntekijöiltä tarkistetaan myös luottotiedot

## Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

- Luon yleisen perehdytys kansion, johon liitän omavalvontasuunnitelman ja STM:n Turvallinen lääkehoito-opas sekä yhteystietosivun erilaisia tilanteita varten.
- Perehdytys yrityksen päivärytmiin ja muihin käytäntöihin suullisesti
- Asiakasperehdytykset hoito- ja palvelutarpeen suunnitelman esittämisellä ja paikanpäällä suullisesti sekä näyttämällä. Tarvittaessa yksilöllinen lääkehoidon toteutuksen osan perehdytys.
- Ohjaus perehdytys kansiossa sekä suoralla reflektoinnilla
  - Henkilökunta ilmoittaa ensisijaisesti Liisa Kouvalainen os. Pölöselle, joka tekee ja/tai antaa ohjauksen tarvittaviin jatkotoimenpiteisiin

### c) Miten henkilökunnan täydennyskoulutus järjestetään?

- lakisääteiset 2krt/v
  - esim. yritykselle asiakastyöskentelyssä nousseella ajankohtaisella teemalla messuilla käyminen esim. mielenterveysmessut ja siellä teemaan liittyvään luentoon osallistuminen
  - esim. Seuraan liiton (tehy) järjestämiä koulutuksia ja poimin sieltä henkilökunnalle ja omaan työhöni kohdennettua lisäkoulutusta
  - esim. tiedotan henkilökunnalle mahdollisuudesta valita myös itse jonkin koulun tarjoamia kursseja tai luentoja, motivoiden työntekijöitä itse pitämään omaa osaamistaan yllä ja kehittämään sitä

### 4.4.3 Teknologiset ratkaisut

- Palvelutarpeen arvioon on merkitty asiakkaan kotoa löytyvät turva- ja kutsulaitevarustelu
  - Niiden toimivuus ja puutteet on tarkastettu sekä kirjattu kojaavat toimenpiteet suunnitelmaan
  - suunnitelmaan kirjataan myös onko laite oma vai jonkin muun yksikön lainaama, joka määrittelee sen tahon, joka on vastuussa laitteen toimivuudesta, huollosta ja kustannuksista
  - Tarvittaessa ja esim. päivittäisessä työskentelyssä esiin tulleiden laitepulmien kanssa voidaan asiakasta ohjata laitteen korjaamiseen liittyvissä asioissa

### 4.4.4 Terveysthuollon laitteet ja tarvikkeet

#### Miten varmistetaan asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden ja terveydenhuollon laitteiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen?

- IHMISELLE edellyttää asiakkaalta löytyvän omaan hoitoon liittyvä välineistö ja materiaali omasta kodistaan
  - Palveluntarpeen arvioinnissa käydään läpi mm. asiakkaan kotona asumisen turvallisuuteen liittyvä välineistö; kuten paloturvallisuus ja ensiapu sekä puhelimet ja hälyttimet. Niiden ylläpidossa voidaan auttaa sen ohjeistuksen mukaisesti, jonka asiakas on saanut itselleen
  - Lääkehoitosuunnitelman mukainen työskentely toteutetaan asiakkaan omien lääkkeiden turvin; kuten lääkesalva ihorikkoon levitetään asiakkaan omasta lääketuubista tai voidaan käydä asiointiapuna hakemassa asiakkaalle apteekista asiakkaan omakustanteisesti
  - Kotipalveluna tuotettavaan suihkutusapuun tulee asiakkaalta löytyä myös työntekijälle

tarvittava suojavaarustus

### **Miten varmistetaan, että terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista tehdään asianmukaiset vaaratilanneilmoitukset?**

- Kaikki työskentelyn yhteydessä esiin tulleet vaara- ja haittatilanteet dokumentoidaan yrityksen dokumentointiin ja tehdään tilanne arvio ja toiminta suunnitelmat, asiakkaan turvallisen ja laadukkaan elämän tueksi

### **Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot**

- Asiakkaan kanssa yhdessä esim. asiakasta haastatteleamalla tai laitteen merkinnöistä selvitetään kustakin laitteisiin ja tarvikkeisiin liittyvästä ongelmasta tai puutteesta ne yksiköt jotka ovat niistä vastuussa
  - Palvelusuunnitelmassa tuodaan esiin mm. muutostarpeet asiakkaan kotona oleviin apuvälineisiin; kuteen wc-hen lisää kaiteita. Muutossuunnitelmiin kirjataan myös asiakkaan hoitoverkoston se taho, joka on kaiteiden järjestämisestä velvollinen. Esim usein asiakkailla kontakti kunnalliseen fysioterapiaan josta saa lainaksi pienapuvälineitä sujuvan ja turvallisen arjen tueksi. Kuntajärjestelmä sisäisen apuvälineiden asennus ja huolto tapahtuu kunnan sisäisesti ja asiakas voidaan ohjata saamaan asianmukainen palvelu. Asiakasta neuvotaan, ohjataan ja avustetaan myös omien apuvälineidensä kuten polvitukien käyttämisessä ja korjausta vaativassa tilanteissa ohjataan ottamaan yhteys ostopaikkaan joka usein korjausvelvollinen ja omaa korjauspalvelut.

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

- Olen tutustunut henkilötietolakiin ja STMn potilasasiakirjojen laatimisen ja käsittelyn oppaaseen.
- Olen ostanut operaattoriltani tietokoneen palomuurisuojaus ulkopuolista uhkaa vastaan.
- Asiakas-/potilastietoja sekä muiden yritysten tietoja esiintyy seuraavissa dokumenteissa: Tilaus, Tarjous, Tilausvahvistus, Sopimus, Työnseuranta, Tietojen käsittely ja -jakamislupalomake, haittatilanneraportti, lasku, kuitti ja ajopäiväkirjalomakkeissa, ostopalvelujen rekisteri.
- Kustakin dokumenttilajista tehdään rekisteriseloste, jonka mukaisesti toimitaan. Selosteet säilytetään toimijan kotona muiden asiakirjojen joukossa ja annetaan nähtäväksi tahoille, jotka niihin haluavat tutustua
- Tiedot kerätään yrityksen hallinnoimisen, asikasturvallisuuden sekä toimijan oikeusturvan takaamiseksi.
- Valtaosa salassa pidettäviä tietoja kerääntyy käsikirjoitettuna tulostettuihin lomakepohjiin, jotka arkistoidaan ja säilytetään ak.n kotona lukitussa kaapissa. Muut tietokoneella suojattuna, Salasanan takana.
- Tietojen siirto lupalomakkeen ja lainmukaisen ilmoitusvelvollisuuden mukaisesti, pääosin henkilökohtaisesti toimittamalla ja postitse sekä esim. sähköisellä ”turvapistilla”.
- Tietokoneelle olevien tiedostojen varmuuskopiointi salauksen sisältävällä muistitikulla
- Kaikki yritykseen työhön tulevat henkilöt allekirjoittavat salassapitolomakkeen sekä asiakastietoja, että yritystietojen osalta
- Perehdytyskansioon liitetään omavalvontasuunnitelma ja rekisteriseloste
- Uusi henkilöstö perehdytetään myös suullisesti ja esimerkkiä näyttäen yrityksen oikeaoppiseen dokumentointiin ja turvalliseen

### **Tietosuojaavastaavan nimi ja yhteystiedot**

Liisa Kouvalainen os. Pölönen  
040 416 7897  
liisapolonen@gmail.com

## 9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

- Riskin tai haitan tullessa esiin. Siihen tartun mahdollisimman pian.
- Muutostarpeita ja -malleja puntaroidaan ja tietoa etsitään, Internetistä asiallista lähteistä, muilta ammatillisilta reflektoiden tietosuojaa rikkomatta, kirjallisuudesta ja tarvittaessa lisäkoulutuksella
- Kirjataan ja muutetaan toimintaa tarvittaessa.

## 10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)

**Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.**

**Paikka ja päiväys**

Karkkila 1/18

**Allekirjoitus**

Liisa Kouvalainen os. Pölönen