



## SOSIAALI- JA TERVEYDENHUOLLON PALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

### PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottaja	
Yksityinen palveluntuottaja Nimi: Attendo Etelä-Suomen Kotihoito Oy	Kunnan nimi: Riihimäki
Palveluntuottajan Y-tunnus: 2814712-7	Sote -alueen nimi: Kanta-Hämeen hyvinvointialue
Toimintayksikön nimi Attendo Kotihoito Riihimäki	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen RIIHIMÄKI	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Kotihoito; ikääntyneet 100 (tällä hetkellä 62 asiakasta)	
Toimintayksikön katuosoite Hämeenkatu 14 (15.3.2024)	
Postinumero 11100	Postitoimipaikka Riihimäki
Toimintayksikön vastaava esimies Terhi Thure	Puhelin 0417316125
Sähköposti terhi.thure@attendo.fi	
Terveystalalan palveluista vastaava johtaja Terhi Thure	Puhelin 0417316125
Postiosoite Hämeenkatu 14	
Postinumero 11100	Postitoimipaikka Riihimäki
Sähköposti terhi.thure@attendo.fi	
<b>Toimintalupatiedot</b> (yksityiset sosiaali- ja terveystalalan palvelut)	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajakohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt) 11.1.2022	
Palvelu, johon lupa on myönnetty Kotisairaanhoido	
<b>Ilmoituksenvarainen toiminta</b> (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta 18.1.2022	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta 13.1.2022
<b>Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat</b>	
Turvapuhelin palvelut AddSecure	

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

### Toiminta-ajatus

Tehtävänäme Attendo Riihimäen kotihoidossa on turvata asiakkaallemme laadukas ja itsenäinen elämä elämänkaaren loppuun asti tai hoitosuhteen päättymiseen saakka. Annamme hoivaa ja palvelua yksilöllisesti, asiakkaan fyysiset, psyykkiset ja sosiaaliset tarpeet huomioiden. Päämääränä on asiakkaan kokema hyvä elämänlaatu. Asiakkaan saama hoiva perustuu jokaiselle asiakkaalle tehtyyn hoito- ja palvelusuunnitelmaan.

Kotihoitomme toiminta-ajatuksena on tarjota hoito- ja palvelusuunnitelman mukaista laadukasta ja ystävällistä hoitoa huomioiden asiakkaiden yksilölliset tarpeet. Palvelulupauksemme on tukea asiakkaiden toimintakykyä sekä kotona pärjäämistä mahdollisimman pitkään yhteistyössä asiakkaan, omaisten ja muiden hoitoon osallistuvien kanssa. Toiminta-ajatus perustuu toimialaa koskeviin erityislakeihin, kuten vammaispalvelu-, kehitysvammahuolto- sekä mielenterveys- ja päihdehuoltolakeihin sekä vanhuspalvelulain säädöksiin.

Huolehdimme uudet asiakkaat asiakuuden piiriin jopa saman päivän aikana. Sairaalasta kotiutuvat asiakkaat, jotka ovat palveluiden piirissä huolehditaan niin arkena kuin viikonloppunakin.

Hoito- ja palvelusuunnitelmamme laaditaan aina yhteistyössä asiakkaan kanssa huomioiden hänen voimavaransa, tarpeensa ja toiveensa. Hoito- ja palvelusuunnitelmaan eritellään asiakkaan fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen hoidon tavoitteet ja auttamismenetelmät. Kanta-Hämeen hyvinvointialueen palvelutarpeenarviointi käynnillä asiakasohjaajat määrittävät asiakkaan hoidon tarpeen ja tekevät siitä kirjallisen suunnitelman. Tässä otetaan huomioon mahdolliset palvelusopimukset. Tähän suunnitelmaan asiakkaan omahoitaja tarkentaa asiakkaan tarpeita sekä toiveita. Lähtökohtana on, että asiakkaat saavat elää mahdollisimman pitkään omassa kodissaan turvallisesti ja tyytyväisinä omannäköistä elämää.

Visiomme on olla ”Vahvistamassa ihmistä” ja se tarkoittaa sitä, että jokainen asiakkaamme tuntee voivansa osallistua, häntä kuunnellaan sekä kohdellaan lämmöllä ja kunnioituksella. Asiakasta kannustetaan itsenäisyyteen niin, että hänen olonsa turvataan ja hänen elämänlaatuaan parannetaan.

### Arvot ja toimintaperiaatteet

Arvot ohjaavat käytännön työtä ja auttavat toteuttamaan visiotamme. Arvomme osaaminen, sitoutuminen ja välittäminen ohjaavat kaikkea tekemistämme ja suhtautumista toinen toisiimme ja asiakkaisiimme. Arvot luovat meille pohjan toimia yhteisten normien mukaisesti ja valmiuden kehittyä yhä paremmaksi.

- **Osaamisella** pyrimme ymmärtämään jokaisen asiakkaan tarpeita ja toiveita. Olemme ylpeitä tekemästämme laatutyöstä ja jaamme tulokset avoimesti. Teemme oikeita asioita oikeaan aikaan, olemme perusteellisia ja kiinnitämme huomiota yksityiskohtiin. Kehitymme ja kehitämme etsimällä ratkaisuja sieltä missä muut näkevät ongelmia.
- **Sitoutumisella** pyrimme olemaan ylpeitä siitä mitä teemme ja siitä, että olemme osa Attendoa. Olemme luotettavia ja pidämme lupauksemme. Meillä on tekemisen meininki ja pyrimme aina ylittämään odotukset. Tyydytyksen saamme hyvin tehdystä työstä.
- **Välittämällä** pyrimme saamaan ihmiset tuntemaan olonsa turvallisiksi. Autamme ihmisiä auttamaan itseään. Kohtelemme jokaista ihmistä kunnioittaen ja kuuntelemme ja mukautamme toimintaamme tarpeen mukaan. Työskentelemme tiiminä, joka tukee toinen toisiaan.

Arvojemme mukaisia toimintaperiaatteita ovat: asiakaslähtöisyys ja yksilöllisyys, asiakkaan toimintakykyä edistävä hoitotyö, ammatillisuus, asiantunteva, lämmin ja aito vuorovaikutus, turvallisuus sekä asiakkaiden kunnioittaminen sekä itsemääräämisoikeuden toteuttaminen. Pyrimme löytämään ratkaisuja ongelmien sijaan.

Attendo Riihimäen kotihoidossa toimii nimetty arvovalmentaja (ASKO), jonka tehtävänä on yhdessä yksikönjohtajien kanssa arvojen jalkauttaminen arkeen. Arvovalmentaja ohjaa työyhteisön jäseniä arvoihin liittyvissä keskusteluissa ja toiminnassa. Arvovalmentaja järjestää vähintään kaksi kertaa vuodessa arvovalmennuksen ja pitää kuukausittain yllä arvokeskustelua eri teemoihin liittyen.

### RISKINHALLINTA (4.1.3)

Riskienhallinta on osa laatujärjestelmäämme ja strategista riskienhallintaa toteutetaan johtoryhmätasolla.

Toiminnan riskit tunnistetaan ja analysoidaan vuosittain tai tarpeen vaatiessa esimiehen johdolla. Koko henkilökunta osallistuu riskien kartoittamiseen. Riskejä kartoitetaan mm. laadunhallinnan, omavalvonnan, työsuojelun ja pelastussuunnitelman avulla.

Poikkeamia tai vaaratilanteita voi syntyä erilaisista syistä, esim. hoitotilanteissa, lääkehoidossa, tiloihin ja laitteisiin liittyen, tietosuojan toteutumisessa, asiakkaan itsensä aiheuttamana tai ulkoisen ympäristön aiheuttamana (esim. ilkivalta tai myrsky). Riskien toteutumista ehkäistään niiden tunnistamisen jälkeen hyvällä ennakoivalla toiminnalla ja toimintaohjeita noudattaen.

Työntekijän pitää ilmoittaa, jos havaitsee epäkohtia tai riskejä, jotka liittyvät sosiaalihuollon asiakkaan hoitoon, hoidon tasoon tai laatuun. Ilmoitus tehdään yksikön johtajalle viipymättä suullisesti sekä kirjallisesti poikkeamalomakkeella. Yksikönjohtaja ilmoittaa asiasta tilaajakunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle sekä omalle esimiehelleen sekä aloittaa viipymättä toimet epäkohdan korjaamiseksi viranhaltijan ohjeiden mukaisesti.

#### Riskien tunnistaminen

Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia arvioidaan monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta. Riskit voivat aiheutua esimerkiksi fyysisestä toimintaympäristöstä, toimintavoista, asiakkaista tai henkilökunnasta. Usein riskit ovat monien virhetoimintojen summa. Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa.

Riskienhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatko-toimien toteuttaminen. Palveluntuottajan vastuulla on, että riskienhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille

- **Henkilöstöön liittyvät riskit;**

Henkilöstöön liittyviä riskejä ovat uusien työntekijöiden puutteellinen perehdytys, yksin työskentely, vuorotyön tuomat väsymisongelmat, asiakastyössä aggressiiviset asiakkaat sekä huono työergonomia ja infektiot. Henkilöstöön liittyvien riskien vastuuhenkilö on yksikön johtaja yhdessä työsuojeluvaltuutetun kanssa.

#### **Menettelytapa:**

Henkilöstön työssä jaksamista seurataan, ja pidetään yllä avointa keskustelua. Työntekijöille pidetään säännöllisesti kehityskeskustelut sekä järjestetään työnohjausta tarvittaessa.

Työterveyshuollon kanssa tehdään yhteistyötä riskien minimoimiseksi sekä puututaan jo esiin tulleisiin ongelmiin.

Työntekijöiden perehdytyksessä on käytössä Valo –perehdytysohjelma. Perehdytys tapahtuu aina toisen työntekijän matkassa. Perehdytykseen varataan riittävästi aikaa. Vakituksille hoitajille vähintään viikko ja tuntityöntekijöille aina vähintään yksi perehdytysvuoro ennen työvuoroa.

Tiimeissä käydään läpi itsenäistä työskentelyä, aggressiivisten asiakkaiden kohtaamisohjeita, ja tarvittaessa hoidetaan parityönä haastavat asiakkaat. Työergonomiassa suunnitellaan yksilöllisiä ratkaisuja esimerkiksi työvuorollisesti ja koulutuksella pyritään lisäämään ergonomiatietoisuutta henkilökunnalle. Varhaisen välittämisen malli on käytössä yksikössämme.

- **Lääkehoitoon ja sen toteuttamiseen liittyvät riskit;**

Lääkehoitoon liittyviä riskejä ovat epäselvät vastuut lääkehoidossa, tilojen hygienian puutteellinen taso ja osaaminen, lääkkeiden säilyttäminen turvallisesti kotona, lääkevirheet ja huolimaton lääkekulutuksen seuranta. Lääkehoidosta vastaavat tiiminvetäjä/sairaanhoitajat yhdessä yksijönjohtajan kanssa.

**Menettelytapa:**

Lääkehoidon vastuita pidetään esillä jatkuvasti. Jokaisessa vuorossa on lääkeluvallisia hoitajia tarvittava määrä. Lähihoitajat käsittelevät päivittäin lääkkeitä, ja lääkkeet kaksoistarkastetaan seuraavan hoitajan toimesta. Sairaanhoitajat vastaavat, että lääkkeet säilytetään asianmukaisesti ja turvallisesti omissa kodeissa tarvittaessa lukollisissa lääkekaapeissa tai Mediboxissa. Lääkepoikkeamat kirjataan toiminnanohjausjärjestelmä Hilikka asiakkaan tietoihin, sekä IMS-järjestelmään ja käydään tiimipalaverissa yhteisesti läpi kerran kuukaudessa. Lääkeluvat pidetään ajan tasalla ja henkilökunnan osaaamista pidetään yllä säännöllisellä lääkehoitokoulutuksella ja lääkehoidon osaamisen testaamisella. Lääkehoidosta vastaava sairaanhoitaja ottavat lääkenäytöt vastaan. Lääkehoitosuunnitelma pidetään ajan tasalla.

- **Tietosuojaan ja -turvaan liittyvät riskit;**

Tietosuojaan liittyviä riskejä ovat asiakkaiden henkilötietojen huolimaton käsittely. Tietosuoja-asioiden vastuuhenkilö on yksikön johtaja.

**Menettelytapa:**

Asiakastietoja säilytetään ohjeiden mukaan. Perehdytyksessä käydään läpi tietosuoja-asiat. GDPR-koulutus on henkilökunnalle välttämätön. Henkilökunnalla on käytössä Hilikka potilastietojärjestelmä. Asiakkaiden tietoja sisältävien papereiden käyttöä ja tulostusta pyritään koko ajan vähentämään, koska asiakastiedot löytyvät tietosuojaturvallisista tietojärjestelmistä, jotka ovat mobiilisti kotikäynnillä käytettävissä. Jokaisella työntekijällä on omat tunnukset ohjelmiin ja toisten tunnuksia ei käytetä kirjautumiseen. Asiakkaiden paperit arkistoidaan arkisto-ohjeiden mukaisesti.

- **Palveluntuottamiseen ja hoitoon liittyvät riskit:**

Palveluntuottamisen riskejä ovat henkilöstömitoituksen riittämättömyys sekä henkilöstön jakautuminen eri vuoroihin epätasaisesti. Henkilöstömitoitus on muuttuva asiakkaiden määrän mukaan. Palvelutuottamiseen liittyvien riskien vastuuhenkilö on yksikön johtaja.

**Menettelytapa:**

Henkilöstön tarvetta arvioidaan kotihoidon toiminnanohjauksen avulla. Mitoitus pidetään asiakkaiden palveluiden edellyttämällä tasolla jatkuvasti. Mitoituksen riittävydessä arvioidaan jatkuvasti asiakkaiden vaatimia hoitoaikoja sekä henkilökunnan koulutusvaatimuksia. Joka vuorossa on koulutetut, lääkeluvalliset lähihoitajat.

- **Tiedottamiseen liittyvät riskit**

Tiedottamiseen liittyviä riskejä on huolimaton asioiden kertominen sosiaalisessa mediassa sekä tiedon huono jakaminen työyhteisössä.

**Menettelytapa:**

Yhteisissä palaverieissa henkilökuntaa muistutetaan some-käyttäytymisestä. Asiakkaiden asioista keskustellaan tiimipalaverissa sekä henkilökunnan vuoron vaihtuessa tietoa siirretään hoitajalta toiselle. Pyrimme jatkuvasti parempaan tiedonkulkuun henkilöstön keskuudessa. Sisäiseen tiedottamiseen käytämme pääsääntöisesti Hilikka-ohjelmaa, johon jokainen työntekijä pääsee omilla tunnuksillaan.

Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit?

Ohjeistamme henkilökuntaa raportoimaan kaikista havaitsemistaan parannusehdotuksista, riskeistä ja poikkeamista arjen työssä. Ohjeistamme henkilökuntaa raportoimaan kaikista havaitsemistaan parannusehdotuksista, riskeistä ja poikkeamista arjen työssä. Raportointi tehdään suullisesti esimiehelle. Työyhteisön yhteisissä palaverieissa keskustellaan ja käsitellään säännöllisesti tapahtuneet poikkeamat sekä mahdolliset toiminnan epäkohdat ja niiden riskit. Laatua tarkastellaan Attendon sisäisten auditointien avulla.

Attendo Riihimäen kotihoito otti käyttöön IMS:n keväällä 2023 aikana, jonka tavoitteena on laadun tarkkailun mahdollistaminen sekä toiminnan laadun ylläpitäminen ennalta sovitulla tasolla. Sosiaalihoitolain 1.1.2016 voimaan tulleen säännöksen mukaisesti olemme ohjeistaneet henkilökuntaa ilmoittamaan esimiehelleen, mikäli havaitsee epäkohtia tai riskejä, jotka liittyvät sosiaalihoillon asiakkaan hoitoon, hoidon tasoon tai laatuun. *Ilmoitus tehdään sekä suullisesti esimiehelle, sekä IMS-järjestelmään.*

Epäkohtia ovat mm. asiakasturvallisuudessa ilmenevät puutteet, kaltoinkohtelu ja toimintakulttuuriin liittyvät asiakkaille vahingolliset toimet. Kaltoinkohtelua ovat mm. fyysinen, psyykinen tai kemiallinen eli lääkkeillä aiheutettu kaltoinkohtelu.

**Riskien käsitteleminen**

Miten yksikössä käsitellään haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet ja miten ne dokumentoidaan?

Parannusehdotukset, riskit ja poikkeamat käsitellään sekä asianosaisten kanssa että yhteisesti koko työyhteisön palaverissa kerran kuukaudessa. Lisäksi poikkeamat raportoidaan kuukausittain eteenpäin yritystasolla käsiteltäväksi. Poikkeamista tehdään IMS-järjestelmän avulla vuositasolla koontia koko yrityksen tasolla.

Tarvittaessa tapahtumasta keskustellaan myös asiakkaan tai tämän omaisen/läheisen kanssa ja /tai ohjataan ottamaan yhteys potilas- tai sosiaaliasiamieheen tai muuhun neuvovaan tai korvaavaan tahoon.

**Korjaavat toimenpiteet**

Miten yksikössä reagoidaan esille tulleisiin laatupoikkeamiin, läheltä piti -tilanteisiin ja haittatapahtumiin?

Poikkeamaa käsiteltäessä tarkistetaan, onko tilanne aiheutunut jo olemassa olevan toimintaohjeen noudattamatta jättämisestä. Jos näin on, käydään kyseinen toimintaohje huolellisesti läpi ja muistutetaan yhteisesti sovitusta tavasta toimia vastaavassa tilanteessa jatkossa.

Mikäli jo olemassa oleva toimintaohje havaitaan toteutuneen poikkeaman käsittelyn yhteydessä vaajaaksi, sitä korjataan ja täsmennetään.

Mikäli kyseiseen tilanteeseen ei ole ennalta varauduttu (aikaisemmin tunnistamaton riski), lisätään se riskikartoitukseen. Analysoinnin jälkeen, vastaisuuden varalle tehdään toimintaohje.

Poikkeamat, niiden seuraukset ja toimintatavat, millä niiltä jatkossa vältytään, käydään läpi työyhteisön palaverissa mm. sairaanhoitajapalaveri ja tiimipalaveri, jotka pidetään Attendo Riihimäen kotihoidossa kerran kuukaudessa. On tärkeää käsitellä poikkeavat tilanteet huolellisesti yhteisen keskustelun keinoin – vaikkakin systemaattinen kirjallinen raportointi ja ohjeistus on aina tehtävä.

Sosiaalihuollon asiakkaan hoidon epäkohtiin ja riskeihin reagoidaan toimimalla tekemällä asiasta ilmoitus Kanta-Hämeen hyvinvointi alueen ikääntyneiden asiakasohjaukseen ja/tai ”Työntekijän ilmoitusvelvollisuus sosiaalihuollon epäkohdista” -menettelyohjeen mukaisesti. Ilmoitus tehdään yksikönjohtajille välittömästi, joka ilmoittaa asiasta tilaajakunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle ja aloittaa viipymättä toimet epäkohdan korjaamiseksi viranhaltijan ohjeiden mukaisesti. Jos epäkohtaa ei saada poistettua, on viranhaltijan ilmoitettava siitä aluehallintoviranomaiselle.

#### **Muutoksista tiedottaminen**

Miten muutoksista työskentelyssä (myös todetuista tai toteutuneista riskeistä ja niiden korjaamisesta) tiedotetaan henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille?

Työyhteisön palavereissa (sairaanhoitajapalaveri, tiimipalaveri 3 x kuukaudessa, yksikön johtajan vetämä yksikköpalaveri 1x kuukaudessa) ja tiedotteilla kotihoidon toimipisteellä (henkilökunnan tiloissa ilmoitustaulut), Hilikka toiminnanohjausjärjestelmässä sekä tarpeen mukaan henkilökohtaisesti.

Omaisilla ja yhteistyötahoilla (esim. kunnat ja kaupungit) tiedotetaan kirjeitse vähintään kerran vuodessa sekä aina tarvittaessa. Käytössä on myös sähköisiä kirjeitä. Lisäksi Attendo Riihimäen kotihoidossa on pidetty omaisille ja läheisille tarkoitettu omaisten ilta kerran vuodessa, jolloin keskustellaan ajankohtaisista asioista ja on mahdollista kysyä mieltä askarruttavista asioista. Tähän tapahtumaan osallistuu kotihoidon johtajan lisäksi, kotihoidon hoitajia.

### **OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN, ORGANISOINTI JA JOHTAMINEN (3)**

#### **Oma- ja valvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt**

Oma- ja valvonnan suunnitelma laaditaan toimintayksikön johdon ja henkilökunnan yhteistyönä. Oma- ja valvonnan eri osa-alueilla voi olla myös omat vastuhenkilöt.

Ketkä ovat osallistuneet oma- ja valvonnan suunnitteluun?

Yksikönjohtaja ja henkilökunta, Attendon laatu- ja kehitystiimi.

Oma- ja valvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:

Yksikön johtaja Terhi Thure, [terhi.thure@attendo.fi](mailto:terhi.thure@attendo.fi)

#### **Kuvaus toimenpiteistä ja menettelytavoista, joilla terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja huolehtii laissa säädettyistä velvollisuuksista**

Attendo Riihimäen kotihoidossa edellytetään hoitohenkilökunnan noudattavan annettuja ohjeita ja määräyksiä. Säännöllistä palautetta kerätään sekä asiakkailta, omaisilta että henkilökunnalta. Auditointia ja laatua kehitetään johdonmukaisesti.

Terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja päivittää omaa osaamistaan säännöllisesti.

Hoitajien tiedot (henkilöllisyys, koulutustausta, rekisteröityminen) tarkastetaan rekrytointivaiheessa.

#### **Oma- ja valvonnan suunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5)**

Oma- ja valvonnan suunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.

#### **Miten yksikössä huolehditaan oma- ja valvonnan suunnitelman päivittämisestä?**

Oma- ja valvonnan suunnitelman päivityksen tarve tarkistetaan vähintään kerran vuodessa. Yksikön johtajien vastuulla on päivittää oma- ja valvonnan suunnitelma aina, kun päivitystä vaativa muutos toiminnassa tapahtuu.

<p><b>Omavalvontasuunnitelman julkisuus</b></p> <p>Omavalvontasuunnitelma on esillä henkilöstölle yksikön toimitilojen ilmoitustaululla ja asiakkaiden, omaisten/läheisten että muiden omavalvonnasta kiinnostuneiden nähtävillä yksikön internetsivuilla jatkossa, kun sivut päivitetään.</p>
<p><b>Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä?</b></p> <p>Omavalvontasuunnitelma on esillä henkilöstölle yksikön yhteisellä N-asemalla, jonne jokaisella yksikössä työskentelevällä on pääsy. Asiakkaiden, omaisten/läheisten sekä muiden omavalvonnasta kiinnostuneiden nähtävillä se on yksikön internetsivuilla.</p>

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

<p><b>Palvelutarpeen arviointi</b></p>
<p>Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan – mitä mittareita arvioinnissa käytetään?</p> <p>Ostopalvelu- ja palveluseteliasiakkaan palvelun piiriin ohjaa Attendo Riihimäen kotihoidolle Kanta-Hämeen hyvinvointialueen ikääntyneiden asiakasohjaus oman käytäntönsä mukaisen palvelutarpeen arvioinnin mukaan ja antaa asiakkaalle valituksenalaisen palvelupäätöksen.</p> <p>Mahdollisen yksityisen asiakkaan kohdalla palvelutarpeesta käydään yhdessä keskustelu ja neuvottelu. Yksityisasiakkaan ja palveluseteliasiakkaankohdalla palveluista tehdään erillinen palvelusopimus.</p> <p>Asiakkaan hyvinvointia ja toimintakykyä seurataan yksikössä seuraavilla mittareilla: RAI (vähintään puolivuositain tai tilanteen muuttuessa), MMSE tarpeen mukaan.</p> <p>Asiakkaan palveluntarvetta ja vointia arvioidaan säännöllisesti hoito- ja palvelusuunnitelman päivittämisen yhteydessä vähintään 6 kk välein – ja aina tarpeen vaatiessa sekä asiakkaan tilan muuttuessa käytössä olevia mittareita hyödyntäen.</p>
<p>Miten asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelutarpeen arviointiin?</p> <p>Attendo Riihimäen kotihoidossa kannustetaan niin asiakasta kuin hänen omaisiaan/läheisiään (mikäli asiakas niin haluaa) osallistumaan hoito- ja palvelusuunnitelman ja RAI-arvioinnin laadintaan ja päivittämiseen. Keskusteluja hoidosta käydään aina tarpeen vaatiessa ja hoito- ja palvelusuunnitelman päivittäminen toteutetaan 6 kk välein ja aina tarpeen vaatiessa tai asiakkaan tilanteen muuttuessa.</p> <p>Asiakkaan omahoitaja vastaa hoito- ja palvelusuunnitelman sekä RAI-arvioinnin tekemisestä ja ajan tasalla pysymisestä sekä muutosten tiedottamisesta muulle hoitotiimille.</p> <p>Asiakkaan omaisilla/ läheisillä on aina asiakkaan toiveen mukaan mahdollisuus osallistua asiakkaan palvelutarpeen arviointiin, hoidon suunnitteluun ja saavat ajankohtaista tietoa läheisestään.</p>
<p><b>Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma</b></p>
<p>Kirjallinen hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan asiakkaalle hoitosuhteen alkaessa 1kk sisällä. Suunnitelmaan kirjataan palvelun tarve yhdessä asiakkaan, omaisen, laillisen edustajan sekä tarvittaessa palvelun piiriin ohjanneen tahon kanssa. Suunnitelmaa tehdessä huomioidaan asiakkaan voimavarat sekä toiveet.</p>

Palvelutarpeen arvioinnissa Kanta-Hämeen hyvinvointialueen asiakasohjaajat ovat määrittäneet asiakkaan tarpeet sekä palveluun käytettävän ajan kuukaudessa. Alustava hoito- ja palvelusuunnitelma tehdään kuukauden sisällä asiakkuuden alkamisesta. Hoito- ja palvelusuunnitelma arvioidaan sekä päivitetään vähintään 6 kk välein ja aina tarvittaessa asiakkaan tilan muuttuessa.

Asiakkaalle valitaan asiakkuuden alkaessa omahoitaja. Asiakkaan omahoitaja vastaa hoito- ja palvelusuunnitelman tekemisestä ja ajan tasalla pitämisestä.

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

Hoito- ja palvelusuunnitelma on henkilökunnan tärkein työkalu asiakkaan kokonaisvaltaisen hoidon toteuttamisessa. Jokainen työntekijä ja lisäksi hoitotiimi yhteistyössä perehtyy hoidettavanaan olevien asiakkaiden suunnitelmiin. Jokainen työntekijä on vastuussa siitä, että toimii suunnitelman mukaisesti. Vastuuhoitaja ja tiiminvetäjä seuraavat hoidon toteutumista. Asiakkaasta tehtyjen päivittäisten kirjausten tulee arvioida hoitosuunnitelmaan laadittuja tavoitteita ja kuvata asiakkaan vointia.

#### **Asiakkaan kohtelu**

##### **Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen**

Asiakkaan itsemääräämisoikeus on yksi toimintamme perusteista. Asiakkaan omaa kotia tulee kunnioittaa ja hänen ajatuksensa sekä toiveet kaikissa elämän asioissa huomioidaan ja kirjataan hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Palveluntuottamisen asiakkaalle on aina tapahduttava mahdollisimman asiakaslähtöisesti asiakkaiden omaa tahtoa kunnioittaen.

Työyhteisö kunnioittaa asiakkaiden itsemääräämisoikeutta ja kaikki yhdessä tukevat asiakkaan mahdollisuutta vaikuttaa kykyjensä mukaisesti omaa elämää koskeviin ratkaisuihin. Yksikön johtaja ja tiiminvetäjä omalla esimerkillään vahvistaa asiakaslähtöistä toimintaa ja seuraa sekä kehittää asiakkaiden haluihin ja tarpeisiin perustuvaa toimintatapaa.

##### **Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet**

Perusoikeuksia rajoittavia toimenpiteitä ei lähtökohtaisesti kotihoidon asiakkuuksien kohdalla voida toteuttaa.

#### **Asiakkaan kohtelu**

Asiakasta kohdellaan arvojemme ja toimintaperiaatteidemme mukaisesti kunnioittaen ja arvostaen sekä itsemääräämisoikeus huomioon ottaen. Tämän varmistaminen on yksikön johtajan ja tiiminvetäjän tehtävä, mutta myös jokaisen työntekijän henkilökohtaisella vastuulla asiakaskohtaamisissa.

Henkilökunta on ohjeistettu toimimaan sosiaalihuoltolain 1.1.2016 voimaan tulleen säännöksen mukaisesti (Menettelyohje: ”Työntekijän ilmoitusvelvollisuus sosiaalihuollon epäkohdista”). Mikäli yksikössä havaitaan asiakkaan epäasiallista kohtelua, siihen on velvollisuus puututtua ja siitä ilmoitetaan välittömästi yksikönjohtajille sekä tehdään kirjallinen ilmoitus poikkeamalomakkeella, joka käsitellään ohjeiden mukaisesti. Menettelyohje: ”Työntekijän ilmoitusvelvollisuus sosiaalihuollon epäkohdista”

Mikäli asiakas kokee tulleensa kohdelluksi epäasiallisesti, ohjaamme häntä tai hänen omaistaan /läheistään antamaan palautetta toiminnasta tai tekemään yksikönjohtajalle kirjallisen muistutuksen.

Muistutukseen annetaan aina kirjallinen vastaus. Muistutuksen voi tehdä myös palvelusta päättäneelle taholle, jolloin myös vastauksen muistutukseen antaa kyseinen taho (annamme vastaukseen oman selvityksemme).



<p>Muistutuksen tai muussa muodossa annetun reklamaation aiheuttanutta tapahtumaa käsitellään välittömästi asianosaisten kesken ja myös yhteisesti työyhteisön palavereissa, jossa pyritään löytämään korjaavia toimenpiteitä, jotta vastaavilta tilanteilta vältytään jatkossa.</p>
<p><b>Asiakkaan osallisuus</b></p> <p><b>Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen</b></p>
<p><b>Palautteen kerääminen</b></p> <p>Asiakastyytyväisyyttä seurataan jatkuvasti ja säännöllisesti kirjallisen kyselyn muodossa. Asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset käsitellään yksikössä henkilökunnan kanssa ja yritystasolla keskitetysti. Kyselyn tuloksista kerrotaan myös asiakkaille ja omaisille/läheisille esim. läheistenillan tai kirjallisen tiedotteen yhteydessä.</p> <p>Suullista ja kirjallista palautetta otetaan aina vastaan. Palautetta voi antaa paikan asiakaskäynneillä henkilökunnalle. Yksikön johtajalle palautetta voi antaa puhelimella, sähköpostilla tai henkilökohtaisesti tapaamalla. Palautetta voi laittaa myös laatu- ja kehitysjohtajalle tai ”Anna meille palautetta”- linkin kautta: <a href="mailto:palaute@attendo.fi">palaute@attendo.fi</a>. Linkit löytyvät Attendon www-sivujen alalaidasta.</p>
<p><b>Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä</b></p> <p>Kaikki palaute käsitellään Attendo Riihimäen kotihoidon sisäisissä kokouksissa ja toimintaa kehitetään palautteen suuntaisesti tarpeen niin vaatiessa. Vastuuhenkilöt palautteen käsittelyssä ja hyödyntämisessä on yksikönjohtaja, joka vie myös saadun palautteen laatu- ja kehitysjärjestelmämme mukaisesti eteenpäin yritystasolla.</p>
<p><b>Asiakkaan oikeusturva</b></p>
<p>a) Muistutuksen vastaanottaja Yksikönjohtaja Terhi Thure, Hämeenkatu 14, 11100 Riihimäki, <a href="mailto:terhi.thure@attendo.fi">terhi.thure@attendo.fi</a></p>
<p>b) Sosiaali- ja potilasasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamista palveluista</p> <p>Sosiaaliasiamies Satu Loippo Pikassos Oy, Åkerlundinkatu 2 A, 3krs. 33100 Tampere <a href="mailto:satu.loippo@pikassos.fi">satu.loippo@pikassos.fi</a> 050 5996413</p> <p>ja Potilasasiamies Laura Vehviläinen <a href="mailto:laura.vehvilainen@attendo.fi">laura.vehvilainen@attendo.fi</a> 043 826 4756</p>
<p>c) Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saaduista palveluista Kuluttaja neuvonta: <a href="tel:0295053050">029 505 3050</a> Yhteydenottolomake: <a href="https://asiointi.kkv.fi/fi">https://asiointi.kkv.fi/fi</a></p>
<p>Saadut muistutukset ym. kirjataan ja tilastoidaan niin keskitetysti yksikössä sekä yritystasolla. Yksikönjohtajan vastuulla on tuoda tapahtuman kulku ja johtopäätökset henkilökunnan tietoisuuteen. Toimintaohjeita ja käytäntöjä muokataan tarpeen niin vaatiessa. Tehdyt muutokset toiminnassa käsitellään työyhteisön palaverissa.</p>

e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

Kohtuullisessa ajassa

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

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

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

Jokaiselle asiakkaalle tehdään yhteistyössä yksilöllinen, päivittäistä hoitotyötä ohjaava kirjallinen hoito- ja palvelusuunnitelma. Suunnitelma tehdään huomioiden asiakkaan voimavarat, lähtökohta ja tavoitteet. Tässä apuna käytetään RAI-mittaristoa. Myös asiakkaan elämän eri vaiheet, tottumukset, tavat, kulttuuri, kokemukset, aikaisemmat/nykyiset harrastukset jne. kartoitetaan. Tältä pohjalta suunnitellaan toimintakykyä ylläpitävä hoito- ja palvelutapa. Toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja osallisuuden takaaaminen lähtee hyvin arkisista toimista: hyötyliikunnasta, pukeutumisesta, seurustelusta, ulkoilusta, omista valinnoista arjessa.

Luomme asiakkaillemme mahdollisuuden mielekkääseen arkeen, esim. seuraavin keinoin:

Asiakuuden alkaessa elämänkulku, mielipuuhat ja hyvinvointia tuottavat asiat kartoitetaan ja dokumentoidaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan.

- Asiakkaat heräävät ja asettuvat yönille omaan tahtiin. Seuraamme ja ohjaamme vuorokausirytmisiä ja riittävän levon toteutumista.
- Perushoidolliset toimet (henkilökohtainen hygienia, pukeutuminen, WC-toimet jne.) hoidetaan asiakkaan tottumusten mukaisesti tai asiakasta ohjataan toteuttamaan näitä
- Yksilölliset sairaanhoidolliset toimenpiteet (lääkehoito, mittaukset, laboratoriotestit, haavahoidot jne.) jaksotetaan mahdollisuuksien mukaan asiakkaan päivän kulkuun sopivaksi.
- Ruokailu- ja kahvihetket sekä välipalat rytmittävät päivää
- Asiakkaita kannustetaan, ohjataan ja avustetaan tarpeen/mahdollisuuksien mukaan yhteisölliseen toimintaan, jokaisen henkilökohtaisia toiveita kunnioittaen.
- Ulkoilu mahdollistetaan yksityispalveluna ja silloin, jos palvelunmyöntämisessä se on huomioitu. Ulkoilua toteutetaan myös silloin, jos asiakkaalle myönnetyn palveluajan puitteissa se mahdollistuu.
- Toimintakykyä ylläpitävää liikuntaa (voimistelua ja ulkoilemista) järjestetään asiakkaan kunnon ja voimavarojen mukaan, mikäli se on asiakkaan palvelutarpeen arvioinnissa palvelua myönnettäessä huomioitu säännöllisesti, tilapäisesti tai mikäli asiakas ostaa sitä yksityispalveluna.

Asiakkaiden omat toivomukset ja itsemääräämisoikeus otetaan huomioon kaikissa päivittäisissä toimissa mahdollisuuksien mukaan.

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

Yksikön kaikkien hoitajien vastuulla on tarkkailla hoito- ja palvelusuunnitelmiin kirjattujen toimintakykyä edistävien ja / tai kuntouttavien tavoitteiden toteutumista toimintakykymittareita apuna käyttäen.

Työyhteisö raportoi palavereissa säännöllisesti kunkin asiakkaan toimintakyvyn ja voinnin mahdollisista muutoksista. Hoito- ja palvelusuunnitelmat päivitetään vähintään 6kk välein tai tarpeen mukaan, jolloin vähintään kirjataan myös tavoitteiden saavuttamisen tilanne.

#### **Ravitsemus**

Mikäli asiakkaan ravitsemuksen vastuu on kotihoidolla, suunnitellaan asiakkaan kotiin tilattavat/toimitettavat ruokatarpeet kansallisten ravitsemussuosittelujen mukaisesti sekä huomioiden asiakkaiden yksilölliset tarpeet ja makutottumukset. Tai järjestetään asiakkaalle palvelutalossa ateriointi.

Henkilökunnan tukena on Attendo Riihimäen kotihoidon ravitsemusvastaava, joka seuraa, valvoo ja kehittää ravitsemuksen toteutumista yksikössä yhteistyössä muun henkilöstön kanssa.

Hoito- ja palvelusuunnitelmaa varten selvitetään kutakin asiakasta koskevat ruokailuun liittyvät asiat mm. erityisruokavaliot, terveydelliset rajoitteet ja mieltymykset.

Ruoka on terveellistä, turvallista, täysipainoista, vaihtelevaa ja monipuolista, mikäli se on asiakkaan toive.

Ruokailu ja välipalojen ottaminen tehdään mahdollisimman helpoksi ja mukautumaan kunkin asukkaan yksilölliseen tarpeeseen ja toiveeseen.

#### **Hygieniaikäytännöt**

Yksikössä on aloittanut syyskuussa 2023 hygieniavastaavana Sh Henna Väliaho, joka tekee yksikölle myös hygienia-suunnitelman maaliskuun 2024 loppuun mennessä.

Henkilökunta toteuttaa työskentelyssään aseptista työskentelytapaa. Hyvän käsihygienian noudattaminen on ylivoimaisesti tärkein tapa välttää infektioita. Sairaanhoidopiirin hygieniahoitajaa konsultoidaan tarvittaessa. Henkilöstö käyttää työvaatteita. Tarvittaessa koko henkilöstö käyttää suojavaatetusta. Hoitotilanteissa käytetään kertakäyttökäsineitä sekä desinfiomisvälineitä hygieniaohjeistuksen mukaisesti.

Tartuntatautilanteissa hyvä käsihygienia ja hoitajien tarvittaessa hoitajien asianmukainen suojautuminen asiakkaan kotona.

Asiakkaan henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtiminen kuuluu päivittäisen hoitotyön toteuttamiseen. Asiakkaita ohjataan ja tuetaan/avustetaan henkilökohtaisen hygienian hoidossa asiakkaan toimintakyvyn ja yksilöllisten tarpeiden mukaan, kuvattuna asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmassa. Hygienian hoidon toteutusta sekä riittävyttä ja ihon kuntoa seurataan ja kirjataan asiakastietojärjestelmään. Hygieniasta huolehditaan intimiteettisuoja kunnioittaen. Sairaanhoidaja tai lähihoitaja huolehtii tarvittaessa vaippalähetteen teon. Yksikössä on nimetty vaippavastaavat, joka on vastuussa asiakkaiden vaippatilauksista ja läheteistä.

Avustamme asiakasta järjestämään kodin säännöllisen siivouksen, mikäli asiakas on siihen suostuvainen ja taloudellinen tilanne sen sallii. Kotikäynneillä huolehdimme myös asiakkaan kodin yleisiisteystyö mm. pöytätaimien puhtaus, astioiden tiskaus, wc:n siisteys sekä roskien vieni ja lajittelu. Riskijätteet pakataan, hävitetään asianmukaisesti.

Jos asiakas tai hänen omaisensa ei ole kykeneväinen huolehtimaan kodinsiivouksesta autamme järjestämään siivouksen toiselta palveluntuottajalta. Asiakas valitsee palveluntuottajan itse.

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

Hammashoito: Hoitajat huolehtivat käynneillä asiakkaiden suun puhtaudesta ohjaamalla tai auttamalla. Hoitohenkilökunta seuraa asiakkaan hammashoidon tarvetta ja avustaa tarvittaessa ajanvarauksessa. Suun terveydenhuollon palvelut hoidetaan terveyskeskuksen hammashoitolassa, Riihimäen terveyskeskuksen kuntayhtymän kotikäyntejä tekevän suuhygienistin toimesta tai yksityisellä hammaslääkärillä.

Kiireetön sairaanhoito: Asiakkaan kiireettömän sairaanhoidon palveluista vastaa Riihimäen seudun terveyskeskuksen kuntayhtymän kotihoidon vastuulääkäripalvelu, jonka tuottaa Terveystalo, asiakkaan oma terveyskeskus tai yksityinen lääkäriasema, asiakkaan toiveen mukaan. Lääkäri päättää asiakkaan hoitotoimenpiteistä ja yksikön henkilökunta toteuttaa ja noudattaa saamia ohjeita sairauden hoidossa. Attendo kotihoidossa Riihimäellä on 3 sairaanhoitajaa.

Kiireellisestä sairaanhoidosta, jota kotihoito ei voi toteuttaa vastaa alueen terveyskeskus päivystys sekä Kanta-Hämeen keskussairaala. Kiireellisissä tilanteissa konsultaatiota voidaan kysyä asiakkaan vastuulääkäriltä tai takapäivystäjää virka-aikana. Arki-iltaisoin voidaan hyödyntää Terveystalon oman kotihoidon lääkäripäivystystä. Hätätilanteissa asiakas lähetetään kiireelliseen sairaanhoitoon taksilla tai ambulanssilla. Niin kiireellisen, kuin kiireettömänkin sairaanhoidon järjestämisestä vastaavat usein tiiminvetäjä, sairaanhoitaja ja/tai lähihoitaja.

b) Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Asiakkaiden terveyttä edistetään yksilöllisesti, tukemalla omatoimisuutta, pitämällä hyvä huoli perushoidosta, kuten ravitsemuksesta, nesteytyksestä, hygieniasta, liikunnasta ja perustarpeista. Sairaanhoitajat ja lähihoitajat seuraavat säännöllisesti asiakkaiden terveydentilaa. Yhdessä vastuulääkärin kanssa suunnitellamme ja toteutamme asiakkaiden pitkäaikaissairaiden asiakkaiden säännöllistä terveyden edistämistä ja seuranta. Vastuulääkäri tapaa asiakkaita vähintään kerran vuodessa, asiakkaan tarpeen mukaan. Vastuulääkärin ja sairaanhoitajan väliset puhelinkierrot ovat kerran viikossa. Sairaanhoitaja seuraa asiakkaiden vointia kotikäynneillä sekä hoidon toteutumista kirjauksien perusteella.

c) Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Asiakkaiden terveydestä ja sairaanhoidosta vastaavat tiiminvetäjä ja sairaanhoitajat. Tiiminvetäjä, sairaanhoitajat ja lähihoitajat huolehtivat omien asiakkaiden terveydentilan seurannasta, tarvittavien laboratorionäytteiden otosta sekä lääkärin määräämän hoidon toteutuksesta.

- Painoa, verenpainetta ja verensokeria seurataan säännöllisesti hoitosuunnitelman mukaisesti.
- Sairaanhoitajat ottavat lääkärin määräämät tarvittavat laboratoriotestit, perusverikokeet vähintään kerran vuodessa
- Ravitsemustilan seuranta

Asiakkailla on käytössä turvapalvelu, jonka tuottaa ostopalveluna AddSecure. Palvelu on käytössä 24 h. Auttajäkäynnit toteutuvat 6–22 välillä Attendo Riihimäen kotihoidon toimesta ja kello 22-06 välisenä aikana ostopalveluna AddSecuren tuottamana palveluna. Kiireellistä apua hälytetään hätäkeskuksesta 112.

#### Lääkehoito

STM:n opas löytyy osoitteesta: <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/162847>

Attendo Riihimäen kotihoidossa lääkehoidon teoriaosaamisen varmistaminen tapahtuu LOVE – lääkehoidon osaaminen verkossa -koulutuksen avulla. Attendo Riihimäen kotihoidon toimintamalleihin ja lääkehoitoon perehdyttäminen on ensiarvoisen tärkeää turvallisen lääkehoidon takaamiseksi. Attendo Riihimäen kotihoidon yksikönjohtaja vastaa perehdytyksen järjestämisestä ja suunnittelusta. Päävastuu perehdyttämisestä on lääkehoidonluvista vastaavalla sairaanhoitajalla. Sairaanhoitajan lisäksi perehdyttäjänä voi toimia yksikönjohtajan valtuuttama lähihoitaja.

a) Miten toimintayksikön lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

Yksikön THL:n Turvallinen lääkehoito-oppaan mukainen lääkehoitosuunnitelma päivitetään kerran vuodessa ja aina tarvittaessa. Päivittämiseen osallistuvat lääkehoidosta vastaava sairaanhoitaja ja yksikön johtaja.

Lääkelupa palvelusta vastaava Terveytesi palvelut Oy, Lääkäri Jyri Moilanen

b) Kuka yksikössä vastaa lääkehoidosta?

Läkehoidosta vastaa yksikön johtaja ja sairaanhoitajat Henna Väliäho, Sara-Aurora Karlsson sekä Anne Polvinen.

Lääkehoitosuunnitelma ohjaa lääkehoidon toteuttamista yksikössä. Lääkehoitosuunnitelma määrittelee, miten lääkehoitoa yksikössä toteutetaan, lääkehoidon osaamisen varmistamisen ja ylläpitämisen, lääkehoidon perehdyttämisen, vastuut ja velvollisuudet, lupakäytännöt, lääkehuollon toiminnan (mm. lääkkeiden toimittaminen, säilyttäminen ja hävittäminen), lääkkeiden jakamisen ja antamisen, lääkehoidon vaikuttavuuden arvioinnin, asiakkaan neuvonnan, lääkehoidon kirjaamisen ja tiedonkulun sekä toiminnan lääkehoidon virhetilanteissa.

Läkehoidon toteuttamista seurataan kirjaamalla lääkehoidon vaikuttavuutta asiakkaiden päivittäiseen seurantaan.

Päävastuu yksikön asiakkaiden lääkehoidon toteutuksesta ja seurannasta on laillistetuilla terveydenhuollon ammattilaisilla eli sairaanhoitajilla. Yksikön johtaja ja yhdessä yksikön sairaanhoitajien kanssa valvoo henkilökunnan lääkehoidon osaamista. Yksikön lääkehoitosuunnitelman sekä henkilöstön lääkeluvat allekirjoittaa lääkäri Tuomas Kangastalo.

Kaikilla lääkehoitoa tekevilla hoitajilla on voimassa oleva lääkelupa. Osaaminen varmistetaan säännöllisillä LOVE/LOP, PKV, KIPU ja GER 1-2 tentillä. Tämän lisäksi sairaanhoitajilla erillinen rokotus tentti. Jokainen lääkehoitoa suorittava hoitaja näyttää työsuhteen alkaessa s.c. pistämisen, 3 dosetin jaon (sh tarkastaa), lääkkeiden tilaamisen apteekista, sekä tarvittavien tenttien (love/lop, GER, PKV) todistukset tai suorittaa ne työpaikalla. Kun osaaminen on varmistettu, hoitaja saa kirjallisen luvan lääkehoidon toteuttamiseen. Läkehoidon lisäkoulutuksen tarvetta seurataan ja tarvittaessa ohjataan hoitajia lisäkoulutukseen.

Jokainen sairaanhoitaja vastaa omien asiakkaiden lääkehoidon toteutumisesta. Hoitohenkilöstö tekee yhteistyötä vastuulääkäreiden lisäksi mm. terveysaseman, vuodeosastojen, sairaalan sekä apteekin kanssa. Lääkkeitä jakavat sairaanhoitajat ja lähihoitajat. Lääkkeet tarkastetaan aina kahteen kertaan ennen kuin ne annetaan asiakkaalle.

Kotihoidon asiakkaiden lääkkeet säilytetään omilla kodeissa. Tarpeen vaatiessa lääkkeet säilytetään kotona lukitussa lääkekaapissa tai Mediboxissa. Osalla asiakkaista on apteekkitili sopimusapteekkiin, josta sairaanhoitajat ja lähihoitajat tilaavat lääkkeet tarvittaessa.

Lääkkeidenjaossa tapahtuneet poikkeamat korjataan tarkistuksen yhteydessä. Mikäli lääkevirhe on mennyt asiakkaalle asti, ollaan yhteydessä mahdollisimman pikaisesti omaan sairaanhoitajaan tai muuna aikana päivystävään lääkäriin. Lääkepoikkeamat kirjataan aina Hilikka toiminnanohjausjärjestelmään asiakkaan tietoihin. Lääkepoikkeamat käsitellään säännöllisesti tiimipalaverissa 1 kk:n välein tai tarvittaessa.

#### **Kuvaus toimintakäytännöistä lääkehoidon toteuttamisessa tapahtuneissa poikkeamatilanteissa**

Läkehoidon toteuttamisessa tapahtuneet poikkeamat kirjataan Attendo Riihimäen kotihoidossa toiminnanohjausjärjestelmään, asiakkaan tietoihin, poikkeamien kirjaukseen tarkoitettuun osaan sekä IMS-järjestelmään. Poikkeamat koostetaan raportiksi kuukausittain ja käsitellään henkilöstön kanssa tiimipalaverissa johtajan, sairaanhoitajan tai laatuvaastavan toimesta. Käsitelyssä korostuu toiminnan korjaaminen ja kehittäminen niin, että jatkossa vastaavaan laiset poikkeamatilanteet saadaan minimoitua.

#### **Kuvaus toimintakäytännöistä potilaalta palautuneiden ja käyttämättä jääneiden lääkkeiden käsittelystä**

Asiakkaan käyttämättömät lääkkeet toimitetaan luvalla apteekkiin hävitettäväksi hoitajan toimesta.

#### **Kuvaus lääkehoidon toteutumisesta, lääkkeiden kulutuksen seurannan valvonnasta**

Attendo Riihimäen kotihoidossa lääkkeiden kulutusta seurataan N-lääkkeiden kohdalla kulutuskorttien avulla. Kulutuskorttien valvonnasta ja tarkastuksesta vastaavat sairaanhoitajat. Kulutuskorteissa

<p>esiintyviin poikkeamiin reagoidaan välittömästi ja aloitetaan selvitykset mahdollisen virheen löytämiseksi. Todennetut väärinkäytökset viedään tilanteen mukaan viranomaisten tietoon.</p>
<p><b>Yhteistyö muiden palvelunantajien kanssa</b></p>
<p>Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien kanssa toteutetaan?</p> <p>Yhteistyö varmistetaan yhteisesti sovitulla säännöllisillä toimintatavoilla, kommunikointitavoilla sekä avoimella viestinnällä aina tarpeen vaatiessa (esim. terveysasemalla käynnin suunnittelussa ja toteutamisessa). Yhteisiä verkostotapaamisia järjestetään tarpeen mukaan.</p>
<p><b>Alihankintana tuotetut palvelut</b> (määräyksen kohta 4.1.1.)</p> <p>Yksikönjohtaja ja muu henkilökunta valvoo mahdollisten alihankkijoiden toimintaa jatkuvasti. Alihankintana saatavat palvelut ovat mukana säännöllisesti tehtävissä asiakastytytyväisyyskyselyissä. Valvontaa ja kehittämistä tapahtuu säännöllisissä yhteistyöpalavereissa. Alihankintana ostettavat palvelut kilpailutetaan.</p>

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

<p><b>Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa</b></p>
<p>Asiakasturvallisuudesta asiakkaan kotona varmistetaan tilojen, turvajärjestelmien (mm. ovihäly, liesivahti), laitteiden ja välineiden hyvällä suunnittelulla, ylläpidolla ja huollolla, henkilökunnan hyvällä ohjeistuksella ja koulutuksella, asiakkailta kerätyn palautteen avulla sekä johtajan jatkuvalla valvonnalla, seurannalla ja kehittämistyöllä.</p> <p>Henkilöstö tekee tarvittaessa ilmoituksen viranomaiselle huomattessaan asiakkaan kotona asiakkaan asumiseen liittyviä riskitekijöitä (mm. palokuorma, raivaussiivouksen tarve, muu asuinkelvottomuus)</p>
<p><b>Henkilöstö</b></p> <p><b>Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet</b></p>
<p>a) Mikä on yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne?</p> <p>Attendo Riihimäen kotihoidossa on sen käyttöasteen mukainen, riittävä ja toiminnanehtojen vaatima henkilökuntamäärä. Henkilökunta muodostuu hoitotyötä ja hallinnollista työtä tekevistä työntekijöistä.</p>
<p>b) Mitkä ovat yksikön sijaisten käytön periaatteet?</p> <p>Sijainen hankitaan aina tarpeen mukaan. Vastuuhenkilönä toimii yksikönjohtaja. Yksikönjohtajan poissa ollessa yksikössä on sijaistusohe, jota noudatetaan. Kriittisiä tilanteita varten yksikönjohtaja tai aluepäällikkö ovat tavoitettavissa puhelimitse.</p> <p>Attendo Riihimäen kotihoidolla on käytössä Attendo oma sijaisjärjestelmä sekä kotihoidon oma sijaisrinki. Vuorovastaava on määritelty jokaiseen työvuoroon työvuorosuunnittelussa.</p>
<p>c) Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?</p> <p>Yksikönjohtajien ammattitaitoon ja tehtävään kuuluu jatkuva asiakasmäärän ja –rakenteen sekä henkilöstön määrän ja osaamisen tasapainon varmistaminen.</p>

Henkilöstötyytyväisyyskyselyt antavat myös hyvää tietoa henkilöstön riittävydestä ja jaksamisesta.
<b>Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet</b>
<p>a) Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?</p> <p>Rekryointiprosessi pitää sisällään työntekijätarpeen kartoituksen, varsinaisen työntekijähaun (ulkoiset ja sisäiset ilmoitukset, hakemusten vastaanottaminen, haastatteluvalinnat, haastattelut, valintapäätökset ja niistä ilmoittaminen), valitun työntekijän todentaminen (henkilöllisyyden tarkistaminen, ammattioikeuksien ja rekisterin tarkastus, ulkomaalaistaustaisten työluvan ja ammattioikeuksien tarkistus, suositusten kysyminen, tutkinto- ja työtodistukset), työsopimusten tekeminen ja allekirjoittaminen. Rekrytoinnin valmistuttua ja uuden työntekijän työsuhteen alkaessa käynnistyy perehdytys. Rekrytoinnista vastaa yksikönjohtajat. Rekrytoinnissa tukee ja ohjaa henkilöstöhallinto.</p>
<p>b) Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon erityisesti asiakkaiden kodeissa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus?</p> <p>Työhaastattelussa arvioidaan työnhakijan soveltuvuutta ja asennetta työhön. Pyydämme myös suosittelijat ja tiedustelemme heiltä työntekijän soveltuvuutta.</p>
<b>Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta</b>
<p>a) Miten yksikössä huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.</p> <p>Attendo Riihimäen kotihoidolla on käytössä perehdytyskortti, jonka mukaiset asiat käydään läpi uusien työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksen yhteydessä. Perehdytyskortti sisältää tärkeitä yksikön toimintaan, asiakastyöhön ja lainsäädäntöön liittyviä asioita. Perehdytyksestä vastaa yksikön johtaja, mutta koko työyhteisö osallistuu perehdytykseen. Perehdytyksen yhteydessä käydään läpi myös oma-avontasuunnitelma sekä sen sisältämät asiat. Perehdyttäjä sekä perehdytettävä kuittaavat omalla allekirjoituksellaan ja päivämäärällä annetun ja vastaanotetun perehdytyksen.</p>
<p>b.) Miten henkilökunnan velvollisuus tehdä ilmoitus asiakkaan palveluun liittyvistä epäkohdista tai niiden uhista on järjestetty ja miten epäkohtailmoitukset käsitellään sekä tiedot siitä, miten korjaavat toimenpiteet toteutetaan yksikön omavalvonnassa (katso riskinhallinta).</p> <p>Attendo Riihimäen kotihoidolla on sähköinen poikkeamalomake, joka on IMS järjestelmässä. Asiakkaaseen liittyvä poikkeava tilanne on kirjattava myös asiakkaan päivittäiskirjauksiin. Työyhteisön yhteisissä palavereissa keskustellaan ja käsitellään säännöllisesti tapahtuneet poikkeamat sekä mahdolliset toiminnan epäkohdat ja niiden riskit.</p> <p>Tulleet raportit poikkeamista käsitellään kaikkien asian vaatimien tahojen kesken. Poikkeamaraportit vaativat aina tarkastelua korjaavan ja/tai ennaltaehkäisevän toimenpiteen tarpeesta. Korjaavilla toimenpiteillä tarkoitetaan menettelyjä, joiden avulla epäkohtien, laatu-poikkeamien, läheltä piti-tilanteiden ja haittatapahtumien syyt ja seuraukset saadaan selvitettyä, puutteet korjattua ja niiden uusiutuminen voidaan ehkäistä. Korjaaville toimenpiteille asetetaan päivämäärä, johon mennessä korjaus on tehtävä ja kyseisenä päivänä arvioidaan, onko tavoitteeseen päästy sekä tehdään jatkosuunnitelma, jos tavoite ei ole saavutettu.</p> <p>Vakavat laatu-poikkeamat vaativat nopean puuttumisen, jotka käsitellään heti ja saatetaan aina tiedoksi sille tasolle ja niille yhteistyötahoille kuin se on tarpeen ja dokumentoidaan. Tarvittavista korjaavista toimenpiteistä vastaa yksikön johtaja. Tarvittaessa tapahtumasta keskustellaan myös asiakkaan tai tämän omaisen/läheisen kanssa ja /tai ohjataan ottamaan yhteys potilas- tai sosiaaliamiehen tai muuhun neuvovaan tai korvaavaan tahoon.</p> <p>Poikkeama ja läheltä piti-tilanteita käydään läpi työsuojelupalavereissa ja johdon katselmuksessa. Koonnit tiedotetaan yhteistyötahoille vuosittain yksikön toimintakertomuksessa.</p>
<p>c.) Miten yksikössä järjestetään henkilöstön täydennyskoulutus?</p>

<p>Attendo Riihimäen kotihoidossa laaditaan koulutussuunnitelma kullekin kalenterivuodelle. Koulutukset suunnitellaan tukemaan työntekijöiden ammattitaitoa sekä vastaamaan sosiaali- ja terveydenhuollon tarvetta ja muuttuvia vaatimuksia.</p> <p>Koulutussuunnitelmassa huomioidaan toimintasuunnitelman mukainen painopistealue, työntekijöiden yksilölliset osaamistarpeet sekä työtehtäviin liittyvät erityistarpeet. Koulutustarvetta määritellään tarvittaessa vuoden aikana, mikäli ilmenee osaamistarpeen vaatimuksia esim. asiakkaisiin liittyen.</p> <p>Henkilöstön koulutus järjestetään sisäisenä ja ulkoisena henkilö-, yksikkö- tai aluekohtaisena koulutuksena. Täydennyskoulutusvelvoite on vähintään kolme päivää vuodessa työntekijää kohden ottaen huomioon mm. työntekijän työtehtävät ja koulutus sekä työyhteisön toimintojen kehittämisvaihe.</p> <p>Osaamista ja koulutuksen tarvetta arvioidaan myös kehityskeskusteluissa, tuoden esiin mitä tavoitteita työntekijä itse asettaa ja mitä työnantaja odottaa. Kehityskeskustelut käydään jokaisen työntekijän kanssa kerran vuodessa. Käytössä on yhteinen kehityskeskustelulomake ja ohjeistus, josta vastaa Attendon henkilöstöhallinto.</p> <p>Koulutustoteumaa pidetään yllä.</p>
<p><b>Toimitilat</b></p>
<p>Tilojen käytön periaatteet</p> <p>Työ suoritetaan asiakkaan kotona.</p>
<p>Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty?</p> <p>Työ suoritetaan asiakkaan kotona. Asiakkaan pyykkihuolto tapahtuu palvelutalon toimesta.</p>
<p><b>Teknologiset ratkaisut</b></p>
<p>Kotihoidon asiakkailla voi olla käytössään turvapuhelin, ovihälyjä sekä paikantavia GPS-rannekkeita. Laitteiden toimivuudesta ja huollosta vastaa laitteen käyttöön myöntänyt ja toimittanut tahon. Attendo Riihimäen kotihoidon henkilöstön vastuulla on ilmoittaa laitteiden toimintahäiriöistä sekä varmistaa laitteiden akkujen varaus lataamalla laitteita käynneillä tarpeen mukaan.</p> <p>Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?</p> <p>AddSecure</p>
<p><b>Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet</b></p> <p>Kotihoidolla on käytössä Verenpainemittarit (manuaalinen ja digitaaliset), happisaturaatiomittari, verensokerimittarit sekä pikaCRP-mittari yhteiskäytössä palvelutalojen ympärivuorokautisen hoidon kanssa</p>



Ammattitaitoinen henkilökunta selvittää asiakkaan apuvälinetarpeen ja on yhteydessä kunnan apuvälinekeskukseen saadaksemme asiakkaalle käyttöön tarpeelliset apuvälineet. Käytön ohjaus apuvälineen toimittajalta ja/tai henkilökunnaltamme. Huolto apuvälineen toimittajan ohjeiden mukaisesti, tarkistetaan vuosittain ja tarpeen mukaan huollon tarve.

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

Yksiköillä on käytössään ”Laiteturvallisuus Attendolla”- ohjeistus. Laatuindeksijärjestelmässä on poikkeamalomake, jonne kirjataan kaikki laiteisiin liittyvät kehityskohteet, riskit, poikkeamat ja vakavat poikkeamat. Kukin tapaus käsitellään yksikössä niin, että sen syyt mietitään sekä pohditaan ennaltaehkäiseviä ja korjaavia toimenpiteitä. Laitteista johtuvista vaaratilanteista ilmoitetaan myös laitteiden valmistajille tai valtuutetulle edustajalle.

Järjestelmästä on mahdollista saada ulos tilastoa laiteturvallisuudesta yksikkö-, alue- ja konsernitasonalla.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot  
Yksikönjohtaja Terhi Thure, [terhi.thure@attendo.fi](mailto:terhi.thure@attendo.fi)

## **ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5.)**

a) Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja asiakas- ja potilastietojen kirjaamiseen liittyviä ohjeita ja viranomaismääräyksiä?

Attendolla on laadittu erillinen dokumentointi- tietosuoja- ja arkistointiohje, joka ohjaa asiakas- ja potilastietojen laadukasta ja turvallista käsittelyä.

Tämän lisäksi asiakkaiden tietojen käsittelyyn liittyvillä järjestelmillä tulee olla erilliset omavalvontasuunnitelmat (esim. Hilikka, RAI) jotka löytyvät intranetistä.

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

Henkilötietojen käsittely ja tietoturva ovat yksi osa kattavaa perehdytysohjelmaamme, mikä koskee kaikkia työntekijöitämme.

c) Missä yksikönne rekisteriseloste tai tietosuojaseloste on julkisesti nähtävissä? Jos yksikölle on laadittu vain rekisteriseloste, miten asiakasta informoidaan tietojen käsittelyyn liittyvistä kysymyksistä?

Rekisteriselosteet ovat nähtävissä ilmoitustaululla tai halutessaan ne voi pyytää yksikön henkilökunnalta.

d) Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Attendo Oy: Päivi Luotola (Head of IT), PL 750, 00181 Helsinki. p. 0306342000. [paivi.luotola@attendo.fi](mailto:paivi.luotola@attendo.fi)

## YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

- Työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytys on iso aihe, joka myös otettu yhdeksi meidän vuoden 2024 kehittämiskohteeksi
- Joulukuussa 2023 otettiin käyttöön päivittäisen johtamisen LEAN-taulu, jonka käyttöä kehitetään jatkuvasti toiminnan muuttuvien tarpeiden mukaisesti
- Vuoden 2024 alusta toimintamme muuttui yhteisöllisen asumisen palveluntuottajaksi ja siihen liittyen kehitämme jatkuvasti toimintaa. Tähän toimintaan erityisesti virikkeiden ja yhteisöllisen toiminnan kehittämiseen panostamme tänä vuonna.

## OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys  
Riihimäki 13.2.2024

Allekirjoitus

Terhi Thure  
Yksikönjohtaja

## LÄHTEET

### LOMAKKEEN LAADINNASSA ON HYÖDYNNETTY SEURAAVIA OPPAITA, OHJEITA JA LAATUSUOSITUKSIA:

Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry, Ammattieettinen lautakunta: Arki, arvot, elämä, etiikka. Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet.

[http://www.talentia.fi/files/558/Etiikkaopas\\_2012.pdf](http://www.talentia.fi/files/558/Etiikkaopas_2012.pdf)

STM:n julkaisu (2011:15): Riskienhallinta ja turvallisuussuunnittelu. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon johdolle ja turvallisuusasiantuntijoille:

<https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/112106/URN%3aNBN%3afi-fe201504226148.pdf?sequence=1>

STM:n julkaisu (2014:4): Lastensuojelun laatusuositus

[https://www.thl.fi/documents/647345/0/STM\\_2014\\_4\\_lastensuoj\\_laatusuos\\_web.pdf/0404c082-4917-471a-8293-5606b41536a7](https://www.thl.fi/documents/647345/0/STM_2014_4_lastensuoj_laatusuos_web.pdf/0404c082-4917-471a-8293-5606b41536a7)

STM:n julkaisu (2013:11): Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi

[https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/110355/ISBN\\_978-952-00-3415-3.pdf?sequence=1](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/110355/ISBN_978-952-00-3415-3.pdf?sequence=1)

STM:n oppaita (2003:4): Yksilölliset palvelut, toimivat asunnot ja esteetön ympäristö. Vammaisten ihmisten asumispalveluiden laatusuositus

<https://www.thl.fi/documents/10542/471223/asumispalveluiden%20laatusuositus.pdf>

**Potilasturvallisuus, Työsuojelurahasto & Teknologian tutkimuskeskus VTT: Vaaratapahtumista oppiminen. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatiolle**

[http://www.vtt.fi/files/projects/typorh/opas\\_terveydenhuolto-organisaatioiden\\_vaaratapahtumista\\_oppimiseksi.pdf](http://www.vtt.fi/files/projects/typorh/opas_terveydenhuolto-organisaatioiden_vaaratapahtumista_oppimiseksi.pdf)

**Turvallisen lääkehoidon suunnittelun tueksi:**

Turvallinen lääkehoito -opas: <http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/julkaisu/1083030>

**Valviran määräys terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden vaaratilanneilmoituksen tekemisestä:**

Valviran määräys 4/2010: <https://www.valvira.fi/-/maarays-4-2010-terveydenhuollon-laitteesta-ja-tarvikkeesta-tehtava-ammattimaisen-kayttajan-vaaratilanneilmoitus>

**Tietosuojavaltuutetun toimiston ohjeita asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn**

Rekisteri- ja tietoturvaselosteet: <http://www.tietosuoja.fi/fi/index/materiaalia/lomakkeet/rekisteri-jatietosuojaselosteet.html>

Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa: <http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/oppaat/6JfpsyYNj/>

[Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa.pdf](#)

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja osaamisen varmistamisesta liittyen tietosuoja-asioihin ja asiakirja hallintoon sekä muuta lisätietoa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista: <http://www.sosiaaliportti.fi/File/eef14b19-bacf-4820-9f6e-9cc407f10e6d/Sosiaalihuollon+asiakasasiakirjat.pdf>)

**Lastensuojelun määräaikojen omavalvonta**

[http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Lastensuojelun\\_maaraaikojen\\_omavalvonta.pdf/e8b14a48-fc78-4ac4-b9ca-4dd6a85a789b](http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Lastensuojelun_maaraaikojen_omavalvonta.pdf/e8b14a48-fc78-4ac4-b9ca-4dd6a85a789b)

**Toimeentulotuen määräaikojen omavalvonta**

[http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Toimeentulotuen\\_maaraaikojen\\_omavalvonta.pdf/d4fbb1b8-7540-425c-8b71-960a9dc2f005](http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Toimeentulotuen_maaraaikojen_omavalvonta.pdf/d4fbb1b8-7540-425c-8b71-960a9dc2f005)