

# SOSIAALI- JA TERVEYSPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

**Kuntouttava kotipalvelu & fysioterapia Kunnon Päivät Oy (sis. Kotipalvelu  
Kamomilla)**

## **Sisällys**

- 1) PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT
- 2) TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET
- 3) OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN
- 4) OMAVALVONTASUUNNITELMAN TOIMEENPANO JA  
RISKIENHALLINTA
- 5) ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET
- 6) PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA
- 7) ASIAKASTURVALLISUUS
- 8) ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN
- 9) KEHITTÄMISSUUNNITELMA
- 10) OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA JA RAPORTOINTI

## 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

### **Palveluntuottaja**

Yksityinen palveluntuottaja

Nimi: Kuntouttava kotipalvelu & fysioterapia Kunnon Päivät Oy (sis. Kotipalvelu Kamomilla)

Y-tunnus: 3114047-9

Katuosoite: Santamäentie 7 b A 1, 01630 Vantaa

### **Toimintayksikkö**

Nimi: Kuntouttava kotipalvelu & fysioterapia Kunnon Päivät Oy (sis. Kotipalvelu Kamomilla)

Toiminta-alue; Vantaan ja Keravan hyvinvointialue, Helsinki, Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue (Espoo, Kauniainen), Keski-Uudenmaan hyvinvointialue

### **Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä**

Fysioterapia kotikuntoutuksena, kotihoito ja kotihoidon tukipalvelut.

Palvelusetelipalvelut;

- omaishoidon tuen palveluseteli (Helsinki, VAKE, LUVN, Keusote)

- kotihoidon palveluseteli (VAKE)

Asiakasryhmä: Vanhukset, kehitysvammaiset, vammaiset, päihde- ja mielenterveyskuntoutujat, lapsiperheet

Asiakaspaikkamäärä: vain kotikäynnit; yhteensä 50 (josta 95% vanhuksia)

Esihenkilö: Essi Päivänsalo

Puhelin: 044 2401 965

Sähköposti: [essi.paivansalo@kunnonpaivat.fi](mailto:essi.paivansalo@kunnonpaivat.fi)

### **Yksityisen palveluntuottajan lupatiedot**

#### **Lupa yksityisen terveydenhuollon palvelujen antamisesta (fysioterapia):**

Vantaa, Helsinki, Espoo, Kauniainen (AVI 3/2020),

Sipoo, Kerava, Tuusula (7/2020)

**Yksityisten sosiaalipalvelujen tuottaminen/kotihoito:**

Vantaan ja Keravan hyvinvointialue (4/2023)

**Ilmoituksenvaraiset palvelut; Yksityisten sosiaalipalvelujen tuottaminen/tukipalvelut:**

Helsinki (3/2020), Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue (Espoo ja Kauniainen) (7/2022), Vantaan ja Keravan hyvinvointialue (4/2023) Keski-Uudenmaan hyvinvointialue (4/2023)

**Palvelusetelituottajana Helsingissä:**

Fysioterapia, rintamaveteraanien avokuntoutus

ikäntyneiden yli 65-vuotiaiden omaishoidon tuen kotiin annettava hoito

Alle 65-vuotiaiden omaishoidon tuen kotiin annettava hoito

Henkilökohtaisen avun palveluseteli

**Palvelusetelituottajana Vantaan ja Keravan hyvinvointialueella:**

Omaishoidon vapaapäivä kotiin-palveluseteli

Kotihoidon palveluseteli

Henkilökohtaisen avun palveluseteli

**Palvelusetelituottajana Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella:**

Omaishoidon tuen palveluseteli

**Palvelusetelituottajana Keski-Uudenmaan hyvinvointialueella:**

Omaishoidon tuen palveluseteli

**Alihankkijoiden käyttö palvelussa:**

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta tarkistamalla henkilökohtaisesti alihankkijoiden toimiluvat, omavalvontasuunnitelmat sekä tutkintotodistukset. Alihankkijoiden perehdytys vastaa täysin palkatun henkilöstön huolellista perehdytystä.

## 2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

### **Toiminta-ajatus**

#### **Kenelle ja mitä palvelua tuotetaan?**

Palvelua tuotetaan ihmiselle, joilla on muistisairaus tai muu toimintakykyä ja kotona pärjäämistä rajoittava sairaus/tekijä, (omaishoitaja)pariskunnille sekä perheille. Palvelulla turvataan ja edistetään kotona pärjäämistä parhaalla mahdollisella tavalla ja niin pitkään, kun kotona asuminen on mahdollista ja asiakkaan oma toive. Palvelussa hyvin tärkeää on yhteistyö asiakkaan omaisten ja mahdollisen muun kotihoidon (kunnallinen tai yksityinen) kanssa. Tärkeää on myös seuranta, mikä tapahtuu aktiivisen yhteydenpidon (viestittelyvihon ja säännölliset puhelut) avulla. Erityisesti muistisairasta asiakasta opastetaan kirjaamaan viestittelyvihkoon kaikki aktiivinen toiminta, mitä viikon aikana tapahtuu (esim. siivous, ulkoilu, ruuan-valmistus, kotiharjoitteiden toteuttaminen, aivojumppa jne.). Vihon täyttö jo sinällään toimii hyvänä kognitioharjoitteena. Eri toimijat kirjaavat toiminnan, havainnot (mieliala, syöminen, juominen, hygienia, puutteet tasapainossa jne.) ja asiakkaan osallisuuden sekä voinnin viestittelyvihkoon. Jos asiakkaan luona havaitaan epäkohtia, niihin puututaan. Hoidetaan epäkohta kuntoon tai niistä ilmoitetaan eteenpäin kunnan sosiaali- tai terveysviranomaiselle. Riskit pyritään tunnistamaan ja niihin puututaan. Tuttu ihminen tunnistaa riskit todennäköisemmin, siksi asiakkaan luona käy pääsääntöisesti sama ihminen.

#### **Mikä on palvelun toiminta-ajatus?**

Palvelu perustuu toimialaa koskevaan keskeiseen lainsäädäntöön (sosiaalihuoltolaki, laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista sekä erityislakeina lastensuojelu- ja vammaispalvelulaki sekä laki kehitysvammaisten erityishuollosta, mielenterveys- ja päihdehuoltolaki ja vanhuspalvelulaki).

Asiakkaan kotona pärjäämistä ja selviytymistä mahdollisimman pitkään tuetaan kokonaisvaltaisesti arkea aktivoiden. Itsemääräämisoikeutta, tarpeita ja toiveita kunnioittaen räätälöidään yksilöllinen palvelu. Mikäli kyseessä on pariskunnalle tai perheelle tuleva apu, kaikki osapuolet kuullaan ja heidän tarpeensa ja toiveensa huomioidaan. Tarpeen mukaan tarjotaan kotiin tuotettuna palveluna fysioterapiaa.

Kaikille asiakkaille pyritään laatimaan yksilöllinen kotiharjoitusohjelma kirjallisine ohjeineen, mutta mikäli asiakas tarvitsee vain kotiavun tai esim. siivouksen ja kuntoutus toteutuu muuten, ei kotiharjoitusohjelmaa laadita. Asiakkaan kanssa tehdään yhdessä kodin askareita ja kotiharjoitteita. Tavoitteena on, että harjoittelun tuloksena asiakas pystyy tekemään kotiaskareita ja kotiharjoitteita itsenäisesti, vaikka hänellä olisi alkava muistisairaus tai muu toimintakyvyn rajoite. Asiakasta pyritään aktivoimaan ja virkistämään myös esim. ulkoilemalla, harrastamalla yhdessä tai opastamalla hänet harrastamaan.

## **Arvot ja toimintaperiaatteet**

Motto; asiakasta kunnioittaen, kuunnellen ja kannustaen.

Ydinarvot; kotikutoisuus, tuttuus, aidosti kuntouttava työtapa, ilahduttaminen. Kotikutoisuudella tarkoitetaan yritystä, joka pyrkii tuottamaan palvelun siten, että jokaiselle asiakkaalle laaditaan yksilöllinen palvelusuunnitelma asiakkaan toiveita kuunnellen. Palvelua ei tuoteta liukuhihnatuotantona. Tämä on mahdollista, koska yritys on pieni ja kasvu maltillista. Tuttuudella tarkoitetaan sitä, että asiakkaalle on yrityksessä tuttu yhteyshenkilö ja aina tuttu fysioterapeutti tai hoitaja. Emme käytä satunnaisia tuuraajia lainkaan. Yritys on aidosti kuntouttava, koska jokaisella kotikäynnillä on joku kuntouttava elementti ja tavoite. Ilahduttamisella tarkoitetaan sitä, että asiakkaan odotukset pyritään jopa ylittämään ja asiakkaan ilahduttaminen jokaisella kotikäyntikerralla on meidän tärkeä tavoite.

Huolellisella alkukartoituksella pyritään kartoittamaan asiakkaan (ja asiakasperheen) yksilölliset, olemassa olevat voimavarat, kiinnostuksen kohteet, toiveet ja tarpeet sekä kartoittamaan arkea hankaloittavat haitat, rajoitteet ja esteet. Tämän pohjalta laaditaan yhdessä asiakkaan sekä mahdollisesti asiakkaan läheisen kanssa tavoitteet ja suunnitelma palvelulle.

Fysioterapeutti toteuttaa fysioterapian ja tekee myös kotihoidon ja/tai tukipalveluiden asiakkaille alkukartoituksen. Kuntoutusorientoitunut muu ammattihenkilö (esim. lähihoitaja) toteuttaa kuntouttavan kotihoidon ja/tai tukipalvelun alkukartoituksen jälkeen. Keskiössä on aina asiakas ja hänen tarpeensa. Asiakasta kunnioitetaan ja kohdellaan aktiivisena aikuisena, ei passiivisena autettavana ja ohjeiden vastaanottajana. Asiakkaan osallisuus ja itse-määräämisoikeus ohjaavat toimintaa. Asiakkaan hyvinvointia, kotona pärjäämistä ja turvallisuuden tunnetta pyritään edistämään ja ylläpitämään kaikin tavoin.

Kotihoidossa ja/tai tukipalveluissa asiakasperheen tarpeet ovat etusijalla ja palveluntuottaja räätälöi palvelun sen mukaisesti. Eettisyys, inhimillisyys, auttamishalu, virkistäminen ja aito kohtaaminen ovat arjen tukipilareita. Haluamme ilahduttaa ja voimaannuttaa asiakasta sekä omaista jokaisella käyntikerralla. Pyrimme säilyttämään yksilöllisen kohtaamisen ja asiakkaan yksilöllisen tarpeen mukaisen palvelun kaikessa toiminnassamme

Mikäli asiakkaina on lapsia tai nuoria (esim. omaishoidon palveluseteliasiakkaat) on perheen luona vastuullisena hoitajana lasten ja nuorten kasvatukseen ja hoitoon erikoistunut lähihoitaja.

Pyrimme siihen, että asiakkaan/asiakasperheen tuntee aina kaksi hoitajaa, jolloin kotiin tuleva ihminen on aina tuttu.

Kirjallisen hoito- ja palvelusuunnitelman laatii palvelusta vastaava henkilö tai joku muu asiaan perehdytetty työntekijä.

### 3 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

**Omaevalvontasuunnitelman laatimisesta, toteutumisen seurannasta, päivittämisestä ja julkaisemisesta vastaava henkilö:**

Essi Päivänsalo p.0442401965, [essi.paivansalo@kunnonpaivat.fi](mailto:essi.paivansalo@kunnonpaivat.fi)

**Muut osallistuvat henkilöt:** henkilöstö

**Omaevalvontasuunnitelman seuranta**

Valvontalain 10§ 4 momentin mukainen palvelun vastuuhenkilö johtaa toimintaa niin, että palvelun laatu pysyy hyvänä ja omaevalvontasuunnitelman mukaisena. Vastuuhenkilö varmistaa, että palveluille säädetyt edellykset täyttyvät. Vastuuhenkilö on toiminnassa läsnä ja tavoitettavissa päivittäin ja on tietoinen yrityksen arjesta.

Omaevalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Omaevalvontasuunnitelman seurantaraportti laaditaan valvontalain 24 § mukaisesti neljän kuukauden välein. Raportti laaditaan yhteistyössä henkilöstön kanssa.

**Omaevalvontasuunnitelman julkisuus**

Omaevalvontasuunnitelman linkki on yrityksen kotisivuilla. Asiakkaalle lähetetään pyynnöstä myös sähköpostilla linkki. Henkilöstö saa omaevalvontasuunnitelman luettavakseen työsuhteen alkaessa ja kuittaa allekirjoituksellaan "perehdytys ja pelisäännöt"- lomakkeeseen sen luetuksi. Mikäli henkilö huomaa omaevalvontasuunnitelmassa puutteita, hän on velvollinen ilmoittamaan niistä esihenkilölleen.

### 4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO JA RISKIENHALLINTA

Riskienhallinnasta vastaa toiminnasta vastaava henkilö eli toimitusjohtaja. Kaikki riskienhallintaan liittyvät toimet koskevat sekä omaa henkilöstöä että alihankkijoita.

**Riskien ja epäkohtien tunnistaminen**

Riskit tunnistetaan asiakaspalvelijan toimesta tai yhteistyössä tiimin kanssa ja tarvittaessa riskien arvioon saa henkilökohtaista apua esihenkilöltä.

Uuden asiakkaan kotiympäristöstä havainnoidaan ja mahdolliset riski- tai vaaratekijät, kuten heikko valaistus, kynnykset, portaat, liukkaat lattiapinnat tai matot, epäergonomiset ratkaisut esimerkiksi ruokaillessa tai wc-tiloissa, puuttelliset apuvälineet ja lemmikit. Tiedot kirjataan ensikäynnin yhteydessä asiakastietojärjestelmään. Asiakkaan kanssa ei liikuta kodin ulkopuolella ennen kuin tarpeenmukaiset liikkumisen apuvälineet ja hyvät jalkineet on hankittu. Keskeisiä riskejä asiakkaan

kannalta ovat tartuntataudit, kaatuminen, heikko hygienia, heikko ravitseminen ja nesteytys, yksinäisyys ja turvattomuuden tunne. Eettinen ristiriita saattaa olla asiakkaan ja omaisen näkemys ero esim. tavoitteiden tai tarpeiden suhteen.

Henkilöstön kannalta tunnistettuja riskejä; tarttuvat taudit, heikko hygienia (asiakas, koti), asiakkaan kaatuminen avustustilanteessa tai esim. ulkoilun yhteydessä, aggressiivinen asiakas, liukastuminen siivotessa tai esim. märkätiloissa asiakasta avustaessa. Riskienhallinnassa huomioidaan työturvallisuuslain (738/2002) mukaiset työnantajan velvoitteet sekä terveysuojelulain (763/1994) mukainen velvollisuus tunnistaa toimintansa terveyshaittaa aiheuttavat riskit ja seurata niihin vaikuttavia tekijöitä. Vakavat vaaratapahtumat selvitetään huolella, korjaavista toimenpiteistä suoritetaan välittömästi ja tapahtuneesta opitaan tiedottamalla tarpeen mukaan siitä koko tiimille.

### **Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat**

Laatua ja asiakasturvallisuutta on parannettu tunnistamalla ennalta kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetetut tavoitteet ja vaatimukset on vaarassa jäädä toteutumatta. Palvelussa tällaisia kriittisiä työvaiheita on esimerkiksi asiakkaan kotona ja lähiympäristössä tapahtuva liikkuminen asiakkaan kanssa. Turvallisen liikkumisen apuvälineet ja tuet huomioidaan ja puetaan, käytetään ja huolletaan tai huollatetaan asianmukaisesti. Työvaiheissa on tärkeää huomioida myös palvelua tuottavan henkilön työergonomia. Asiakkaan luona on käytössä aina työjalkineet ja tarvittavat suojavaikineet.

Huolellinen alkukartoitus asiakkaan toimintakyvystä, sairauksista ja kunnosta mahdollistaa turvallisen ja luotettavan toiminnan suunnittelun sekä riskien tunnistamisen. Tieto kirjataan Ajas-asiakastietojärjestelmään ja henkilöstö perehdytetään tavoitteiden ja suunnitelman mukaisesti.

### **Riskienhallinnan työnjako**

Toiminnasta vastaavan esihenkilön tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä turvallisuutta edistävien asioiden perehdytyksestä palvelua toteuttaville henkilöille. Esihenkilö varmistaa, että palvelua tuottavilla henkilöillä on turvallinen ja myönteinen ilmapiiri tuoda esille myös mahdolliset havainnot ja poikkeamat sekä vaaratilanteet. Asiakas ja omaiset ohjeistetaan ilmoittamaan havaitut epäkohdat, laatu poikkeamat ja riskit soittamalla suoraan toiminnasta vastaavalle henkilölle tai ilmoitettava epäkohta omalle lähihoitajalle, joka vie viestin viipymättä esihenkilölleen. Mikäli asiakas tai omainen ei halua asioida tässä asiassa palveluntuottajan kanssa, heille annetaan kirjallisesti potilasasiamiehen yhteystiedot.

Asiakkaan hyvinvoinnin ja hoidon turvaamiseksi henkilökunta on velvollinen tarkastelemaan asiakkaan hyvän hoidon ja huolenpidon toteutumista, asiakkaan olosuhteita, asiakasturvallisuutta, omaa työskentelyään, omaa organisaatiotaan ja tarpeen tullen ilmoittamaan epäkohdasta esihenkilölleen. Toiminnasta vastaavan henkilön ilmoittaa mahdollisesta epäkohdasta kunnan viranomaiselle. Riskien havainnointi ja epäkohtiin puuttuminen on yhdessä tehtävää, jatkuvaa työtä,

koska asiakkaan toimintakyky ja muut olosuhteet ovat muuttuvia tekijöitä. Havaittujen epäkohtien, laatupoikkeamien ja riskien esille tuonnista ei seuraa kielteistä kohtelua.

### **Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen sekä korjaavat toimenpiteet**

Asiakkaan luona havaitut riskit ja mahdolliset vaaraa aiheuttavat asiat korjataan paikan päällä, jos mahdollista. Jos tämä ei ole mahdollista, riskeistä ja vaaraa aiheuttavista havainnoista raportoidaan esihenkilölle, joka on yhteydessä tarvittaviin tahoihin; esimerkiksi omaiset, kunnan sosiaalitoimi. Riskejä pyritään hallitsemaan avoimella ja turvallisella keskusteluilmapiirillä, jotta henkilöstö, asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltaisivat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyvät havainnot esille mahdollisimman pian.

Läheltä piti-tilanne käydään läpi esimiehen ja työntekijän välillä keskustellen; selvitetään syyt ja pohditaan, pitääkö joitain menettelytapoja muuttaa, ettei sama uusiudu. Tilanne kirjataan asiakkaan tietoihin sekä erilliseen "poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet"-kansioon. Kaikki kyseisen asiakkaan kanssa työskentelevät informoidaan esimiehen toimesta esim. läheltä piti-tilanteesta, mikäli kyseessä on tilanne, joka toimii varoittavana esimerkkinä muille ja mikäli toimintatapoja on katsottu aiheelliseksi muuttaa.

Henkilöstölle ohjeistetaan jo perehdytysvaiheessa, että mikä tahansa epäkohta on kyseessä, siitä ilmoitetaan viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, joka pyrkii hoitamaan asian heti, kun mahdollista. Jos kyseessä on esim. asiakas, jonka luona on riski käydä yksin (vaativat siirrot tai muu syy), mennään asiakkaan luokse kahdestaan tai sovitaan käynti yhtä aikaa esim. kotihoidon kanssa. Asiakkaalle hankitaan tarvittaessa apuvälineitä apuvälinelainaamosta tai ollaan yhteydessä kunnan fysio- tai toimintaterapiaan turvallisen liikkumisen saavuttamiseksi.

### **Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano**

Muutosta vaativien laatupoikkeamien ja vaaratapahtumien juurisyyt selvitetään ja suunnitellaan tarvittavat korjaavat toimenpiteet muutoksen aikaansaamiseksi. Omaisille tai muille yhteistyötahoille informoidaan tapahtunut, mikäli on esim. uusia ohjeita asiakkaan turvallisuuden varmistamiseksi. Ohjeet on hyvä olla kirjallisena muidenkin toimijoiden nähtävillä.

Valvovien viranomaisten selvityspyynnöt, ohjaus ja päätökset huomioidaan ja otetaan heti käytäntöön.



## 5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

### **Palvelutarpeen arviointi; Hoito- ja palvelusuunnitelma**

Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan, jota päivitetään asiakkaan tilanteessa tapahtuvien muutosten yhteydessä. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulle ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet.

Kirjallinen hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan ensikäynnillä ja sitä voidaan täydentää seuraavilla käynneillä. Palvelusuunnitelmasta jää toinen kappale asiakkaalle ja toinen palveluntuottajalle. Palvelusuunnitelmaan kirjataan erityisesti asiakkaan itsenäinen suoriutuminen, avuntarpeet, toiveet ja sovittu ajankohta palvelulle. Kirjataan myös asiakkaan avainten haltuunotto/avainten palautus, mikäli asiakas haluaa luovuttaa avaimet Kunnan Päivien käyttöön. Yksityiskohtaisemmat tiedot asiakkaasta kirjataan Ajas-asiakastietojärjestelmään. Siihen pääsee käsiksi asiakasta hoitavat henkilöt.

Jatkuvalla keskustelulla ja asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioittaen asiakkaan sekä omaisen toiveet ja näkemykset tulevat kuulluksi. Mikäli asiakkaalta tulee akuutti toive tai pyyntö, se saatetaan muiden hoitohenkilöiden tietoon välittömästi esihenkilön kautta.

Asiakasta hoitavalla henkilöstöllä on pääsy asiakkaan tietoihin Ajas-järjestelmän kautta. Akuutin muutokset tai toiveet tiedotetaan vastuullisen henkilön kautta kaikille asiakkaan hoitoon osallistuville henkilöille soittamalla tai viestillä (anonyymisti).

Palvelun maksajataholle (palveluseteliasiakkaat) viestitään asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuneista muutoksista sääntökirjan ohjeiden mukaisesti.

Fyysinen toimintakyky arvioidaan kävelytestillä sisällä ja mahdollisuuksien mukaan myös ulkona (kirjataan kävelymatka, apuvälineet, kävelyn laatu), kirjataan havaitut riskit kävelyssä ja muussa liikkumisessa. Havainnoidaan kotiympäristön liikkumiset riskitekijät; matot, kynnykset, heikko valaistus, tavaran ja huonekalujen suuri määrä, kotieläimet jne. Ympäristöstä havainnoidaan hygienia ja sisäilman laatu, kotona olevan ruuan ja nesteiden määrä, laatu ja saanti (josta voi hieman päätellä, onko asiakkaan ravintoasiat kunnossa). Henkilökohtainen hygienia havainnoidaan sekä haastatellaan (vaatehuolto, suihkussa käynti + muut pesut, hampaiden hoito, kynsien hoito). Asiakasta haastatellaan sosiaalisista suhteista ja yhteistyötahoista, harrastuksista ja mielenkiinnon kohteista. Asiakkaan mieliala ja kognitio havainnoidaan ja haastatellaan. Asiakkaan lääkkeasiat havainnoidaan ja haastatellaan (onko dosetti täytettyä asianmukaisesti, onko käytänpäivän lääkkeet otettu jne.) ja puutteita huomattaessa suositellaan apteekin lääkepalvelua. Kunnan Päivät ei vastaa asiakkaan lääkkeensaannista, mutta asiakasta voidaan avustaa esim. ojentamalla lääkkeet dosetista. Havainnoimme kuitenkin asiakkaan lääketilanteen ja puutemme asiaan, mikäli puutteita havaitaan.

Mikäli asiakkaalla on perhe tai puoliso/läheinen, heitä pyritään haastattelemaan ensikäynnillä tai seuraavilla käynneillä. Myös heidän toiveensa ja tavoitteensa kuullaan. Omaishoitajaperheissä otetaan omaishoitaja aina mukaan haastatteluun ensimmäisellä käyntikerralla, jotta omaishoitajan toiveet tulee kuulluksi ja voimavarat sekä tarpeet huomioidaan palvelun suunnittelussa.

### **Asiakkaan asiallinen kohtelu**

Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään palveluun ja kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava kunnioittaen hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään.

Asiakkaalle on aina annettu vastuuhenkilön yhteystiedot jo ensikäynnillä ja vastuuhenkilö on asiakkaisiin yhteydessä vähintään neljännesvuosittain puhelimitse tai kotikäynnillä.

Vastuuhenkilö suorittaa kotikäynnin ja haastattelee asiakasta sekä omaisia. Heidän toiveensa huomioiden suunnitellaan palvelun jatko (esim. palautekeskustelu tai hoitohenkilön vaihtuminen). Tavoitteenamme on asiakkaan tai asiakasperheen täysi tyytyväisyys palveluun.

Sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai itsenäisenä ammatinharjoittajina toimivien henkilöiden on toimittava siten, että asiakkaalle annettavat sosiaali- ja terveystoimen palvelut toteutetaan laadukkaasti.

### **Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen ja asiakkaan osallisuus**

Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen. Asiakkaan hoito- ja kuntoutusuunnitelmaan kirjataan itsemääräämisoikeuden rajoittamisen käytännöistä ja välineistä. Lääkärin määräyksellä ja asiakkaan turvallisuuden takaamiseksi voidaan pitää sängyn laita ylhäällä, pyörätuolissa turvavyö tms.

Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan sekä asiakasta hoitavan lääkärin että omaisten ja läheisten kanssa ja ne kirjataan asiakkaan palvelu- ja kuntoutusuunnitelmaan. Rajoittamistoimenpiteistä tehdään kirjaukset myös asiakasasiakirjoihin.

Asiakkaan itsemääräämisoikeuden tai muiden perusoikeuksien rajoittamista voidaan käyttää vain, jos asiakkaalta puuttuu kyky päättää hoidostaan tai ymmärtää tekojensa seurauksia, ja jos tästä johtuvalla käyttäytymisellään uhkaa vaarantaa vakavasti oman terveytensä tai turvallisuutensa tai muiden henkilöiden terveyden ja turvallisuuden. Myös omaisuudelle aiheutuva merkittävän vahingon estäminen voi joissakin tilanteissa mahdollistaa rajoitteiden käyttämistä. Aina tulee

arvioida, miten voidaan ennaltaehkäistä tilanteita, joissa rajoitteiden käyttöä joudutaan edes harkitsemaan.

Asiakkaan tarpeet ja toiveet pyritään kartoittamaan ensikäynnillä keskustelemalla asiakkaan kanssa kiireettömästi. Ensikäyntiin varataan aina kahden tunnin aika. Asiakkaan mielenkiinnon kohteet, historia ja harrastukset haastatellaan. Mikäli asiakas ei pysty ilmaisemaan itseään kunnolla, pyritään saamaan esitiedot luotettavasti lääkärin sekä muiden ammattihenkilöiden lausunnoista tai muulta taholta mm. haastatteleamalla läheisiä. Tiedot kirjataan asiakastietojärjestelmään.

Runsaasta alkoholinkäytöstä (joka heikentää asiakkaan kykyä huolehtia itsestään), puutteista hygieniassa, ravinnossa tai liikkumisessa, ilmoitetaan vastuuhenkilölle, joka on yhteydessä kunnan sosiaaliviranomaiseen.

Asiakkaan osallisuus mahdollistetaan kaikessa toiminnassa, hänen mielipidettään kuunnellaan ja arvostetaan. Asiakas ja mahdollinen omainen pääsee vaikuttamaan palveluun ja toimintaan jokaisella käyntikerralla. Pyritään aina siihen, että asiakas ei olisi passiivinen autettava.

### **Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä**

Asiakaspalaute on kerätty vastuuhenkilön kotikäynnillä tai puhelimitse säännöllisesti muutaman kerran vuodessa. Asiakkaan toiveet kirjataan Ajas-asiakasjärjestelmään kyseisen asiakkaan tietoihin. Asiakkaiden toiveet ja palautteet ovat kovin erilaisia. Mikäli tulee yleispätevää asiakaspalautetta, joka olisi hyväksi ottaa yrityksen käytäntöihin, se kirjataan yrityksen pelisääntöihin. Nämä allekirjoitetaan ja niihin sitoudutaan työsopimuksen täytön yhteydessä.

Noin kerran vuodessa tehdään asiakastyytyväisyyskysely, johon asiakkaat ja omaiset voivat kirjallisesti kertoa palautteensa ja toiveensa. Mikäli korjattavaa löytyy, asiaan puututaan välittömästi esim. henkilöstöä ohjaamalla, opastamalla. Tarpeen tai toiveen mukaan asiakkaalle vaihdetaan toinen henkilö kotikäynneille, mikäli laatu ei vastaa asiakkaan toiveita.

Asiakastyytyväisyyskysely on tehty 12/2023 ja seuraava kysely toteutetaan 3/2025.

### **Asiakkaan oikeusturva**

Palvelun laatuun tai asiakkaan saamaan kohteluun tyytymättömällä on oikeus tehdä muistutus palveluntuottajan vastuuhenkilölle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottaja käsittelee asian ja antaa siihen kirjallisen, perustellun vastauksensa kohtuullisessa ajassa.

### **Muistutuksen vastaanottaja ja palveluntuottajan vastuuhenkilö**

Essi Päivänsalo, palveluntuottaja, esihenkilö, p.0442401965, s.posti: [essi.paivansalo@kunnanpaivat.fi](mailto:essi.paivansalo@kunnanpaivat.fi)

Vastuuhenkilön kautta suoritetaan kaikki jatkotoimenpiteet epäkohtien tullessa esiin. Vastuuhenkilö perehdyttää henkilöstön mahdollisiin toiminnan muutoksiin, jos toiminnassa havaitaan epäkohtia ja korjaustarpeita.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle; neljä viikkoa, kuitenkin mahdollisimman pian.

### **Hyvinvointialueiden ja kaupunkien sosiaali- ja potilasasiavastaavien yhteystiedot**

Helsingin sosiaali- ja potilasasiavastaavat:

Sari Herlevi, Jenni Hannukainen, Ninni Purmonen, Taru Salo ja Teija Tanska.

Puhelinnumero neuvonta: 09 31043355, s.posti: [sosiaali.potilasasiavastaava@hel.fi](mailto:sosiaali.potilasasiavastaava@hel.fi)

Vantaa-Kerava hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiavastaavat:

Miikkael Liukkonen, p.09 41910230, s.posti: miikkael.liukkonen@vakehyva.fi

Clarissa Kinnunen, p.0407755720 s.posti: clarissa.kinnunen@vakehyva.fi

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiavastaavat:

Jenni Henttonen, Terhi Willberg

p.029 151 5838. s.posti: sosiaali@potilasasiavastaava@luvn.fi

Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiavastaavat:

Susanna Honkala, p.040 807 4756, s.posti: susanna.honkala@keusote.fi

Anne Mikkonen, p.040 807 4755, s.posti: anne.mikkonen@keusote.fi

Kilpailu- ja kuluttajavirasto/kuluttaja-asiamies p.0295053000, <https://www.kkv.fi/>

## **6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA**

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

Asiakkaiden palvelu- ja hoitosuunnitelmiin pyritään asettamaan aina tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen, toimintakyvyn kohentamiseen ja kuntouttavaan toimintaan. Asiakkaan voimavarat ja vahvuudet hyödynnetään palvelussa. Asiakkaan

arkeen pyritään löytämään toimintakykyä, iloa, sosiaalisuutta, hyvinvointia ja onnellisuutta lisääviä elementtejä jokaisella käyntikerralla. Asiakkaan toiveet ja tarpeet ovat aina etusijalla eli liikkumiseen ei ole pakkoa. Usein asiakkaat toivovat fyysisen toimintakyvyn lisäämistä ja ovat juuri siksi valinneet tämän yrityksen palveluntuottajien listalta.

Liikkuminen, harrastaminen ja aktiivisuus kuuluvat yrityksen toimintatapaan. Tätä korostetaan jo rekrytointi- ja perehdytysvaiheessa. Asiakkaan toiveita pyritään kuuntelemaan herkällä korvalla, mutta myös ehdotetaan asiakkaalle aktiivisuutta ja sosiaalisuutta lisääviä toimintoja ja menoja sekä avustetaan niiden toteutumisessa.

Asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan palautekyselyillä ja jatkuvalla säännöllisellä vuorovaikutuksella paikan päällä sekä puhelimitse.

### **Ravitsemus**

Asiakkaiden riittävää ravinnon ja nesteen saantia sekä ravitsemuksen tasoa seurataan haastattelemalla asiakasta sekä omaista. Pyritään silmäilemään jääkaapin ja ruokakaappien sisältöä ja ehdottamaan yhdessä kaupassa käyntiä sekä ruuan valmistusta, mikäli ruoka vaikuttaa yksipuoliselta. Asiakasta ohjeistetaan virallisten ravintosuositusten mukaisesti tai tuetaan häntä ammattilasiensa laatimassa erityisruokavaliossa, mikäli sellainen on. Mikäli asiakkaan kotoa löytyy vaaka, asiakkaalle tehdään painonseurantaa tarpeen mukaan ja kirjataan paino päivämäärineen ylös. Muutoin silmämääräinen painon ja voinnin seuranta. Asiakkaan riittävää nesteen saantia tuetaan miettimällä yhdessä asiakkaan kanssa keinoja (esim. vesikannu pöydällä muistuttamassa veden juonnista). Mikäli ravintoasiat eivät korjaannu Kunnan Päivien avulla ja huomataan selkeitä puutteita (esim. muistisairaana asiakkaan ravinnonsaannissa), ollaan yhteydessä kunnan sosiaaliviranomaiseen.

### **Hygieniakäytännöt ja infektioiden torjunta**

Yleistä hygieniatasoa seurataan haastattelemalla ja havainnoimalla. Avustetaan henkilökohtaisen hygienian hoidossa asiakkaan toimintakyvyn edellyttämällä tavalla. Mikäli asiakkaalla on säännöllinen kotihoito, sovitaan mm. suihkupäivät.

Toimintayksikön johtaja (hygieniavastaava) seuraa tartuntatautien ja lääkkeille vastustuskykyisten mikrobien esiintymistä ja huolehtii tartunnan torjunnasta. Infektioiden ja tarttuvien tautien leviämistä pyritään estämään käyttämällä suojahansikkaita, tarvittaessa kasvomaskia ja muita suojarusteita (mm. suihkuavuisia). Hyvästä käsihygieniasta huolehditaan aina. Avustetaan siivouksessa, pyykkihuollossa ja asiakkaan hygienianhoidossa. Avustetaan asiakasta hankkimaan hygienia- ja siivousvälineitä, jos havaitaan puutteita. Siivouksessa käytetään pääsääntöisesti asiakkaan omia siivousvälineitä. Aktivoidaan ja tuetaan asiakasta osallistumaan oman toimintakykynsä ja voimavarojensa mukaan.

Huolehdimme kaikessa toiminnassamme sosiaali- ja terveydenhuollon lakien (48a§) noudattamisesta, rokotesuojauksesta sekä käytämme tarkoituksenmukaisia henkilösuojaimia.

### **Terveyden- ja sairaanhoito**

Asiakkaiden suun- ja hampaiden hoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa, kiireellistä sairaanhoitoa koskevien ohjeiden noudattaminen varmistetaan henkilöstön ohjeistuksella. Jollei asiaa/epäkohtaa pystytä hoitamaan kyseisellä kotikäynnillä, otetaan yhteys vastuuhenkilöön. Tarvittaessa yhteydenotto kunnan sosiaaliviranomaiseen. Häätapauksessa (tai tilanteessa, jossa on epävarmuutta asiakkaan terveydentilan vaarantumisen suhteen) soitetaan hätänumeroon 112.

Pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan seuraamalla lääkkeiden, ravinnon ja nesteiden oikeanlaista nauttimista ja avustamalla asiakasta näissä. Pyritään pitämään asiakas kotikuntoisena edistämällä kaikella toiminnalla hänen liikunta- ja toimintakykyään sekä kognitiotaan.

Kunnon Päivät - palvelu ei vastaa asiakkaan lääkehoidosta tai lääkkeiden otosta. Mikäli huomataan epäkohtia asiakkaan lääkehuollossa, otamme viipymättä asian puheeksi lääkehuollosta vastaavan tahon kanssa (esim. omaishoitaja). Voimme ohjeistaa esimerkiksi aptekin lääkepalvelun piiriin. Mikäli asia ei korjaannu, olemme yhteydessä asiakkaan omaan sosiaalityöntekijään.

### **Monialainen yhteistyö**

Pyydetään asiakasta informoimaan mahdollisimman hyvin muiden toimijoiden kanssa tehdyistä toimista/ratkaisuista/muutoksista. Asiakkaan luvalla ollaan yhteydessä muihin toimijoihin (esim. asiakkaalla kotikäynnillä ollessa yhteys omaan sosiaalityöntekijään). Avustetaan asiakasta varaamaan muita tarvittavia terveydenhuollon palveluja esim. hammaslääkäriä, jalkahoitoa.

## **7 ASIAKASTURVALLISUUS**

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

Palo- ja pelastusturvallisuudesta sekä asumisterveyden turvallisuudesta vastaavat eri viranomaiset kunkin alan oman lainsäädännön perusteella. Asiakasturvallisuuden edistämiseksi tehdään yhteistyötä kaikkien turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Yrityksen työntekijät ovat velvollisia ilmoittamaan eri viranomaisille (pelastuslaitos ym.) mikäli asiakkaan asunnossa on paloturvallisuusriskejä tai muita vastaavia riskejä. Lisäksi mikäli asiakkaan tilanne edellyttää, tulee palvelua tuottavan henkilökunnan huomioida eri toimia, kuten hellan sulku ja ovihälytin.

Asiakasturvallisuuden varmistamiseksi havainnoidaan kodin paloturvallisuus (palovaroittimet, hellan käyttö, kynttilät), poistumistiet ja epäkohtia havaitessa ne pyritään korjaamaan tai niistä ilmoitetaan toiminnasta vastaavalle henkilölle viipymättä. Varmistetaan asiakkaan puhelimen käytön

onnistuminen tai avustetaan turvarannekkeen hankkimisessa, mikäli sellainen katsotaan tarpeelliseksi asiakkaan kanssa yhdessä.

### **Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta; ilmoitusvelvollisuus**

Asiakasturvallisuutta varmistaa sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalain mukainen ilmoitusvelvollisuus edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä velvollisuus ilmoittaa iäkkäästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään. Asiakkaan kokonaistilanne arvioidaan ja yhdessä esimerkiksi omaisten kanssa tehdään mahdollinen ilmoitus edunvalvonnan tarpeesta ja muista ilmoitettavista asioista tai toimista. Myös huoli-ilmoitus tulee tehdä viipymättä, mikäli yrityksen henkilökunta on huolissaan asiakkaan hyvinvoinnista, terveydestä tai turvallisuudesta.

Kiireettömät ilmoitukset tehdään aina yhdessä toiminnasta vastaavan henkilön kanssa tai konsultoinnin jälkeen itsenäisesti. Asia hoidetaan viipymättä ja selkeästi työnjaosta sopien. Kiireellisissä tapauksissa työntekijöitä on ohjeistettu soittamaan ensisijaisesti hätänumeroon. Sen jälkeen tehdään ilmoitus toiminnasta vastaavalle henkilölle ja mahdolliset jatkotoimet asiakkaan eduksi suunnitellaan yhdessä.

Henkilöstöllä on välitön ilmoitusvelvollisuus, mikäli havaitaan epäkohta tai uhka asiakkaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa tai havaitaan lainvastaisuuksia (29-30§). Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei kohdisteta kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena. Ilmoitus tehdään kirjallisena vapaamuotoisesti ja se toimitetaan toiminnasta vastaavalle henkilölle. Mikäli kirjallisen ilmoituksen tekeminen ei jostain syystä onnistu viipymättä, voi ilmoituksen tehdä alkuun puhelimitse. Ilmoitusvelvollisuudesta muistutetaan henkilöstöä säännöllisesti, vähintään puolivuositain TYHY-päivien yhteydessä pidettävässä infossa.

### **Henkilöstö**

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

Valmius- ja jatkuvuudenhallista vastaa toiminnasta vastaava henkilö ja henkilöstön riittävyyden suhteen tehdään jatkuvasti ennakoivaa työtä.

Kunnon Päivillä työskentelee fysioterapeutteja, lähihoitajia ja siivoojia sekä työntekijänä että alihankkijana. Jalkahoitajat tekevät työtä alihankkijoina. Asiakastyötä tekeviä työntekijöitä on seitsemän, jotka kaikki tekevät osa-aikaista työtä. Alihankkijana töitä tekee viisi henkilöä. Hallinnollista työtä tekee toimitusjohtajan lisäksi palkattuna yksi henkilö. Satunnaisia sijaisia ei käytetä lainkaan.

Resurssien riittävyys turvataan ostopalveluna. Lisäksi yrityksessä työskentelee tarvittaessa työhön kutsuttavia säännöllisenä lisäresurssina. He tekevät tätä työtä kakkostyönään tai eläkkeellä ja tekevät

omasta tahdostaan nollasta muutamaan tuntiin per viikko. Työtä tekee palvelun tuottamiseen riittävä määrä henkilöitä.

Vastuuhenkilö (lähiesimies, yrityksen omistaja) tekee itse vähemmän asiakastyötä ja on lähes aina henkilöstön tavoitettavissa. Vastuuhenkilö tekee tarvittaessa tuurauksia esim. sairaustapauksen sattuessa. Akuutit ja välttämättömät tarpeet priorisoidaan edelle (esim. omaishoitajan pakollinen meno ja välttämätön tuuraus hoidetaan ensisijaisesti).

Henkilöstön pysyvyyteen ja saatavuuteen auttaa innostava konsepti ja erilainen työ kuin muissa lähihoitajia työllistävissä yrityksissä. Arkikuntoutus on osa lähihoitajan työtä päivittäin.

Henkilöstölle pidetään henkilökohtaiset kehitys- ja tavoitekeskustelut kaksi kertaa vuodessa. Kehitys- ja tavoitekeskustelu kirjataan pääpiirteittäin seurantaan ajatellen.

Henkilöstön osaamista ja työskentelyn asianmukaisuutta seurataan olemalla säännöllisessä yhteydessä asiakkaisiin. Henkilöstön kirjaamia käyntiraportteja seurataan jatkuvasti. Tälläkin tavoin seurataan toiminnan asianmukaisuutta.

### **Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet**

Palveluntuottaja, omistaja tarkistaa henkilöstön kelpoisuuden osoitteesta <https://julkiterhikki.valvira.fi> ja pyytää lisäksi nähtäväkseen henkilön tutkintotodistukset sekä työtodistukset ennen rekrytointipäätöstä. Rekrytoinnista vastaa yrityksen omistaja itse, 15 vuoden esimies- ja rekrytointikokemuksella. Sekä työntekijät että ostopalvelutyöntekijät tavataan vähintään kerran ja haastatellaan huolellisesti. Henkilöstöltä ja alihankkijoilta vaaditaan rekrytointivaiheessa tuore rikosrekisteriote.

Lähihoitajalla pitää olla aito kiinnostus ihmisen hyvinvoinnin ja kuntouttamisen tukemiseen. Hänen pitää olla moitteeton ja omata reippautta sekä tahtoa olla avulias. Luonne- ja muut seikat tulevat ilmi huolellisella työhaastattelulla kasvotusten. Henkilöt haastatellaan perusteellisesti ja suosituksia toivotaan. Todistukset (tutkintotodistus ja työtodistukset) pyydetään nähtäväksi.

Työnantaja vaatii työntekijältä luotettavan selvitys siitä, ettei tämä sairasta hengityselinten tuberkuloosia, koska työskennellään riskiryhmien parissa. Työntekijää pyydetään ilmoittamaan ja tarvittaessa ohjataan terveydenhuoltoon, mikäli on syytä epäillä henkilön sairastavan hengityselinten tuberkuloosia.

Sekä palkatuille henkilöille että ostopalvelutyöntekijöille pätee samat säännöt (yrityksen pelisäännöt, allekirjoitettuna) ja heille on sama perehdytys. Alihankintana tuotetun palvelun laatu ei saa poiketa yrityksen omien työntekijöiden työn laadusta.

Opiskelijat ja harjoittelujaksolla olevat henkilöt perahdytetään kuten työntekijätkin. Heidän työskentelyään ohjataan koulutustasonsa mukaisella, riittävällä tavalla. Opiskelijan oikeus työskennellä varmistetaan oppilaitokselta.



## **Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta**

Yrityksellä on kirjallinen perehdytysuunnitelma, joka toteutetaan kaikkien työntekijöiden ja alihankkijoiden kohdalla. Työntekijä perehdytetään osin kirjallisella, itseluettavalla materiaalilla; yrityksen perehdytysuunnitelma, omavalvontasuunnitelma, pelisäännöt, asiakastietojärjestelmän käyttö, asiakkaan tietoihin perehtyminen. Uusi työntekijä saa aina yhden tai kahden asiakkaan luona tapahtuvan henkilökohtaisen perehdyttämisen. Yleensä perehdytyksen suorittaa vastuuhenkilö (fysioterapeutti) mutta joissain tapauksissa kokenut lähihoitaja suorittaa perehdytyksen (mikäli asiakkaalla enemmän hoitopuolen tarpeita).

Täydennyskoulutuksena toimii säännölliset EA-koulutukset, kurssitukset henkilöstön toiveiden ja tarpeiden mukaan, kaksi kertaa vuodessa yhteiset, eri teemoilla olevat hyvinvointipäivät, joissa esimerkiksi fysioterapeutin pitämänä kotikuntoutuskeinojen opastusta. Henkilöstöä kannustetaan tuomaan täydennyskoulutusehdotuksia omien tarpeiden ja intressien mukaan sekä huolehtimaan oman alansa ajankohtaisten asioiden seurannasta.

## **8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN**

### **Asiakastyön kirjaaminen**

Kirjaaminen tapahtuu Ajas-asiakastietojärjestelmään perehdytyksessä annettujen ohjeiden mukaisesti. Kirjauksesta löytyy tieto käyntikerran toiminnoista (esim. ulkoilu, kotiharjoitteiden läpikäynti, ruuan valmistus ja siivous yhdessä asiakkaan kanssa, keskustelua politiikasta). Kirjataan myös asiakkaan vointi, mieliala ja osallisuus. Kirjaus suositellaan tehtäväksi asiakkaan luona ollessa tai välittömästi sieltä lähdettyä. Kirjaus tapahtuu älypuhelimella. Ajas-asiakastietojärjestelmä on vahvasti suojattu ja tietoturvallinen. Pelisäännöissä on ohjeistettu muista seikoista, joilla varmistetaan asiakkaan tietoturvan säilyminen. Näistä seikoista muistutellaan henkilöstöä säännöllisesti.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot:

Essi Päivänsalo, p.044 2401965, [essi.paivansalo@kunnanpaivat.fi](mailto:essi.paivansalo@kunnanpaivat.fi)

## **9 KEHITTÄMISSUUNNITELMA**

Aiemmassa omavalvontasuunnitelmassa isoin kehittämiskohde oli riskienhallinta. Tätä työtä on tehty, riskienhallintaa on kuvattu nyt omavalvontasuunnitelmaan. Työ jatkuu edelleen raportointia ja henkilöstön välistä kommunikaatimahdollisuuksia parantamalla ja yhtenäistämällä.

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet kevät 2025:

-Henkilöstön huolellinen perehdyttäminen arkikuntouttamisen ammattilaisiksi; tämä työ on hyvällä mallilla mutta vaatii vielä systemaattisuutta ja säännöllisyyttä. Arkikuntouttamisen riskit ja toimenpiteet tapaturmien ehkäisemiseksi iskostetaan koulutuksella (kirjalliset ohjeet, videot, koulutukset). Tarpeen mukaan fysioterapeutti käy asiakkaan luona kotikäynnillä ohjaamassa lähihoitajalle sekä asiakkaalle turvallisia kuntoutusmenetelmiä ja turvallista liikkumista.

-Jatkossa vuosittain tehtävät riskikartoitukset auttavat tunnistamaan ja kuvaamaan työhön liittyviä riskejä, arvioimaan riskien merkittävyyttä ja toteutumisen todennäköisyyttä sekä määrittelemään toimintatavat riskien hallitsemiseksi, valvomiseksi ja raportoimiseksi. Lisäksi seurataan poikkeamien ja läheltä piti-tilanteiden lukumäärää ja niitä käydään läpi säännöllisesti sekä arvioidaan, ovatko tehdyt toimenpiteet olleet riittäviä. Kehittämistyö tulee olemaan jatkuvaa toimintaa, osa arkea.

-Kotipalvelu Kamomillan (vanhat) työntekijät opastetaan ja perehdytetään Kunnon Päivien toimintatapoihin entistä syvemmin kevään 2025 aikana. Kaikki toiminnat pyritään yhdenmukaistamaan vuoden 2025 aikana.

-Henkilöstön keskinäisen yhteydenpidon helpottaminen. Tämä lisää henkilöstön viihtyvyyttä, työn sujuvuutta sekä asiakasturvallisuutta.

-Kotipalvelu Kamomillan asiakkaille uutena mahdollisuutena on tullut esim. fysioterapiapalvelut ja jalkahoitopalvelut (monta palvelua samalta yritykseltä). Tämän informoiminen on yksi kehityskohde keväälle 2025.

## 10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA JA RAPORTOINTI

Omaevalvontasuunnitelma toimii osana yksikön laadunvalvontajärjestelmää sekä uusien työntekijöiden perehdytystä. Säännöllisen ja reaaliaikaisen kirjaamisen avulla sekä jatkuvalla yhteydenpidolla henkilöstöön ja asiakkaisiin voidaan seurata, että omaevalvonta toteutuu käytännössä.

Asiakastyötä ja päivittäistä kehittämistä ohjaa palvelun vuosittainen toimintasuunnitelma sekä asiakkaiden yksilölliset, henkilökohtaiset hoito- ja palvelusuunnitelmat. Lisäksi asiakastyytyväisyyskyselyn pohjalta muodostetaan toiminnan kehitystä ohjaavat kehittämiskohteet, joiden pohjalta palvelun toimintasuunnitelma rakentuu. Yksittäisiä kehittämistarpeita ja toimenpiteitä toteutetaan aina tarpeen esiinnyttyä.

Kehittämiskohteet ja niiden toteutuminen päivitetään omaevalvontasuunnitelmaan neljännesvuosittain. Henkilöstöä ja alihankkijoita pyydetään lukemaan kehittämiskohteet ja kommentoimaan, mikäli asiat eivät ole edenneet toivottuun suuntaan.

## OMAVALVONNAN HYVÄKSYMINEN JA VAHVISTAMINEN

Vantaa 14.1.2025

Essi Päivänsalo