

Omavalvontasuunnitelma/

LJ-NOSTALGIA Oy

Elämyspalvelut Nostalgia



Asiakas- ja potilasturvallisuuskeskus
Klient- och patientsäkerhetscentret

Confidential

Sisällys

Lukijalle	3
1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot	4
1.1 Palveluntuottajan perustiedot	4
1.2 Palveluyksikön perustiedot	4
1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	4
1.4 Päiväys	5
2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako	5
3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat	7
3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen	7
3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen	7
3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen	8
3.4 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyden ja osaamisen varmistaminen	13
3.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan/potilaan aseman ja oikeuksien varmistaminen	15
4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen	16
4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	16
4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta	17
4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä	17
4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano	18
5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi	18
5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi	18
5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi	19
Liitteet	19

Lukijalle

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta astui voimaan 1.1.2024. Sen mukaan palveluntuottajan on valvottava oman ja alihankkijansa toiminnan laatua ja asianmukaisuutta sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta.

Kaikkien sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunjärjestäjien sekä niiden sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajien, jotka antavat palveluja useammassa kuin yhdessä palveluyksikössä, pitää laatia toiminnastaan omavalvontaohjelma.

Palveluntuottajan on laadittava jokaiselle palveluyksikölleen omavalvontasuunnitelma, joka kattaa kaikki palvelut, jotka tuotetaan palveluyksikössä tai sen lukuun.

Omavalvontasuunnitelman avulla varmistetaan toiminnan laatua, asianmukaisuutta ja turvallisuutta sekä seurataan asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyttä.

Sosiaali- ja terveystieteen lupa- ja valvontavirasto Valvira julkaisi 14.5.2024 määräyksen omavalvontasuunnitelman laatimisesta ja seurannasta. Määräyksessä annetaan ohjeistusta suunnitelman sisällöstä.

Tämä Omavalvontasuunnitelman mallipohja on tarkoitettu julkisten ja yksityisten palveluntuottajien tueksi. Se ohjaa käytännönläheisesti palveluyksikön omavalvontasuunnitelman laadintaa. Mallipohja on yleisluonteinen, ja se kattaa Valviran määräyksen edellyttämät asiat.

Omavalvontasuunnitelman laajuus ja sisältö määräytyvät palveluyksikössä tuotettavien palvelujen ja toiminnan laajuuden mukaan. Sen vuoksi mallipohjaa kannattaa muokata oman palveluyksikön tarpeisiin sopivaksi. Esimerkiksi yksin työskentelevän psykoterapeutin tai fysioterapeutin omavalvontasuunnitelma on hyvin erilainen kuin ison asumispalveluyksikön tai terveyskeskuksen omavalvontasuunnitelma.

Omavalvontasuunnitelman mallipohja on laadittu valmisteluryhmässä, johon kuului kuudentoista sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunjärjestäjän edustajat. Työkalu on ollut kommenttikierroksella Asiakas- ja potilasturvallisuuskeskuksen verkostoissa sekä hyväksytty Asiakas- ja potilasturvallisuuskeskuksen Asiantuntijaneuvostossa.

Keskeiset lähteet:

- ✓ Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023
- ✓ Sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalain soveltaminen: Sote-valvontalain+soveltamisohje.pdf (stm.fi)
- ✓ Sosiaali- ja terveystieteen lupa- ja valvontavirasto (Valvira): Määräys sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajan palveluyksikkökohtaisen omavalvontasuunnitelman sisällöstä, laatimisesta ja seurannasta: file:///C:/Users/ov060731/Downloads/01_Valvira_maarays_1_2024%20(1).pdf
- ✓ Sosiaali- ja terveysministeriön asiakas- ja potilasturvallisuusstrategia ja toimeenpanosuunnitelma 2022–2026 (STM:n julkaisu 2022:2).

1. Palveluntuottajaa, palveluysikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan perustiedot

Täytä:

- Palveluntuottajan nimi: LJ-Nostalgia OY
- Y-tunnus: 1870535-9
- Yhteystiedot: LJ-Nostalgia Oy/Mannonen Laura Tähdentie 40 34240
Kämmenniemi +358440 565 961
- Yhteiseen palveluysikköön* kuuluvien palveluntuottajien nimet, Y-tunnukset ja yhteystiedot

*Palveluntuottajilla on mahdollisuus rekisteröidä yhteinen palveluysikkö erilaisissa tilanteissa, joissa saman palveluysikön palveluja tuottaa useampi rekisteröity palveluntuottaja. Tällainen voi olla esimerkiksi lääkärikeskus tai palvelukampus, jossa usea tuottaja toimii yhtenä toiminnallisena kokonaisuutena. Palveluntuottajilla voi olla esimerkiksi sopimus yhteisistä tiloista, välineistä, avustavasta henkilöstöstä, teknisestä rekisterinpidosta ja laskutuksesta vastaamista, mutta jokainen palveluntuottaja toimii asiakkaaseen tai potilaaseen nähden itsenäisesti, ja ne vastaavat viranomaisessa asioinnista kukin itsenäisesti.

* THL Koodistopalvelu: Toimintaohje 5/2025. SOTE-organisaatiorekisterin tietojen tarkastaminen ja ylläpito julkisella sektorilla

1.2 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

LJ-Nostalgia Oy tuottaa kotihoidon tukipalveluja ikäihmisille ja henkilöille, jotka tarvitsevat tukea arjessa mutta eivät varsinaista hoitoa tai lääkehoitoa. Palvelujen tavoitteena on tukea asiakkaan kotona selviytymistä, toimintakykyä, hyvinvointia ja elämänlaatua sekä edistää turvallista ja mielekästä arkea.

Palveluihin kuuluvat asiakkaan yksilöllisten tarpeiden ja sovitun palvelusopimuksen mukaisesti esimerkiksi arjen asiointi- ja kauppa-apu, kevyt kodinhoito, ruoan valmistus, ulkoilu- ja saattajapalvelut sekä seurustelu ja yhdessäolo. Palvelut toteutetaan läsnäpalveluna asiakkaan kotona tai muussa sovitussa ympäristössä. Toimintaan ei sisälly sairaanhoitoa, henkilökohtaista hoivaa eikä lääkehoitoa.

Toiminta-ajatus perustuu asiakaslähtöisyyteen, luotettavuuteen ja kiireettömään kohtaamiseen. Palvelun lähtökohtana on asiakkaan itsemääräämisoikeuden, yksityisyyden ja kotirauhan kunnioittaminen. Asiakas osallistuu palvelun suunnitteluun ja toteutukseen oman toimintakykynsä mukaisesti, ja hänen toiveensa ja tarpeensa ohjaavat palvelun sisältöä.

Toimintaperiaatteina ovat yhdenvertaisuus, turvallisuus, avoimuus ja vastuullisuus. Asiakkaita kohdellaan tasapuolisesti ja kunnioittavasti riippumatta iästä, toimintakyvystä tai elämäntilanteesta. Palvelu toteutetaan sovitun mukaisesti, asiakasturvallisuus huomioiden ja

voimassa olevia lakeja, ohjeita ja omavalvontasuunnitelmaa noudattaen. Toimintaa arvioidaan ja kehitetään jatkuvasti osana omavalvontaa.

Asiakasmääräksi tavoiteltu noin 20 hlö säännöllisesti palvelua käyttävää ikäihmistä tai lapsiperhettä. Alkuvaiheessa yrittäjä itse tuottaa palvelun ja hankintaa ei tehdä toiselta palveluntuottajalta. Alihankinnan toteuttaminen ei ole suunnitelmissa.

Palveluja tuotetaan Pirkanmaan hyvinvointialueella (Pirha) Tampere, Nokia, Kangasala ja mahdollisesti Orivesi.

Jokaiselle elämänilo-palveluita käyttävälle asiakkaalle laaditaan palvelusuunnitelma tuotetuista palveluista. Laura Mannonen vastaa palvelusuunnitelmien laatimisesta ja niiden asianmukaisesta säilyttämisestä.

Palvelun toteutuksessa noudatetaan seuraavia periaatteita:

- asiakkaan itsemääräämisoikeuden ja yksityisyyden kunnioittaminen
- asiakkaan toiveiden ja voimavarojen huomioiminen
- luottamuksellinen ja arvostava vuorovaikutus
- turvallinen ja vastuullinen toiminta asiakkaan kotona

Asiakas osallistuu palvelun suunnitteluun ja toteutukseen oman toimintakykynsä mukaisesti.

1.3 Päiväys

- Omavalvontasuunnitelman päiväys 12.1.2026 versio 1.0

2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako

Omavalvontasuunnitelma on laadittu LJ-Nostalgia Oy:n yrittäjä Laura Mannonen toimesta. Omavalvonnan vastuuhenkilö on Laura Mannonen, joka hyväksyy sekä vastaa suunnitelman seurannasta, suunnittelusta sekä päivittämisestä.

LJ-Nostalgia Oy/
Elämyspalvelut Nostalgia
Mannonen Laura
+358440 565 961

Suunnitelmaa päivitetään neljän kuukauden välein ja aina tai aina, kun palvelun laadussa tai asiakasturvallisuudessa tapahtuu muutoksia. Laatutavoitteet tarkistetaan vuosittain. Omavalvontasuunnitelmaa laadittaessa ja päivitettäessä on otettu huomioon palautetieto, joka on saatu palveluja saavilta asiakkailta ja potilailta, heidän omaisiltaan ja läheisiltään sekä mahdollisen hoivayksikön henkilöstöltä. Tämä kattaa sekä säännöllisesti kerättävän että muuten saadun palautetiedon

Omavalvontasuunnitelma julkaistaan tietoverkossa yrityksen kotisivuilla (www.elamyspalvelut.fi). Omavalvontasuunnitelma on mahdollista toimittaa myös asiakkaille sekä heidän läheisilleen sähköisenä tai tulostettuna versiona. Yrittäjä huolehtii ajantasaiset ja päivitetyt versiot tietoverkkoon. Omavalvonnan päivitykset tehdään neljän kuukauden välein, kuluva kuukauden ensimmäisellä viikolla. Aiemmat versiot säilytetään yrittäjän tietokoneen tiedostoissa. Omavalvontasuunnitelman päivittämisessä on huomioitu palveluissa, niiden laadussa ja asiakas- ja potilasturvallisuudessa tapahtuvat muutokset.

Mahdollinen työntekijä/sijainen/alihankkija on tehtävään perehdytetty henkilö, joka toimii vastuullisesti, asiakasturvallisuutta edistäen sekä salassapito säännöksiä noudattaen. Mahdollinen henkilöstö toimii oman osaamisensa ja tehtäväkuvansa rajoissa.

Toimintaa ohjaavat:

- Laki yksityisistä sosiaalipalveluista 922/2011 (finlex.fi)
- Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista 980/2012 ns. vanhuspalvelulaki (finlex.fi)
- Valvontalaki 29 & 30
- Terveysturvallisuuslaki 1326/2010 (finlex.fi)
- Sosiaali- ja terveysministeriön asetus laadunhallinnasta ja potilasturvallisuuden täytäntöönpanosta laadittavasta suunnitelmasta 341/2011 (finlex.fi) Yksityisten sosiaalipalvelujen ja julkisten vanhuspalvelujen omavalvontasuunnitelman sisältöä, laatimista ja seuranta koskeva määräys (finlex.fi)

3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat

3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen

Palvelujen saatavuus suunnitellaan ja toteutetaan asiakkaiden tarpeet, toiminnan laajuus sekä käytettävissä olevat resurssit huomioiden. Tavoitteena on tarjota palvelua sovitusti, luotettavasti ja ennakoitavasti sekä varmistaa asiakasturvallisuus kaikissa tilanteissa.

Palvelujen saatavuus varmistetaan ennakoivalla suunnittelulla, jossa huomioidaan asiakasmäärä, sovitut palvelusisällöt ja henkilöstöresurssit. Palvelua ei aloiteta tai laajenneta, mikäli käytettävissä olevat resurssit eivät mahdollista palvelun toteuttamista laadukkaasti ja turvallisesti.

3.2. Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Mikäli asiakkaan palveluihin on tarve tehdä muutoksia, muutokset tehdään aina asiakkaan tai läheisen kanssa yhteistyössä. Elämyspalvelut Nostalgian asiakkaat ovat toiminnan alkaessa itse maksavia asiakkaita. Toimintaa on tarkoitus laajentaa myös hyvinvointialueen yhteistyökumppaniksi, jolloin asiakas voi myös maksaa palvelusetelillä. Tarvittaessa ja tilanteen vaatiessa asiakasta tuetaan haluttujen palveluiden piiriin ja autetaan etsimään kulloinkin sopivaa palvelua.

Yrityksen tärkeimpiä yhteistyökumppaneita ovat seuraavat tahot:

- Asiakas
- Asiakkaan läheiset
- Hyvinvointialue (terveyskeskus, lääkärit, erikoisterveydenhuolto, apuvälinelainaamo, hoitotarvikejakelu, palveluohjaus, sosiaaliohjaajat)
- Apteekki
- Muut palveluntuottajat

Tilanteessa, jossa asiakkaamme tarvitsee tukea kotona asumiseen olemme aktiivisesti yhteydessä myös muihin ammattilaisiin tai hyvinvointialueen asiantuntijapalveluihin esim ikääntyneiden keskitettyyn asiakasohjaukseen palveluiden järjestämiseksi.

3.2.1 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Valmiuden ja toiminnan jatkuvuuden hallinnan tavoitteena on varmistaa palvelun turvallinen ja mahdollisimman häiriötön toteutuminen myös poikkeus- ja häiriötilanteissa. Valmiudessa huomioidaan toiminnan laajuus, palvelun ei-hoidollinen luonne sekä asiakkaiden toimintakyky ja turvallisuus.

Valmiutta ylläpidetään tunnistamalla toimintaan kohdistuvat keskeiset riskit, kuten yrittäjän äkillinen estyminen, sairastumiset, kulku- tai liikennehäiriöt, sähkö- ja tietoliikennehäiriöt sekä asiakkaan kotona ilmenevät äkilliset vaaratilanteet. Näihin tilanteisiin varaudutaan ennakolta suunnittelemalla toimintatavat, joilla asiakasturvallisuus voidaan varmistaa ja palvelun keskeytymiset minimoida.

Poikkeustilanteissa asiakkaan turvallisuus asetetaan etusijalle. Mikäli palvelua ei voida toteuttaa sovitusti, asiakasta ja tarvittaessa hänen läheisiään informoidaan viivytyksettä tilanteesta ja palvelun jatkumiseen liittyvistä ratkaisuista. Tarvittaessa asiakas ohjataan

ottamaan yhteyttä Pirkanmaan hyvinvointialueen palveluihin tai muihin asianmukaisiin tahoihin.

Toiminnan jatkuvuutta varmistetaan myös huolehtimalla selkeistä vastuu- ja yhteydenpito käytännöistä, ajantasaisista yhteystiedoista sekä siitä, että palvelun rajaukset ja toimintatavat ovat kaikille osapuolille selkeitä. Toimintaa ei jatketa tilanteissa, joissa asiakasturvallisuutta ei voida varmistaa.

Valmiutta ja jatkuvuuden hallintaa tarkastellaan osana omavalvontaa ja päivitetään tarvittaessa toiminnan, riskien tai viranomaisohjeiden muuttuessa. Näin varmistetaan, että palvelu säilyy turvallisena, luotettavana ja ennakoitavissa myös häiriötilanteissa.

3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen

3.3.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen on oltava laadukkaita, asiakas- ja potilaskeskeisiä, turvallisia ja asianmukaisesti toteutettuja. Asiakkaiden palveluiden turvallisuutta ja laatua seurataan säännöllisesti useilla erilaisilla menetelmillä, kuten asiakaspalautteen, riskikartoitusten, poikkeamailmoitusten, sekä asiakastytyväisyyskyselyjen avulla. Asiakkailla, läheisillä, sekä tavallisella kansalaisella on mahdollisuus jättää palautetta joko internetsivujen kautta tai olemalla yhteydessä yrittäjään:

Sähköposti: laura@elamyspalvelut.fi

Asiakasturvallisuus varmistetaan mm. kartoittamalla asiakkaan avuntarve ja toimintakyky ennen palvelun aloittamista

- sopimalla palvelun sisällöstä, kestosta ja toteutustavasta kirjallisesti
- noudattamalla hyviä hygienia- ja turvallisuuskäytäntöjä
- toimimalla ennakoivasti ja tunnistamalla mahdolliset riskit asiakkaan toimintaympäristössä

Mahdolliset poikkeamat, vaaratilanteet tai asiakasturvallisuutta uhkaavat tilanteet kirjataan ja käsitellään viipymättä. Tarvittaessa asiasta tiedotetaan asiakkaalle ja hänen läheisilleen.

Asiakasturvallisuuteen liittyvät riskit

- asiakkaan kaatuminen tai loukkaantuminen palvelun aikana
- asiakkaan toimintakyvyn äkillinen heikentyminen

- asiakkaan kotona olevat esteet tai vaaratekijät (liukkaat lattiat, huono valaistus, irralliset matot)

Toimintaan ja palvelun toteutukseen liittyvät riskit

- palvelun keskeytyminen tai viivästyminen
- väärinkäsitykset palvelun sisällöstä tai vastuista
- asiakkaan tarpeiden muuttuminen palvelujakson aikana

Hygieniaan ja turvallisuuteen liittyvät riskit

- puutteelliset hygieniakäytännöt asiakkaan kotona
- elintarviketurvallisuuteen liittyvät riskit ruoanvalmistuksen yhteydessä

Tietosuojaan ja luottamuksellisuuteen liittyvät riskit

- asiakastietojen tahaton paljastuminen
- tietojen käsittely vastoin sovittuja käytäntöjä

Riskien ennaltaehkäisy toteutetaan:

- kartoittamalla asiakkaan toimintakyky ja palvelun rajat ennen palvelun aloittamista
- sopimalla palvelun sisällöstä ja toteutustavasta kirjallisesti
- noudattamalla hyvää hygieniaa ja turvallisia työtapoja
- toimimalla rauhallisesti ja asiakkaan toimintakyky huomioiden
- huolehtimalla tietosuojasta ja salassapidosta

Mahdolliset riskit käydään asiakkaan ja tarvittaessa hänen läheistensä kanssa läpi.

Katso lisää sosiaali- ja terveysministeriön (STM) asiakas- ja potilasturvallisuusstrategia ja toimeenpanosuunnitelma 2022–2026 (STM:n julkaisuja 2022:2).

3.3.2 Toimitilat ja välineet

LJ-Nostalgialla ei ole toimitiloja, palvelua tuotetaan asiakkaan omassa kodissa tai hoivayksikössä. Kevyissä kotitöissä käytetään asiakkaan omia välineitä ja aineita esim. imuria ja kemikaaleja. Yrittäjä käyttää omaa ammattitaitoa ja elämäkokemusta arvioitaessa laitteiden turvallisuutta tai kemikaalien paikkansapitävyyttä. Asiakkaan kodin mikrobiologisia ja fysikaalisia ominaisuuksia arvioidaan ensimmäisellä maksuttomalla tutustumiskäynnillä. Jos yrittäjä kokee nämä riskit itselleen tai mahdollisille sijaisille/yhteistyökumppaneille vaaralliseksi asiakassuhdetta ei solmita. Asiakas yritetään ohjata asianmukaisen avun piiriin.

Mikrobiologiset riskit asiakkaan kotona

Mikrobiologisilla riskeillä tarkoitetaan bakteerien, virusten ja muiden mikrobien aiheuttamia terveysriskejä, jotka voivat vaarantaa asiakkaan tai työntekijän terveyden palvelun aikana.

Tunnistettut mikrobiologiset riskit

- puutteellinen käsihygienia ennen ja jälkeen asiakaskontaktin
- pintojen ja kosketuspintojen (esim. ovenkahvat, pöydät, hanat) mikrobikontaminaatio
- asiakkaan tai työntekijän flunssa-, hengitystie- tai vatsatautioireet
- asiakkaan kodin yleinen epäsiisteys tai puutteelliset siivousolosuhteet
- pyykin käsittelyyn liittyvät hygieniariskit
- ruoan käsittelyyn liittyvät mikrobiologiset riskit (mikäli palveluun sisältyy ruoanvalmistusta)
- lemmikkieläinten aiheuttamat hygieniariskit
- jätteiden käsittelyyn liittyvät hygieniariskit

Ennaltaehkäisevät toimenpiteet

Mikrobiologisia riskejä ehkäistään:

- huolellisella käsien pesulla tai käsidesin käytöllä ennen ja jälkeen palvelun
- tarvittaessa suojakäsineiden käytöllä siivous- ja pyykkitehtävissä
- välttämällä palvelun toteuttamista, mikäli työntekijällä on tartuntataudin oireita
- huomioimalla asiakkaan vointi ja keskeyttämällä palvelu tarvittaessa
- käyttämällä asiakkaan omia siivous- ja työvälineitä
- noudattamalla yleisiä hygieniakäytäntöjä asiakkaan kotona

Toiminta riskitilanteessa

Mikäli havaitaan mikrobiologinen riski tai tartuntavaara:

- tilanne arvioidaan välittömästi
- asiakkaalle ja tarvittaessa omaisille kerrotaan havainnosta
- palvelun toteutusta mukautetaan tai keskeytetään tarvittaessa
- poikkeama kirjataan omavalvonnan mukaisesti

Fysikaaliset riskit asiakkaan kotona

Fysikaalisilla riskeillä tarkoitetaan ympäristöön, välineisiin ja toimintaan liittyviä tekijöitä, jotka voivat aiheuttaa tapaturmia, loukkaantumisia tai vaaratilanteita asiakkaalle tai työntekijälle.

Tunnistettut fysikaaliset riskit

- liukastumis- ja kaatumisriskit (matot, kynnykset, portaat, märät tai liukkaat lattiat)
- huono tai riittämätön valaistus asiakkaan kodissa
- ahtaat tilat ja kulkuväylät
- terävät tai rikkoutuneet esineet (esim. veitset, särkyneet astiat)
- kuumat pinnat ja nesteet ruoanvalmistuksen yhteydessä
- sähkölaitteiden viat tai virheellinen käyttö
- paloturvallisuuteen liittyvät riskit (liesi, kynttilät, sähkölaitteet)
- ergonomiset riskit (hankalat työasennot, raskaat nostot)

Ennaltaehkäisevät toimenpiteet:

Fysikaalisia riskejä ehkäistään:

- havainnoimalla asiakkaan kodin turvallisuutta palvelun aikana
- toimimalla rauhallisesti ja asiakkaan toimintakyky huomioiden
- välttämällä raskaita nostoja ja vaarallisia työasentoja
- käsittelemällä kuumia esineitä ja nesteitä erityistä varovaisuutta noudattaen
- käyttämällä asiakkaan kodin laitteita vain ohjeiden mukaisesti
- ilmoittamalla asiakkaalle tai omaisille havaitut turvallisuusriskit

Toiminta riskitilanteessa

Mikäli havaitaan fysikaalinen riski tai tapaturman vaara:

- tilanne arvioidaan välittömästi ja asiakkaan turvallisuus varmistetaan
- tarvittaessa otetaan yhteys hätänumeroon 112
- asiakasta ja tarvittaessa omaisia informoidaan
- poikkeama kirjataan omavalvonnan mukaisesti

3.3.3 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Yrityksessä yrittäjän tehtävä on seurata henkilötietojen käsittelyä sekä tietosuoja säännösten noudattamista. Jokainen mahdollinen työntekijä sekä alihankkija sitoutuu salassapitosopimukseen, jossa kerrotaan työntekijän vastuut koskien tietosuoja, asiakastietojen käsittelyä sekä mahdollisesti myöhemmässä vaiheessa kirjaamista varten.

Elämänilopalveluissa ei ole asiakaskäynneiltä kirjaamista tällä hetkellä. Yrittäjä hankkii itselleen säännöllistä koulutusta ja päivitystä tietosuoja käytänteistä, jotta varmistetaan jatkuva osaaminen ja ajantasaisuus käytänteissä.

- Asiakastietolain 7 §:n mukainen johtaja, joka vastaa palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta on:

Laura Mannonen
Yrittäjä/toimitusjohtaja
LJ-Nostalgia Oy
Elämyspalvelut Nostalgia
Tähdentie 40
34240 Kämmenniemi

+358440565961

Laura Mannonen

Henkilötietojen käsittelyn periaatteet

- asiakkaasta kerätään vain palvelun kannalta välttämättömät tiedot (esim. nimi, yhteystiedot, sovitut palvelun sisällöt).
- tietoja ei tallenneta erillisiin asiakasrekisteriin eikä sähköisiin asiakastietojärjestelmiin.
- asiakasta koskevia tietoja ei kirjata käynti kohtaisesti eikä palvelutilanteista laadita muistiinpanoja.
- tietoja ei luovuteta ulkopuolisille ilman asiakkaan suostumusta, ellei lainsäädäntö sitä edellytä.

Tietosuoja asiakastyössä

- käsittelemällä asiakkaaseen liittyviä asioita vain asiakkaan kanssa tai hänen suostumuksellaan
- välttämällä asiakkaan asioista keskustelemista sivullisten kuullen
- huolehtimalla siitä, ettei asiakkaan henkilökohtaisia tietoja jää näkyville tai kuultaville
- säilyttämällä mahdolliset sopimukset ja yhteystiedot lukitussa tai muutoin suojatussa tilassa

Salassapito ja vaitiolovelvollisuus

Palvelua toteuttava henkilö sitoutuu salassapitoon ja vaitiolovelvollisuuteen. Asiakkaan henkilökohtaisia asioita ei käsitellä asiakassuhteen ulkopuolella eikä tietoja jaeta kolmansille osapuolille ilman asianmukaista perustetta.

Tietosuojapoikkeamat

Mahdolliset tietosuojaan liittyvät poikkeamat käsitellään viipymättä. Mikäli tietosuoja vaarantuu:

- tilanne arvioidaan välittömästi
- tarvittavat toimenpiteet toteutetaan vahingon rajaamiseksi
- poikkeama kirjataan omavalvonnan mukaisesti
- asiakasta informoidaan tarvittaessa

Palveluntuottajan tietosuojavastaavan nimi, tehtävänimike ja yhteystiedot

Laura Mannonen

Yrittäjä/toimitusjohtaja

Tähdentie 40

34240 Kämmenniemi

laura@elamyspalvelut.fi

3.3.4 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Kotihoidon tukipalveluissa tietosuoja toteutetaan asiakkaan yksityisyyttä ja luottamuksellisuutta kunnioittaen. Toiminnassa ei laadita asiakasasiakirjoja eikä tehdä asiakaskohtaista kirjaamista. Asiakkaan henkilötietoja käsitellään vain siinä laajuudessa kuin se on välttämätöntä palvelun toteuttamiseksi.

3.3.5 Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniäkäytännöt

Infektioiden torjunnan tavoitteena on ehkäistä tartuntojen leviämistä ja turvata asiakkaan sekä palvelua toteuttavan henkilön terveys. Kaikessa toiminnassa noudatetaan yleisiä hygieniäkäytäntöjä ja hyvää käsihygieniaa kaikissa asiakastilanteissa.

Yleiset hygieniäkäytännöt

Palvelun toteutuksessa huolehditaan:

- huolellisesta käsien pesusta ennen ja jälkeen asiakaskontaktin sekä tarvittaessa käsidesin käytöstä
- puhtaasta ja asianmukaisesta työvaatetuksesta
- suojakäsineiden käytöstä siivous- ja pyykkitehtävissä

- asiakkaan kodin kosketuspintojen huomioimisesta työskentelyn aikana
- asiakkaan omien työvälineiden ja siivousaineiden käytöstä

Tartuntojen ehkäisy

Tartuntojen leviämistä ehkäistään:

- välttämällä asiakastyötä, mikäli työntekijällä on tartuntataudin oireita
- huomioimalla asiakkaan mahdolliset infektiot ja toimimalla tilanteen edellyttämällä tavalla
- keskeyttämällä tai siirtämällä palvelua tarvittaessa tartuntariskin vuoksi
- huolehtimalla hyvästä ilmanvaihdesta asiakkaan kodissa palvelun aikana

Toiminta infektioriskitilanteessa

- tilanne arvioidaan välittömästi
- palvelun toteutustapaa mukautetaan tai palvelu keskeytetään tarvittaessa
- asiakasta ja tarvittaessa omaisia informoidaan
- poikkeama käsitellään omavalvonnan mukaisesti

Infektioiden torjuntaa ja hygieniakäytäntöjen toteutumista seurataan osana omavalvontaa. Toimintatapoja kehitetään tarpeen mukaan asiakkaiden turvallisuuden varmistamiseksi.

Yrittäjän ja mahdollisten työntekijöiden/alihankkijoiden rokotussuoja perustuu tartuntatautilakiin ja kansallisiin suosituksiin. Rokotusten tarkoituksena on suojata asiakkaita ja henkilöstöä tartuntataudeilta erityisesti ikääntyneiden kanssa työskenneltäessä.

3.3.6 Lääkehoitosuunnitelma

LJ-Nostalgia Oy:n tuottamissa kotihoidon tukipalveluissa **ei toteuteta lääkehoitoa** eikä toimintaan sisälly lääkkeiden käsittelyä, annostelua, säilytystä tai lääkitykseen liittyvää seurantaa. Tämän vuoksi toiminnalla **ei ole erillistä lääkehoitosuunnitelmaa**.

Palvelun sisältö on rajattu ei-hoidollisiin arjen auttaja palveluihin, eikä henkilöstö osallistu lääkkeisiin liittyviin toimenpiteisiin.

Toiminnan rajaukset

Palvelussa ei:

- jaeta tai annostella lääkkeitä
- käsitellä asiakkaan lääkkeitä tai lääkityslistoja
- seurata lääkityksen vaikutuksia tai haittavaikutuksia

Toiminta tilanteissa, joissa lääkehoidon tarve ilmenee

Mikäli palvelun aikana havaitaan, että asiakkaan toimintakyky tai terveydentila edellyttää lääkehoitoa tai muuta hoivapalvelua:

- asiakasta ja tarvittaessa hänen läheisiään ohjataan ottamaan yhteyttä terveydenhuoltoon tai Pirkanmaan hyvinvointialueen palveluihin
- palvelun sisältöä arvioidaan uudelleen asiakkaan tarpeiden mukaisesti

Omavalvonta ja seuranta

Lääkehoidon toteutumattomuutta ja toiminnan rajausta seurataan osana omavalvontaa. Toimintaa ei laajenneta lääkehoitoon ilman asianmukaista lupaa ja erillisen lääkehoitosuunnitelman laatimista.

3.4 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen

Riittävä ja osaava sekä palveluyksikön omavalvontaan sitoutunut henkilöstö on keskeinen tekijä palvelujen saatavuuden, laadun ja asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamisessa sekä palvelujen kehittämisessä. LJ-Nostalgia Oy:n kotihoidon tukipalveluissa huolehditaan siitä, että palvelua toteuttava henkilöstö on määrältään riittävää ja osaamiseltaan tehtäviin soveltuva. Toiminta on ei-hoidollista arjen auttaja palvelua, eikä siihen sisälly potilastyötä, sairaanhoitoa tai lääkehoitoa.

Henkilöstön riittävyys

Henkilöstön määrä suunnitellaan palvelutarpeen, asiakasmäärän ja sovittujen palvelusisältöjen perusteella siten, että:

- palvelu voidaan toteuttaa sovitussa ajassa ilman kiirettä
- asiakasturvallisuus ja palvelun laatu varmistuvat
- palveluun ei kohdistu kohtuuttomia viivästyksiä tai keskeytyksiä

Palvelua ei aloiteta tai laajenneta, mikäli henkilöstöresurssit eivät ole riittävät.

Henkilöstön osaaminen

Palvelua toteuttavalla henkilöllä on:

- tehtävään soveltuva osaaminen ja kokemus
- perehdytys kotihoidon tukipalveluihin ja toiminnan rajauksiin

- ymmärrys ikäihmisten kohtaamisesta, turvallisesta työskentelystä ja asiakasturvallisuudesta
- tieto infektioiden torjunnasta, hygieniakäytännöistä ja tietosuojasta

Henkilöstö toimii oman osaamisensa ja tehtävänkuvansa rajoissa eikä toteuta hoivaan tai terveydenhuoltoon kuuluvia tehtäviä.

Perehdytys ja ohjaus

Ennen asiakastyön aloittamista henkilöstö perehdytetään:

- palvelun sisältöön ja rajauksiin
- omavalvontasuunnitelmaan
- hygienia- ja turvallisuuskäytäntöihin
- poikkeamien ja vaaratilanteiden käsittelyyn

Tarvittaessa osaamista täydennetään ohjauksella tai koulutuksella.

3.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan/potilaan aseman ja oikeuksien varmistaminen

Toiminnan lähtökohtana on asiakkaiden yhdenvertainen kohtelu sekä asiakkaan aseman ja oikeuksien kunnioittaminen. Palvelu toteutetaan asiakaslähtöisesti, asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja yksityisyyttä kunnioittaen.

Yhdenvertaisuus

Asiakkaita kohdellaan yhdenvertaisesti riippumatta:

- iästä, sukupuolesta, kielestä tai kulttuuritaustasta
- toimintakyvystä, terveydentilasta tai elämäntilanteesta

Palvelu toteutetaan syrjimättömästi ja tasapuolisesti sovitun palvelusisällön mukaisesti.

Osallisuus ja itsemääräämisoikeus

Asiakas osallistuu palvelun suunnitteluun, toteutukseen ja arviointiin oman toimintakykynsä mukaisesti. Asiakkaan toiveet, mielipiteet ja yksilölliset tarpeet huomioidaan palvelua toteutettaessa.

Asiakkaalla on oikeus:

- vaikuttaa palvelun sisältöön
- kieltäytyä palvelusta tai sen osasta
- keskeyttää palvelu halutessaan

Asiakkaan asema ja oikeudet

Asiakkaan oikeuksia turvataan:

- toimimalla avoimesti ja luottamuksellisesti
- kunnioittamalla asiakkaan yksityisyyttä ja kotirauhaa
- noudattamalla salassapito- ja tietosuojavelvoitteita

Asiakkaalle kerrotaan palvelun sisällöstä, rajouksista ja hinnoittelusta selkeästi ennen palvelun aloittamista.

Palaute ja muistutukset

Asiakkaalla on mahdollisuus antaa palautetta palvelusta. Mahdolliset epäselvyydet tai tyytymättömyys käsitellään viivytyksettä ja rakentavasti LJ-Nostalgian toimesta. Sosiaalivastaava auttaa, jos asiakas on tyytymätön palveluun tai haluaa tietää oikeuksista ja miten hän voi tehdä muistutuksen tai kantelun.

Tarvittaessa asiakasta ohjataan ottamaan yhteyttä Pirkanmaan hyvinvointialueen asiakasneuvontaan tai potilas- ja sosiaaliasiamieheen.

Sosiaaliasiavastaavan sähköpostiosoite: sosiaaliasiavastaava@pirha.fi

p. 040 504 5249

Potilasasiavastaavan sähköpostiosoite: potilasasiavastaava@pirha.fi

p.040 190 9346

Apua kuluttajansuojalainsäädäntöön liittyvissä kysymyksissä (esim. virheet, sopimusehdot)

09 5110 1200 (ma, ti, ke, pe klo 9–12, to 12–15)

4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen

4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Kaikki poikkeamat, epäkohdat ja toiminnan puutteet käsitellään viivytyksettä, järjestelmällisesti ja asiakasturvallisuutta ensisijaisesti huomioiden, viimeistään 7 vrk:n sisällä ilmoituksesta tai havainnosta. Tavoitteena on ehkäistä vahinkoja, korjata havaitut puutteet ja kehittää toimintaa jatkuvasti.

Poikkeaman, epäkohdan ja puutteen määritelmä

Poikkeamalla, epäkohdalla tai puutteella tarkoitetaan tilannetta, jossa:

- palvelu ei toteudu sovitulla tavalla
- asiakasturvallisuus, hyvinvointi tai oikeudet vaarantuvat tai ovat vaarassa
- toiminta ei vastaa omavalvontasuunnitelmaa tai sovittuja käytäntöjä

Näitä voivat olla esimerkiksi tapaturmat, läheltä piti -tilanteet, palvelun virheellinen toteutus, tietosuojaan liittyvät poikkeamat tai asiakkaan voinnin äkillinen muutos.

Epäkohtien ja poikkeamien tunnistaminen

Poikkeamia ja epäkohtia tunnistetaan:

- henkilöstön omien havaintojen perusteella
- asiakkaan tai omaisten antaman palautteen kautta
- palvelutilanteissa ilmenneiden vaaratilanteiden yhteydessä

Toiminta poikkeama- ja epäkohtatilanteessa

Poikkeama- tai epäkohtatilanteet otetaan vakavasti ja toimitaan seuraavasti:

1. **Asiakasturvallisuuden ja hyvinvoinnin varmistaminen välittömästi**
2. **Tilanteen rauhoittaminen ja tarvittavat ensitoimenpiteet**
3. **Poikkeaman tai epäkohdan kirjaaminen viipymättä**
4. **Vastuuhenkilön arviointi ja jatkotoimenpiteiden määrittely**

Asiakasta ja tarvittaessa hänen läheisiään informoidaan tilanteesta avoimesti ja ymmärrettävästi.

Korjaavat toimenpiteet ja seuranta

Havaitut poikkeamat ja epäkohdat käsitellään vastuuhenkilön toimesta. Tarvittaessa:

- toimintatapoja tarkistetaan tai muutetaan
- perehdytystä ja ohjeistusta täydennetään
- palvelun toteutusta mukautetaan

Korjaavien toimenpiteiden vaikuttavuutta seurataan osana omavalvontaa.

Ilmoitus- ja ohjausmenettely

Mikäli poikkeama tai epäkohta ei ole korjattavissa oman toiminnan sisällä tai se koskee asiakkaan oikeuksia, asiakas ohjataan tarvittaessa ottamaan yhteyttä Pirkanmaan hyvinvointialueen asiakasneuvontaan tai sosiaaliasiamieheen.

4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta

Vakavan vaaratilanteen ilmetessä varmistetaan ensin asiakkaan turvallisuus ja tarvittava jatkoahoito tai -ohjaus. Tapahtuma kirjataan viipymättä, minkä jälkeen vastuuhenkilö selvittää tapahtuman kulun, siihen johtaneet syyt ja mahdolliset toiminnan puutteet. Asiakasta ja tarvittaessa omaisia informoidaan, ja tutkinnan perusteella määritellään sekä toteutetaan korjaavat ja ennaltaehkäisevät toimenpiteet, joiden vaikuttavuutta seurataan osana omavalvontaa.

Vakavien vaaratapahtumien tutkinta : Opas sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatioille
- Valto (valtioneuvosto.fi)

4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä

Epäkohtailmoituksista sekä haitta- ja vaaratapahtumista saatua tietoa hyödynnetään riskien ja toiminnan puutteiden tunnistamisessa sekä omavalvonnan ja palvelun laadun kehittämisessä. Muistutuksissa, kanteluissa sekä mahdollisissa potilasvahinkoilmoituksissa esiin tulleet epäkohdat käsitellään vastuuhenkilön toimesta ja niiden perusteella toteutetaan korjaavat ja ennaltaehkäisevät toimenpiteet. Henkilöstö perehdytetään palautekanaviin ja poikkeamien ilmoittamiseen osana perehdytystä ja omavalvontaa. Asiakkailta ja omaisilta saatu palaute, reklamaatiot sekä muu palaute käsitellään säännöllisesti ja hyödynnetään toiminnan kehittämisessä.

Valvontaviranomaisten antama ohjaus ja päätökset huomioidaan päivittämällä omavalvontaa ja toimintatapoja toiminnan lainmukaisuuden ja laadun varmistamiseksi.

4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano

Kehittämistoimenpiteet määritellään poikkeamien, palautteen ja omavalvonnassa tehtyjen havaintojen perusteella yrittäjän toimesta. Toimenpiteet kohdistetaan tunnistettuihin riskeihin ja puutteisiin, ja niille määritellään sisältö, aikataulu ja vastuuhenkilö. Kehittämistoimenpiteet toimeenpannaan käytännön työssä ja niiden toteutumista sekä vaikuttavuutta seurataan osana omavalvontaa. Tarvittaessa toimenpiteitä tarkistetaan toiminnan laadun ja asiakasturvallisuuden parantamiseksi.

Keskeisimmät korjaus- ja kehittämistoimenpiteet sekä niiden aikataulu, vastuutaho ja seuranta

Korjaus- tai kehittämistoimenpide	Aikataulu	Vastuutaho	Seuranta

5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi

5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi

LJ-Nostalgia Oy:n kotihoidon tukipalveluissa laadun- ja riskienhallinta on osa jatkuvaa omavalvontaa ja päivittäistä toimintaa. Tavoitteena on varmistaa palvelun turvallisuus, laatu ja asiakaslähtöisyys sekä tunnistaa ja ehkäistä toimintaan liittyviä riskejä ennakoivasti.

Riskien ja toiminnan laadun seuranta perustuu yrittäjän tekemiin havaintoihin, poikkeama- ja vaaratilanneilmoituksiin, asiakas- ja omaispalautteeseen sekä mahdollisiin muistutuksiin tai viranomaisohjaukseen. Havaitut poikkeamat, epäkohdat ja puutteet analysoidaan vastuuhenkilön toimesta selvittämällä tapahtumien syyt, taustatekijät ja toimintaan liittyvät riskikohdat.

Saatua tietoa hyödynnetään toiminnan kehittämisessä määrittelemällä tarvittavat korjaavat ja ennaltaehkäisevät toimenpiteet. Kehittämistoimenpiteet voivat liittyä esimerkiksi toimintatapojen tarkistamiseen, ohjeistuksen ja perehdytyksen täydentämiseen, palvelun toteutuksen mukauttamiseen tai riskienhallinnan käytäntöjen vahvistamiseen. Toimenpiteiden arvioidaan parantavan toiminnan laatua ja

turvallisuutta, koska ne vähentävät tunnistettuja riskejä, selkeyttävät toimintaa ja ehkäisevät vastaavien poikkeamien toistumista.

Laadun- ja riskienhallinnan seurannan tulokset, poikkeamat sekä sovitut kehittämistoimenpiteet kirjataan osaksi omavalvonnan asiakirjoja ja poikkeamien seurantaan. Toimenpiteiden toteutumista ja vaikuttavuutta seurataan, ja tarvittaessa niitä tarkistetaan. Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään aina, kun toiminnassa tapahtuu muutoksia tai seurannan perusteella havaitaan kehittämistarpeita tai vähintään neljän kuukauden välein.

Valvontaviranomaisten antama ohjaus, suositukset ja päätökset huomioidaan toiminnan suunnittelussa ja kehittämisessä. Tarvittaessa toimintatapoja ja omavalvontaa tarkistetaan vastaamaan viranomaislinjauksia, joilla varmistetaan toiminnan lainmukaisuus ja asiakasturvallisuus.

5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi

Kehittämistoimenpiteiden etenemistä seurataan osana jatkuvaa omavalvontaa. Seurannan tavoitteena on varmistaa, että sovitut kehittämistoimet toteutuvat suunnitellusti, parantavat toiminnan laatua ja turvallisuutta sekä vastaavat tunnistettuihin riskeihin ja puutteisiin.

Kehittämistoimenpiteet määritellään poikkeamien, palautteen, riskinarvioinnin ja viranomaisohjauksen perusteella. Kullekin toimenpiteelle asetetaan vastuutaho, sisältö sekä tarvittaessa aikataulu. Toimenpiteiden toteutumista seurataan käytännön asiakastyössä, ja niiden vaikutuksia arvioidaan suhteessa asetettuihin tavoitteisiin.

Seurannan yhteydessä arvioidaan, ovatko kehittämistoimenpiteet olleet riittäviä vai edellyttävätkö ne tarkentamista, laajentamista tai uusia toimenpiteitä. Mikäli havaitaan, ettei tavoiteltua vaikutusta ole saavutettu, toimintatapoja muutetaan ja kehittämistoimia jatketaan.

Kehittämistoimenpiteiden etenemisestä ja seurannan havainnoista raportoidaan omavalvonnan asiakirjoihin. Raportointi tukee toiminnan läpinäkyvyyttä, jatkuvaa parantamista ja mahdollistaa kehittämistoimien systemaattisen arvioinnin. Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään tarvittaessa seurannan tulosten perusteella.