



# OMAVALVONTASUUNNITELMA

Päivitetty 3.5.2026

Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä:

AITO-Kotihoidon toimitiloissa sekä internet-sivuilla [www.aito.kotihoito.fi](http://www.aito.kotihoito.fi) ja tarvittaessa toimitamme sen asiakkaan kotiin





## 1 PALVELUNTUOTTAJAA, PALVELUYKSIKÖÄ JA TOIMINTAA KOSKEVAT TIEDOT

### 1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön tiedot

AITO-Kotihoito Oy

Silmukkatie 21 C

65100 Vaasa

P. 010 439 1400

Y-tunnus 2283689-6

#### **Palvelumuoto ja asiakasryhmä**

Kotihoito

Ikäihmiset, vammaiset, lapsiperheet

#### **Vastuuhenkilöt**

Hanna-Leena Lepistö, yrittäjä

Maarit Kokkinen, yrittäjä

P. 010 439 1400

info@aito-kotihoito.fi

#### **Toimintalupatiedot**

Pohjanmaan hyvinvointialue

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Rekisteröintipäätöksen ajankohta 29.9.2009

## **1.2 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet**

Toiminta-ajatuksenamme on tarjota laadukasta kotihoitoa kaikenikäisille Vaasan seudulla asuville. Tarkoituksena on, että asiakas saa samalta palveluntarjoajalta monipuolisesti tarvitsemansa palvelut arjen ja kotona asumisen tueksi. Kaikella toiminnallamme haluamme antaa asiakkaillemme aitoa ja välittävää huolenpitoa. Tarjoamme asiakkaillemme mahdollisuuden viettää täysipainoista elämää omassa kodissaan mahdollisimman pitkään ja annamme yksilöllistä ja tarpeita vastaavaa tukea.

Olemme Pohjanmaan hyvinvointialueen hyväksytty kotihoidon palveluseteliyritys. Keskeisiä toimintaamme ohjaavia lakeja ovat sosiaalihuoltolaki (2014/1301), laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (200/812), vanhuspalvelulaki (2012/980) sekä vammaispalvelulaki (1987/380).

Toimintaamme ohjaavia arvoja ovat asiakaslähtöisyys, luottamuksellisuus ja moniammatillisuus. Otamme jokaisen asiakkaan huomioon omana yksilönä ja laadimme kaikille asiakkaille hoito- ja palvelusuunnitelman. Kohtelemme asiakkaita tasavertaisesti heidän asemastaan, elämäntilanteestaan, sukupuolesta, iästä, uskonnosta, rodusta, kulttuurista, vakaumuksesta tai mielipiteestä huolimatta. Yrityksemme pienuus takaa turvallisen ja tutun hoitajan kotiin. Moniammatillinen tiimimme koostuu sairaanhoitajasta, sosionomista ja osaavista lähihoitajistamme sekä kodinhuoltajista.

## **2 ASIAKAS-JA POTILASTURVALLISUUS**

### **2.1 Palveluiden laadulliset edellytykset**

AITO-Kotihoito seuraa ja arvioi palveluidensa laatua, lainmukaisuutta ja turvallisuutta ensisijaisesti omavalvonnan keinoin.

Palvelusetelituottajana toimintaamme ja sen laadullisia vaatimuksia valvoo ja edellyttää lisäksi Pohjanmaan hyvinvointialue. Noudatamme Pohjanmaan hyvinvointialueen laatimia palvelusetelien soveltamisohjeita ja niiden kriteerejä ja velvoitteita palveluntuottajana toimimiselle. Hyvinvointialue toteuttaa säännönmukaisia valvontakäyntejä.

### **2.2 Vastuu palveluiden laadusta**

Vastuu palveluiden laadusta ja johtamisesta on ensisijaisesti molemmilla yrittäjillä. Yrittäjien velvollisuus on luoda edellytykset laadukkaille palveluille ja varmistaa niiden toteutuminen yhdessä ammattitaitoisen ja osaavan henkilökunnan kanssa. Tärkeässä roolissa on luoda työyhteisöön motivoitunut, avoin ja keskusteleva ilmapiiri toiminnan jatkuvalla parantamiselle, kehittämiselle ja itsearvioimiselle.

### **2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet**

#### *Palvelutarpeen arviointi*

Palvelutarpeen arvioinnin lähtökohtana on asiakkaan oma näkemys voimavaroistaan. Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan asiakkaan lisäksi myös yhdessä hänen omaistensa ja läheistensä kanssa.

Teemme asiakkaillemme maksuttoman kotikäynnin, jossa kartoitetaan palveluntarvetta ja pohditaan mahdollisia palveluratkaisuja. Asiakas pyritään näkemään yksilönä ja psykofyysisenä kokonaisuutena.

Palveluseteliasiakkaiden kohdalla palvelutarpeen arvioinnista on vastuussa ensisijaisesti Pohjanmaan hyvinvointialueen palveluohjaaja yhteistyössä kanssamme.

Toimintakyvyn arvioinnin tukena voidaan käyttää arviointeja kuten RAI, MMSE, GDS-15 ja MNA-testejä.

#### *Hoito- ja palvelussuunnitelma*

Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa ja palvelua koskevaan suunnitelmaan. Asiakkaille laaditaan yksilöllinen palvelu- ja hoitosuunnitelma noin neljä viikkoa asiakkaaksi tulon jälkeen. Palvelu- ja hoitosuunnitelma sisältää tarkemman tiedon asiakkaan hoidosta. Se toimii tärkeänä tiedon välineenä kotihoidon liikkuvassa työssä ja sen ajantasaisuudesta on tärkeä huolehtia. Suunnitelma perustuu asiakkaan ja mahdollisesti hänen omaistensa kanssa yhdessä tehtyyn toimintakyvyn arviointiin ja sen tavoitteet ja toimenpiteet käydään läpi hoitohenkilökunnan kanssa.

Omahoitaja vastaa suunnitelman ajantasaisuudesta. Suunnitelma tarkastetaan aina kun asiakkaan tilanne sitä edellyttää, kuitenkin vähintään puolen vuoden välein. Suunnitelma laaditaan AITO-Kotihoidon asiakastietojärjestelmään (myneva.hilkka™).

#### *Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen*

Asiakkaat asuvat omissa kodeissaan ja heidän toiveensa huomioidaan palveluja suunnitellessa ja toteutettaessa. Työskentelyssä asiakas otetaan mukaan niihin toimintoihin, joihin hän pystyy osallistumaan terveydentila huomioiden. Kotihoidossa noudatetaan salassapitovelvollisuutta ja asiakkaaseen liittyviä tietoja ei anneta ulkopuolisten tietoon. Tarvittaessa asiakkaalla voi olla edunvalvoja käytössä.

Kotihoidossa asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Rajoitustoimenpiteille on aina oltava laissa säädetty peruste ja itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua.

Rajoittamistoimenpiteet tulee tehdä lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti kirjallisiin päätöksiin ja lakiin perustuen yhteistyössä asianosaisen, viranhaltijan ja omaisten kanssa. Rajoittamistoimenpiteistä päättää aina lääkäri.

#### *Asiakkaan asiallinen kohtelu*

Asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Työntekijän ja työyhteisön vastuulla on tunnistaa asiakastyön epäkohdat ja niiden uhat ennakkoon siten, että niihin voidaan puuttua riittävän ajoissa.

Sosiaalihuoltolaissa säädetään työntekijän velvollisuudesta tehdä ilmoitus havaitsemastaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta, joka liittyy asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen. Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan kaltoinkohtelua ja toimintakulttuuriin sisältyviä asiakkaalle vahingollisia toimia. Laissa korostetaan, ettei ilmoituksen tehneeseen henkilöön saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena. Esimies vastaa siitä, että jokainen työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuuskäytännöistä. Ilmoituksen vastaanotaneen tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta lupa- ja valvontavirastolle.

Havaittu ja tietoon tullut epäasiallinen kohtelu käsitellään esimiehen johdolla yksikön palaverissa ja päätetään tarvittavista muutoksista. Palveluseteliasiakkaiden kohdalla asia ilmoitetaan myös Pohjanmaan hyvinvointialueelle omavalvontailmoitus-kanavan kautta.

#### *Asiakkaan osallisuus*

Asiakkaiden ja heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Koska laatu ja hyvähoito voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaalle, on systemaattisesti kerätty palaute tärkeää saada käyttöön yksikön kehittämisessä. AITO-Kotihoito kerää tietoa säännöllisin väliajoin asiakaskyselyllä.

Asiakkaat ja heidän omaisensa voivat myös antaa palautetta kotihoidon palveluista vapaamuotoisesti kirjallisesti ja/tai suullisesti kotihoidon työntekijöille tai yrittäjille sekä soittamalla tai laittamalla sähköpostia. Saatu palaute käsitellään ja asiakkaalta tai hänen omaiseltaan saatuun palautteeseen vastataan toivomusten mukaan. Asiakaspalautteet käsitellään työyhteisön palaverissa. Kyselyn ja muun palautteen kautta saadaan tietoa asiakkaiden näkemyksistä kotihoidosta, minkä perusteella toimintaa voidaan kehittää ja suunnitella.

#### *Asiakkaan oikeusturva*

Palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa. (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 23§).



### ***Muistutuksen vastaanottaja***

Hanna-Leena Lepistö/Maarit Kokkinen

Silmukkatie 21 C, 65100 Vaasa.

P. 010 439 1400

info@aito-kotihoito.fi

### ***Sosiaali- ja potilasasiavastaava***

Sosiaaliasiavastaava antaa tietoa potilaan ja sosiaalihuollon asiakkaan oikeuksista ja avustavat tarvittaessa esimerkiksi muistutuksen tekemisessä. Potilasasiavastaavan tehtävä on neuvoa asiakkaita potilaslain soveltamiseen liittyvissä kysymyksissä. Potilasasiavastaava avustaa tarvittaessa asiakasta muistutuksen tekemisessä sekä neuvoo asiakasta tarvittaessa muiden oikeusturva- ja vahingonkorvausasioiden vireille panossa. AITO-Kotihoidolla on oma sosiaali- ja potilasasiavastaava itsemaksaville asiakkaille ja Pohjanmaan hyvinvointialueen palveluseteliasiakkaiden osalta toimii hyvinvointialueen oma sosiaali- ja potilasvastaava.

### ***AITO-Kotihoidon sosiaali- ja potilasasiavastaava***

Sanna Lahtinen

P. 040 702 6015

Sosiaali- ja potilasasiain miehen tavoitat ma-pe klo 10–14

### ***Pohjanmaan hyvinvointialueen sosiaaliasiavastaava***

Sosiaaliasiavastaavan tavoitat ma-pe klo 8-14.

Puh: 040 507 9303 tai sosiaaliasiavastaava@ovph.fi (suojaamaton sähköposti)

Käyntiosoite: Korsholmanpuistikko 44, Vaasa. Hyvinvointialueella on 2 sosiaaliasiavastaavaa. Katarina Norrgård ja Saija Jussila. Tarvittaessa myös henkilökohtaiset tapaamiset.

### ***Pohjanmaan hyvinvointialueen potilasasiavastaava***

Potilasasiavastaavan tavoitat ma-to klo 9-11 ja 12-14

Puh. 06-213 1080 tai potilasasiavastaava@ovph.fi (suojaamaton sähköposti)

Hyvinvointialueella on 3 potilasasiavastaavaa: Sari Mäkinen, Hannele Flöjt ja Marjut Meltoranta. Tarvittaessa voi sopia henkilökohtaiset tapaamiset

### ***Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot***

Neuvonta ja sovittelu kuluttajaoikeudellisissa ongelmissa, joiden osapuolia ovat kuluttaja ja yritys, esim. tavaran ja palvelun virheen hyvitys, sopimukset, maksaminen.

### Kuluttajaneuvonta

Puh. 09 5110 1200 (ma, ti, ke, pe klo 9-12, to klo 12-15)

Asiakas voi tehdä kantelun Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastoon tai eduskunnan oikeusasiamiehelle tai oikeuskanslerille.

### **2.4 Muistutusten käsittely**

Toimintaa koskevat muistutukset käsitellään ja käydään läpi yksikön palaverissa ja tarvittaessa yksittäisen työntekijän kanssa. Muistutukseen reagoidaan tilanteen vaatimalla tavalla. Palveluseteliasiakkaiden kohdalla selvitys toimitetaan myös Pohjanmaan hyvinvointialueen laatujohtajalle. Tavoiteaika muistutusten käsittelylle on kaksi viikkoa.

### **2.5 Henkilöstö**

AITO-Kotihoidon hallinnosta vastaa molemmat yrittäjät.

Asiakastyössä toimii:

- 1 sairaanhoitaja amk
- 1 sosionomi amk
- 3 lähihoitajaa
- 1-2 siivojaa/kodinhuoltajaa

Ammattinimikkeistä on laadittu erilliset tehtäväkuvaukset.

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Palkattaessa asiakkaiden kodeissa ikäihmisten ja lasten kanssa työskenteleviä työntekijöitä otetaan huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Noudatamme yksityisen palvelualan työehtosopimusta (SOSTES).

Hakijat haastatellaan ja vaaditaan tarvittavat opintosuoritusotteet ja todistukset. JulkiTerhikistä ja Suosikista tarkistetaan tiedot ammattihenkilöiden kelpoisuustiedoista. Myös rikosrekisteriotteet tarkistetaan. Henkilöstön tulee osoittaa todistuksin riittävä kielitaito.

Toimintayksikön hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Kaikki työntekijät suorittavat tietoturvakoulutuksen Skhole-oppimisolustassa aloittaessaan työsuhteen ja aina kun koulutusta päivitetään.

Sosiaalihuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskoulutautuminen. Erityisen tärkeä täydennyskoulutuksen osa-alue on henkilökunnan lääkehoito-osaamisen varmistaminen.

Työntekijöille laaditaan yksilölliset koulutussuunnitelmat. Koulutustarpeet ja kiinnostuksen kohteet selvitetään muun muassa kehityskeskusteluissa. Täydennyskoulutusvelvoite on 3 päivää vuodessa. Perehdytysuunnitelma- ja kansio ovat käytössä, samoin ohjeistukset omahoitajuudesta.

Lääkehoidon osaaminen varmistetaan lääkehoidonopintojen koulutuksilla, näytöillä, tenteillä ja lääkärin myöntämällä lääkeluvilla, jotka ovat voimassa yksikössä 5 vuotta.

Henkilökunnalla on käytössä Skhole-oppimisalusta verkossa. Kaikilla työntekijöillämme on voimassa myös vaadittava ensiapukoulutus.

## **2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta**

Sijaisuudet hoidetaan keskittämällä siivouspalvelut täysin siivoojien/kodinhuoltajien vastuulle (muussa tapauksessa myös hoitohenkilökunta tekee siivoustöitä). Osa-aikaisten työmäärä voidaan hetkellisesti uudelleen sopia. Pyrimme lisäksi verkostoitumaan muiden yksityisten kotihoitoyritysten kanssa. Yhteistyökumppanimme toimii Kotihoito Hehku. Teemme yhteistyötä myös paikallisen oppilaitoksen VAMIAN kanssa, ja otamme vastaan sosiaali- ja terveystieteiden opiskelijoita oppimisjaksoille.

Olemme solmineet lisäksi kontakteja henkilöstövuokrauspalveluihin, joista on mahdollista turvata henkilöstön riittävyys äkillisissä ja poikkeuksellisissa poissaolotilanteissa.

## **2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi**

Kotihoidon asiakkaat tarvitsevat usein palveluita laaja-alaisesti useilta eri sosiaali- ja terveydenhuollon toimijoilta. Asiakas voi käyttää palveluja sekä julkisen että yksityisen sektorin puolelta samanaikaisesti. Haasteena monialaisessa yhteistyössä on ennen kaikkea informaation kulku. Valittavasti yhteistä asiakastietojärjestelmää ei ole. Yhteistyö asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien toimijoiden kanssa tapahtuu erilaisissa hoitoneuvotteluissa, puhelimitse ja sähköpostin välityksellä.

Tärkeässä osassa yhteistyön onnistumisessa on hyvä hoitotyön kirjaus ja informaation kulku. Kotihoidon asiakkaille nimetään omahoitaja, joka huolehtii asiakkaan palvelukokonaisuuden toimivuudesta ja riittävydestä. Omahoitaja on nimetty asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelmaan.

Eniten yhteistyötä teemme Pohjanmaan hyvinvointialueen kotihoidon kanssa palveluseteliasiakkaiden myötä. Teemme yhteistyötä myös fysioterapeuttien, toimintaterapeuttien, vanhustyön avustajien, sosiaalihoitajien ja apteekkien kanssa.

## **2.8 Toimitilat ja välineet**

Toimitilat ovat vain henkilökunnan käytössä tauko- ja toimistotiloina. AITO-Kotihoidolla ei ole vastaanottotoimintaa eikä asiakkaita oteta toimitiloissa vastaan.

## **2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö**

### *Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet*

Asiakas on ensisijaisesti velvollinen huolehtimaan apuvälineiden huollosta ja kunnosta. Asiakas saa omaan henkilökohtaiseen käyttöönsä tarvittavat apuvälineet, laitteet ja tarvikkeet ja ohjeistuksen hyvinvointialueen apuvälinelainauksesta. Tarvittaessa Pohjanmaan hyvinvointialueen fysio- ja toimintaterapeutti voi tehdä kotikäynnin. AITO-Kotihoito ohjaa ja avustaa tarvittaessa asiakasta apuvälineiden käyttöön liittyvissä asioissa.

AITO-Kotihoidossa on käytössä laiterekisteri yksikön omista olemassa olevista laitteista. Työntekijöiden mukana kotikäynneillä on hoitoreppu, joka pitää sisällään hoitotyössä tarvittavia pienimuotoisia laitteita ja tarvikkeita kuten verensokeri-, verenpaine-, kuume- ja happisaturaatiomittarin. Henkilöstö suorittaa laitepassin viiden vuoden välein.

Sosiaali- ja terveydenhuollon lääkinällisten laitteiden aiheuttamasta vaaratilanteesta, joka on johtanut tai olisi voinut johtaa asiakkaan, käyttäjän tai muun henkilön terveyden vaarantumiseen on tehtävä aina vaaratilanneilmoitus Fimealle. Ammattimaisen käyttäjän on ilmoitettava terveydenhuollon laitteen ja tarvikkeen aiheuttamasta vaaratilanteesta, joka johtuu laitteen tai tarvikkeen ominaisuuksista, ei-toivotuista sivuvaikutuksista, suorituskyvyn poikkeamasta tai häiriöstä, riittämättömästä merkinnästä, riittämättömästä tai virheellisestä käyttöohjeesta taikka käytöstä.

Ammattimaisella käyttäjällä tulee olla nimettynä vastuuhenkilö, joka vastaa siitä, että käyttäjän toiminnassa noudatetaan lakia lääkinällisistä laitteista (719/2021, 32–33§).

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

Yksikössä on käytössä laiterekisteri, jonka ylläpitämisestä vastaa Hanna-Leena Lepistö. (P. 010 439 1400 info@aito-kotihoito.fi)

### *Teknologiset ratkaisut*

Asiakkailla voi olla käytössä turvapuhelin, jonka asiakas saa Pohjanmaan hyvinvointialueen kotihoidon kautta. AITO-Kotihoito kartoittaa ja antaa tarvittaessa informaatiota palvelusta sekä avustaa laitteen opastuksessa ja ottaa asiakkaan puolesta tarvittaessa yhteyttä vika- ja häiriötilanteissa.

### *Tietojärjestelmät*

AITO-Kotihoidossa on käytössä myneva.hilkka™- asiakas- ja toiminnanohjausjärjestelmä, joka on suunniteltu kotihoitoon. Kyseinen tietojärjestelmä on laajasti käytössä ja kuuluu Valviran tietojärjestelmärekisteriin (luokka A3).

Mikäli järjestelmässä havaitaan olennaisten vaatimusten poikkeamia tai tietoturvallisuuden häiriöitä, tehdään niistä välittömästi ilmoitus tietojärjestelmäpalvelun tuottajalle ja valvontaviranomaiselle (Lupa ja valvontavirasto). Kaikki poikkeamat dokumentoidaan myös AITO-Kotihoidon tietoturvakansioon.

Tietojärjestelmän käyttöön kouluttaminen käynnistyy heti työntekijän perehdytysvaiheessa. Käyttöohjeet löytyvät ajantasaisena aina järjestelmästä. Säännöllisillä lokitarkastuksilla varmistetaan ja seurataan järjestelmän ja asiakastietojen asianmukaista käyttöä.

### *Tietosuoja ja tietoturvallisuus*

Sosiaalihuollon asiakastiedot ovat arkaluonteisia ja salassa pidettäviä henkilötietoja, joita tulee käsitellä lainmukaisesti yksilön perusoikeuksia kunnioittaen. Henkilötiedoista muodostuu henkilörekisteri ja rekisterinpitäjänä olemme velvollisia huolehtimaan suunnitelmallisesta käsittelystä koko tietojen elinkaaren ajan. Käyttöoikeus tietoihin määräytyy ammattihenkilön työtehtävään ja annettavaan palveluun perustuen siten, että työntekijällä on oikeus ja pääsy vain työtehtävässään tarvitsemiensa välttämättömien asiakastietojen käyttöön.

AITO-Kotihoidossa on laadittu erillinen tietoturvasuunnitelma tietojärjestelmien käytölle asetettujen vaatimusten omavalvontaan. Tietoturvasuunnitelma on viimeksi päivitetty 24.10.2025 ja sen laadinnasta vastaa Hanna-Leena Lepistö. Suunnitelman hyväksyy Maarit Kokkinen. Muita tietosuoja- ja -turvaan liittyviä dokumentteja ovat rekisteriselosteet, henkilöstön tietoturva- ja tietosuojaohjeet, henkilöstön allekirjoittamat salassapito- ja käyttäjäsitoumukset sekä säännöllisesti vuosittain suoritettavat täydennyskoulutukset tietosuojasta.

### **2.10 Lääkehoitosuunnitelma**

Kotihoidossa noudatetaan vuosittain päivitettävää Terveiden ja Hyvinvoinnin laitoksen ohjeiden mukaan laadittua lääkehoitosuunnitelmaa. Lääkehoitosuunnitelmassa linjataan eri koulutuksen omaaville työntekijöille vaadittavat luvat kotihoidon työtehtävissä toimimiseen. Lääkehoitosuunnitelma kuuluu jokaisen työntekijän perehdyttämishjelmaan ja siihen tulee perehtyä uudelleen mahdollisten muutosten osalta.

AITO-Kotihoidon lääkehoitosuunnitelma on laadittu Medics24-lääkäripalvelun kanssa. Se on viimeksi päivitetty 24.2.2026 ja sen laatimisesta vastaa AITO-Kotihoidon sairaanhoitaja Maarit Kokkinen ja hyväksyy Medics24 yleislääketieteen erikoislääkäri Natallia Drehush. Hän myös hyväksyy ja allekirjoittaa hoitajien lääkeluvat. Lääkehoidosta vastaa yksikön sairaanhoitaja Maarit Kokkinen.

Lääkehoitoon liittyviin poikkeamiin yksikössä on käytössä oma lääkehoitopoikkeama-lomake, joka tulee täyttää aina havaittaessa laatupoikkeaman asiakkaan lääkehoidossa. Poikkeamat käsitellään, arvioidaan ja tilastoidaan välittömästi ja mietitään mahdolliset ratkaisut ja toimenpiteet vastaavien tilanteiden syntymisen ehkäisemiseksi.

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

Kotihoito perustuu toimintakykyä tukevaan työotteeseen ja kotikäynneillä pyritään edistämään asiakkaan hyvinvointia. Hänen toimintakykyään seurataan ja häntä kannustetaan tekemään kaikkia niitä toimia, joihin hän itse pystyy. Tarvittavat apuvälineet hankitaan ja asiakasta ohjataan niiden käytössä. Asiakkaan tilanteen vaatiessa pidetään yhteinen palaveri kotihoidon, asiakkaan ja omaisten kesken.

Asiakkaan tietoisuuteen pyritään tuomaan erilaisia toiminta- ja aktiviteettimahdollisuuksia. Näitä ovat muun muassa päivätoimintaryhmät, fysioterapiapalvelut, ulkoiluavut, Muistiliiton ja seurakunnan toiminnot sekä muut kolmannen sektorin toimijat. Tavoitteena on asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja osallisuuden edistäminen.

### **2.12 Ravitsemus**

Kotihoidon asiakkaat asuvat omissa kodeissaan, joten ruokailut järjestetään asiakkaan toiveiden mukaan huolehtien, että asiakkaalla on mahdollisuus saada vuorokauden aikana tarvittavat ateriat. Kotihoidon työntekijät arvioivat asiakkaan ravitsemustilaa (tarvittaessa MNA-testi, nestelista), huomioivat erityisruokavaliot, lisäravinteiden tarpeet ja selvittävät mieliruuat. Asiakkaan ruokailun toteutumista valvotaan kotihoidon käyntien yhteydessä tarpeen mukaan. Ravitsemuksessa huomioidaan ruokaviraston voimassa olevat väestötasolle ja eri ikäryhmille laaditut ravintoaineiden saanti- ja ruokasuositukset.

Asiakas saa päivittäiskauppatavarat kotiinsa joko ostamalla asiointiapuja yritykseltä, omaisten avulla tai itsenäisesti hankkien. Käytössä on myös verkon kautta tehtävät kauppatilaukset. Asiakkaita kannustetaan myös ateriapalveluiden käyttöön. AITO-Kotihoito voi tehdä pienimuotoisia ruuanvalmisteluja.

### **2.13 Hygieniäkäytännöt**

Kotihoidossa huolehditaan asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta yksilöllisten palvelu- ja hoitosuunnitelmien mukaisesti ja lisäksi tarpeen vaatiessa. Asiakaskäynneillä seurataan myös kodin yleistä siisteyttä.

AITO-Kotihoidossa on erilliset hygieniaohjeet ja henkilöstölle järjestetään koulutusta asian tiimoilta. Ohjeistuksissa on huomioitu tavanomaiset hygieniäkäytännöt, että poikkeusajan ohjeistukset.

### **2.14 Terveysten- ja sairaanhoito**

AITO-Kotihoidon asiakkaiden lääkäripalvelun tuottaa pääasiassa Pohjanmaan hyvinvointialueen terveyspalvelut. Halutessaan asiakas voi käyttää myös yksityisen terveydenhuollon palveluita.

Pohjanmaan hyvinvointialueen kotihoidon palveluseteliasiakkaiden lääkäripalvelut on pääsääntöisesti hoidettu etälääkäripalvelun avulla. Tällä hetkellä palvelut tuottaa Terveystalo. Asiakkaan terveysasiat hoidetaan tällöin Pohjanmaan hyvinvointialueen kotisairaanhoidon kautta lääkärille.

Asiakkaan tilanteesta riippuen kotihoidon asiakkaan omahoitaja voi varata asiakkaalle lääkäriajan tai ohjeistaa asiakasta tai hänen omaistaan varaamaan sen. Erikoissairaanhoidon on saatavana Vaasan keskussairaalassa.

Tilanteen vaatiessa kiireellistä sairaanhoitoa kotihoidon henkilöstö hälyttää hätänumerosta ambulanssin. Sairaankuljetuksen henkilökunta arvioi asiakkaan tilanteen ja tarvittaessa kuljettaa potilaan jatkohoitoon potilaan tilan vaatimaan hoitoyksikköön.

AITO-Kotihoidossa on myös ohjeistus äkillisen kuolemantapauksen varalta.

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

Sosiaalihuollon omavalvonta koskee asiakasturvallisuuden osalta sosiaalihuollon lainsäädännöstä tulevia veloitteita. Palo- ja pelastusturvallisuudesta sekä asumisterveyden turvallisuudesta vastaavat eri viranomaiset kunkin alan oman lainsäädännön perusteella. Asiakasturvallisuuden edistäminen edellyttää kuitenkin yhteistyötä muiden turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa.

Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat veloitteensa edellyttämällä mm. poistumisturvallisuussuunnitelman ja ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille. Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus dig- ja väestötietovirastolle edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspävelulain mukainen velvollisuus ilmoittaa iäkkäistä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään. Järjestöissä kehitetään valmiuksia myös iäkkäiden henkilöiden kaltoinkohtelun kohtaamiseen ja ehkäisemiseen.

Kotihoidossa arvioidaan jatkuvasti ja kokonaisvaltaisesti mm. kodin turvallisuutta, ja asiakkaan kykenemättömyyttä huolehtia itsestään. Kotikäynnillä varmistetaan palo- ja pelastusturvallisuus (mm. palohälyttimet). Tarvittaessa käytetään SPEK-tarkistuslistaa.

## **2.16 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojat**

Asiakastyössä tarvittava tieto kirjataan myneva.hilkka™-toiminnanohjaus- ja asiakastietojärjestelmään. Asiakastietojärjestelmässä pystytään rajoittamaan käyttöoikeuksia eri käyttöoikeusluokilla. Näin varmistetaan, ettei asiakastietoihin pääse muut kuin niitä asianmukaisesti ja oikeutetusti tarvitsevat.

Henkilökunnalle on annettu ohjeet tietosuojan noudattamisesta. Jokainen työntekijä sitoutuu noudattamaan näitä sääntöjä palvelusuhteen alkaessa ja saadessaan haltuun työssään tarvitsemiensa järjestelmien käyttäjätunnukset. Käyttäjätunnusten luovutuksen yhteydessä työntekijää pyydetään perehtymään tietosuojasta kertovaan ohjeeseen ja vahvistamaan asiaan perehtyneisyyden allekirjoituksellaan. Jokainen työntekijä on salassapitovelvollinen ja salassapitovelvollisuus säilyy myös ammatinharjoittamisen päättymisen jälkeen (Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä 17§).

Kotihoidon henkilökunnalla on vastuu kirjata asiakkaan tietoihin tehdyt hoitotoimenpiteet ja huomiot kotikäynnin yhteydessä. Esimiehellä on vastuu kotihoidon kirjaamiskulttuurista ja sen kehittämisestä. Rekisteriselosteet ovat nähtävänä kotihoidon toimistolla ja kotisivuilla. Lisäksi rekisteriselosteet voi pyytää nähtäväksi tietosuojavastaavalta.

EU:n tietosuojat-asetuksen (679/2016) mukaan Pohjanmaan hyvinvointialue toimii palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa asiakastietojen rekisterinpitäjänä. Koska kyse on viranomaisasiakirjoista, tiedon luovutuksesta päättää Pohjanmaan hyvinvointialue rekisterinpitäjänä. Asiakirjojen luovuttamista ja salassapitoa koskevia julkisuuslain säädöksiä sovelletaan asiakirjoihin silloinkin, kun ne ovat palveluntuottajan hallussa.



***AITO-Kotihoidon tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot***

Hanna-Leena Lepistö

P. 010 439 1400

[info@aito-kotihoito.fi](mailto:info@aito-kotihoito.fi)

***Pohjanmaan hyvinvointialueen tietosuojavastaava***

Anne Korpi

P. 0401832211

***Pohjanmaan hyvinvointialueen tietosuojapäällikkö***

Tuija Viitala

Hietalahdenkatu 2-6, 65130 Vaasa

P. 06-2131840 tai [tuija.viitala@ovph.fi](mailto:tuija.viitala@ovph.fi)

**2.17 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen**

AITO-Kotihoidossa kerätään palautetta säännöllisesti sekä asiakkailta että työyhteisöltä. Otamme avoimesti vastaan sekä suullisen että kirjallisen palautteen ja kehitämme niiden avulla palveluitamme.

Osallistumme joka toinen vuosi järjestettävään Terveyden ja hyvinvoinninlaitoksen kansalliseen vanhuspalvelujen asiakastytyväisyyden seurantaan eli ”Kerro palvelustasi-kyselyyn. Vuonna 2024 palveluidemme suosittehalukkuus oli NPS-mittarilla 67 (vrt. Pohjanmaa 54, koko maa 46).

### 3 RISKIENHALLINTA

#### 3.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Työ riskienhallinnan osalta ei ole koskaan valmista. Riskienhallinta vaatii koko työyhteisön sitoutumista sekä avointa ja turvallista työilmapiiriä. Riskienhallinta työtä tehdään myös yhteistyössä oman työterveytemme kanssa. Työnantaja huolehtii, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista.

Keskeisimpiä riskejä tunnistetaan riskianalyysien kautta. Riskien tunnistamiseen käytetään arviointityökalua, jossa eri osa-alueiden riskejä tunnistetaan, arvioidaan ja luokitellaan. Tätä kautta määritellään toimenpidetarpeet ja toimenpiteet riskeille.

Keskeisimpiä tunnistettuja riskejä AITO-Kotihoidossa ovat asiakasturvallisuuden kannalta henkilöstön riittävyys, tietoturva- ja tietosuojat, häiriöt tietojärjestelmissä sekä turvallinen lääkehoito. Henkilöstön riittävyys taataan vapauttamalla henkilöstöresursseja siivoustyöstä, yhteistyösopimuksen avulla toisen yrityksen kanssa sekä tarvittaessa vuokratyövoiman avulla. Tietoturva- ja tietosuojan tärkeyttä korostetaan jokapäiväisessä arjessa ja työnantaja edellyttää laatimiensa ohjeiden ja toimintatapojen huolellista noudattamista. Lääkehoidon turvallisuus varmistetaan noudattamalla sovitut prosessit ja analysoimalla mahdolliset lääkehoitopoikkeamat tarkoin läpi.

#### 3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

##### *Laatupoikkeamat*

Laatupoikkeaman sattuessa selvitetään kirjallisesti, mistä poikkeama on johtunut ja miten se pysytään jatkossa välttämään eli kuinka menettelytapa muutetaan turvallisemmiksi. Poikkeamat käydään yhdessä läpi työyhteisössä, jolloin varmistetaan, että kaikki toimivat samojen periaatteiden mukaisesti ja muuttavat tarvittaessa toimintatapaansa asiakasturvallisuuden varmistamiseksi. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään kirjaukset omavalvonnan seuranta-asiakirjaan.

Asiakasta tai hänen omaisiaan opastetaan tarvittaessa kirjallisen reklamaation tekemiseen. Tähän annetaan kirjallinen vastaus kahden viikon kuluessa sen saapumisesta.

Asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantaneet tapahtumat, epäkohdat tai puutteet ilmoitetaan myös hyvinvointialueen tietoon oma-aloitteisesti käyttämällä sähköistä yksityisen palveluntuottajan omavalvontailmoitus-kanavaa.

##### *Ilmoitusvelvollisuus*

Sosiaalihuoltolaissa säädetään työntekijän velvollisuudesta tehdä ilmoitus havaitsemastaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta, joka liittyy asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen. Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan kaltoinkohtelua ja toimintakulttuuriin sisältyviä asiakkaalle vahingollisia toimia. Laissa korostetaan, ettei ilmoituksen tehneeseen henkilöön saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena. Esimies vas-

taa siitä, että jokainen työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuuskäytännöistä. Ilmoituksen vastaanotaneen tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta lupa- ja valvontavirastoon.

### **3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen**

Työyhteisössä käydään läpi vuosittain riskien arviointi työpaikalla. Analyysissä tarkastellaan työn erilaisia riskejä ja käydään läpi toimintaohjeita muun muassa työn ergonomiaan, kemiallisiin ja biologisiin vaaratekijöihin, henkiseen kuormittumiseen sekä tapaturman vaaroihin liittyen. Lisäksi työntekijöillä on ohjeet uhka- ja vaaratilanteita varten. Käytössä on myös turvallisuushavaintolomakkeet ja mahdolliset vaaratilanteet, poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet raportoidaan ja kirjaetaan ylös. Riskienhallinta on tärkeä osa-alue myös uusien työntekijöiden perehdytyksessä ja se on huomioitu perehdytysuunnitelmassa.

### **3.4 Ostopalvelut ja alihankinta**

Emme käytä alihankkijoita.

### **3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta**

AITO-Kotihoidon tavoitteena on saavuttaa mahdollisimman hyvä toimintavarmuus kaikissa tilanteissa. Yrityksen pienestä koosta voi olla jatkuvuudenhallinnan kannalta sekä etua että haasteita. Organisaation rakenne on yksinkertainen ja täten informaation saavutettavuus on hyvä ja muutoksiin pystytään vastaamaan nopeasti. Häiriötilanteista johtuvat poikkeamat normaaleista työtavoista eivät niinkään ole ylitse pääsemättömiä pienen volyymin vuoksi, esimerkiksi asiakaskirjausten kirjaaminen käsin. Toisaalta pienellä yrityksellä ei ole isoihin organisaatioihin verrattuna yhtäläisiä resursseja käytettävissä jatkuvuudenhallintatyöhön.

AITO-Kotihoidon jatkuvuudenhallintaa johtaa ja siitä ovat vastuussa molemmat yrittäjät Hanna-Leena Lepistö ja Maarit Kokkinen. Valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelma on laadittu edellä mainittujen yrittäjien toimesta.

## 4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN

### 4.1 Toimeenpano

Työyhteisön tulee sitoutua omavalvontasuunnitelman mukaiseen toimintaan. Omavalvontasuunnitelman läpikäynti on laadittu perehdytysuunnitelmaan uusien työntekijöiden kanssa. Päivitetty omavalvontasuunnitelma käydään yhdessä työyhteisön kanssa läpi ja heidän tulee kuitata se allekirjoituksellaan luetuksi. Ajantasainen omavalvontasuunnitelma on aina henkilöstön saatavilla.

### 4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

*Omavalvonnan suunnittelusta vastaavat henkilöt*

Omavalvontasuunnitelman suunnittelusta, laadinnasta ja seurannasta vastaavat yrityksen molemmat yrittäjät Hanna-Leena Lepistö ja Maarit Kokkinen. Suunnitteluun on otettu mukaan lisäksi koko työyhteisö.

*Omavalvontasuunnitelman seuranta*

Omavalvontasuunnitelma päivitetään aina, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Päivitys tehdään kerran vuodessa tai tarpeen vaatiessa useammin. Seurannasta tehdään erillinen raportti neljän kuukauden välein.

*Omavalvontasuunnitelman julkisuus*

Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä

- yksikön toimitiloissa taukuhuoneen toimintasuunnitelmakansiossa
- yrityksen kotisivuilla
- tarvittaessa toimitamme sen asiakkaan kotiin

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

Vaasassa 3.5.2026



Allekirjoitus \_\_\_\_\_

Hanna-Leena Lepistö