



Pyhännän kunta

## Pyhännän kotihoidon omavalvontasuunnitelma



## **Sisällys:**

<b>1 OMAVALVONTASUUNNITELMAN TARKOITUS</b>	<b>4</b>
<b>2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET</b>	<b>5</b>
2.1. Kotihoidon arvot	5
<b>3 RISKINHALLINTA</b>	<b>7</b>
3.1. Läheltä piti-tilanteet	7
<b>4 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET</b>	<b>9</b>
4.1. Palvelutarpeen arviointi	9
4.2. Hoito- ja palvelusuunnitelma	9
4.3. Asiakkaan itsemääräämisoikeus	9
4.4. Asiakkaan kohtelu ja oikeusturva	11
4.5. Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen	12
<b>5 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA</b>	<b>13</b>
5.1. Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta	13
5.2. Ravitsemus	13
5.3. Hygienia	14
5.4. Terveysten- ja sairaanhoito	14
5.5. Yhteistyö muiden palvelunantajien kanssa	15
<b>6 ASIAKASTURVALLISUUS</b>	<b>16</b>
6.1. Henkilöstö	16
6.2. Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet	17
6.3. Teknologiset ratkaisut ja terveydenhuollon laitteet	17

6.4. Asiakas- ja potilastietojen käsittely	18
<b>7 OMAVALVONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN</b>	20
<b>8 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAADINNASSA HYÖDYNNETYT OPPAAT, OHJEET JA LAATUSUOSITUKSET</b>	21

**Liitteet (3):**

- 1 hoito- ja palvelusuunnitelma
- 2 muistutuslomake
- 3 kantelu

## 1 OMAVALVONTASUUNNITELMAN TARKOITUS

Omavalvonta on työkalu, jonka avulla voidaan kehittää ja seurata palvelujen laatua toimintayksiköiden päivittäisessä työssä. Omavalvonnan perusidea on, että toimintayksikölle on laadittu kirjallinen suunnitelma, jonka avulla asiakkaan palveluissa esiintyvät epäkohdat ja palvelun onnistumisen kannalta epävarmat ja riskiä aiheuttavat tilanteet pystytään tunnistamaan, ehkäisemään ja korjaamaan nopeasti. Omavalvonta perustuu yksikössä toteutettavaan riskinhallintaan, jossa palveluprosesseja arvioidaan laadun ja asiakasturvallisuuden näkökulmasta. Tarkoituksena on ennaltaehkäistä riskien toteutuminen ja reagoida havaittuihin kriittisiin työvaiheisiin tai kehittämistä vaativiin asioihin suunnitelmallisesti ja nopeasti.

Omavalvontasuunnitelma on pidettävä julkisesti nähtävänä ja se kertoo, miten yksikössä varmistetaan, että palvelu toteutetaan laadukkaasti ja asiakasturvallisesti. Omavalvontasuunnitelma kertoo myös sen, miten yksikössä toimitaan, kun todetaan, että palvelu ei syystä tai toisesta toteudu sille asetettujen tavoitteiden mukaisesti tai asiakasturvallisuus uhkaa vaarantua. Omavalvonnan tavoitteena on, että henkilökunta arvioi koko ajan omaa toimintaansa, kuulee asiakkaita ja omaisia laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyvissä asioissa sekä ottaa asiakaspalautteen huomioon toiminnan kehittämisessä. Määräys koskee mm. vanhuspalvelulaissa tarkoitettuja kunnan tai yhteistoiminta-alueen ikääntyneille tuottamia sosiaalihuollon palveluja.

Pyhännän kunnan kotihoidon omavalvontasuunnitelman laadintaan ovat osallistuneet kotihoidon kaksi lähihoitajaa yhdessä lähiesimiehen kanssa. Kaikilla hoitajilla on ollut mahdollisuus osallistua omavalvonnan suunnitteluun. Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavat lähiesimies ja sosiaalijohtaja, jotka huolehtivat suunnitelman päivittäisestä vuosittain tai toiminnan muuttuessa.

Jokainen työntekijä on vastuussa omavalvonnan toteuttamisesta ja perehdyttämisestä. Omavalvontasuunnitelmaan perehtyminen kuuluu osana henkilöstön ja opiskelijoiden perehdytykseen. Omavalvontasuunnitelmaa säilytetään kotihoidon toimistossa. Lisäksi se on nähtävissä Internetissä Pyhännän kunnan kotisivuilla.

## **2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET**

Pyhännän kotihoito tarjoaa kotiin tarjottavaa kotipalvelua ja kotihoidon tukipalveluja eli kylvetyspalvelua, ateriapalvelua, turvapalvelua ja asiointipalvelua. Asiakasryhmänä on eri syistä kotihoidon tarpeessa olevat ikäihmiset, mielenterveyskuntoutujat ja päihdeongelmaiset. Säännöllisiä kotihoidon asiakkaita on noin 30–40.

Kotihoidon toimintaperiaate on antaa hoitoa ja huolenpitoa kotihoidon kriteerit täyttävillä asiakkaille asiakkaan kotiin sosiaalihuoltolain mukaisesti. Tavoitteena on tukea asiakkaan toimintakykyä ja pärjäämistä kotona turvallisesti mahdollisimman pitkään. Jokaiselle säännöllisen kotihoidon asiakkaalle laaditaan henkilökohtainen hoito- ja palvelusuunnitelma, jonka mukaan asiakas saa tarvitsemaansa hoitoa yksilöllisesti. Hoito toteutetaan yhteistyössä asiakkaan, omaisten ja muiden hoitoon osallistuvien kanssa. Kotihoidon työntekijät seuraavat asiakaskäynneillä asiakkaan vointia ja neuvovat palveluihin liittyvissä asioissa asiakkaita ja heidän omaisia.

### **2.1 Kotihoidon arvot**

Arvot liittyvät läheisesti työn ammattieettisiin periaatteisiin ja ohjaavat valintoja myös silloin, kun laki ei anna tarkkoja vastauksia käytännön työstä nouseviin kysymyksiin. Yksikön arvot kertovat työyhteisön tavasta tehdä työtä. Ne vaikuttavat päämäärien asettamiseen ja keinoihin saavuttaa ne. Yksikön toimintaperiaatteet kuvaavat yksikön päivittäisen toiminnan tavoitteita ja asiakkaan asemaa yksikössä. Toimintaperiaatteita voivat olla esimerkiksi yksilöllisyys, turvallisuus, perhekeskeisyys, ammatillisuus. Yhdessä arvojen kanssa toimintaperiaatteet muodostavat yksikön toimintatapojen ja -tavoitteiden selkärangan ja näkyvät mm. asiakkaan ja omaisten kohtaamisessa.

Kotihoidossa asiakas tulee kuulluksi ja hänen toiveensa otetaan huomioon siinä määrin, kun ne eivät ole vaaraksi asiakkaan omalle tai muiden terveydelle ja turvallisuudelle. Asiakkaan valintoja, mielipiteitä, vakaumusta ja seksuaalista suuntausta kunnioitetaan, eikä arvostella. Asiakkaan luona pyritään käymään hänen elämänryhtiinsä sopivina aikoina. Asiakkaalla on oikeus omiin tapoihin ja tottumuksiin. Esimerkiksi asiakkaan luo mennessä soitetaan ovikelloa ja riisutaan kengät, mikäli asiakas näin haluaa. Myös ruokatottumuksissa ja vaatetuksessa otetaan asiakkaan toiveet huomioon. Jokaisella säännöllisen kotihoidon

asiakkaalla on nimetty omahoitaja, joka pääosin huolehtii oman asiakkaansa asioista. Kaikkiin asiakkaisiin suhtaudutaan ennakkoluulottomasti ja hoidetaan yhtä hyvin riippumatta heidän taustastaan, vakaumuksestaan, mielipiteistään tms. Asiakkaat ja omaiset kohdataan ystävällisesti ja kunnioittavasti noudattaen ehdotonta vaitiolovelvollisuutta.

Kotihoidossa käytetään kuntouttavaa työtettä. Kotihoito ohjaa, tukee ja rohkaisee asiakasta tekemään itse niin paljon, kuin on mahdollista asiakkaan voimavarat huomioiden. Päivän askareet tehdään yhdessä asiakkaan kanssa, ei puolesta.

Joskus asiakkaat saattavat olla kiitollisia saamastaan avusta ja haluaisivat antaa työntekijöille kiitokseksi esimerkiksi rahaa tai tavaraa. Työntekijöillä ei ole oikeutta ottaa ”suklaakonvehtia isompaa.”



### **3 RISKINHALLINTA**

Omavalvonta perustuu riskinhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia huomioidaan monipuolisesti. Riskit voivat aiheutua esimerkiksi fyysisestä toimintaympäristöstä kuten kynnyksistä ja vaikeakäyttöisistä laitteista, toimintatavoista, asiakkaista tai henkilökunnasta. Usein riskit ovat monien virhetoimintojen summa. Riskinhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia.

Riskinhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskinhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen. Palveluntuottajan vastuulla on, että riskinhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.

#### **3.1 Läheltä piti-tilanteet**

Johdon tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Heillä on myös päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa turvallisuuskysymyksiä kohtaan. Riskinhallinta vaatii aktiivisia toimia myös muulta henkilöstöltä. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

Koko henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista. Eri ammattiryhmien asiantuntemus saadaan hyödynnetyksi ottamalla henkilöstö mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.

Henkilökunta ilmoittaa havaitsemansa epäkohdat henkilökohtaisesti esimiehelle ne havaittuaan. Säännöllisissä tiimipalaverissa käydään tarvittaessa läpi epäkohtia ja poikkeamia. Kotihoidossa on käytössä Internet-pohjainen HaiPro-ohjelma, johon kaikki hoitajat voivat ilmoittaa haittatapahtumasta sähköisesti. Tiedot kirjautuvat suoraan tietokantaan jatkokäsittelyä varten. Tieto ilmoituksesta menee esimiehen sähköpostiin. Läheltä piti-tilanteista tehdään kirjallinen raportti työsuojelupäällikölle. Haittatapahtumat käydään läpi tiimipalaverissa. Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta. Laatupoikkeamien, läheltä piti -tilanteiden ja haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tilanteiden syiden selvittäminen ja tätä kautta menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi.

Työskentelymuutoksista riskien minimoimiseksi asiat kirjataan tiimipalaverikansioon, jossa ne ovat kaikkien tiimin jäsenten luettavissa. Jokainen vahvistaa allekirjoituksellaan lukeneensa muistion. Jokainen henkilökunnan jäsen on vastuussa tiedottamisesta. Yhteistyötaidoille ja asiakkaille tiedotetaan tarvittaessa kirjallisesti.





## **4 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET**

### **4.1. Palvelutarpeen arviointi**

Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet. Palvelutarpeen arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet, joita ovat fyysinen, psyykkinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Lisäksi arvioinnissa otetaan huomioon toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat eri riskitekijät kuten terveydentilan epävakaus, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähyys tai kipu.

Palvelutarpeen arviointi käynnistyy yleensä asiakkaan, läheisen tai yhteystahon yhteydenotolla. Kotihoidon työntekijä, kotisairaanhoidaja, palvelukeskuksen sairaanhoitaja tai sosiaalijohtaja työparina tekevät asiakkaan kotiin kotikäynnin palvelutarpeen arvioimiseksi. Asiakkaan palvelutarpeen arvioinnissa käytetään tarpeen mukaan Mini-Mental State Examination MMSE-testiä, Cerad-testausta ja Rava-toimintakykyarviointia. MMSE-testi on lyhyt muistin ja tiedonkäsittelyn arviointiin tarkoitettu testi. Cerad-testaus on kognitiivinen tehtäväsarja, jolla tutkitaan, kenelle muistisairauden tutkimukset olisivat aiheellisia. Rava-arvioinnilla arvioidaan asiakkaan toimintakykyä sekä selvitetään hänen palvelutarpeita päivittäisten toimintojen yhteydessä.

### **4.2. Hoito- ja palvelusuunnitelma**

Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulle ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Päivittäisen hoidon ja palvelun suunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua palvelu- tai asiakassuunnitelmaa ja jolla viestitään palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuvista muutoksista.

Jokaiselle säännöllisen kotihoidon asiakkaalle laaditaan henkilökohtainen hoito- ja palvelusuunnitelma yhdessä asiakkaan ja omaisen kanssa, kun hänet otetaan palvelun piiriin. Hoito- ja palvelusuunnitelman mukaan asiakas saa tarvitsemaansa hoitoa yksilöllisesti. Hoito- ja palvelusuunnitelman laadintaan osallistuvat asiakas, omainen ja asiakkaalle valittu oma hoitaja sekä tarvittaessa lähiesimies, sosiaaliohjaaja tai sosiaalijohtaja. Hoito- ja palvelusuunnitelma päivitetään puolivuositain tai asiakkaan palvelutarpeen muuttuessa. Vastuu hoito- ja palvelusuunnitelman laadinnasta on omahoitajalla. Asiakas saa kopion hoito- ja palvelusuunnitelmasta. Hoito toteutetaan yhteistyössä asiakkaan, omaisten ja muiden hoitoon osallistuvien kanssa. Hoito- ja palvelusuunnitelman toteutumista seurataan effica-tietojärjestelmään tehtävillä kirjauksilla. Hoito- ja palvelusuunnitelmat esitellään kotihoidon tiimipalavereissa, jotta ne ovat jokaisen kotihoidon työntekijöiden tiedossa.

Asiakasmaksupäätös tehdään asiakasmaksulain ja Pyhännän kunnan perusturvalautakunnan vahvistamien asiakasmaksujen mukaisesti. Maksupäätökset tehdään vuodeksi kerrallaan.

### **4.3. Asiakkaan itsemääräämisoikeus**

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Sosiaalihuollon palveluissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Asiakkaan itsemääräämisoikeutta pyritään noudattamaan kaikissa toiminnoissa niin pitkään, kuin se on mahdollista. Asiakkaat asuvat omissa kodeissaan ja hoitajat kunnioittavat sitä. Asiakkaan omat toiveet ja ajatukset huomioidaan kaikissa elämisen toimintoihin liittyvissä asioissa, kuten ruokailut, pukeutuminen, sosiaalisuus jne.

Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta.

Rajoitustoimenpiteille on aina oltava laissa säädetty peruste ja 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.

Kun kotihoidossa hoitaja joutuu päättämään hoitotoimista asiakkaan puolesta, se tehdään asiakasta kunnioittaen. Perusoikeuksia rajoittavia toimenpiteitä käytetään vain äärimmäisissä tapauksissa. Rajoitteiden käytöstä keskustellaan aina asiakkaan ja omaisen kanssa. Päätöksen rajoitteiden käytöstä tekee hoitava lääkäri. Rajoitteiden käyttö kirjataan aina asiakkaan potilastietoihin. Päätös on määräaikainen. Rajoitteiden tarvetta seurataan säännöllisesti. Rajoitteita käytetään asiakkailta ainoastaan heidän oman turvallisuuden takaamiseksi. Käytettäviä rajoitteita ovat esimerkiksi turvavyö pyörätuolissa ja laidat vuoteessa, joilla estetään esimerkiksi asiakkaan kaatuminen. Palvelutalossa tupakointi on kielletty sisätiloissa paloviranomaisen määräyksestä yleisen turvallisuuden takaamiseksi. Asiakkaan alkoholinkäyttöä voidaan joutua tilapäisesti rajoittamaan. Tällöin täytyy toimia yhteisymmärryksessä asiakkaan kanssa. Kotihoidon henkilöstö voi tehdä myös ilmoituksen maistraattiin esimerkiksi muistisairaana asiakkaan edunvalvonnan tarpeen arvioimiseksi.

Pakotteiden ja rajoitteiden käyttöä pyritään välttämään ja vähentämään hoitajien hoitokäyttäytymisellä. Kiireetön ja rauhallinen lähestymistapa rauhoittavat asiakasta ja vähentävät rajoittamisen tarvetta. Henkilökunta huolehtii, että rajoitteita käytetään ohjeita noudattaen ja asiakasta valvotaan riittävästi. Rajoitteiden vaikutuksia seurataan havainnoimalla, kirjaamalla ja tiedottamalla yhteisissä palavereissa.

#### **4.4. Asiakkaan kohtelu ja oikeusturva**

Suuri osa sosiaalipalveluista tehdyistä kanteluista koskee asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua tai epäonnistunutta vuorovaikutustilannetta työntekijän kanssa. Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa. Yksikössä tulee aina kiinnittää huomiota mahdolliseen epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan. Jos asiakas kohtaa haittatapahtuman tai vaaratilanteen, tapahtuneesta keskustellaan asiakkaan ja hänen

omaisensa kanssa. Jos tapahtuu vakava haittatapahtuma, asiakasta informoidaan korvausten hakemisesta.

Muistutukset osoitetaan sosiaalihoitajalle. Muistutuslomake ja kantelulomake ovat omavalvontasuunnitelman liitteenä. Asiallisiin muistutuksiin suhtaudutaan rakentavalla ja kehittäväällä työllä. Muistutuksiin suhtaudutaan vakavasti. Muistutukset pyritään käsittelemään kahden viikon aikana. Ensisijainen toive on, että asukas tai omainen selvittää asiat suoraan asianosaisen tai hänen esimiehensä kanssa. Jos keskustelu ei tuo toivottua tulosta, asukas tai omainen voivat tehdä muistutuksen sosiaalihoitajalle tai kantelun aluehallintovirastolle. Potilas- ja sosiaaliasiamies antavat tietoa sosiaalihuollon asiakkaan oikeuksista ja avustavat esimerkiksi muistutuksen tekemisessä. Potilas- ja sosiaaliasiamiehenä toimii Seppo Niskanen Merkratos Oy:stä, puh. 010 830 5106. Hänen yhteystietonsa ovat palvelukeskuksen ilmoitustaululla. Jos muistutus koskee ostopalvelusopimusta, muistutus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle eli sosiaalihoitajalle.

#### **4.5. Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen**

Eri-ikäisten asiakkaiden ja heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Koska laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaalle, on systemaattisesti eritavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön yksikön kehittämisessä.

Asiakkaille lähetetään määräajoin asiakastyytyväisyyskysely, johon asukas ja omainen vastaavat yhdessä. Asiakaspalautteet toimivat johdon tukena. Jatkuvaa, suullista asiakaspalautetta otetaan vastaan asukkailta ja omaisilta. Palvelun laatua seurataan myös asukkaiden toimintakykyä, turvallisuutta ja hyvinvointia koskevilla palvelujen laadun mittareilla.

## **5. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA**

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

Toimintakykyä tuetaan kokonaisvaltaisesti ottaen huomioon psyykkinen, fyysinen ja sosiaalinen toimintakyky. Asiakkaiden toimintakyky saattaa vaihdella päivittäin. Toimintakykyä seurataan asiakaskäynneillä. Muutokset kirjataan effica-potilastietojärjestelmään. Hoitohenkilökunta käyttää kuntouttavaa työtettä, jossa otetaan huomioon asiakkaan omat voimavarat ja toimitaan sen mukaan.

Asiakkaiden fyysistä ja psyykkistä terveyttä pidetään yllä järjestämällä heille viriketoimintaa. Asiakkailla on mahdollisuus osallistua Pyhännän kunnan järjestämään päiväkeskustoimintaan. Yhdessäolo muiden asiakkaiden kanssa sekä osallistuminen eri tilaisuuksiin ja yhteydenpito omaisiin ja läheisiin lisää hyvinvointia. Liikuntakyky on yksi tärkeimmistä omanarvontunnetta ja itsenäisyyttä ylläpitävistä tekijöistä.

### **5.2. Ravitsemus**

Kotihoidon asiakkaiden ruokailurytmi muodostuu jokaisen asiakkaan omien tarpeiden mukaisesti. Kotihoito avustaa asiakasta ravitsemuksen onnistumisessa hänen tarpeiden ja mahdollisuuksien mukaan. Kotihoidon tukipalveluna kunta tuottaa ateriapalvelua. Asiakkaalla on mahdollista tilata kotiin kuljetettu ateria.

Asiakkaan ravitsemustilaa seurataan jokapäiväisen työn yhteydessä ja asiakkaiden tarpeiden mukaan esimerkiksi yleisvoinnin ja painon seurannan perusteella. Tarvittaessa annetaan ohjausta huomioiden erilaiset sairaudet. Asiakkaan ravitsemuksen virhetilanteiden arvioinnissa voidaan käyttää erilaisia menetelmiä, kuten painoindeksin laskemista ja ravitsemustilan arviointia MNA-testillä. Tarvittaessa virhetilanteisiin puututaan ruokavalio-ohjauksen avulla. Ravitsemuksessa on mahdollista käyttää tukena ravitsemusneuvottelukunnan ”ravitsemussuositukset ikääntyneille”-julkaisua, joka on saatavilla

Internet-osoitteessa:

<http://www.ravitsemusneuvottelukunta.fi/attachments/vrn/ikaantyneet.suositus.pdf>

### **5.3. Hygienia**

Yksikölle laaditut toimintaohjeet sekä asiakkaiden yksilölliset hoito- ja palvelusuunnitelmat asettavat hygieniakäytännöille tavoitteet, joihin kuuluvat asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisen lisäksi tarttuvien sairauksien leviämisen estäminen. Hygienia kuuluu kotihoidossa jokaisen työntekijän perustyöhön. Erityisesti huomiota kiinnitetään riittävään käsihygieniaan ja suojavaatetukseen. Terveet, koruttomat kädet ja lyhyet kynnet ovat onnistuneen käsihygienian perusta myös kotihoidossa. Jokaisella kotihoidossa työskentelevällä tulee olla hygieniapassi suoritettuna.

Asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehditaan asiakkaiden tarpeiden mukaisesti. Asiakasta avustetaan päivittäisessä hygienian ylläpitämisessä ja viikoittaisessa kokopesussa hänen omat voimavaransa huomioiden. Samalla huomioidaan asiakkaan ihon kunto. Kotihoito tekee pienet askareet, kuten vie roskat ja siivoaa lattialle roiskuneet nesteet, vaihtaa asiakkaiden petivaatteet sekä huolehtii asunnon ylläpitosiivouksesta asiakaskäynneillä. Muutoin asiakkaiden siisteydestä vastaa asiakas itse. Asiakasta ohjataan tarvittaessa yksityisten palvelujen piiriin omakustanteisesti.

### **5.4. Terveysten- ja sairaanhoito**

Asiakkailla on mahdollisuus käyttää julkisia ja yksityisiä terveydenhuoltopalveluja. Asiakkaan halutessa lähihoitaja tai kotisairaanhoitaja voivat varata asiakkaalle ajan lääkäriin ja laatia mahdollisen koosteen asiakkaan terveydentilasta. Akuutissa tilanteessa kotihoito järjestää asiakkaan lääkäriin. Työvuorossa oleva hoitaja vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta kotisairaanhoitajan avustuksella. Tarvittaessa otetaan yhteys päivystävään lääkäriin perusterveydenhuoltoon.

Turvallinen lääkehoito perustuu säännöllisesti seurattavaan ja päivitettävään lääkehoitosuunnitelmaan. Sosiaali- ja terveysministeriön Turvallinen lääkehoito - oppaassa linjataan muun muassa lääkehoidon toteuttamiseen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka jokaisen lääkehoitoa toteuttavan yksikön on täytettävä. Oppaan ohjeet koskevat yksityisiä ja julkisia lääkehoitoa toteuttavia palveluntarjoajia. Yksikölle on oppaan mukaan nimettävä lääkehoidon vastuuhenkilö. Kotihoidolla on lääkehoitosuunnitelma, joka on osa sosiaali- ja terveystieteiden Helmen lääkehoitosuunnitelmaa.

Lääkehoitosuunnitelma päivitetään aina muutosten tullessa. Jokainen hoitaja vastaa lääkehoidosta. Päävastuu kuuluu kotisairaanhoidajalle.



### **5.5. Yhteistyö muiden palvelunantajien kanssa**

Sosiaalihuollon asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaisesti. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palvelunantajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä.

Asiakkaan kokonaisvaltaisen hoidon toteutumisen kannalta on tärkeää toimia yhteistyössä eri palvelunantajien kanssa. Eri yhteistyötahoja ovat mm. Palvelukeskus Nestori, kotisairaanhoido, sosiaalitoimi, vuodeosasto, fysio- ja toimintaterapia, terveydenhuollon eri erikoissalat, mielenterveystoimisto, yleinen edunvalvoja, yhteiskeittiö ja seurakunta. Asiakasta koskevat tiedot kirjataan potilastietojärjestelmä efficaan, joka on käytössä Sosiaali- ja terveystieteiden Helmen alueella. Yhteistyö toteutetaan puhelimitse, potilastietojärjestelmiä Effican kautta sekä hoitoneuvotteluilla.

## 6. ASIAKASTURVALLISUUS

Turvallisuuden edistäminen edellyttää yhteistyötä muiden turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Kotihoidon henkilöstöllä on ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille. Kotihoidon henkilöstö saa säännöllisesti turvallisuuskoulutusta. Kotihoito testaa asiakkaiden palovaroittimet kuukausittain sekä huolehtii siitä, että asiakkailta ei ole paloturvallisuuskuormaa esimerkiksi lieden läheisyydessä.

Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeesta olevasta henkilöstä sekä vanhuspalvelulain mukaisesta velvollisuudesta ilmoittaa iäkkästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään. Järjestöissä kehitetään valmiuksia iäkkäiden henkilöiden kaltoin kohtelun kohtaamiseen ja ehkäisemiseen.

### 6.1. Henkilöstö

Kotihoidossa työskentelee seitsemän lähihoitajaa, joista yksi toimii puolet työajastaan vaikeavammaisten henkilökohtaisena avustajana. Lisäksi kotihoidon tiimiin kuuluu kotisairaanhoidtaja Sosiaali- ja terveystieteiden Helmen kautta. Pyhännän kunnassa toimii ruokapalvelutyöntekijä, joka vie asiakkaille kotiin tilatut ateriat sekä toimittaa asiakkaiden tilaamat kauppaostokset paikallisista kaupoista asiakkaille kerran viikossa. Kotihoidossa on aamuvuoroissa arkisin kolme työntekijää ja iltavuoroissa kaksi työntekijää. Viikonloppuisin aamuvuorossa on kaksi tai kolme työntekijää ja iltavuorossa kaksi. Vakituksella henkilöstöllä on Pyhännän kunnan kuvallinen henkilökortti, jonka työntekijä on velvollinen pyydettäessä esittämään. Suositus on, että henkilökortti on näkyvillä.

Jokaiseen työvuoroon pyritään saamaan riittävästi työvoimaan. Sijaisia kutsutaan töihin, jos vain sijaisia on saatavilla. Sijaiset ovat pääasiassa lähihoitajia. Sijaislista on hoitajien toimistossa.



## **6.2. Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet**

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Toistaiseksi voimassa olevat toimet ja pitkät, vuoden kestävät sijaisuudet täytetään julkisen haun periaatteella. Työntekijöiden pätevyys varmistetaan tarkastamalla työ- ja opintotodistukset. Esimies haastattelee sijaiset ja varmistaa hoitajien valviran laillistuksen JulkiTerhikistä. Mahdollisuuksien mukaan kysytään suosituksia entisiltä työnantajilta. Kotihoitoon tulevat työntekijät perehdytetään riittävän hyvin. Alussa he työskentelevät kokeneen työntekijän mukana. Työntekijöiden valmiuksia työskennellä asiakkaiden kodeissa arvioidaan rekrytointivaiheessa. Tarvittaessa työntekijä työskentelee palvelukeskuksessa.

Työntekijät ja opiskelijat perehdytetään työsuhteen alussa ja tarvittaessa. Henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvä perehdytys annetaan henkilöstölle taloon tullessa. Henkilöstö täyttää ja allekirjoittaa lomakkeen vaitiolovelvollisuudesta ja henkilötietojen käsittelystä. Työntekijällä eikä harjoittelijalla ole oikeutta katsoa sellaisen henkilön tietoja, johon hänellä ei ole asiakas- tai hoitosuhdetta. Työntekijöillä ja harjoittelijoilla on salassapito- ja vaitiolovelvollisuus. Asiakkaan salassa pidettäviä tietoja ei saa luovuttaa kenellekään, ei edes perheenjäsenelle. Asioita kerrataan tarpeen mukaan henkilöstön palaverissa vuosittain.

Opiskelijoille nimitetään harjoittelun ohjaaja. Hoitajat ovat käyneet näyttöjen vastaanottokoulutuksen. Työntekijöillä on oikeus kolmeen täydennyskoulutuspäivään vuodessa. Koulutukset järjestetään paikan päällä tai ulkopuolisina koulutuksina tarpeen mukaan.

## **6.3. Teknologiset ratkaisut ja terveydenhuollon laitteet**

Kotihoitoon on hankinnassa modiili-toimintaohjausjärjestelmä. Suurimmalla osalla kotihoidon asiakkaista on kunnan omistama turvalaite, josta asiakas maksaa vuokraa kunnalle. Asiakkaalla on turvalaitteessa oma sim-kortti. Turvalaitteen hälytys ohjautuu työvuorossa olevalle kotihoidon työntekijälle ja yöaikaan Nestorin yöhoitajalle. Kotihoito asentaa turvalaitteen ja testaa sen kuukausittain. Kotihoidossa on työntekijä, joka vastaa turvalaitteista.

Sosiaalihuollon yksiköissä käytetään paljon erilaisia terveydenhuollon laitteiksi ja tarvikkeiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetussa laissa (629/2010). Hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet sekä verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet ja silmälasit. Kotihoidon apuvälineet tilataan Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskuksesta Helmen apuvälinelainaamosta. Jos siellä ei ole tarvittavia apuvälineitä, asiakas voi hankkia niitä itse. Jos asiakkaalla täyttyy oikeus vaikeavammaisuuden perusteella maksettaviin apuvälineisiin, vammaispalvelu kustantaa ne.

#### **6.4. Asiakas- ja potilastietojen käsittely**

Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia salassa pidettäviä henkilötietoja. Hyvästä tietojen käsittelystä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn alusta kirjaamisesta alkaen tietojen hävittämiseen, joilla turvataan hyvä tiedonhallintatapa. Rekisterinpitäjän on rekisteriselosteessa määriteltävä, mihin ja miten henkilörekisteriä käsitellään ja millaisia tietoja siihen tallennetaan. Asiakkaan suostumus ja tietojen käyttötarkoitus määrittävät eri toimijoiden oikeuksia käyttää eri rekistereihin kirjattuja asiakas- ja potilastietoja. Sosiaalihuollon asiakastietojen salassapidosta ja luovuttamisesta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa ja terveydenhuollon potilastietojen käytöstä vastaavasti potilaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa. Terveydenhuollon ammattihenkilön kirjaamat sairaudenhoitoa koskevat tiedot ovat potilastietoja ja siten eri käyttötarkoitukseen tarkoitettuja tietoja, jotka kirjataan eri rekisteriin kuin sosiaalihuollon asiakastiedot.

Palveluntuottajan on laadittava sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain (159/2007) 19 h §:n mukainen tietoturvaan ja tietosuojaan sekä tietojärjestelmien käyttöön liittyvä omavalvontasuunnitelma. Tietosuojan omavalvontaan kuuluu velvollisuus ilmoittaa tietojärjestelmän valmistajalle, jos palvelunantaja havaitsee järjestelmässä olennaisten vaatimusten täyttymisessä merkittäviä poikkeamia. Jos poikkeama voi aiheuttaa merkittävän riskin potilasturvallisuudelle, tietoturvalle tai tietosuojalle, siitä on ilmoitettava Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastolle. Laissa säädetään velvollisuudesta laatia asianmukaisen käytön kannalta tarpeelliset ohjeet tietojärjestelmien yhteyteen.

Koska sosiaalipalveluja annettaessa asiakkaiden tiedoista muodostuu henkilörekisteri tai -rekistereitä (henkilötietolaki 10 §), tästä syntyy myös velvoite informoida asiakkaita henkilötietojen tulevasta käsittelystä sekä rekisteröidyn oikeuksista. Laatimalla rekisteriselostetta hieman laajempi tietosuojaseloste toteutuu samalla myös tämä lainmukainen asiakkaiden informointi. Rekisteröidyllä on oikeus tarkastaa tietonsa ja vaatia tarvittaessa niiden korjaamista. Tarkastuspyyntö ja korjaamisvaatimus voidaan esittää rekisterinpitäjälle lomakkeella. Jos rekisterinpitäjä ei anna pyydettyjä tietoja tai kieltäytyy tekemästä vaadittuja korjauksia, rekisterinpitäjän on annettava kirjallinen päätös kieltäytymisestä ja sen perusteista.

Kun asiakkaan palvelukokonaisuus muodostuu sekä sosiaalihuollon että terveydenhuollon palveluista, on tietojenkäsittelyä suunniteltaessa huomioitava erityisesti sosiaalihuollon asiakastietojen ja terveydenhuollon potilasasiakirjatietojen erillisuus. Tietojen käsittelyä suunniteltaessa on otettava huomioon, että sosiaalihuollon asiakastiedot ja terveydenhuollon tiedot kirjataan erillisiin asiakirjoihin.

Kotihoidossa on Pyhännän kunnan yleiset turvallisen ATK-käytön ohjeet, joihin jokainen työntekijä perehtyy. Pyhännän kunnan tietosuojavastaavana toimii hallintosihteeri Paula Tiikkainen, puh. 040-1912 204.



## **7 OMAVALVONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN**

Pyhäntä 15.9.2016

Suvi-Tuulia Seitsojoki, sosiaalijohtaja

## **8 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAADINNASSA HYÖDYNNETYT OPPAAT, OHJEET JA LAATUSUOSITUKSET:**

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

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

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

Valvira: vanhustenhuollon omavalvonta

**LIITE 1**

**HOITO- JA  
PALVELUSUUNNITELMA**

**PYHÄNNÄN KOTIHOITO**



Asiakas:

---

Osoite:

---

Henkilötunnus : Puh.

Asuu yksin \_\_\_ Jonkun kanssa, kenen?

Muut perheenjäsenet:

---

ER/DNR-päätös Ei: Kyllä \_\_\_ pvm ja tekijä

Hoitotahto Ei: Kyllä \_\_\_ pvm \_\_\_\_\_ mistä löytyy? \_\_\_\_\_

Avaimet KSH: KH: Ruuanjakonippu \_\_\_\_\_

Muilla, kenellä \_\_\_\_\_

Kenelle on oikeus luovuttaa tietoja:

---

Lähiomainen: Puh.

Osoite

---

Lähiomaisen rooli/ Yhteisesti sovitut tehtävät:

---

Vastuutyöntekijä/Omahoitaja:

Puh. 040-1912265

Kotihoito Puh. 040 191 2265

Kotisairaanhoidtaja: Puh. 044 759 1813

Edunvalvoja \_\_\_ei \_\_\_\_\_

## TERVEYDENTILA

Diagnoosit ja hoitoa vaativat sairaudet:

NÄKÖ Normaali \_\_\_ Heikko: Sokea \_\_\_ Silmälasit \_\_\_

KUULO Normaali \_\_\_ Heikko: Kuuro \_\_\_ Kuulolaite \_\_\_

PUHE Hyvä: Huono \_\_\_ Afasia \_\_\_ Ymmärtää puhetta \_\_\_ Ei  
ymmärrä puhetta \_\_\_

MUISTI Normaali \_\_\_ Alentunut: Muistamaton \_\_\_

ALLERGIAT \_\_\_\_\_ - \_\_\_\_\_

---

## LÄÄKEHUOLTO

Jakaa Itse \_\_\_ Omainen KSH \_\_\_ Annosjakelu \_\_\_

Lääkkeet kotona \_\_\_ KH:ssa \_\_\_

Lääkehoidossa huomioitavaa:

Lääkehoidon tarkistus:

## RUOKAVALIO

Vähälaktoosinen \_\_\_ Laktoositon \_\_\_ Maidoton \_\_\_ Sappi \_\_\_ Kihti \_\_\_

Muut ruokavalio:

Sose \_\_\_ Haarukkasose \_\_\_

Ruoka-aineallergiat

---

Lempiruuat/ mieltymykset/ ei halua syödä

---

## PÄIVITTÄISET TOIMINNOT JA AVUNTARVE

Syöminen

---

Peseytyminen

---

Pukeutuminen

---

Liikkuminen

---

Apuvälineet

Kotihoidon käynnit \_\_\_\_\_

---

KSH: n käynnit

---

Asiointi                      Hoitaa itse \_\_\_ KH \_\_\_ Omainen    Muu \_\_\_\_\_

Kuinka usein?

Siivous                      Hoitaa itse \_\_\_                      Joku muu, kuka:

Kuinka usein?

Vaipat                                      Ei ole käytössä \_\_\_ Käytössä yöllä :    Käytössä päivällä:

Mitä vaippoja käyttää milloinkin: Inkontinenssisuojat koko päiväisesti.

---



## UNI JA LEPO

Milloin haluaa

levätä \_\_\_\_\_

Yöuni

\_\_\_\_\_

**TOIMINTAKYVYN ARVIOINTI TEHTY, milloin?** \_\_\_\_\_

RAVA: \_\_\_\_\_ MMSE: \_\_\_\_\_ MUU/MIKÄ? \_\_\_\_\_

## KUNTOUTTAVAN HOITOTYÖN TAVOITTEET

Mitä haluaa/ pystyy itse tekemään

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Tavoitteet ja keinot

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Pyökinpesukoneen voi jättää päälle asiakkaan valvontaan

Kyllä\_\_\_ Ei\_\_\_

## ASIAKKAAN PALVELUTARPEET JA SUUNNITELMAT

Asiakkaan

ilmaisemat: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Lähiomaisen/edunvalvojan

ilmaisemat: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Palveluntuottajan

ilmaisemat: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

## PALVELUT JA TUKIMUODOT

### **KELA**

Taloudelliset

etuudet \_\_\_\_\_

Lääkinnällinen kuntoutus

(kuntoutusmuoto/määrä) \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

---

## SOSIAALIPALVELUT

Turvapuhelin \_\_\_\_\_

Ateriapalvelu \_\_\_\_\_

Kylvetyspalvelu \_\_\_\_\_

Päiväkeskus \_\_\_\_\_

Intervallihoito \_\_\_\_\_

muu mikä ? \_\_\_\_\_

Vakiotaksi oikeus            On \_\_\_ Ei \_\_\_

Kuka? \_\_\_\_\_

## VAMMAISPALVELULAIN MUKAISET PALVELUT

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

---

---

---

**Hoido- ja palvelusuunnitelman yhteydessä sovitut jatkotoimenpiteet**

---

---

---

---

---

---

---

---

**ALLEKIRJOITUKSET JA LUPA YHTEISTYÖHÖN**

Suostun siihen, että palvelusuunnitelman laatineet ja tiedoksi saavat tahot voivat tehdä keskinäistä yhteistyötä ja vaihtaa palvelusuunnitelman toteuttamisen ja hoidon ja palveluiden järjestämisen kannalta oleellisia ja tarpeellisia tietoja

Kyllä \_\_\_\_\_

EI \_\_\_\_\_

Aika ja Paikka \_\_\_\_\_

Asiakkaan allekirjoitus \_\_\_\_\_

nimenselvennys: \_\_\_\_\_

Vastuutyöntekijän allekirjoitus \_\_\_\_\_

nimenselvennys: \_\_\_\_\_

omaisen/ edunvalvojan allekirjoitus \_\_\_\_\_

nimenselvennys: \_\_\_\_\_

**HOITO-JA PALVELUSUUNNITELMA PÄIVITETTY**  
pvm sekä vastuutyöntekijän allekirjoitus

## LIITE 2



Pyhännän kunta  
Manuntie 2  
92930 PYHÄNTÄ

### Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain mukainen MUISTUTUS

Päivämäärä (viranomaisen täyttää)

/ 20

<b>ASIAKKAAN HENKILÖ- TIEDOT</b>	Sukunimi, etunimet (puhuttelunimi alleviivataan)	Henkilötunnus
	Osoite	
	Postinumero ja -toimipaikka	Puhelin
	Alaikäisen holhooja ja hänen osoitteensa	
<b>MUISTUTUKSEN TEKIJÄ</b>  (jos muu kuin asiakas)	Nimi	
	Osoite	
	Postinumero ja -toimipaikka	Puhelin
<b>MUISTUTUKSEN KOHDE</b>	Toimintayksikkö	
	Tapahtuma-aika	
	Ketä/mitä muistutus koskee (esim. nimi ja virka-asema)	
<b>TAPAHTUMAN KUVAUS</b>  (tarvittaessa eri liitteellä)  <input type="checkbox"/> katso liite		

<p>MUISTUTUKSEN AIHE</p>	<p>Mistä asiasta halutaan muistuttaa?</p>
<p>VAATIMUKSET</p>	<p>Ehdotukset asiantilan korjaamiseksi</p>
<p>MUISTUTUKSEN TEKIJÄN ALLEKIRJOITUS JA NIMENSELVENNY S</p>	
<p>ASIAKKAAN SUOSTUMUS</p>	<p>Suostun siihen, että sosiaalihuollon viranomainen tai muu sosiaalipalvelujen järjestäjä sekä terveydenhoito- toimintaa harjoittavat saavat antaa ne asiakkuuttani koskevat tiedot, jotka ovat tarpeen tämän muistutuksen selvittämistä varten sen estämättä, mitä asiakirjasalaisuudesta ja vaitiolovelvollisuudesta on säädetty.</p> <p>Samalla suostun siihen, että muistutusasiakirjat annetaan tiedoksi sosiaaliasiamiehelle.</p>  <hr/> <p>Asiakkaan allekirjoitus</p>

MUISTUTUKSEN PERUSTEELLA ANNETTU VASTAUS (tarvittaessa eri liitteellä)

Katso liite

VASTAUKSEN ANTAJA	Nimi	Virka-asema
VASTAUS PERUSTELUINEEN		
PÄIVÄYS, ALLEKIRJOITUS JA NIMEN SELVENNYS	/ 20	

Muistutuksen johdosta annettuun vastaukseen ei saa hakea muutosta valittamalla.

(Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista, 23. pykälä)

ASIAKIRJAT	Asiakirjat liitteineen palautetaan muistutuksen tekijälle	Palautettu, pvm
		/ 20


**Valvira**

 Sosiaali- ja terveysalan  
 lupa- ja valvontavirasto

**SOSIAALIHUOLLON PALVELUUN  
 LIITTYVÄ KANTELU**

1 (3)

Viranomaisen täyttää
Dnro

Voit tehdä kantelun tällä lomakkeella tai vapaamuotoisena, jolloin siitä pitää ilmetä lomakkeessa mainitut asiat. Sosiaalihuoltoa valvovat aluehallintovirastot ([www.avi.fi](http://www.avi.fi)) ja Valvira. Valvira tutkii kantelun silloin, kun kysymyksessä on periaatteellisesti tärkeä tai laajakantoinen asia. Valvira voi siirtää kantelun toimivaltaiselle viranomaiselle asian käsittelyä varten.

Kantelun tekijä	Nimi	
	Postiosoite	
	Postinumero	Postitoimipaikka
	Puhelinnumero	
	Sähköpostiosoite	
Asiakas, jonka saamaa palvelua kantelu koskee	Nimi	
	Henkilötunnus	
	Postiosoite	
	Postinumero	Postitoimipaikka
Palvelu, jota kantelu koskee <small>(esim. vanhustenhuolto, lastensuojelu)</small>		
Kantelun kohde tai kohteet <small>(Kerro, minkä viranomaisen, viranhaltijan, palveluntuottajan tai muun tahon menettelystä tai toiminnasta on kyse)</small>		
Tapahtuman ajankohta tai aikaväli		

Asia tai  
tapahtuma,  
jota kantelu  
koskee

(Käy tässä mahdollisimman tarkka kuvaus tapahtumista, joita haluat Vaiviran tutkivan, tapahtuman ajankohta ja syy siihen, miksi olet tapahtuneeseen tyytymätön)



