



APAHOIVA OY

APAHOIVA OY

OMAVALVONTASUUNNITELMA

2025-2026

Hyväksytty 15.5.2025

Toiminnasta/yrityksestä vastaavat YAMK-sairaanhoitajat:
Päivi Tikka ja Päivi Mäkinen

APAhoiva Oy

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA 2024

SISÄLTÖ

1. JOHDANTO

2. SOVELTAMISALA

3. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SISÄLTÖ

3.1 PALVELUNTUOTTAJAA, PALVELUYKSIKKÖÄ, OMAVALVONTASUUNNITELMAA JA TOIMINTAA KOSKEVAT TIEDOT

3.1.1 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

3.1.2 TOIMINTA-AJATUS, TOIMINTAPERIAATTEET JA ARVOT

3.2 ASIAKASTURVALLISUUS

3.2.1 PALVELUIDEN LAADULLISET EDELLYTYKSET

3.2.2 VASTUU PALVELUIDEN LAADUSTA

3.2.3 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

3.2.4 MUISTUTUSTEN KÄSITTELY

3.2.5 HENKILÖSTÖ

3.2.6 ASIAKASTYÖHÖN OSALLISTUVAN HENKILÖSTÖN RIITTÄVYYDEN SEURANTA

3.2.7 MONIALAINEN YHTEISTYÖ JA PALVELUN KOORDINOINTI

3.2.8 TOIMITILAT JA VÄLINEET

3.2.9 LÄÄKINNÄLLISET LAITTEET, TIETOJÄRJESTELMÄT JA TEKNOLOGIAN KÄYTTÖ

3.2.10 LÄÄKEHOITOSUUNNITELMA

3.2.11 ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY JA TIETOSUOJA

3.2.12 SÄÄNNÖLLISESTI KERÄTTÄVÄN JA MUUN PALAUTTEEN HYÖDYNTÄMINEN

3.3 OMAVALVONNAN RISKIEN HALLINTA

3.3.1 PALVELUYKSIKÖN RISKIENHALLINNAN VASTUUT, RISKIEN TUNNISTAMINEN JA ARVIOINTI

3.3.2 RISKIENHALLINNAN KEINOT JA TOIMINNASSA ILMENEVIEN EPÄKOHTIEN JA PUUTTEIDEN KÄSITTELY

3.3.2 RISKIENHALLINNAN SEURANTA, RAPORTOINTI JA OSAAMISEN VARMISTAMINEN

3.3.4 OSTOPALVELUT JA ALIHANKINTA

3.3.5 VALMIUS JA JATKUVUUDENHALLINTA

4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN

4.1 TOIMEENPANO

4.2 JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN

1. JOHDANTO

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.

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 terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira julkaisi 14.5.2024 määräyksen omavalvontasuunnitelman laatimisesta ja seurannasta. APAhoivalla on ollut omavalvontasuunnitelma käytössä heti toiminnan alusta lähtien, koska sosiaalihuollossa omavalvontasuunnitelma on ollut käytössä jo ennen sote-valvontalakia. Sosiaali- ja terveydenhuollon omavalvonta perustuu myös palveluyksikössä toteutettavaan riskienhallintatyöhön, jossa toimintaa ja prosesseja arvioidaan laadun ja turvallisuuden sekä saadun palautteen näkökulmasta. Omavalvontasuunnitelma on myös suunnitelma siitä, miten palveluyksikössä käytännön toimenpitein varmistetaan, seurataan ja arvioidaan oman toiminnan laatua ja turvallisuutta. Omavalvontasuunnitelman laajuus ja sisältö määräytyvät palveluyksikössä tuotettavien palvelujen ja toiminnan laajuuden mukaan.

Palveluyksikkökohtaisen omavalvontasuunnitelman laatiminen perustuu lakiin sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023) ja sen 27 §:n mukaiseen suunnitelman laatimisveloitteeseen (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023 - Säädökset alkuperäisinä - FINLEX®).

Keskeiset lähteet, joita omavalvonnassa on käytetty ovat Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023 ja laki asiakkaan asemasta ja oikeuksista (530/2024). Sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalain soveltaminen: Sotevalvontalain+soveltamisohje.pdf (stm.fi), Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto (Valvira): Määräys sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajan palveluyksikkökohtaisen omavalvontasuunnitelman sisällöstä, laatimisesta ja seurannasta.

2. SOVELTAMISALA

Tämä määräys perustuu valvontalain 31 §:n 2 momenttiin, jonka perusteella Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto (Valvira) voi antaa tarkempia määräyksiä omavalvontasuunnitelman sisällöstä, laatimisesta ja seurannasta.

Sosiaali- ja terveydenhuollon palveluyksikön omavalvontasuunnitelman määräys koskee

valvontalain 4 §:n 1 momentin 2 kohdan mukaisia sosiaali- tai terveyspalveluita tuottavia palveluntuottajia, joiden on lain 27 §:n perusteella laadittava palveluyksiköittäin omaavaltasuunnitelma.

3. OMAVALVONTASUUNNITELMA SISÄLTÖ

3.1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Yksityinen palveluntuottaja Palveluntuottaja: APAhoiva Oy Kunnan nimi: Kokkola Nimi: APAhoiva Oy, Arjen palvelua avuksi Palveluntuottajan Kuntayhtymän nimi: Keski-Pohjanmaan sosiaali- ja terveyspalvelukuntayhtymä Soite Sote -alueen nimi: Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue		
Toimintayksikö Nimi: APAhoiva Oy		
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen Rännärinkuja 7, 68300 Kokkola		
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä: 26 Kotihoitoa lähinnä ikäihmisille, osa työikäisille, joiden sairaus vaatii apua. Vammaistuen myöntämä ikäihmisten Henkilökohtainen apu: asiakaspaikkamäärä 5		
Toimintayksikön postiosoite: Rännärinkuja7		
Postinumero 68300	Postitoimipaikka Kälviä	
Toimintayksikön vastaavat YAMK- sairaanhoitajat: Päivi Mäkinen ja Päivi Tikka	Puhelin 041 3180557 (Mäkinen) 041 3176073 (Tikka)	
Sähköposti: hoiva@apahoiva.fi etunimi.sukunimi@apahoiva.fi		
Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)		
SOTERI-rekisteröintinumero: 1.2.246.10.31581661.10.0		
Palvelu, johon lupa on myönnetty: Hoiva ja huolenpito sekä arkeen Henkilökohtainen Apu .		
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut): Kotihoito ja Vammaistuen Henkilökohtainen Apu		
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta: Sosiaalihuollon lupa Soiten palvelutuottajaksi hyväksytty 29.10.2020	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta: 10.11.2020	

3.1.1. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omavalvonnan suunnittelusta vastaavat henkilöt ovat Päivi Mäkinen ja Päivi Tikka. Palvelun tuottajana vastaamme itse omavalvontasuunnitelman laatimisesta. Hyvin tehty suunnitelma sitouttaa työntekijät laadukkaaseen toimintaan ja palveluiden jatkuvaan valvontaan ja kehittämiseen.

Omavalvontasuunnitelman seuranta ja päivittäminen

Suunnitelman päivittämisen aikatauluista on vastuussa palvelun tuottaja. Omavalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain tai tarpeen mukaan toiminnassa tapahtuneiden muutosten mukaisesti. Omavalvontasuunnitelma päivitetään viivyttämättä, jos toiminnassa tapahtuu palvelujen laatuun ja asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Muutoksista tiedotetaan aina henkilöstöä.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Omavalvontasuunnitelma on julkisesti säilytettävä asiakirja. Omavalvontasuunnitelma löytyy Apahoivan nettisivuilta. Omavalvontasuunnitelmaa säilytetään postiosoitteessa kansiossa, jonka jokainen työntekijä lukee. Omavalvontasuunnitelma kulkee aina myös hoitajien työpuhelimessa sähköisesti.

3.1.2 TOIMINTA-AJATUS, TOIMINTAPERIAATTEET JA ARVOT

Toiminta-ajatus

Toiminta-ajatuksenamme on tuottaa palveluja kotiin sekä hoivan ja huolenpidon että vammaistuen ikäihmisten henkilökohtaisen avun osalta Keski-Pohjanmaan alueella. Toimintamme perustana on arvomme, joita ovat Osaava, Välittävä sekä Luotettava. Osaamme toimia ammatillisesti erilaisissa tilanteissa. Asiakkaasta välittäminen on toiminnan lähtökohta, toimimme aina asiakkaan parhaaksi ja asiakkaan toivomalla tavalla. Luotettavuus kuuluu myös toimintaperiaatteisiimme, teemme sen, mitä lupaamme. Toimintamme tavoitteena on tarjota asiakkaille turvallista asumista kotona sekä turvata asiakkaillemme laadukas ja itsenäinen elämä kotona, jossa kunnioitetaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta.

Annamme hoivaa ja huolenpitoa yksilöllisesti asiakkaan fyysiset, psyykkiset ja sosiaaliset tarpeet huomioiden. Päämääränä on asiakkaan kokema hyvä elämänlaatu meidän palvelujen avulla. Asiakkaan saama hoiva perustuu yksilöllisesti tehtyyn hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Arjessa toimiessamme kysymme asiakkaan mielipiteitä sekä otamme huomioon asiakkaan mieltymykset ja toiveet mahdollisuuksien mukaan. Toiminta-ajatuksemme perustuu asiakkaiden kokonaisvaltaiseen hyvinvointiin.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Yksikössämme toimintaa ohjaavat arvot ovat **osaava, välittävä sekä luotettava**. Nämä arvot näkyvät toiminnassamme kokonaisvaltaisesti sekä asiakkaan, omaisen/läheisen, tilaajan ja sidosryhmien kohtaamisissa.

Osaamisella pyrimme ymmärtämään jokaisen asiakkaan tarpeita ja toiveita yksilöllisesti. Kohtaamme jokaisen asiakkaamme ammatillisesti. Olemme ylpeitä tekemästämme työstä ja jaamme tulokset avoimesti. Teemme oikeita asioita oikeaan aikaan, olemme perusteellisia ja kiinnitämme huomiota yksityiskohtiin, mutta myös kokonaisuuteen. Kehitämme toimintaamme yksilöllisesti sekä kokonaisvaltaisesti. Pyrimme aina tekemään parhaamme.

Välittämisellä pyrimme saamaan ihmiset tuntemaan olonsa turvalliseksi. Autamme ihmisiä auttamaan itseään. Kohtelemme jokaista ihmistä kunnioittaen ja kuuntelemme ja muutamme toimintaamme tarpeen mukaan.

Luotettavalla toiminnallamme pidämme sen, minkä lupaamme ja hoidamme meille uskotut asiat loppuun asti. Meille on sydämen asia toimia kaikessa luottamuksen arvoisesti. Meidän toimintamme arvojemme mukaiset toimintaperiaatteet ovat oikeudenmukaisuus ja tasa-arvo, yksilöllisyys, ihmisarvon kunnioittaminen, yksityisyyden kunnioittaminen, itsemääräämisoikeus ja autonomia sekä hyvän tekeminen ja vahinkojen välttäminen.

Arjessa toimiessamme arvomme näkyvät koulutetussa, osaavassa, ammattitaitoisessa, sitoutuneessa sekä välittävässä henkilökunnassa. Pyrimme antamaan asiakkaalle hyvää ja yksilöllistä hoitoa, hoivaa ja huolenpitoa ottaen huomioon asiakkaan toiveet ja tarpeet. Kouluttaudumme säännöllisesti sekä tarvittaessa osallistumme lisäkoulutuksiin. Me haluamme asiakkaan parasta.

3.2 ASIAKASTURVALLISUUS

Asiakasturvallisuudesta varmistutaan tilojen, turvajärjestelmien, laitteiden ja välineiden hyvällä suunnittelulla, ylläpidolla ja huollolla, hyvällä ohjeistuksella ja koulutuksella. Asiakasturvallisuudesta varmistutaan myös asiakkailta kerätyn/saadun suullisen tai kirjallisen palautteen avulla, jatkuvalla valvonnalla ja seurannalla. Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspalvelulain mukaisesta velvollisuudesta ilmoittaa iäkkästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään.

APAhoivassa on käytössä manuaalinen lomake, joka kattaa poikkeama-, läheltä piti-, epäkohta sekä työtapaturmatilanteet. Poikkeama-ilmoituksen voi tehdä myös sähköisesti asiakastietojärjestelmäämme. Käymme ilmoitukset läpi säännöllisesti kuukausikokouksessa ja mietimme työntekijöiden kanssa yhdessä korjaavat toimenpiteet. Toimenpiteiden toteutumista seurataan arjessa asiakaskäynneillä, jotta turvallisuus parantuu. APAhoiva pyrkii hyvään yhteistyöhön myös turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Omavalvontasuunnitelma sekä lääkehoitosuunnitelma tarkistetaan vuosittain ja päivitetään tarpeen mukaan. Vuosittain tehdään APAhoiva Oy:n yrityksen riskikartoitukset ja laaditaan

tulosten pohjalta riskikartoitusten kehittämissuunnitelmat. Turvallisuutta kehitetään henkilöstön osaamista ylläpitämällä ja kehittämällä. Työntekijöiden mielenkiinnon mukaan valitsemme säännöllisesti koulutusaiheita ja niiden opit jaamme tiimipalaverissa. Ylläpidämme ensiapuvalmiutta. Kaikilla APAhoivan työntekijöillä on voimassa olevat alkusammutuskoulutukset sekä ensiapukoulutukset. Teemme myös yhteistyötä työterveyden kanssa.

3.2.1 PALVELUIDEN LAADULLISET EDELLYTYKSET

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista sanoo, että sosiaalihuollon järjestämisen tulee perustua viranomaisen tekemään päätökseen tai yksityistä sosiaalihuoltoa järjestettäessä sosiaalihuollon toteuttajan ja asiakkaan väliseen kirjalliseen sopimukseen. APAhoivan ja asiakkaan välillä teemme aina kirjallisen palvelusopimuksen.

PALVELUTARPEEN ARVIOINTI

Asiakkaalla on oikeus saada asianmukaista ja laadultaan hyvää sosiaali- ja terveydenhuollon palvelua. Asiakasta on kohdeltava loukkaamatta hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan tai yksityisyyttään. Asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä äidinkieli ja kulttuuritausta on otettava huomioon. Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja/tai omaisen kanssa. Jos asiakas ei ole kykeneväinen osallistumaan ja vaikuttamaan hoidon ja palvelun suunnitteluun, on asiakkaan tahtoa selvitettävä yhdessä laillisen edustajan, omaisen tai muun läheisen ihmisen kanssa. Hoidon ja palvelun arvioinnin lähtökohtana on henkilön olemassa olevat voimavarat ja niiden ylläpitäminen ja vahvistaminen. Palvelutarpeen suunnittelu kattaa asiakkaan fyysisen-, psyykkisen-, sosiaalisen- ja kognitiivisen hyvinvoinnin. Arviointi alkaa asiakkaan otettua meihin yhteyttä. Vastamme sopimuksen mukaisesti asiakkaidemme hoivaan ja huolenpitoon liittyvissä asioissa ja teemme yhteistyössä hoito- ja palvelusuunnitelman.

Keski- Pohjanmaan hyvinvointialue Soite voi järjestää palvelun omana toimintana, ostopalveluna tai palvelusetelillä. APAhoiva kuuluu hyvinvointialue Soiten palvelusetelituottajiin kotihoidon ja vammaispalvelun henkilökohtaisen avun osalta. Hyvinvointialue Soiten käytössä olevat palvelusetelilajit löytyvät palse.fi sivulta. Palvelusetelillä asiakas voi hankkia sosiaali- ja terveysalan palveluja, jolloin asiakas itse valitsee palveluntuottajan omien tarpeidensa ja mieltymystensä mukaisesti Soiten hyväksymistä palveluntuottajista. Palvelusetelillä hankittava palvelu on vaihtoehto hyvinvointialueen tuottamalle palvelulle. Tilanteissa, joissa hyvinvointialue Soiten kotihoidon palvelua ei voida jostain syystä toteuttaa omana palveluna, voi Soite hankkia kotihoitoa ostopalveluna, josta päättää kotihoidon palvelualuejohtaja. Ostopalveluna hyvinvointialue ostaa jonkin palvelun ulkopuoliselta tuottajalta, kuten yritykseltä tai yhdistykseltä. Ostopalveluna voidaan tarjota melkein mitä tahansa hyvinvointialueen sosiaali- tai terveyspalvelua, jolloin palvelu ei saa tulla asiakkaalle kunnan palvelua kalliimmaksi. Vammaispalvelun mukainen henkilökohtainen apu maksaa kilometrien osuudelta asiakkaalle maksimissaan vain 95 €/kk, muuten palvelu on käyttäjälle maksuton.

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

Palvelu- ja hoitosuunnitelmasta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista lain 7 §:ssä. Suunnitelmaan kirjataan mm. asiakkaan fyysinen, psyykkinen, sosiaalinen toimintakyky, palveluntarve, tavoitteet ja toteutus, sekä asiakkaan toiveet ja yhdessä sovitut asiat. Kuntouttavalla työotteella tuetaan asiakkaan omia voimavaroja ja kotona selviytymistä. Hoitosuunnitelmaan kirjataan ylös asiakkaan omat toiveet ja tavoitteet kotona selviytymiseen, sen haasteisiin ja kunnon ylläpitämiseen. Arviointia toteutuksesta tehdään yhdessä asiakkaan tarvittaessa hänen omaisiensa, läheisten ja mahdollisten muiden hoitavien tahojen kanssa. Toteutumista seurataan asiakas- ja potilastietojärjestelmään tehtävillä kirjauksilla. Suunnitelma päivitetään vuosittain ja tarvittaessa useamminkin. Päivittäistä hoitotyötämme ohjaa kirjallinen hoito- ja palvelusuunnitelma, jossa huomioidaan yksilöllisesti asiakkaan voimavarat ja tarpeet, mieltymykset sekä hänelle tärkeät asiat. Suunnitelma ohjaa fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistämiseen ja ylläpitämiseen sekä asiakkaan näköiseen hyvään elämään. Asiakkaan toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistäminen näkyy arjen toiminnoissa aktiivisuutena omaan elämään. Asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seuraamme suunnitelman mukaisesti. On tärkeää huolehtia kunkin asiakkaan toimintakyvyn ja voinnin mahdollisten muutosten kirjaamisesta hoito- ja palvelusuunnitelmaan.

Ensimmäisen hoito- ja palvelusuunnitelman valmistuttua tavoitteiden toteutumista seurataan ja arvioidaan kirjausten kautta. Tarvittaessa päivitetään ja muutetaan henkilökohtaista suunnitelmaa enemmän asiakkaan toiveita ja tarpeita vastaavaksi. Suunnitelma päivitetään vuoden välein ja aina tarvittaessa. Tarvittaessa seurataan myös mahdollisten lääkehoitojen ja lääkemuutosten vaikuttavuutta asiakkaan hyvinvointiin.

HOITO- JA PALVELUSUUNNITELMAN LAADINTA, TOTEUTTAMINEN JA SEURANTA

Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakaskohtaiseen hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Suunnitelma kirjataan yhdessä asiakkaan, omaisen, laillisen edustajan sekä tarvittaessa palvelun piiriin ohjanneen tahon kanssa. Hoito- ja palvelusuunnitelman ensimmäisen pohjan kirjaa laillistettu terveydenhuollon ammattilainen huomioiden asiakkaan fyysinen, psyykkinen, sosiaalinen toimintakyky, palveluntarve ja hänen toiveensa, niiden toteutus ja palvelun tavoitteet. Hoito- ja palvelusuunnitelman täydentämisestä sekä päivittämisestä vastaa palvelun tuottaja. Päivittäminen tehdään 12kk välein tai tilaaja-asiakkaan vaatimalla aikataululla sekä aina tarvittaessa asiakkaan voinnin muutoksissa.

Kotihoidossa tuetaan kaikkien asiakkaiden toimintakykyä kaikilla osa-alueilla kuntouttavalla työotteella. Pyritään siihen, että ei tehdä asiakkaan puolesta asioita, vaan kuntouttavalla työotteella tuetaan ja ohjataan asiakasta omien voimavarojen käyttöön ja kotona pärjäämiseen.

RAVITSEMUS - ASIAKKAIDEN RIITTÄVÄN RAVINNON JA NESTEEN SAANNIN SEKÄ RAVITSEMUKSEN SEURANTA

Asiakkaan ravitsemus selvitetään ja suunnitellaan osana hoito- ja palvelusuunnitelmaa. Selvitetään mm. erityisruokavaliot, terveydelliset rajoitteet ja mieltymykset. Asiakkaan heikentyneen ravinnonsaannin ja nesteiden saannin yhteydessä olemme yhteydessä suoraan

asiakkaan henkilökohtaiseen Soiten palvelusetelisairaanhoidajaan, joka voi hyödyntää MNA-mittaria määritellesään tilannetta. Nielemisvaikeuksissa asiakkaalle tarjotaan sosemaista tai nestemäistä ravintoa, sakeutettuja nesteitä ja sopivia apuvälineitä helpottamaan ravinnon saantia. Asiakkaat voidaan tarvittaessa punnita kerran kuukaudessa/tarpeen mukaan useamminkin. Mahdollisiin isoihin painon muutoksiin reagoidaan. Painon laskuun voimme yhdessä asiakkaan kanssa miettiä esim. energiapitoisempia aterioita tai suurempia ruokannoksia tai erillisiä välipaloja. Myös proteiinipitoisia ruokia suositetaan.

HYGIENIAKÄYTÄNNÖT

Toteutamme työskentelyssämme aseptista työskentelytapaa. Hyvän käsihygienian noudattaminen on ylivoimaisesti tärkein tapa välttää infektioita. Voimme myös konsultoida infektiohoitajaa tarvittaessa.

Asiakkaan henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtiminen kuuluu päivittäisen hoitotyön toteuttamiseen. Asiakkaita ohjataan ja tuetaan/avustetaan henkilökohtaisen hygienian hoidossa asiakkaan toimintakyvyn ja yksilöllisten tarpeiden mukaan. Tämä on kuvattuna asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmassa. Hygienian hoidon toteutusta sekä riittävyttä ja ihon kuntoa seurataan ja kirjataan. Hygieniasta huolehditaan intymiteettisuojaa kunnioittaen.

TERVEYDEN JA SAIRAANHOITO

A) Miten yksikössä varmistetaan asiakkaiden hammashoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa, kiireellistä sairaanhoitoa ja äkillistä kuolemantapausta koskevien ohjeiden noudattaminen?

Hammashoito: Suun terveydenhuollon palvelut hoidetaan terveystakeskuksen hammashoitolassa tai yksityisellä hammaslääkärillä.

Kiireetön sairaanhoito: Asiakkaan kiireettömästä sairaanhoitopalvelusta vastaa asiakkaan oma nimetty lääkäri, kuten Pihlajalinnan lääkäripalvelu/terveystakeskus/keskussairaala tai muu vastaava taho.

Kiireellinen sairaanhoito: Kiireellisissä sairaanhoidollisissa asioissa yhteys hätäkeskukseen 112

Äkillinen kuolemantapaus: Yhteys hätäkeskukseen sekä poliisiin

B) Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Asiakkaiden terveyttä edistetään yksilöllisesti, tukemalla omatoimisuutta, pitämällä hyvä huoli perushoidosta, kuten ravitsemuksesta, nesteytyksestä, hygieniasta, liikunnasta ja perustarpeista. Voimme ottaa erilaisia mittauksia, kuten RR ja paino.

C) Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue Soiten palvelusetelituottajana terveyden- ja sairaanhoidollinen vastuu on aina Soitella. Palvelusetelituottaja tekee yhteistyötä Soiten kotihoidon palvelusetelisairaanhoidajien kanssa.

3.2.2 VASTUU PALVELUIDEN LAADUSTA

Vastuu palveluiden laadusta on palveluiden tuottajalla sekä jokaisella työntekijällä omalta osaltaan. Yksikössä noudatetaan organisaation perehdytysuunnitelmaa. Uusi työntekijä suorittaa perehdytyksen, jossa käydään läpi työnteon kannalta olennaisimmat asiat, ennen kuin pystyy aloittamaan itsenäisesti työskentelyn. Perehdytyksen toteuttaa joko toinen omistajista tai kokenut ja pitkään ollut työntekijä. Perehdytyksessä huolehditaan, että työntekijä lukee ja allekirjoittaa Tietoturvan käyttäjäsitoumuksen ja on suorittanut vaadittavat tietoturvaan liittyvät verkkokoulutukset. Tämän jälkeen hän saa tarvittavat tunnukset ja oikeudet tietojärjestelmien käyttöön. Työntekijä tutustuu itsenäisesti mm. yksikön lääkehoitosuunnitelmaan ja omavalvontasuunnitelmaan sekä muihin ohjeistuksiin. Perehdyttäjä perehdyttää työntekijälle mm. hoitotyöhön ja käytäntöön liittyvät asiat. Alkuperehdytys kestää 2-5 työvuoraa. Esimies tilaa työntekijälle toimenkuvan edellyttämän lääkehoitokoulutuksen verkkotunnukset. Lääkehoidon tentti suoritetaan valvotusti ja näyttö lääkehoidon osaamisesta annetaan nimetylle näytön vastaanottajalle. Hyväksytyjen suoritusten jälkeen esimies anoo lääkehoidon luvan Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue Soiten vastuulääkäri geriatri Natalia Stepanovalta. Koulutuksiin osallistutaan työntekijän kehityskeskusteluissa nousseen mielenkiinnon sekä tarpeen ja työtehtävissä vaadittavien pätevyyksien päivitystarpeiden pohjalta. Yrityksenä järjestämme myös eri asiantuntijoiden koulutuksia työntekijöillemme, joissa kuulemme eri alan asiantuntijoilta ajankohtaisista asioista työtehtäviimme liittyen. Työntekijöiden toiveet pyritään toteuttamaan budjetin sallimissa rajoissa. Koulutuksiin osallistuneet antavat koulutuspalautteen yksikön tiimipalaverissa.

3.2.3 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Laissa asiakkaan asemasta ja oikeuksista (530/2024) sanotaan, että asiakkaalla on oikeus saada sosiaalihuollon toteuttajalta laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa ja hyvää kohtelua ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava siten, ettei hänen ihmisarvoaan loukata sekä että hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan. Sekä sosiaalihuoltoa toteutettaessa on otettava huomioon asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä hänen äidinkieltensä ja kulttuuritaustansa. APAhoivan toimintaa ohjaavat arvot ovat **osaava, välittävä sekä luotettava**. Nämä arvot näkyvät toiminnassamme kokonaisvaltaisesti sekä asiakkaan, omaisen/läheisen, tilaajan ja sidosryhmien kohtaamisissa. Arjessa toimiessamme arvomme näkyvät koulutetussa, osaavassa, ammattitaitoisessa, sitoutuneessa sekä välittävässä henkilökunnassa. Pyrimme antamaan asiakkaalle hyvää ja yksilöllistä hoitoa, hoivaa ja huolenpitoa ottaen huomioon asiakkaan oikeudet, toiveet ja tarpeet sekä kunnioittamaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta. Asiakkaalla on mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Sosiaalihuollon asiakkaan oikeudesta käyttää suomen tai ruotsin kieltä, joten toimimme tarvittaessa myös ruotsin kielellä. (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 530/2024, 4§).

ASIAKKAAN KOHTELU

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta

henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Asiakkaan itsemääräämisoikeutta voidaan edistää voimavaroja tunnistamalla ja vahvistamalla. Tehtävänämmä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palveluiden suunnitteluun ja toteuttamiseen. Yhdessä asiakkaan ja tämän omaisen kanssa vahvistetaan ja tuodaan esiin asiakkaan yksilöllisyyttä. Jos asiakas ei pysty päättämään omista asioistaan, hänelle on silloin yleensä määritelty asioiden hoitajat ja yleiset edunvalvojat. Asiakkaan mielipidettä kunnioitetaan hoitotilanteessa ja joskus joudutaan pitkäänkin keskustelemaan, että hoitaja ja asiakas pääsevät yhteisymmärrykseen.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt

Periaatteenamme on, että me toimimme asiakkaidemme kotona, joten emme käytä, emmekä saa käyttää mitään rajoitustoimenpiteitä.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Asiakkaalla on oikeus saada hyvää hoitoa ja yksilöllistä, tasa-arvoista kohtelua. Kaikenlainen asiakkaan epäasiallinen tai loukkaava kohtelu on ehdottomasti kielletty. Jokaisella on velvollisuus valvontalain 48§ ja 49§ mukaisesti ilmoittaa viipymättä Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue Soiten sosiaalityöntekijälle, jos huomaa epäasiallista kohtelua.

Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua, haattatapahtuma tai vaaratilanne?

Asiakkaan kohdatessa epäasiallista kohtelua, otamme asian viipymättä keskusteluun tilanteen vaatimalla tavalla asianomaisten henkilöiden ja/tai asiakkaan omaisen/läheisen/edustajan kanssa. Selvitämme tilanteen asianosaisten kanssa mahdollisimman pian tapahtuman jälkeen. Mikäli asiakas/läheinen on tyytymätön saamaansa kohteluun, hänellä on asiakaslain 23 §:n mukaan oikeus tehdä muistutus palveluntuottajalle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutus käsitellään välittömästi. Vastaus muistutuksesta annetaan kirjallisesti kahden viikon sisällä. Kirjallinen vastaus sisältää ratkaisun, perustelut sekä selkeästi ne toimenpiteet, joihin muistutuksen takia on ryhdytty. Tarvittaessa asiakasta ja hänen omaistaan/läheistään/edustajaa ohjataan ottamaan yhteyttä sosiaali- ja potilasasiamieheen. Muistutuksen asiakirjat säilytetään palveluntuottajan arkistossa erillään asiakasasiakirjoista.

3.2.4 MUISTUTUSTEN KÄSITTELY

Sosiaalihuollon laatuun tai siihen liittyvään kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 12.12.2014/1100, 23§).

Jos asiakas ei sairauden, henkisen toimintakyvyn vajavuuden tai muun vastaavan syyn vuoksi kykene itse tekemään muistutusta tai jos hän on kuollut, muistutuksen voi tehdä hänen laillinen edustajansa, omaisensa tai muu läheisensä. Toimintayksikön on tiedotettava asiakkaalle muistutusoikeudesta riittävällä tavalla sekä järjestettävä muistutuksen tekeminen heille mahdollisimman vaivattomaksi. Muistutus tulee tehdä pääsääntöisesti kirjallisesti. Muistutus voidaan tehdä myös suullisesti erityisestä syystä. Muistutusmenettelyssä on kuitenkin syytä korostaa, että asiakkaita tulee aina ensisijaisesti ohjata selvittämään tilannetta heidän asiaansa hoitaneiden henkilöiden tai esihenkilöiden kanssa heti, kun ongelmia ilmenee. Mikäli ongelmat

eivät ratkea keskustelemalla, toimintayksikön henkilökunnan ja sosiaaliasiamiehen/potilasasiamiehen on autettava asiakasta ongelmien selvittelyssä ja tarvittaessa muistutuksen tekemisessä. (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 12.12.2014/1100, 23§).

Toimintayksikön on käsiteltävä muistutus asianmukaisesti ja siihen on annettava kirjallinen vastaus kohtuullisessa ajassa muistutuksen tekemisestä. Vastaus on perusteltava asian laadun edellyttämällä tavalla. Muistutuksen tekeminen ei rajoita potilaan oikeutta kannella hoidostaan tai hoitoon liittyvästä kohtelustaan terveydenhuollon valvontaviranomaisille. (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 12.12.2014/1100, 23a§).

Muistutuksen vastaanottaja

Palveluseteliasiakkaiden kanssa sopimus on asiakkaan ja palveluntuottajan välinen, joten asiakkaat osoittavat muistutukset palveluntuottajalle eli APAhoivaan Päivi Mäkiselle tai Päivi Tikalle. Muistutuksen voi tehdä myös sähköpostilla osoitteeseen hoiva@apahoiva.fi. Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue Soiten johtava viranhaltija on sosiaalijohtaja Tarja Oikarinen-Nybacka, joten asiakkaat voivat osoittaa muistutuksensa myös hänelle sähköpostiosoitteeseen tarja.oikarinen-nybacka@soite.fi.

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Sosiaaliasiavastaavana toimii Anne-Mari Furu , puh. 044 7232309

Käynti ja postiosoite: Soite, Mariankatu 16-20, 67200 Kokkola

Sähköpostiosoite: anne.mari.furu@soite.fi

Sosiaali – ja potilasasiavastaavan tehtäviin kuuluu:

- Neuvoa asiakkaita lain soveltamiseen liittyvissä asioissa
- Avustaa asiakasta muistutuksen tekemisessä
- Tiedottaa asiakkaan oikeuksista
- Toimia muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi
- Seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa ja antaa siitä selvitys vuosittain kunnanhallitukselle.

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saaduista palveluista:

Kuluttajaneuvonnan puh: 029553 6901 arkisin 9-15 sähköinen yhteydenotto: sähköiseen yhteydenottolomakkeeseen vastataan n. viiden työpäivän kuluessa. Vastauksen saa pääsääntöisesti puhelimitse (lomakkeen saa www.kkv.fi)

Kuluttajaneuvonnan tehtävät:

- Avustaa ja sovittelee kuluttajan ja yrityksen välisissä riitatilanteissa
- Antaa tietoa kuluttajalle ja yritykselle kuluttajan oikeuksista ja velvollisuuksista

Miten palveluiden toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä?

Muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset huomioidaan toiminnan kehittämisessä käymällä ne aina läpi tiimipalavereissa ja laatimalla niihin korjaavat toimenpiteet, joista laaditaan asianmukaiset dokumentit. Annamme muistutuksen antajalle kirjallisen vastineen.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle on yhdestä neljään viikkoa sen saapumisesta tietoisuuteemme.

3.2.5 HENKILÖSTÖ

Palveluntuottajina toimivat YAMK-sairaanhoitajat Päivi Tikka sekä Päivi Mäkinen. Olemme molemmat terveydenhuollon ammattilaisia, JulkiTerhikistä löytyvät meidän nimemme. Kokemusta molemmilla on sekä sairaanhoitajan tehtävistä että yksikön johtajana toimimisesta. Työkokemusta molemmilla on yli 10 vuotta sosiaali- ja terveydenhuollon alalla.

Työntekijöitä tällä hetkellä on seitsemän, joista kuusi on osa-aikaisia lähihoitajia ja yksi on hoitoapulainen. Kaikilla työntekijöillä on pitkä kokemus ikäihmisten parissa työskentelystä, heidän nimensä löytyvät JulkiTerhikistä ja heillä on tarvittavat koulutukset ja luvat voimassa.

3.2.6 ASIAKASTYÖHÖN OSALLISTUVAN HENKILÖSTÖN RIITTÄVYYDEN SEURANTA

Henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan niin, että työvuoroihin suunnitellaan asiakaskäyntien vaatima määrä henkilöstöä. Lyhytaikaisiin poissaoloihin käytetään joko omia työntekijöitä tai sitten omistajat tekevät itse poissaolot. Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Erityisesti palkattaessa asiakkaiden kodeissa työskenteleviä työntekijöitä otetaan huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Tämän lisäksi yksiköllä voi olla omia henkilöstön rakenteeseen ja osaamiseen liittyviä rekrytointiperiaatteita. Toistaiseksi voimassa oleviin työsuhteisiin palkataan vain sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisia ja hoitajilla tulee olla osaamista ikääntyneiden hoitotyöstä. Työntekijällä tulee olla ajokortti ja oman auton käyttöä edellytetään asiakaskäyntien toteuttamiseksi. Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon erityisesti asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus: Rekrytoitaessa uutta henkilöä työhön, tarkistetaan hänen henkilöllisyys, työkokemus sekä opintosuoritteet ja rikosrekisteriote. Terveydenhuollon ammattihenkilön ja sosiaalihuollon ammattihenkilön pätevyys tarkistetaan JulkiTerhikki/JulkiSuosikki-rekisteristä.

Toimintayksikön hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Johtamisen ja koulutuksen merkitys korostuu, kun työyhteisö omaksuu uudenlaista toimintakulttuuria ja suhtautumista asiakkaisiin ja työhön mm. itsemääräämisoikeuden tukemisessa tai omavalvonnassa. Uudelle työntekijälle varataan perehdytykseen riittävä ajanjakso. Noudatetaan perehdytysuunnitelmaan kirjattua perehdytysmallia. Perehdytyksen apuna käytetään perehdytyskorttia. Uudelle työntekijälle nimetään perehdyttäjä, joka perehdyttää hänet ja käy läpi yksikön käytännön asioita.

Työntekijä tutustuvat itsenäisesti mm. omavalvontasuunnitelmaan, epäasialliseen kohteluun, ilmoitusvelvollisuuteen uhkatilanteissa, yksintyöskentelyyn, tietosuojaan, työturvallisuuteen ja

lääkehoitosuunnitelmaan.

Lääkehoidon lupaa varten esimies tilaa tunnukset lääkehoidon verkkokoulutukseen. Lääkehoidon tentin työntekijä suorittaa valvotusti. Lääkehoidon perehdytyskortin mukaiset asiat käydään läpi yhdessä perehdyttäjän kanssa. Hyväksytyjen lääkehoidon tenttien ja saadun perehdytyksen jälkeen esimies anoo lääkehoidon luvan työntekijälle vastuulääkäriltä. Koulutuksiin osallistumisessa huomioidaan osaamistarpeet ja esimerkiksi kehityskeskusteluissa ja asiakaspalautteissa esille nousseet tarpeet ja henkilöstön toiveet.

3.2.7 MONIALAINEN YHTEISTYÖ JA PALVELUN KOORDINOINTI

Asiakkaan hoidossa toteutetaan moniammatillista yhteistyötä yksilöllisten tarpeiden mukaisesti. Yhteistyössä pyrimme tuomaan kaiken tiedon ja taidon parhaalla mahdollisella tavalla moniammatillisen tiimin tietoisuuteen.

3.2.8 TOIMITILAT JA VÄLINEET

Teemme työtä asiakkaidemme kotona. Me emme voi vaikuttaa asiakkaidemme tiloihin, joten yritämme siellä toimia mahdollisimman ergonomisesti ja tilat huomioon ottaen. Toki voimme muutosehdotuksia asiakkaillemme esittää, jos siihen näemme tarvetta. Yrityksemme APAhoivan postiosoite on 68300 Kokkola.

Me APAhoivassa käytämme hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti asiakkaiden hoidossa tarvittavia apuvälineitä, laitteita ja tarvikkeita, kuten verenpaine- ja verensokerimittarit, pyörätuolit, rollaattorit ja moottoroitu sänky. Voimme kartoittaa ja huolehtia asiakkaan apuvälinetarpeen ja olla yhteydessä Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue Soiten apuvälinekeskukseen saadaksemme asiakkaalle käyttöön tarpeelliset apuvälineet. Välineitä ja laitteita käytetään ja säädetään, ylläpidetään ja huolletaan valmistajan ilmoittaman käyttötarkoituksen ja -ohjeistuksen mukaisesti. Laitteista johtuvista vaaratilanteista ilmoitetaan myös laitteiden valmistajille tai valtuutetulle edustajalle. Terveystuolun laitteen tai tarvikkeen aiheuttamasta vaaratilanteesta on aina tehtävä ilmoitus myös Valviralle niin pian kuin mahdollista: <https://valvira.fi/etusivu> (23.9.2024)

3.2.9 LÄÄKINNÄLLISET LAITTEET, TIETOJÄRJESTELMÄT JA TEKNOLOGIAN KÄYTTÖ

Meillä APAhoivassa ei ole käytössä erityisiä teknologisia ratkaisuja tai kulunvalvontaa. Me APAhoivassa emme vastaa emmekä asenna asiakkaiden käyttöön turva- ja kutsulaitteita.

APAhoivan henkilöstön työmobiileihin on ladattu 112-sovellus mahdollisia hätätilanteita varten. APAhoivan työntekijät käyttävät käynneillä mobiilia, johon on ladattu Nursebuddy-asiakastietojärjestelmä, josta näkyy työntekijälle kaikki asiakkaalla tarvittava tieto. Asiakkailla on lääkkeiden annosjakelu käytössä Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue Soiten kautta. Evondos lääkeautomaatti on myös osalla asiakkaista, josta vastaa Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue

Soiten palvelusetelisairaanhoitaja.

Turvapuhelimia on asiakkailla käytössä Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue Soiten kautta. APAhoivan hoitajat testaavat palveluseteliasiakkaiden sekä ostopalveluasiakkaiden turvapuhelimet ja palovaroittimet 1 x kk:ssa. Testaus dokumentoidaan Nursebuddy-asiakastietojärjestelmään. Hoitaja vaihtaa palovaroittimen pariston tarvittaessa, jos palovaroitin ei toimi ja pyytää omaista tai asiakasta hankkimaan uuden pariston varalle. Lisäksi turvapuhelimet testataan esim. myrskyjen ja tietoverkkokatkosten yhteydessä. Jos turvapuhelimessa ilmenee toimintahäiriöitä, asia ilmoitetaan välittömästi Tunstallille. Hoitaja toimii saamiensa ohjeiden mukaisesti. Turvapuhelinhälytykset menevät Tunstallin kautta asiakkaan nimeämälle auttajataholle esim. omaiselle tai Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue Soiten kotihoidon toiminnanohjauskeskukseen. Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue Soiten kotihoidon toiminnanohjauskeskuksesta voidaan ottaa yhteyttä APAhoivan työntekijään, joka käy tarvittaessa asiakkaalla, jos tilanne sen mahdollistaa, muuten hälytykseen vastaa Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue Soite.

APAhoivan työntekijöillä on käytössä henkilökohtaiset työpuhelimet, joista heidät tavoittaa työvuoron aikana. Laitteiden toimintavarmuudesta vastaavat kaikki yksikön työntekijät.

3.2.10 LÄÄKEHOITOSUUNNITELMA

Lääkehoitosuunnitelmamme on THL:n Turvallinen lääkehoito-oppaan mukainen. Lääkehoitosuunnitelma päivitetään kerran vuodessa ja aina tarvittaessa. Lääkehoitosuunnitelma ohjaa lääkehoidon toteuttamista. Lääkehoitosuunnitelma määrittelee, miten lääkehoitoa toteutetaan, lääkehoidon osaamisen varmistamisen ja ylläpitämisen, lääkehoidon perehdyttämisen, vastuut ja velvollisuudet, lupakäytännöt, lääkehuollon toiminnan (mm. lääkkeiden toimittaminen, säilyttäminen ja hävittäminen), lääkkeiden jakamisen ja antamisen, lääkehoidon vaikuttavuuden arvioinnin, asiakkaan neuvonnan, lääkehoidon kirjaamisen ja tiedonkulun sekä toiminnan lääkehoidon virhetilanteissa. Lääkehoidon toteuttamista seurataan kirjaamalla lääkehoidon vaikuttavuutta asiakkaiden päivittäiseen seurantaan.

APAhoivan työntekijät huolehtivat asiakkaan luona, että Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue Soiten palvelusetelisairaanhoitajan tuomat lääkkeet on otettu asianmukaisin tavoin ja ajoin. Mikäli lääkehuolto ei toivotulla tavalla toimi, keskustelemme Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue Soiten palvelusetelisairaanhoitajan kanssa menetelmistä ja keinoista toteuttaa turvallista lääkehoitoa.

3.2.11 ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY JA TIETOSUOJA

Meillä APAhoivassa asiakastietojärjestelmänä käytetään Nursebuddy, kotihoidon toiminnanohjausjärjestelmää. Tämä on ohjelmisto kotihoidon hallinnollisten tehtävien nopeuttamiseksi ja mobiilisovellus hoitokäyntien helpottamiseksi. Nursebuddy mahdollistaa

työvuorosunnittelun, hoitosuunnitelmat, riskiarvioinnit, palautteenannon, käyntien ja kilometrien seurannan, sekä kattavat raportit palkanmaksua ja laskutusta varten.

Nursebuddya ei tarvitse asentaa tietokoneelle, sillä se toimii selaimella. Nursebuddy on pilvipohjainen ohjelmisto ja se päivittyy automaattisesti. Hoitajien mobiiliversio ladataan Googlen Playsta tai App Storesta. Tähän tarvitsee käyttäjätunnuksen ja salasanan. Nursebuddylla voi luoda asiakas- ja hoitajaraportteja. Raportit auttavat esim. seuraamaan käyntejä, poissaoloja, ongelmia, muistiinpanoja. Niiden avulla on vaivatonta hoitaa palkanmaksu ja laskutus tai antaa selonteko valvovalle viranomaiselle.

APAhoivan perehdytyksen yhteydessä tutustutaan myös asiakastyön kirjaamiseen. Asiakaskäyntien tiedot kirjataan Nursebuddy-asiakastietojärjestelmään, johon jokaisella työntekijällä on henkilökohtaiset käyttäjätunnukset. Lisäksi henkilöstö on suorittanut tietosuojan ja tietoturvan verkkokoulutuksen ja läpäissyt koulutuksen tentin. Tietosuoja huomioon ottaen APAhoivan työntekijät kirjautuvat ulos Nursebuddystä poistuessaan asiakkaalta. Nursebuddy myös automaattisesti kirjaa hoitajan ulos, jos mobiilia ei muutamaan minuuttiin käytetä.

Asiakkaalla on oikeus tarkastaa tietonsa ja vaatia tarvittaessa niiden korjaamista. Tarkastuspyyntö ja korjaamisvaatimus voidaan esittää rekisterinpitäjälle erillisellä lomakkeella. Nursebuddyyn kirjaamme jokaisesta asiakkaasta päivittäiskirjauksen viipymättä heti käynnin jälkeen, viimeistään saman päivän aikana, johon se jää muistiin, kunnes asiakas järjestelmästä poistetaan. Jos jotain syystä mobiili ei toimi asianmukaisesti, kirjaamme paperille, josta tiedot siirretään heti asiakastietojärjestelmään, kun se toimii ja paperiset versiot hävitetään asianmukaisesti. Asiakkaan asiakkuuden päätyttyä APAhoivassa, tulostamme kirjaukset ja toimitamme nämä ohjeiden- ja asianmukaisesti arkistoitavaksi Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue Soiten arkiston tietopalveluun.

Rekisterissä olevalla henkilöllä on oikeus pyytää häntä koskevien henkilötietojen poistamiseen rekisteristä ("oikeus tulla unohdetuksi"). **Oikeus tulla unohdetuksi** tarkoittaa rekisteröidyn oikeutta saada omat tietonsa poistettua tietyissä tilanteissa ilman aiheetonta viivytystä. Tämä oikeus on säädetty Euroopan unionin tietosuoja-asetuksessa (GDPR) ja se tarkoittaa, että rekisterinpitäjän on poistettava henkilötiedot, kun niitä ei enää tarvita kerättyihin tarkoituksiin tai kun rekisteröity peruuttaa suostumuksensa. Oikeus tulla unohdetuksi tuli voimaan vuonna 2014 Euroopan unionin tuomioistuimen päätöksen myötä. Tietosuojavaltuutetun toimisto tarjoaa lisätietoja tästä oikeudesta ja sen soveltamisesta. Rekisterinpitäjänä me APAhoivassa asiakkuuden päätyttyä poistamme tiedot ja toimitamme tiedot Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue Soiten arkiston tietopalveluun. Yksityisten asiakkaiden kohdalla APAhoiva noudattaa sosiaalihuollon asiakasasiakirjojen säilytysajoista säädettyä lakia Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä, joka on tullut voimaan 1.1.2024.

Palvelusetelituottajana teemme kirjauksia ja yhteenvedoa asiakkaista myös Palse.fi portaalissa. Tämä järjestelmä on Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue Soitea varten.

Käymme läpi säännöllisesti asiaa koskevaa lainsäädäntöä ja niistä annettuja ohjeita ja viranomaismääräyksiä sekä toimimme näiden mukaisesti. Asiakastietoja emme APAhoivassa luovuta ulkopuolisille. Luovuttaminen ulkopuolisille tapahtuu vain Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue Soiten sekä asiakkaan nimenomaisella suostumuksella tai jonkin lainsäädännön

niin oikeuttaessa. Niin ikään rekisteröidyillä on muut EU:n yleisen tietosuojasetuksen mukaiset oikeudet, kuten henkilötietojen käsittelyn rajoittaminen tietyissä tilanteissa. Pyyntö tulee lähettää kirjallisesti rekisterinpitäjälle. Rekisterinpitäjä voi pyytää tarvittaessa pyynnön esittäjää todistamaan henkilöllisyytensä. Rekisterinpitäjä vastaa asiakkaalle EU:n tietosuojasetuksessa säädettyssä ajassa, pääsääntöisesti kuukauden kuluessa.

3.2.12 SÄÄNNÖLLISESTI KERÄTTÄVÄN JA MUUN PALAUTTEEN HYÖDYNTÄMINEN

Asiakkaan osallisuus näkyy yleensä aktiivisena osallistumisena yhteiskunnan toimintaan sekä yhteistyönä omaisten kanssa. Jatkuva asiakaspalaute ja säännölliset päivittäiset keskustelut asiakkaiden kanssa edistävät jatkuvaa toiminnan kehittämistä. Palautteen antaja voi olla asiakas, läheinen/omainen tai muu yhteistyötaho. Palautetta voi antaa suoraan suullisesti asianomaiselle tai yleisesti asiakaspalaverissa, kirjallisesti palautelapulla, puhelimitse tekstaamalla/soittamalla tai sähköpostitse.

Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Asiakastyytyväisyyteen tulleet palautteet ja kehittämistoimenpiteet käsitellään hallituksen kokouksessa ja dokumentoidaan palaverimuistioon. Asiakastyytyväisyyspalautteen tuloksia hyödynnetään toiminnan laadun kehittämisessä, toimintasuunnitelman laadinnassa ja vahvistetaan palautteista tulleita toimivia käytänteitä.

3.3 OMAVALVONNAN RISKIEN HALLINTA

3.3.1 PALVELUYKSIKÖN RISKIENHALLINNAN VASTUUT , RISKIEN TUNNISTAMINEN JA ARVIOIMINEN

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. Esihenkilöllä on päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelylle. Riskienhallinta vaatii aktiivisia toimia koko henkilökunnalta.

Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Koko yksikön henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista.

Eri ammattiryhmien asiantuntemus saadaan hyödynnetyksi ottamalla henkilökunta mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen. Riskienhallinnan avulla pyritään tunnistamaan, poistamaan tai pienentämään tunnistettuja riskejä, jotka ovat

toiminnan kannalta merkityksellisiä. Asiakas, omaiset ja henkilökunta noudattavat yhdessä laadittua hoito- ja palvelusuunnitelmaa, jossa laaditaan ohjeet hoidon, hoivan ja huolenpidon toteuttamiseksi sekä tavoitteet ja keinot niiden saavuttamiseksi.

3.3.2 RISKIENHALLINNAN KEINOT JA TOIMINNASSA ILMENEVIEN EPÄKOHTIEN JA PUUTTEIDEN KÄSITTELY

Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Omaohjausta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia arvioidaan monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta. Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa.

- Henkilöstöön liittyvät riskit; asiakkaan kotona tapahtuvat vaara- ja uhkatilanteet, infektiot ja tarttuvat taudit
- Lääkehoitoon ja sen toteuttamiseen liittyvät riskit; läheltä piti-tilanteet, poikkeamat, lääkehoidon toteutus
- Tietosuojan ja -turvan liittyvät riskit; Henkilötietojen käsittely
- Palvelun tuottamiseen ja hoitoon liittyvät riskit
- Tiloihin liittyvät riskit; asiakkaan tilat, liikkumisen turvallisuus, apuvälineet ja laitteet, patoturvallisuus, nostot ja siirrot, uhkaava käytös, tapaturmat
- Tiedottamiseen liittyvät riskit: käytännöt tietoliikenteen sammuttua

Riskienhallinta on kaikkien yhteinen asia. Osallistumme turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omaohjaussuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Meillä täytyy olla riittävästi tietoa turvallisuusasioista ja toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettava riittävästi voimavaroja. Riskienhallinta on jatkuvasti käytännössä mukana elävä asia. Meillä palvelutuottajana on velvollisuus tuoda esille havaitsemamme epäkohdat, laatu-poikkeamat ja riskit.

Vastaamme palvelutuottajana toiminnastamme sekä turvallisuudestamme, sekä siitä, että työntekomme on mahdollisimman turvallista. Vastaamme palvelutuottajana myös siitä, että henkilötietoja käsitellään turvallisesti ja oikein.

Käytössämme on manuaalinen lomake, joka kattaa läheltä piti-, poikkeama-, epäkohta- sekä työtapaturma- tilanteet sekä ilmoituksen. Hoitajilla on myös työpuhelimessa sähköisesti poikkeamalomake, jonka he voivat täyttää tarvittaessa. Ilmoitukset käydään läpi tiimikokouksessa. Näiden ilmoitusten pohjalta kehitämme toimintaamme. Tämä tuo laadukkaasti työn näkyväksi, antaa luotettavaa ja relevanttia tietoa toiminnasta sekä toimii kehittämisen ja ohjauksen työvälineenä. Riskienkartoitus kehittämissuunnitelmien tekemiseen tehdään kerran vuodessa ja ne käydään hallituksen kokouksessa läpi. Lääkehoitosuunnitelma tarkistetaan vuosittain ja toiminnan muuttuessa/tarpeen mukaan sekä lähetetään hyvinvointialue Soiten lääkehoidon koordinaattorille Sari Nissilälle tarkistettavaksi ja geriatri Natalia Stepanovalle allekirjoitettavaksi.

3.3.3 RISKIENHALLINNAN SEURANTA, RAPORTOINTI JA OSAAMISEN VARMISTAMINEN

Jokainen henkilökunnasta on velvollinen tuomaan esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit.

1. Poikkeamat Ja läheltä piti-tilanteet: Lomake on kirjallista raportointia eri riskitilanteista tai poikkeavasta tapahtumasta. Poikkeaman voi tehdä myös kehitysehdotuksena toimintaamme. Luokittelemme poikkeaman tapahtuman vakavuuden mukaan heti korjattaviin/läpikäytäviin tai myöhemmin läpikäytäviin/korjattaviin, jotka pyrimme nekin läpikäymään/korjaamaan 1-4:n viikon sisällä. Aihealue, josta poikkeava tapahtuma on tullut, määritellään erikseen. Asukkaaseen liittyvä poikkeama on kirjattava myös asukkaan päivittäiskirjauksiin. Poikkeamat käsitellään hallituksen kokouksessa ja siinä etsitään parannusideoita. Poikkeamat käydään läpi myös työntekijöiden kesken yhteisessä tiimipalaverissa, jossa myös etsitään parannusideoita.
2. Esille tulleet lomakkeet poikkeamista käsitellään kaikkien asian vaatimien tahojen kesken. Poikkeamaraportit vaativat aina tarkastelua korjaavan ja/tai ennaltaehkäisevän toimenpiteen tarpeesta. Korjaavilla toimenpiteillä tarkoitetaan menettelyjä, joiden avulla epäkohtien, poikkeamien, läheltä piti-tilanteiden ja haittatapahtumien syyt ja seuraukset saadaan selvitettyä, puutteet korjattua ja niiden uusiutuminen voidaan ehkäistä. Seuranta tehdään systemaattisesti ja keskustellaan sen hetken onnistumisista ja jatkokehittämisistä. Käsittelemme ja dokumentoimme poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet kuukausittain. Vakavat poikkeamat vaativat nopean puuttumisen, jotka käsitellään heti ja saatetaan aina tiedoksi sille tasolle ja niille yhteistyötahoille kuin se on tarpeen. Tämä asia myös dokumentoidaan.
3. Sosiaalihuollon ilmoitusvelvollisuus: Sosiaalihuollon ammattihenkilön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle, jos hän huomaa epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Yksikön toiminnasta vastaava esimies kuittaa lomakkeen otetuksi vastaan ja tekee välittömästi tarvittavat selvitykset ja toimenpiteet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja kirjaa ne lomakkeeseen sekä varmistaa, että toimenpiteisiin ryhdytään välittömästi. Ilmoituksen voi tehdä myös suoraan sosiaalipalveluista vastaavalle viranomaiselle.
4. Asiakkaiden tiedottaminen tapahtuu soittamalla, asiakaspalaverissa ja/tai jakamalla erillinen tiedote. Tarvittaessa omaisille/läheisille soitetaan tai tiedotetaan sähköpostitse tai kirjeitse muutoksista. Yhteistyötahoille tiedotetaan puhelimitse, sähköpostitse tai kirjeitse tilanteen edellyttämällä tavalla.

3.3.4 OSTOPALVELUT JA ALIHANKINTA

APAhoivassa emme käytä ostopalvelua, emme myöskään alihankintaa. Emme ole tulevaisuudessa myöskään harkitsemassa näitä palveluita.

3.3.5 VALMIUS JA JATKUVUUDENHALLINTA

APAhoivan työntekijät kirjaavat internetyhteyden ollessa poikki kaikki potilaskäynillä vaadittavat asiat paperille, jonka toimittavat esihenkilölleen. Mikäli tilanne on kriisin kaltainen, työntekijä ajaa autollaan lähimmän esihenkilön kotiin ja siellä suunnitellaan toimintaa, mikäli kriisi jatkuu. Yhteyksien ollessa poikki esimerkiksi yleisen katastrofin ollessa päällä, tulee noudattaa virallisia ohjeistuksia, joita annetaan kaikille kansalaisille. Asiakkaiden luona työntekijä varmistaa turvallisen olemisen kotona ennen kuin lähtee esihenkilön luokse.

Yksintyöskentelyssä on aina riskinsä. Mikäli työntekijä kokee käynnillä aggressiivisuutta tai muuta henkeä uhkaavaa vaaraa, hänen pitää kartoittaa menessään tilanne ja varmistaa/turvata oma poistumisreittinsä. Jokaisella työntekijällä on työpuhelimessa 112 sovellus, johon tulee soittaa hätätilanteessa. Turvallisuusriskiasiakkaalle menee aina 2 hoitajaa käynnille ja hengenvaaralliseen tilanteeseen ei saa hoitaja mennä, vaan silloin kutsutaan aina virka-apua ja ilmoitetaan sen jälkeen esihenkilölle tilanteesta.

4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN

Omavalvontasuunnitelma toimii osana APAhoivan laadunvalvontajärjestelmää sekä perehdytystä.

4.1 TOIMEENPANO

Säännöllisen kirjaamisen avulla voidaan seurata, että omavalvonta toteutuu käytännössä. Asiakastyötä ja päivittäistä kehittämistä ohjaa asiakkaiden henkilökohtaiset hoito- ja palvelusuunnitelmat. Lisäksi kerätyn asiakastytyytyväisyyskyselyn pohjalta kerätään toiminnan kehitystä ohjaavat kehittämiskohteet. Yksittäisiä kehittämistarpeita ja toimenpiteitä toteutetaan aina tarpeen esiinnyttyä.

4.2 JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN

Omavalvontasuunnitelma löytyy jokaisen hoitajan mobiilista sekä yhtiön nettisivuilta. Omavalvontasuunnitelma on saatavilla myös kirjallisena.

Toiminnan riskejä arvioidaan omavalvontasuunnitelmassa, lääkehoitosuunnitelmassa sekä palveluprosessi-, työturvallisuus- ja työterveysriskikartoituksissa. Vuosittain tehtävät riskikartoitukset auttavat tunnistamaan ja kuvaamaan toimintaan liittyviä riskejä, arvioimaan riskien merkittävyyttä ja toteutumisen todennäköisyyttä sekä määrittelemään toimintatavat riskien hallitsemiseksi, valvomiseksi ja raportoimiseksi.

Poikkeamalomakkeilla seurataan poikkeamien ja läheltä piti-tilanteiden lukumäärää ja niitä ilmetessä ne käydään läpi sekä arvioidaan, ovatko tehdyt toimenpiteet olleet riittäviä.

Omavalvontaan päivitetään vuosittain sekä tarpeen vaatiessa.

Kokkolassa 15.5.2025

PÄIVI MÄKINEN

PÄIVI TIKKA

LÄHTEET

LOMAKKEEN LAADINNASSA ON HYÖDYNNETTY SEURAAVIA OPPAITA, OHJEITA JA LAATUSUOSITUKSIA:

Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry, Ammattieettinen lautakunta: Arki, arvot, elämä, etiikka. Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet [http://www.talentia.fi/files/558/Etiikkaopas 2012.pdf](http://www.talentia.fi/files/558/Etiikkaopas%202012.pdf)

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

<https://www.iulkari.fi/bitstream/handle/10024/112106/URN%3aNBN%3afJ-fe201504226148>.

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

parantamiseksi <<https://www.iulkari.fi/bitstream/handle/10024/110355/1/SBN>>

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

<https://www.thl.fi/documents/10542/471223/asumispalveluiden%201aatusuositus.pdf>

Potilasturvallisuus, Työsuojelurahasto & Teknologian tutkimuskeskus VTT: Vaaratapahtumista oppiminen. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatioille http://www.vtt.fi/files/proiects/typorh/opas_terveydenhuolto-organisaatioiden_vaaratapahtumista_oppimiseksi.pdf

Turvallisen lääkehoidon suunnittelun tueksi:

Turvallinen lääkehoito -opas: <<http://www.stmfi/iulkaisut/nayta/>> iulkaisu/1083030

Valviran määräys terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden vaaratilanneilmoituksen tekemisestä:

Valviran määräys 4/2010: <https://www.valvira.fi/-/maarays-4-2010-terv9Ldenhuollon-laitteesta-ia-tarvikkeesta-tehtava-ammattimaisen> HYPERLINK "https://www.valvira.fi/-/maarays-4-2010-terv9Ldenhuollon-laitteesta-ia-tarvikkeesta-tehtava-ammattimaisen" kavttaiafi-vaaratilanneilmoitus" HYPERLINK "https://www.valvira.fi/-/maarays-4-2010-terv9Ldenhuollon-laitteesta-ia-tarvikkeesta-tehtava-ammattimaisen" kavttaiafi-vaaratilanneilmoitus" HYPERLINK "https://www.valvira.fi/-/maarays-4-2010-terv9Ldenhuollon-laitteesta-ia-tarvikkeesta-tehtava-ammattimaisen" kavttaiafi-vaaratilanneilmoitus"

Tietosuojavaltuutetun toimiston ohjeita asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn
 Rekisteri- ja tietoturvaselosteet:

<http://www.tietosuoja.fi/fi/index/materiaalia/lomakkeet/rekisteri:jatietosuojaaselosteet.html>

Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa:

[http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuoiavaltuutettu/tietosuoiavaltuutetun_tointen_opaat/6JfpsvYNI/Henkilötietolaki i? asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa.pdf](http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuoiavaltuutettu/tietosuoiavaltuutetun_tointen_opaat/6JfpsvYNI/Henkilötietolaki%20asiakastietojen%20käsittely%20yksityisessä%20sosiaalihuollossa.pdf)

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja osaamisen varmistamisesta liittyen tietosuoja-asioihin ja asiakirja hallintoon sekä muuta lisätietoa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista:

[http://www.sosiaati](http://www.sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus.fi/File/eef14b19-bacf-4820-9f6egcc407f10e6d/Sosiaalihuollon+asiakasasiakirjat- d) [ortti.fi/File/eef14b19-bacf-4820-9f6egcc407f10e6d/Sosiaalihuollon+asiakasasiakirjat- d](http://www.sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus.fi/File/eef14b19-bacf-4820-9f6egcc407f10e6d/Sosiaalihuollon+asiakasasiakirjat- d)

Toimeentulotuen määräämien omavalvonta

[http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Toimeentulotuen määräämien omavalvonta.pdf/d4fbb1b827540-425c-8b71960a9dc2f005](http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Toimeentulotuen%20määräämien%20omavalvonta.pdf/d4fbb1b827540-425c-8b71960a9dc2f005)