



**Valvira**

Sosiaali- ja terveysalan  
lupa- ja valvontavirasto

KOTI  
**Saletti**

## **KotiSaletti Oy**

### **SOSIAALIPALVELUIDEN OMAVALVONTASUUNNITELMA 2019** **Asiakaskoteihin tuotettavat kotipalvelut, tukipalvelut, ammattijärjestäjä- ja jalkahoitopalvelut**

## **Sisällys**

- 1 PALVELUJEN TUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT
- 2 YRITYKSEN TOIMINTAPERIAATTEET
  - 2.1 Toiminta ajatus
  - 2.2 Arvot ja toimintaperiaatteet
- 3 OMAVALVONNAN ORGANISOINTI, VASTUUT JA VASTUUHENKILÖT
- 4 ASIAKKAAN JA OMAISEN OSALLISTUMINEN JA ASIAKASPALAUTE
  - 4.1 Kuvaus asiakaspalautteen hankinnasta ja käsittelystä
  - 4.3 Kuvaus asiakaspalautejärjestelmän kehittämiseksi
- 5 RISKIEN JA EPÄKOHTIEN TUNNISTAMINEN JA KORJAAVAT TOIMENPITEET
- 6 ENNAKKOKARTOITUS RISKEISTÄ, KRIITTISISTÄ TYÖVAIHEISTA JA VAARATILANTEISTA
  - 6.1 Siivouksen kriittisten työvaiheiden ennakointi
  - 6.2 Mahdollisia vaaratilanteita Kotsaletin palveluiden piirissä
  - 6.3 Läheltä piti – tilanteet ja havaitut epäkohdat/korjaukset
- 7 HENKILÖSTÖ
  - 7.1 Kuvaus henkilöstön määrä ja rakenne
  - 7.2 Kuvaus henkilöstön rekrytoinnin periaatteista ja perehdyttämisestä
  - 7.3 Kuvaus yrittäjän ammattitaidon ja työhyvinvoinnin ylläpitämisestä ja osaamisen johtamisesta
- 8 YRITYKSEN TOIMITILAT, LAITTEET JA TARVIKKEET
- 9 ASIAKASTURVALLISUUS
- 10 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET, KULUTTAJAN SUOJA
  - 10.1 Asiakkaan itsemääräämisoikeus, epäasiallinen kohtelu, reklamaatiot
  - 10.2 asiakassuhteen päättymisen
  - 10.3 Kunnan ja palveluntuottajan yhteistyö
  - 10.4 Asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvä seuranta ja kehittäminen
- 11 YRITYKSEN TOIMINNAN LAADUN VARMISTAMINEN
  - 11.1 FYYSINEN, PSYKKINEN, SOSIAALINEN JA HENGELLINEN TOIMINTAKYKY
- 12 SIIVOUSPALVELUIDEN KÄYTÄNTEET
  - 12.1 Pyykkihuolto ja jätehuolto

13 KUVAAUS HYGIENIAKÄYTÄNTEISTÄ JA INFEKTIO-TARTUNTOJEN EHKÄISEMISESTÄ

14 TAUDINAIHEUTTAJAT JA TARTUNTARISKIT JALKAHOIDOSSA

15 ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY JA REKISTERISELOSTEEN YLLÄPITO

16 ALIHANKINTANA TUOTETTUIJEN PALVELUJEN OMAVALVONTA JA OMAVALVONNAN SEURANTA

LIITE 1 KotiSaletin palvelusopimus

LIITE 2 KotiSaletin hoito- ja palvelusuunnitelma

# KOTITYÖPALVELUYRITYKSEN OMAVALVONTASUUNNITELMA 2019

## Asiakaskoteihin tuotettavat tukipalvelut, ammattijärjestäjäpalvelut ja jalkahoitopalvelut

### 1. PALVELUJEN TUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

KotiSaletti

Y-tunnus 3009461-8

Iltaruskontie 17, Postinumero 67900 Postitoimipaikka Kokkola

Toiminnasta vastaavan henkilön nimi Krista Kinnunen

Puhelin: 040-750 0223

Sähköpostiosoite: [krista@kotsaletti.fi](mailto:krista@kotsaletti.fi)

### 2 YRITYKSEN TOIMINTAPERIAATTEET

#### 2.1.Toiminta ajatus

Joustavasti asiakkaiden koteihin tarjottuna yksilöllisenä palveluna tai monipuolisina palvelupaketteina kertaluontoisesti tai määräaikaisesti. Ammatilaisen tarjoamia palveluita samasta paikasta saman ihmisen tekemänä.

Yksityishenkilöille/ lapsiperheille/ vanhuksille. Kotitalousvähennysoikeus palveluista.

#### 2.2. Arvot ja toimintaperiaatteet

##### Ymmärrys

Ihminen voi elämässään ajautua erilaisiin tilanteisiin tahallisesti tai tahtomattaan. Asioiden takaa löytyy aina syy -seuraus suhteita ja erilaisia toimintatapoja, joiden lopputulema on ollut yllätys tai ei vielä edes tiedossa. On tärkeää, että voidaan keskittyä asioiden selvittämiseen ennemmin kuin syyllisen etsintään ja syyllistämiseen. Juuri tämä kerta voi olla se kerta, jolloin onnistut!

##### Yksilöllisyys

Ihminen on fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja henkinen kokonaisuus. Inhimillisten perustarpeiden lisäksi jokainen meistä on erilainen ihminen oman elämänsä keskiössä. Jokaisen ihmisen yksilöllisyyttä tulee kunnioittaa ja ymmärtää arjen työssä, joka korostuu etenkin koteihin tehtävän työn luonteessa.

##### Joustavuus

Elämän tilanteet voivat muuttua äkisti ennalta arvaamatta. Esimerkiksi län mukanaan tuomat haasteet ja ennalta arvaamattomat kunnan vaihtelut voivat esimerkiksi muuttaa suunnitelmia akuutisti. Huolimatta tilatusta palvelusta ja sopimuksista on ihminen sen hetkisen tilanteensa kanssa etusijalla.

-Asiakaslähtöisyys toteutuu myös räätälöityjen palvelukokonaisuuksien tai osien muodossa.

-Tuettua ammatilaisen avulla tapahtuvaa oman elämän ja asioiden haltuunottoa.

-Hallinnan ja järjestyksen tunne lisää ihmisen voimaantumista.

-Yksilölliset arjen ratkaisut elämäkokemuksella ja ammattitaidolla

- Ekologisuus on toiminnan ytimessä

### **3 OMAVALVONNAN ORGANISOINTI, VASTUUT JA VASTUUHENKILÖT**

Krista Kinnunen edustaa yrityksen johtoa ja kaikki yrityksen tehtävät kuuluvat hänelle. Opiskelija tai uusi työntekijä perehdytetään kotipalvelun asiakkaisiin ottamalla hänet mukaan työhön. Näin hän näkee, kuinka työskennellään.

Tärkeintä on työntekijän kunnioittava asenne asiakkaita kohtaan sekä myöskin kyky ajatella itse ja tehdä päivittäisiä arjen päätöksiä itsenäisesti. Työnantajana on huolehdittava riittävästä opastuksesta, selkokielisistä ohjeista ja säännöistä työntekijöille. Työpaikan visio, arvot ja periaatteet on kuvattuna tässä omavalvontasuunnitelmassa, jota KotiSaletissa käytetään perehdytysmateriaalina. Omavalvontasuunnitelma käydään läpi yhdessä uuden työntekijän kanssa, jotta ymmärrys työn teoriapohjasta ja suunnitelmallisuudesta tulee selväksi. Työnantajan on huolehdittava siitä, että on tavoitettavissa yllättävissäkin tilanteissa, joissa työntekijä saattaa tarvita opastusta. Yleisilmeeseen on myös kiinnitettävä huomiota, kuten työntekijän vaatetukseen ja siisteyteen. KotiSaletin työntekijä on iloinen, energinen ja sosiaalinen sekä käyttäytyy kunnioittavasti asiakasta kohtaan.

### **4. ASIAKKAAN JA OMAISEN OSALLISTUMINEN JA ASIAKASPALAUTE**

#### **4.1 Kuvaus asiakaspalautteen hankinnasta ja käsittelystä**

Vakio/ määräaikais / kerta-asiakkaille lähetetään asiakaspalautesähköpostia kerran vuodessa. Riippuen asiakkaiden iästä ja tilanteesta, annetaan mahdollisuus myös paperiseen palautteeseen, joka jätetään asiakkaan luokse/ haetaan sovituksi tai lähetetään postitse palautuskuoressa. Sopimuksen loppumis- tai uusimistilanteissa kysytään suullista palautetta. Myös reaaliaikaista palautetta pyydetään toiminnan ohessa. Sähköpostipalautteissa sekä paperisissa palautteissa annetaan mahdollisuus myös omaisten palautteille sekä palautteille mahdollisista alihankinnan toteuttajista.

Asiakaspalautteisiin reagoidaan mahdollisimman pian. Negatiivisista palautteista pyritään ottamaan opiksi sekä selvittämään sen taustalla olevat syyt perin pohjin. Negatiivisten palautteiden pohjalta pyritään korjaamaan tilanne tyydyttäväksi. Pyritään selvittämään asia asiakkaan ja omaisten kanssa.

#### **4.3 Kuvaus asiakaspalautejärjestelmän kehittämiseksi**

Jos asiakaskunta laajenee ja pystytään työllistämään muita työntekijöitä, voidaan asiakaspalautekyselyt laatia useammin esim puolen vuoden välein. Ne lähetetään edelleen s-postilla tai esimerkiksi säännöllisellä Webropol- kyselyllä tai mailchimp -sähköpostiohjelmalla. Asiakkaalla on aina myös mahdollisuus paperiseen palautteeseen. Kyselyllä suoritettua asiakaspalautetta voidaan vertailla edellisiin ja infota asiakkaita sen tuloksista ja tavoitteista. Tämä antaa avointa ja rehellistä kuvaa yrityksen toiminnasta ja kehityksestä.

## **5 RISKIEN JA EPÄKOHTIEN TUNNISTAMINEN JA KORJAAVAT TOIMENPITEET**

Yrityksen työntekijällä(jöillä) on vastuuvakuutus vahinkojen varalle sekä oikeusturvavakuutus. Normaalisti kotityöpalvelusta poikkeaville toimeksiannoille kartoitustilanteeseen menee aina KotiSaletin omistajayrittäjä itse. Kartoituskäynnillä arvioidaan, voidaanko työtilausta ottaa vastaan ja mitä mahdollisia riskejä tai erikseen sovittavia ehtoja siinä on. Kaikesta laaditaan kirjallinen sopimus, työtä vastaan otettaessa. Jos kysymys on esimerkiksi suursiivouksesta, kuolinpesästä, jossa on arvotavaraa, pyritään tavarat luetteloimaan ennen työn tekoa ja mahdollisesti kuvaamaan ne ja ympäristö. Myös sosiaalihuollon asiakkaiden kanssa saattaa eteen tulla ennalta arvaamattomia tilanteita, jolloin käyttäytymissäännöistä on syytä sopia ennemmin. Kartoituskäynnit asiakkaan kotona ennen siivouksia ja erikoisempia työtilauksia ovat tärkeitä ja niille on annettava suuri painoarvo. Jos tilauksessa on jo ennalta liikaa riskejä ja se vie palveluntarjoajan resursseja monin tavoin suhteessa tilauksesta saatavaan hyötyyn, on se syytä jättää ottamatta vastaan.

Vahingon sattuessa otetaan heti kuva, jotta asia voidaan esitellä vakuutusyhtiölle ja asianosaisille. Tietyissä tilanteissa voi olla hyvä ottaa kuva jo ennenkuin vahinkoa on sattunut, ellei kyseessä oleva kohde ole täysin kunnossa. Tällöin vältetään myöhemmiltä ristiriitatilanteilta. Esimerkkinä tästä tekstiili, joka laitetaan pesukoneeseen ja joka on jo valmiiksi ratkennut saumoistaan. Vahinkojen suuruudesta riippuen, ollaan yhteydessä vakuutusyhtiöön. Asiakkaan kanssa pienimmistäkin vahingoista neuvoteltaessa kannattaa aina tehdä asiasta kirjallinen sopimus, jotta asia voidaan myöhemmin tarvittaessa palauttaa mieleen.

Työnantajan on huolehdittava siitä, että työntekijä ei joudu toisen kodissa alttiiksi tapaturmavaaroille, työympäristön altisteille tai haitalliselle kuormitukselle. Voimakkaasti päihteiden vaikutuksen alaisena olevan asiakkaan yleistila tarkistetaan ja suunnitellut toimenpiteet toteutetaan asiakkaan selvittyä. Hoitajan läsnä ollessa päihteiden vaikutuksen alaisena tai uhkaavasti käyttäytyvä asiakkaan vieras /omainen pyydetään poistumaan paikalta kunnes KotiSaletin työntekijä on toteuttanut sovitut työt. KotiSaletin työntekijän läsnäollessa asiakkaan ei tule tupakoida. Apuvälineiden käytöllä taataan työntekijöiden sekä asiakkaiden turvallisuus. Asiakkaan kotona olevat, hoitajien työvälineinään käyttämät/tarvitsemat vialliset sähkölaitteet tulee korjauttaa. Kaikkien tarvittavien työvälineiden tulee olla käyttökunnossa ja turvallisuus seikat huomioitu. Kotihoitoon ei voida ottaa asiakasta, joka ei itse halua palvelua, jonka aggressiivista käyttäytymistä ei saada hallintaan tai joka ei sitoudu yhteistyöhön, vaikka -ymmärtäisi sen merkityksen hoitonsa kannalta

## **6. ENNAKKOKARTOITUS RISKEISTÄ, KRIITTISISTÄ TYÖVAIHEISTA JA VAARATILANTEITA**

### **6.1 Siivouksen kriittisten työvaiheiden ennakointi**

Tarpeen mukainen suojautuminen; kuten maskit, esiliinat ja hanskat

Vahvoja pesuaineita käytettäessä; riittävästä ilmanvaihdosta, myöskään asiakas ei altistu höyryille tai hajuille. Korkeiden paikkojen siivous, kuten ikkunan pesut; kunnollinen talousjakkara/ tikkaat, ei turhia riskejä

## **Jos tilaus on erikoinen:**

- x Sovitaan aika kartoitukselle
- x Määritellään riskitekijät
- x Määritellään ehdot : aika, matka, työntekijäresurssit, aineet ja välineet, mahdolliset yllätykset, hinta, tavoite
- x Tehdään suunnitelma
- x Hyväksytetään asiakkaalla - toimeenpano
- x Palaute asiakkaalta ja asiakkaalle
- x Kirjataan prosessi
- x Opitaan

## **6.2 Mahdollisia vaaratilanteita KotiSaletin palveluiden piirissä**

Vahinko siivouksen/ järjestelyn yhteydessä – esimerkiksi esineen rikkoutuminen, oma loukkaantuminen ( esim. tippuminen tikkailta ikkunanpesun yhteydessä)

Asiakkaan sairauskohtaus, tajuttomuus, kaatuminen, haava, pahoinvointi, sähköisku

Asiakkaan kaatuminen suihkutuksen yhteydessä

Haava jalkahoitotapahtuman yhteydessä – Marevan lääkitys

Vaarallinen tai uhkaava asiakas, päihtynyt asiakas

## **6.3 Kuvaus menettelystä, jolla läheltä piti – tilanteet ja havaitut epäkohdat käsitellään/ korjataan**

- x Käydään tilanne läpi ja kirjataan se ylös
- x Pohditaan yhdessä mitkä seikat johtivat tilanteeseen – kuullaan asianosaisia
- x Mitä olisi voinut tehdä toisin ja oliko tilanne vältettävissä
- x Täytyykö työtapoja muuttaa sattuneen tilanteen johdosta

Tehdään mahdollinen uusi korjattu toimintamalli ja informoidaan asianosaisia, kuten työntekijöitä, asiakkaita, omaisia ja yhteistyötahoja. Riippuen havaitun tilanteen vakavuudesta kutsutaan asianosaiset ja yhteistyötahot koolle ja käydään korjaavat toimenpiteet läpi sillä tavoin, että kaikki ovat ne ymmärtäneet. Lisäksi tai pelkästään voidaan lähettää sähköpostia edellä mainituille ja kuvailla koko prosessi ja lopputulos.

Soiten palveluntuottajarekisteristä löytyvät erikseen lomakkeet, joilla ilmoitetaan mahdollisista reklamaatioista ym. edellä mainituista.

## **7 HENKILÖSTÖ**

### **7.1 Henkilöstön määrä ja rakenne**

Vuonna 2019-2020 on KotiSaletissa yksi työntekijä. Jos asiakaskunta laajenee nopeammin, kuin on suunniteltu on palkattava ainakin osa- aikainen työntekijä mahdollisesti palkkatukimahdollisuutta hyväksi käyttäen. Työntekijä voi olla nimikkeeltään henkilökohtainen avustaja/lähihoitaja tai puhdistusalan ammattilainen. KotiSaletin yrittäjä/työntekijän koulutukset ovat: lähihoitaja, jalkojenhoitaja, välinehuoltaja, sosionomi AMK/ YAMK, ammattijärjestäjä.

Palvelutuotannossa opiskelijoita voidaan käyttää tilapäisiin työsuhteisiin seuraavin pelisäännöin:

1) Opiskelija voidaan palkata tilapäisesti sovittuihin ja ennalta määriteltyihin työtehtäviin, kun hän

a. selvästi sijaistaa vakinaista henkilöä

b. palkkaaminen on välttämätöntä tilapäisestä töiden ruuhkahuipusta selviytymiseen ja tällöin asiakkaiden kotihoidon palvelujen turvaamiseksi

c. kesäloma-aikana sijaisuusaika voi kestää 3 kk (jolloin turvataan myös, ettei henkilöstö turhaan vaihdu).

Valviran määrittämät ehdot, että opiskelijalla on vähintään kaksi kolmasosaa opinnoista hyväksytysti suoritettuna. Työnantaja/palveluntuottaja nimeää kirjallisesti kullekin ottamalleen opiskelijalle (sekä terveydenhuollon että nimikesuojattujen alojen opiskelijalle) Valviran ohjeistuksen mukaisen ohjaajan 6) palveluntuottaja määrittää erikseen ja kirjaa kunkin opiskelijan työtehtävät huomioiden opiskelijan valmiudet ja osaamisen tason

[https://media.sitra.fi/2017/02/23070331/Kotihoidon\\_saantokirja-5.pdf](https://media.sitra.fi/2017/02/23070331/Kotihoidon_saantokirja-5.pdf)

## **7.2 Kuvaus henkilöstön rekrytoinnin periaatteista ja perehdyttämisestä**

Rekrytointia voi tehdä Te- toimiston kanssa yhdessä. Myös palkkatuella voidaan palkata aluksi sesonkityöntekijöitä, kuten lumenluontiin ja ruohonleikkuuseen. Te- toimistolta saa työntekijän CV:n nähtäväksi, rikosrekisteriote pyydetään tilaamaan, kun päätös palkkaamisesta on tehty. Työntekijän taustoja voi kysellä CV:ssä näkyviltä työnantajilta. Yllättävissä tilanteissa ja suunnitellusti KotiSaletilla on käytettävissään sijainen, joka on ammatiltaan perushoitaja.

Riippuen ammattitaidosta, koulutuksesta ja kokemuksesta uusi työntekijä aloittaa työnsä kulkien yhdessä yrityksen omistajan kanssa niissä asiakaspaikoissa, joita hänelle on suunniteltu. Haastavimpia asiakaspaikkoja ei laiteta uudelle työntekijälle heti alkuun. Työntekijän kanssa käydään palautekeskustelu kahden -kolmen viikon kuluessa työn aloittamisesta. Keskustelun pohjalta suunnitellaan jatko, kuinka edetään ja millaisia asiakaspaikkoja työntekijä kokee pystyvänsä hoitamaan.

## **7.3 Yrittäjän ammattitaidon ja työhyvinvoinnin ylläpitäminen ja osaamisen johtaminen**

Yrittäjä suorittaa 2019-2020 laatukäsikirjan kotityöpalveluista saadakseen kotityöpalveluiden laatusertifikaattimerkin käyttöönsä. Lähitulevaisuudessa ei ole koulutuksia suunnitteilla. Yrittäjä opiskelee yrityksen ylläpitoa/ mainontaa, somea ja luo verkostoja ympärilleen. Osaamisen johtamisesta ja esimiehenä toimimisesta on yrittäjällä 12- vuoden kokemus sosiaalipuolelta. Alaisia on ollut parhaimmillaan noin 130 eri paikkakunnilla, joista suurin osa oli pitkäaikaistyöttömiä, vajaakuntoisia ja vaikeasti työllistettäviä sekä maahanmuuttajia. Lisäksi ryhmään lukeutuvati myös yhdyskuntapalvelun suorittajat, avotyöläiset ja oppisopimuslaiset, joten allekirjoittaneella on vankka kokemus mahdolliseen työllistämiseen myös KotiSaletin kohdalla. Allekirjoittaneen työhyvinvointi ja jaksaminen hoituu elämäntapana olevan liikunnan ja ulkoilun kautta saatavana hyötynä. Liikunta, työ ja vapaa -aika ovat tasavertaisessa suhteessa keskenään.

Tällä hetkellä ei ole tarvetta sairauspoissaolojen seurannalle tai täydennyskoulutus suunnitelmaa/ kehityskeskusteluja.

Kotityöpalveluiden laatukäsikirja valmistuu vuonna 2020, jolla tavoitellaan kotityöpalveluiden laatusertifikaattia. Varsinaisia henkilöstöasioita ei KotiSaletissa vuonna 2019 ole.

## **8 YRITYKSEN TOIMITILAT, LAITTEET JA TARVIKKEET**

Yrityksellä on lämmin varasto sekä kotitoimisto samassa kotiosoitteessa.

Pääasiassa käytetään asiakkaan laitteita ja välineitä. Palveluntarjoajalla on kuitenkin aina mukanaan myös omat välineet, jos asiakkaan välineet eivät ole sen tasoisia, että niillä päästään haluttuun siivoustulokseen tai ne ovat epäergonomisia ym. Ikkunanpesuissa KotiSaletilla on mukanaan ladattava ikkunanpesin ja tikkaat. Muita siivousvälineitä/ laitteita ovat: Imuri, teräväkuivain, lasta, ämpäri. Myös jalkahoitolaukku, jossa ovat jalkahoidon tekemiseen tarvittavat välineet, kulkee aina KotiSaletin työautossa mukana.

Imurin pussin vaihdon yhteydessä vaihdetaan myös suodattimet tarvittaessa.

## **9 ASIAKASTURVALLISUUS**

Krista Kinnunen vastaa kaikista KotiSaletin turvallisuusasioista. KotiSaletti ottaa vastuun mahdollisten tulevien työntekijöidensä ammattitaidosta ja soveltuvuudesta työhön sekä asianmukaisesta perehdyttämisestä yksilöllisesti ja asiakaskohtaisesti. Työntekijöillä on ensiapukoulutus voimassa ( ellei ole, se järjestetään) sekä valmiudet perustyöhön. Jokaisen ydinosaamisalueet ja ammattitaito otetaan huomioon jaettaessa asiakaskohteita.

Asiakasturvallisuuden edellytyksenä on mahdollisimman avoin ja rehellinen informaatio asiakkaan, työntekijän, omaisten ja muiden asianosaisten kanssa tietosuojaalaki huomioiden. Asiakkaan tilanteesta tai ympäristössä tapahtuvista muutoksista tulee informoida kaikkia osapuolia, joita asia koskettaa. Asiakkaasta otetaan vastuu siltä osin, kuin sopimuksessa on määritelty, kuitenkin huomioon ottaen yllättävät tilanteet ja ”varhaisen puuttumisen” toimintatapa. Asiakas ohjataan tarpeen vaatiessa muiden tai lisäpalveluiden piiriin, jos siihen huomataan tarvetta.

Autetaan asiakasta luomaan turvaverkkoa kotona selviytymisen tueksi. Hoidon toteutuksessa käytetään kuntouttavaa työtettä. Kuntouttavan työtteen avulla henkilökunta kannustaa asiakasta selviämään arkisissa askareissaan, tarkoitus on että asioita tehdään yhdessä, ei asiakkaan puolesta KotiSaletti vastaa turvalaitteista ja hälytysjärjestelmistä ja tarkistaa ne asiakaskohtaisesti ja erikseen sovitusti. KotiSaletti ilmoittaa järjestelmistä vastaaville tahoille vikoja havaitessaan.

## **10 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET, KULUTTAJAN SUOJA**

Asiakkaalle tehdään hoito- ja palvelusuunnitelma sekä Palvelusopimus KotiSaletin toimesta. Sopimuskauden umpeuduttua ja mahdollista uutta sopimusta laadittaessa määritellään nykytilanne ja hoito- ja palvelusuunnitelma päivitetään. Henkilökohtaisen avun puolella asiakkaan kanssa tehdään vielä erikseen sopimus asiakkaan ja tuottajan välille palveluntuottajarekisterissä olevan sopimuspuhjan mukaisesti. Tarvearviointi voidaan tehdä myös kesken sopimuskauden asiakkaan tilanteen muuttuessa. Asiakasta ohjataan ja neuvotaan tarpeen vaatiessa mm. elämänhallinnallisissa asioissa sillä sosiaalialan ammattitaidolla, joka KotiSaletin yrittäjällä on.

Asiakkaan kanssa käydään yhdessä läpi sopimuksen, palvelupakettien tai määräaikaissopimuksen ehdot ja sisältö. Palvelupaketteihin ja määräaikaissopimukseen liittyvät tarjoukset ja edut selvennetään asiakkaalle. Hänelle jätetään oma versio tehdystä palvelusopimuksesta. Asiakkaan tilanne huomioiden hänelle selvennetään mikä palvelu/ palvelupaketti olisi hänelle hyvä kokonaisuus. Sopimusmuutoksista informoidaan mahdollisimman varhaisessa vaiheessa ja selkokielisesti sekä kirjeellä, että tapaamisen yhteydessä. Asiakkaalle selvennetään ALV- n osuus hinnassa ja selvitetään, onko hänellä oikeus arvonlisäverottomaan palveluun <https://www.vero.fi/syventavat-vero-ohjeet/ohje-hakusivu/48131/sosiaalihuoltopalvelujen-arvonlis%C3%A4verotus/> , palveluseteleihin tai kotitalousvähennykseen. Asiakasta autetaan tarvittaessa kyseisten etuuksien hakemisessa. Erityisesti iäkkäille asiakkaille kerrotaan, että aina on mahdollisuus soittaa ja kysyä uudelleen ja uudelleen niin kauan, että asia selkenee.



Asiakkaalla on oikeus korvaukseen välittömästi vahingosta, jonka hän kärsii palvelun tuottajan viivästyksen tai virheen vuoksi. Palvelun tuottaja ei ole vastuussa viivästyksen aiheuttamista vahingoista, jos palvelun tuottaja osoittaa, että viivästys johtuu hänen vaikutusmahdollisuuksiensa ulkopuolella olevasta esteestä, jota hänen ei kohtuudella voida edellyttää ottaneen huomioon sopimusta tehtäessä ja jonka seurauksia hän ei myöskään kohtuudella olisi voinut välttää eikä voittaa. Asiakkaalla on oikeus saada korvausta palvelun viivästymisen tai virheen aiheuttamista välillisistä vahingoista vain silloin, kun viivästys tai virhe johtuu palvelun tuottajan puolella olevasta huolimattomuudesta. Asiakas on aina velvollinen toimimaan siten, etteivät viivästyksen tai virheen aiheuttamat vahingot hänen toimiensa tai laiminlyöntiensä seurauksena aiheuttomasti lisäänty. [https://media.sitra.fi/2017/02/23070331/Kotihoidon\\_saantokirja-5.pdf](https://media.sitra.fi/2017/02/23070331/Kotihoidon_saantokirja-5.pdf)

### **10.1 Asiakkaan itsemääräämisoikeus, epäasiallinen kohtelu, reklamaatiot**

Asiakasta ja hänen itsemääräämisoikeuttaan kunnioitetaan siinä ympäristössä missä hän elää. Hänen arkensa pyritään turvaamaan siinä määrin kun palveluntarjoajalla on siihen osuutta ja mahdollisuuksia. Asiakasta kuunnellaan sekä otetaan mahdollisuuksien mukaan huomioon hänen toivomuksensa. Asiakas osallistuu palveluidensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Jos asiakas ei toimintakyvyn vajavuuden, sairauden ym. syyn vuoksi kykene ajattelemaan omaa parastaan, on hänen tahtoaan selvitettävä yhdessä laillisen edustajansa ja sosiaalitoimen kanssa. Lähtökohtana kaikessa palvelussa on aina asiakkaan etu.

Kuvaus menettelystä, miten huolehditaan ja kuka vastaa asiakkaan luovuttamista rahavaroista, avaimista ja muista tavaroista

Palvelusopimuksessa on kohta, jossa sovitaan edellä mainituista asioista ja kuitataan allekirjoituksella. Epäasiallisen kohtelun epäilyssä tilanne selvitetään perin pohjin jokaiselta asianosaiselta mahdollisimman pian ensin erikseen ja sen jälkeen yhdessä. Kaikki näkökannat huomioidaan ja pyritään keskustelun avulla sopimaan asiassa ratkaisu. Kaikki kommentit kirjataan ylös ja tästä kerrotaan asianosaisille. Jos asiakas on tyytymätön saamaansa palveluun, hänellä on oikeus tehdä reklamaatio yritykselle. KotiSaletin yhteystiedot ovat dokumentin alussa.

Jokaisesta reklamaatiosta on heti ilmoitettav Soitelle, koska KotiSaletti on ilmoittautunut Soiten palvelusetelijärjestelmään palveluntuottajaksi. Kaikki reklamaatiot selvitetään asianosaisten kanssa ja pyritään korjaamaan tilanne sekä tekemään asiakas tyytyväiseksi. Reklamaatiot selvitetään mahdollisimman nopeasti. Reklamaation syystä, käsittelystä ja lopputuloksesta informoidaan kaikkia osapuolia.

### **10.2 Asiakassuhteen päättyminen**

Asiakasta muistutetaan lähestyvistä päättymispäivästä ja mahdollisesta loppulaskusta. Hänelle voidaan pyytää tilitoimistolta yhteenveto maksetusta ja saadusta palvelusta. Pyydetään loppupalaute sähköisesti tai kirjallisesti. Päivitetty hoito- ja palvelusuunnitelma takaa palvelujen ja hoidon jatkuvuuden työntekijöiden tai palveluja tuottavan yhteisön vaihtuessa. Tutustuminen asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan on myös osa uuden työntekijän tai opiskelijoiden perehdyttämistä asiakkaan tilanteeseen. Hoidon ja palvelujen jatkuvuuden ja tiedonkulun parantuessa vähenevät mahdollisuudet, että hoidossa tapahtuisi virheitä tai että asiakkaan toivomukset tulkittaisiin väärin. Selkeä kirjattu suunnitelma sovitusta palvelusta ja hoidoista ehkäisee työntekijöiden päällekkäistä työtä. Samalla varmistetaan työntekijöiden keskinäisiä työn- ja vastuunjakoja. Siten lisätään asiakasturvallisuutta

### **10.3 Kunnan ja palveluntuottajan yhteistyö**

Kunta tekee asiakkaalle hoito- ja palvelusuunnitelman, jonka pohjalta palveluntuottaja tekee oman sopimuksensa asiakkaan kanssa ja toteuttaa palvelusuunnitelman palveluita niiltä osin, kuin

mahdollista. Jokaisella toistuvia tai säännöllisiä palveluja saavalla asiakkaalla on yksilöllinen, kirjallinen hoito- ja palvelusuunnitelma. Palvelusuunnitelma laaditaan yhdessä asiakkaan ja/tai hänen laillisen edustajansa tai muiden läheistensä kanssa. Suunnitelman toteutumisen seuranta, tarkistaminen ja arviointi tapahtuvat yhteisymmärryksessä suunnitelman laatimiseen osallistuneiden kesken. Suunnitelman laadinnasta vastaava työntekijä huolehtii, että asiakasta kuullaan ja hänen tarpeensa huomioidaan jatkuvasti.

Palveluntuottaja on yhteistyössä kunnan kanssa mahdollisista palvelusuunnitelman päivittämiseen ja asiakkaan kotona selviämiseen liittyvistä asioista. Asiakkaan toiveet, tarpeet ja odotukset tulevat usein esiin vähitellen molemminpuolisen tutustumisen ja luottamuksellisten suhteiden kehittymisen myötä. Siksi on kuultava asiakasta ja oltava jatkuvasti valmis tarkistamaan suunnitelmaa. Asiakkaasta lähtevän työotteen toteutuminen ja sen arviointi ovat työntekijöiden ja työnjohdon yhteisiä tehtäviä.

#### **10.4 Asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvä seuranta ja kehittäminen**

Asiakkaan asemaa ja oikeuksia toteutetaan kotihoitotyössä aina samalla laadulla. Asiakkaan tilanteessa, voinnissa ja kunnossa tapahtuvien mahdollisten muutostenkin myötä pidetään samoista periaatteista kiinni. Tehdään yhteistyötä omaisten ja muiden hoitavien tahojen kanssa asiakkaan luvalla ja ymmärryksellä.

Asiakas voi antaa sekä sosiaali- että terveydenhuollossa suostumuksensa siihen, että häntä koskevia tietoja voidaan luovuttaa salassapitosäännösten estämättä tahoille, jotka tarvitsevat niitä hoidon toteuttamiseksi ja jatkuvuuden turvaamiseksi. Asiakkaan suostumus tulee olla kirjallisena ja kirjattuna. Suullisesti annettu lupa tietojen vaihtoon on pätevä. Tällöin lupa on kirjattava asiapapereihin mahdollisimman tarkasti. Papereista tulee käydä selville, koska suostumus on annettu ja kuka on vastaanottanut ja kirjannut suostumuksen. Kun suostumusta pyydetään, on asiakkaalle kerrottava selkeästi, mitä tietoja, mihin tarkoitukseen ja kenelle suostumuksella luovutetaan ja pyydetään. Näin asiakkaalle ja tarvittaessa hänen nimeämälleen edustajalle jää mahdollisuus harkita suostumuksen antamista, sen sisältöä, laajuutta ja kesto. Asiakkaalla on milloin tahansa oikeus muuttaa tai rajata antamaansa suostumusta tai peruuttaa se. Suostumuksen edellytyksenä on, että asiakas (tarvittaessa hänen virallinen edustajansa) ymmärtää sen merkityksen

## **11. KOTISALETIN KOTIHOIDON LAADUN VARMISTAMINEN/**

### **KOTIPALVELU/KOTIPALVELUN TUKIPALVELUT JA HENKILÖKOHTAINEN APU**

Opastus, ruoanlaitto, leipominen, vaatehuolto; vaatteiden pesu ja silytys, asiointi/kauppa-apu, saattajapalvelu, henkilökohtainen apu

#### **Kylvetys/ saunotus palvelukuvaus:**

Kylvetys tarkoittaa suihkutusta. Asiakkaan avustaminen suihkuun ja auttaminen pesuissa. Pelkkä auttaminen suihkuun ja asiakas pesee itse ja auttaminen suihkusta pois myös mahdollista. Joskus asiakas haluaa lämmittää saunan vaikka ei menekään löylyyn. Suihkun ja saunan jälkeen kuivataan, rasvataan ( huomioidaan ihon kuntoa, ihottumat, haavaumat) ja puetaan puhtaat vaatteet päälle. Rullataan hiukset tai kammataan ja ajetaan parta. Leikataan ja puhdistetaan käsien kynnet ja viilataan ne. Päivittäinen henkilökohtainen hygienia ja apu: Autetaan asiakasta päivittäisen hygienian hoidossa, kuten aamu- ja iltapesuissa sekä suuhygieniassa, johon kuuluu hiusten kampausta ja parran ajo tarvittaessa. Asiakkaan avustaminen, wc:ssä, alusastialla tai virtsapulloon virtsaamisessa. Tarvittaessa asiakkaalle vaipan vaihto, katetripussin tyhjentäminen tai asiakkaan kuulolaitteen huoltaminen ja paikalleen asettaminen tai silmäproteesin puhdistus. Asiakasta avustetaan tarvittaessa pukeutumisessa ja riisuutumisessa sekä tukisukkien laitossa.

#### **Ravinnosta huolehtiminen**

Aamu-, ilta- ja/tai välipalojen valmistaminen sekä lounaan ja päivällisen lämmittäminen tai valmiiksi valmistaminen. Tarvittaessa asiakkaan avustaminen syömisessä ja juomisessa. Tai ruoka annoksen valmiiksi laittaminen lautaselle jääkaappiin ja muistutus siitä. Asiakkaan peruselintarvikkeista huolehtiminen sekä avustaminen kauppatilauksen tekemisessä sekä kaupassakäynti asiakkaan kanssa tai puolesta. Asiakkaan nesteytyksen tarkkailu (mm. virtsaneritys ja kuivumisoireet). Ravintoon ja ruokavaliioihin liittyvä ohjaaminen kauppalistaa tehtäessä.

#### **Kodin hoito**

Jokapäiväinen kodin siisteyden ylläpito. Tavaroiden laittaminen paikoilleen, suurempien roskien lattialta ja pinnoilta poistaminen, tiskaus ja roskien ulos vieni.

Vuoteen kunnostaminen sekä vuodevaatteiden tuulettaminen ja vaihtaminen.

Pyykkien laittaminen pesukoneeseen ja kuivumaan ripustaminen tai pesulaan toimittaminen.

#### **Turvallisuus ja esteettömyys**

Turvapuhelimen, ovivahdin, hellavahdin, kaatumisvahdin, turvarannekkeen, asianmukaisten apuvälineiden ja palohälyttimen toiminnan tarkistaminen niiden apuvälineiden osalta, joita asiakkaalla on käytössä. Ohjaus, neuvonta ja avustaminen apuvälineiden hankinnassa ja niiden käytössä sekä kodin muutostöihin liittyvissä asioissa. Esteettömän kulun varmistaminen ja turvallisuuden tarkistaminen.

### **11.1 FYYNINEN, PSYYKKINEN, SOSIAALINEN JA HENGELLINEN TOIMINTAKYKY**

**Fyysisen toimintakyvyn** tukemisessa on ikäihmisen kohdalla keskeistä, että hoitaja osaa huolehtia ja kannustaa ikäihmistä tai tuen tarvitsijaa optimaaliseen fyysiseen aktiivisuuteen ja päivittäisistä toiminnoista selviytymiseen. Hoitajan tehtävänä on suunnitella ja järjestää elinympäristö sellaiseksi, että se tukee asiakkaan itsenäistä selviytymistä. Lisäksi hoitajan on tärkeää huolehtia asiakkaana olevan ikäihmisen turvallisuudesta ja tukea hänen itsenäistä suoriutumista erilaisilla tarvittavilla apuvälineillä.

**Psyykkisen toimintakyvyn** tukemisessa on keskeistä, että hoitaja osaa huomioida iäkkään asiakkaan kognitiiviset eli tiedon käsittelyyn tarvittavat toiminnot. Näitä ovat havaitseminen, oppiminen ja muistaminen, kielelliset toiminnot, ajattelu, ongelmanratkaisu sekä päätöksenteko. Tärkeä osa kognitiivista toimintakykyä ovat metakognitiot eli se, kuinka iäkäs itse käsittää omat havainto-, muisti-, oppimis- ja ajattelutoimintansa. Hoitajan on tärkeää käsitellä näitä asioita yhdessä asiakkaan kanssa. Myös luovuus ja viisaus liittyvät kognitiivisiin toimintoihin, joten niiden huomioiminen psyykkisen toimintakyvyn tukemisessa on tärkeää. Iäkkään asiakkaan psyykkisen toimintakyvyn tukemisessa korostuu hänen omien voimavarojen ja edellytysten etsiminen ja löytäminen. Sopeutuminen ikääntymisen tuomiin psyykkisiin muutoksiin on hyvin yksilöllistä. Iäkäs asiakas tarvitsee arjesta selviytymiseen omaehtoista aktiivisuutta, motivaatiota ja mahdollisuuden toimia itse. Hoitajan on annettava asiakkaalle mahdollisuus hoitaa omia asioitaan ja tehdä itsenäisiä päätöksiä. Hoitaja voi aktivoida kognitiivisia taitoja tekemällä päivärytmi sellaiseksi, että se vaatii asiakkaalta omaa aktiivisuutta.

Iäkkään asiakkaan **sosiaalisen toimintakyvyn tukeminen** on tavoitteellista toimintaa, jonka avulla häntä tuetaan mahdollisimman itsenäiseen suoriutumiseen ja terveyden ylläpitämiseen. Sosiaalisen toimintakyvyn tukemisessa on keskeistä, että hoitaja ymmärtää asiakkaan tarvitsevan toisia ihmisiä, läheisyyttä ja yhteisöllisyyttä. Sosiaaliset suhteet, sosiaalinen tuki ja sosiaalinen aktiivisuus ovat yhteydessä vanhuksenkin fyysiseen ja psyykkiseen toimintakykyyn. Ihmissuhteet tukevat toimintakykyä ja auttavat vanhusta esimerkiksi hänen sairastuessaan. Hyviksi koetut sosiaaliset suhteet ja hyvä vuorovaikutustaidot auttavat iäkästä selviytymään erilaisista menetyksistä ja sopeutumaan sairauksiin ja toimintakyvyn heikkenemiseen. Sosiaalisesti aktiivinen elämäntyyli on tärkeää useimmille iäkkäille. Sosiaalinen osallistuminen ylläpitää itsetuntoa, lisää itsearvostusta ja uskoa omiin kykyihin sekä vahvistaa tarpeellisuuden tunnetta. Usein harrastuksissa tärkeämpi tavoite on saada mielihyvää kuin oppia uutta.

**Sosiaalisella tuella** tarkoitetaan ihmissuhteisiin liittyvää positiivista terveyttä ja toimintakykyä edistävää ja stressiä ehkäisevää toimintaa. Sosiaalinen tuki on sosiaalisista suhteista saatavaa voimavaraa.

Sosiaalinen tuki voidaan jakaa emotionaaliseen, informatiiviseen, instrumentaaliseen ja negatiiviseen tukeen. Emotionaalisessa tuessa hoitaja jakaa tunteita ja kokemuksia iäkkään kanssa sekä antaa hänelle rohkaisevaa, lohduttavaa ja arvostavaa palautetta. Emotionaalisessa tuessa hoitaja ilmaisee luottamuksellisuutta iäkkäälle ja tiedottaa asiakkaalle että hänellä on mahdollisuus saada tarvittaessa apua ja tukea.

Informatiivisessa tuessa hoitaja jakaa tietoja, neuvoa ja ohjaa vanhusta erilaisissa tilanteissa. Instrumentaalisessa tuessa hoitaja auttaa vanhusta konkreettisesti. Hengellisellä toiminnalla voidaan tukea ikääntymiseen liittyviä luopumisen ja menetyksen huolia sekä etsiä ratkaisua kysymykseen elämän tarkoituksesta. Se tuo myös iloa, toivoa ja voimaa jokapäiväiseen elämään. Vanhuksen hengellinen vakaumus, maailmankatsomus ja elämänarvot tarjoavat parhaimmillaan hänelle arvokkaan kokemuksen elämän mielekkyydestä. Hoitajan on tunnettava vanhuksen elämäntarinan hengellinen puoli ja käytettävä riittävästi aikaa kuunteluun, jotta hän ei loukkaa vanhusta eikä tarjoa vääriä muotoja toimintakyvyn tukemiseen.

lääkkään asiakkaan **hengellisen toimintakyvyn tukeminen** on tavoitteellista toimintaa, jonka avulla häntä tuetaan mahdollisimman tasapainoiseen elämään ja elämän kokemiseen merkityksellisenä ja mielekkäänä. Hengellisen toimintakyvyn tukemisessa on tärkeää, että hoitaja tunnistaa iäkkään moraalisia ja uskonnollisia periaatteita. Asiakkaan tasapainoinen elämä edellyttää hengellisten tarpeiden huomioon ottamista ja tyydyttämistä siihen katsomatta, mihin uskontokuntaan hän kuuluu tai kuuluuko mihinkään.

Hyvän hoito- ja hoivatyön perusta on asiakkaan arvostaminen. Hyvä ja rakentava vuorovaikutus on mahdollista vain arvostavassa ja kunnioittavassa ilmapiirissä. Arvostaminen on arvojen, inhimillisen elämän, kokemuksen ja tunteiden kunnioittamista. Arvostamisessa tärkeitä eivät ole iäkkään asiakkaan saavutukset, saavuttamatta jäämiset, onnistumiset tai epäonnistumiset, vaan hoitajan tulee arvostaa häntä ihmisenä. Hoitaja antaa arvon jokaiselle asiakkaalle riippumatta hänen elämäkatsomuksesta, ymmärryksestä tai luonteestaan arvostamiseen sisältyy myös persoonan kunnioittaminen. Tähän liittyy hoitajan ymmärrys, että jokaisella ihmisellä on maailmassa oma tehtävä ja ainutlaatuinen elämä. Hengellisen toimintakyvyn tukeminen auttaa iäkästä löytämään merkityksen ja mielekkyyden oman elämän kokonaisuudesta. Se antaa parhaimmillaan turvallisuuden tunteen ja auttaa suhtautumaan tasapainoisesti nykyhetkeen ja tulevaan, myös kuolemaan. Vanhuksen Hengellistä toimintakykyä tukee se, että hänen kanssaan käsitellään luopumisiin ja menetyksiin liittyviä asioita ja kokemuksia ja pohditaan elämän tarkoitusta. Hengellisen toimintakyvyn tukemisen tarkoituksena on tuoda iloa, toivoa ja voimaa iäkkään asiakkaan jokapäiväiseen elämään.

### **Muita huomioita asiakaskäyntien yhteydessä**

Asiakasta ohjataan ja neuvotaan ntarpeen mukaan erilaisissa yhteiskunnallisissa asioissa, kuten eläkkeensaajan hoitotuki, asumistuki, kuljetuspalvelut ym. Postin avaaminen sovitusti. Tarvittaessa veden ja puiden kantaminen, talon lämmittäminen ja pihatyöt. (Jos asiakkaalla ei ole ketään, joka asioista huolehtisi) sekä myös erilaiset ajanvaraukset, kuten parturi, kampaaja, hieroja ym. lääkäriajat. Yhteistyö omaisten, ja muiden hoitoon osallistuvien tahojen kanssa (mm. henkilökohtaiset avustajat, edunvalvojat). Saattaminen: Lääkäriin, sairaalaan tai laboratorioon saattaminen tai muu asiointiapu asiakkaan puolesta tai yhdessä hänen kanssaan.

### **Kuvaus asiakastyön ja päivittäisen toiminnan kehittämisestä**

Päivittäisessä toiminnassa palvelut tehdään aina asiakaslähtöisesti ja joustavasti. Asiakas pyritään ottamaan mukaan arjen toimintoihin kuntouttavaa työtettä ja osallistavan hoitotyön periaatetta noudattaen. Pyritään löytämään pieniä iloja ja onnistumisen kokemuksia arjesta sekä löytämään positiivista virettä päivään vaikka asiakkaan mieliala olisikin matala. Pienillä eleillä, kuten kesällä kukkien hakeminen maljakkoon, pöytäliinan vaihtaminen, jonkun kivan muistilapun jättäminen asiakkaan kotiin luovat tunnelmaa aidosta välittämisestä ja ilostuttavat kaikkia läsnäolijoita. Ulkoilun mahdollistaminen on tärkeää monestakin eri näkökulmasta. Usein iäkäs asiakas ei halua lähteä ulkoilemaan, koska se on niin hankalaa. Tuetaan asiakasta lähtemään ulos ja tehdään asia hänelle mahdollisimman helpoksi.

## 12 SIIVOUSPALVELUIDEN KÄYTÄNTEET

### Siivous

#### Perussiivous

Asunnon imurointi ja mattojen tuuletus. Lattiapintojen pesu ja pölyjen pyyhintä. Keskeisimpien ja tarpeenmukaisten pintojen pölyjenpyyhintä. Keittiön tasojen, kaapistojen sekä ovenpielien ja kahvojen tarpeenmukainen pyyhintä. WC: den ja lavuaarien pesu.

#### Ylläpitosiivous

Asunnon ja mattojen imurointi ja vapaiden lattiatilojen kosteapyyhintä, keskeisimpien ja tarpeenmukaisten pintojen pölyjenpyyhintä. Keittiön tasojen ja kaapistojen sekä ovenpielien ja kahvojen tarpeenmukainen pyyhintä. WC:den ja lavuaarien pesu+pienten mattojen puistelu.

#### Suursiivous

Asunnon imurointi ja mattojen tuuletus. Lattiapintojen pesu ja pölyjen pyyhintä. Keittiön tasojen, kaapistojen sekä ovenpielien ja kahvojen pyyhintä. WC: den ja lavuaarien pesu. Kylpyhuoneen ja saunan pesu.

\* Jos siivottavat tilat vaativat järjestelyä se lisää siivousaikaa. Erikseen voidaan tilata myös järjestely+siivous

arviointikäynti asiakkaan asunnossa, jonka tarkoitus on kartoittaa siisteystaso, tavaroiden määrä, asunnon sokkeloisuus ym. koska ne vaikuttavat siivouksen kestoon. Ellei arviointikäyntiä voida tehdä, kerrotaan asiakkaalle tilausta tehtäessä oikeudesta muuttaa listahintaa kohteessa ennen siivouksen aloitusta reaaliaika-arvion perusteella. Asiakkaalla on oikeus hylätä tai hyväksyä arviohinta.

\*Siivoukset suoritetaan ensisijaisesti asiakkaan omilla välineillä ja aineilla.

( mukana on kuitenkin aina oma imuri/siivousvälineet/aineet ja suojat, jos asiakkaan välineet eivät sovellu käytettäväksi.)

#### Ikkunanpesu

Palveluun sisältyy myös ikkunan edessä olevien tavaroiden siirtäminen pois ja paikoilleen sekä sälekaihtimien pyyhintä ja tarvittaessa verhojen vaihto, tuuletus tai pesu.

#### Vahaukset

Kodin eri lattiapintojen vahaukset, pääsääntöisesti asiakkaan omilla aineilla.

#### Siivous erityistapauksissa

Päätarkoituksena siivouksella on poistaa lika ja pöly sekä ylläpitää puhtautta koska mikrobit viihtyvät pölyssä. Kosketuspintojen sekä ylempien tasopintojen puhtaus on tärkeämpää kuin lattiapintojen puhtaus, koska mikrobit siirtyvät tasoista käsiin ja näin hoitaja voi tartuttaa mikrobin potilaisiin. Pöytien tasot ja vuoteet on tärkeä pitää puhtaana. Seinien ja kattojen pintoja ei ole tarpeen puhdistaa toistuvasti. Tämä pätee myös eristyshuoneen siivouksessa. (Karhumäki ym. 2016, 85.)

Resistenttiä bakteeria kantavan koti siivotaan viimeisenä. Siivouksessa käytetään kertakäyttöliinoja ja siivousvälineet ovat huonekohtaisia. Siivouksen aikana tulee käyttää suojakäsineitä ja suojaesiliinaa. Huoneiden puhdistus tapahtuu heikosti emäksisellä yleispuhdistusaineella.

Siivouksessa on erityisen tärkeää kosketuspintojen puhdistus. Pintojen puhdistukseen käytetään klooripitoista, 500 ppm:n vahvuista desinfektioainetta. Klooripitoiset puhdistusvalmisteet tu-39 hoavat resistentit mikrobit nopeasti laajatehoisuutensa vuoksi. (Pekkala & Terilä 2010, 584–589.)

Resistentin mikrobin kantajan wc- ja pesutilojen puhdistukseen käytetään klooriliuos 500 ppm:n klooripitoista puhdistusainetta. Clostridium difficile - suolistobakteeria kantavan huoneen tilat pestään klooriliuos 1000ppm. (Varsinais-Suomen sairaanhoitopiiri 2012b.) Siivouksessa on tärkeää huolehtia nopeasta eritetahradesinfektiosta. Suolistoinfektioiden yhteydessä puhdistetaan pöytäpinnat sekä kaappien ja ovien kahvat päivittäin desinfektioaineella. Tehtyjen kokeiden perusteella kloori- ja peroksygeeniyhdisteet ja glutaalialdehydi ovat tehokkaita tappamaan mikrobeja suolistoinfektioiden yhteydessä. Alkoholit ja pelkät detergentit ovat todettu tehottomiksi näitä mikrobeja vastaan. (Meurman & Kanerva 2010, 436.)  
<https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/126153/THESEUSOPPIS.pdf?sequence=1>

## 12.1 Pyykkihuolto ja jätehuolto

Asiakkaan pyykit pestään sovitusti joko hänen omalla pesukoneellaan säännöllisesti tai tarpeen mukaan. Ellei omaa pesukonetta ole, toimitetaan pyykit pesulaan asiakkaan puolesta. Pyykit myös laskostellaan kaappiin. Mahdollisen Resistentin bakteerin kantajan pyykin käsittelyssä käytetään suunenäsuojusta, suojakäsineitä ja suojaesiliinaa. Tästä kotisairaanhoidolta pyydetään yksityiskohtaisemmat ohjeet. Likaiset pyykit viedään suoraan asiakkaan pyykinpesukoneeseen. Pyykin ei tule laskea pinnoille eikä lattialle. Pyykit pestään eri koneellisina vaatteille suositellussa lämpötilassa. Käsittelyssä tekstiilejä, vältetään niiden pölyttämistä eikä lähellä saisi olla puhdasta pyykinä. Näillä toimenpiteillä minimoidaan bakteerien leviäminen muualle ympäristöön. Pesulaan lähetettävät pyykit laitetaan niille tarkoitettuun pyykipussiin, joka eroaa värillä normaalista pyykistä. Pyykkihuollon jälkeen riisutaan suunenäsuojus, suojakäsineet sekä suojaesiliina ja desinfioidaan kädet.

Haavahoidosta syntyneet sekä muut eritepiteiset jätteet pakataan huolellisesti muovipussiin ennen roskapussiin laittamista. Jätepussi suljetaan aina huoneessa ja laitetaan jättesäkkiin. (Karhumäki ym. 2016, 87; Keränen & Ylipalosaari 2010, 184–203.)  
<https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/126153/THESEUSOPPIS.pdf?sequence=1>

Jätehuoltoa toteutetaan kunnan sääntöjen mukaan lajitellen lasi, metalli, patterit, lehdet, biojäte ja mahdollisesti kartongit. Asiakkaalle voidaan järjestää kotiin toimivampi jätteen lajittelu, jos se koetaan vaikeaksi. palveluntarjoaja vie jätteet keräyspisteisiin, kuten myös kotitalousjätteet joka käyntikerran jälkeen. Asiakasta opastetaan jätteen lajittelussa. Ekologinen toiminta kuuluu KotiSaletin ammattijärjestäjän toimintaperiaatteisiin.

## 13 KUVAAUS HYGIENIAKÄYTÄNTEISTÄ JA INFEKTIOtartuntojen EHKÄISEMISESTÄ

### Käsihygieniä

Käsihygienialla voidaan ehkäistä infektioita aiheuttavien mikrobien leviämistä.

Käsihygieniä on käsien pesua ja desinfiointia sekä käsien ihon hoitoa ja suojakäsineiden käyttöä hoitotoimenpiteissä. Käsien ihoa pitää rasvalla ja hoitaa, koska ihorikot toimivat infektiopotteina. Kynnet tulee olla lyhyet eikä kynsilakkaa tule käyttää hoitotyössä. Korut, kellot ja sormukset eivät sovi hoitotyöhön, koska ne keräävät mikrobeja pinnalleen. (Karhumäki ym. 2016, 64–69.)

Hyvään käsihygieniaan kuuluu käsien peseminen saippualla ja käsidesinfektion käyttö. Hoitotoimenpiteissä käytetään tarvittaessa suojakäsineitä. Hyvällä käsihygienialla pystytään parantamaan potilaiden ja hoitohenkilökunnan potilasturvallisuutta. Sen avulla pystytään ehkäisemään mikrobien siirtyminen ympäristöstä ja henkilökunnasta potilaisiin ja toisinpäin. (Iivanainen & Syväoja 2013, 377–380.)

Kädet pestään aina kun ne ovat näkyvästi likaiset tai jos käsihuuhteiden sisältämä glyseroli on kerrostunut käsiin. Jos potilaalla on suolistoinfektio, kädet pestään ensin saippualliuoksella ja sen jälkeen desinfioidaan alkoholihiuuhteella. Suolistomikrobit eivät häviä pelkällä käsihuuhteella. Käsien kuivaaminen on ehdottoman tärkeä asia, koska kosteat, pesun jälkeen huonosti kuivatut kädet levittävät klepsiaa, serratiaa, pseudomonasta, kolibakteereja ja enterobakteereja.

Käsien kuivaaminen paperilla vähentää mikrobien määrää iholla. (Karhumäki ym. 2016, 66.) Oleellinen osa käsihygieniää on suojakäsineiden oikea käyttö, niillä ehkäistään tartuntojen saaminen ja leviäminen. Suojakäsineitä on kertakäyttöisiä ja monikäyttöisiä. Kertakäyttöiset suojakäsineet ovat joko steriilejä tai kertakäyttöisiä, lateksikäsineitä tai muovisia vinyylikäsineitä. Valitessa käsineitä hoitotilanteeseen vaikuttavat siihen käyttötarkoitus, käyttöominaisuudet, käsineiden laatu, hinta sekä asiakkaan tai työntekijän mahdollinen kumiallergia. Yliherkkyytapauksissa suositellaan käyttämään puuterittomia käsineitä. Suojakäsineet tulee pukea aina puhtaisiin, desinfioituihin ja kuiviin käsiin. Käsineet ovat asiakas/työkohtaiset, ja siirryttäessä ”likaiselta” alueelta puhtaaseen, on käsineet aina vaihdettava. Hoitotyössä käytettäviä suojakäsineitä ei desinfioida, vaan ne ovat kertakäyttöisiä. Käsineet on myös riisuttava niin, että vältetään kontaminoimasta käsien ihoa. Lopuksi vielä desinfioidaan kädet.

Monikäyttöiset suojakäsineet ovat talouskäsineitä, joita käytetään siivouksessa, välinehuollossa sekä jätteiden käsittelyssä. Käsineet suojaavat hoitajan ihoa vahvoilta pesu- ja desinfektioaineilta. Monikäyttöiset käsineet pestään päivittäin ja jätetään kuivumaan nurinpäin. (Karhumäki ym. 2016, 70–73.) Aina kun kosketaan verta, eritteitä tai asiakkaan limakalvoa on käytettävä tehdaspuhtaita suojakäsineitä. Suojakäsineet puetaan puhtaisiin, desinfioituihin käsiin, ja käsineet ovat toimenpidekohtaiset. Toimenpiteissä, joissa iho tai limakalvo läpäistään, on käytettävä steriilejä suojakäsineitä. Suojakäsineillä ei saa kosketella ympäristöä. Jos näin kuitenkin tapahtuu (esim. käännetään kohdevalaisinta), on suojakäsineet vaihdettava. Suojakäsineet vaihdetaan myös, jos ne rikkoutuvat, ja ne riisutaan heti toimenpiteen jälkeen. Kädet desinfioidaan sekä ennen toimenpiteen tekemistä että sen jälkeen. Kädet desinfioidaan myös ennen suojakäsineiden pukemista ja niiden riisumisen jälkeen.

### Käsien desinfiointi:

- Käsihuhdetta otetaan puhtaisiin, kuiviin käsiin.
- Käsihuhde hierotaan huolellisesti käsiin (15 – 30 sekuntia, kunnes kädet ovat täysin kuivat): sormenpäät, kämmenet, sormien välit, kämmenselät, ä steriloinnissa.

<https://www.valvira.fi/documents/14444/22511/7.1%20Kauneushoitoloiden%20tatuointiliikkeen%20ja%20vastaavien%20tilojen%20hygieniavaatimukset.pdf>



Desinfektion käyttö vähentää tehokkaasti väliaikaista mikrobiflooraa käsissä. Käsidesi on joko alkoholiuuhde tai geeli, 70–90 prosenttista denaturoitua alkoholipitoista desinfiointiainetta. Käsideseihin on lisätty glyserolia hoitamaan käsiä. (Karhumäki ym. 2016, 65–67.) Tutkimuksen mukaan 30 sekuntia kestävä käsien desinfiointi on riittävä aika tuhoamaan taudinaiheuttajat. Käsidesinfiointiainetta tulee olla riittävä määrä kädessä, jotta molemmat kädet pysyvät kosteina noin 30 sekunnin käsien hieromisen ajan. Tällöin varmistutaan, että molempien käsien iho desinfioidaan. Mikäli kädet kuivuvat nopeammin, käsihuuhdetta on ollut liian vähän. Käsien kuivumista käsihuuhdeesta ei tule nopeuttaa kuivaamalla käsiä tai heiluttelemalla, koska tämä vähentää desinfiointitehoa. (Kampf, Reichel, Feil, Eggerstedt & Kaulfers 2008, 1-11; Syrjälä & Teirilä 2010, 169–170.)<https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/126153/THESEUSOPPIS.pdf?sequence=1>

## **Varotoimet kotihoidossa**

Resistenttiä bakteeria kantavat sekä suolistoinfektioita tai influenssaa sairastavat kotihoidon asiakkaat hoidetaan noudattamalla pääsääntöisesti kosketusvarotoimia. Kosketusvarotoimien vuoksi asiakasta ei saa asettaa eri asemaan kuin muut asiakkaat. Kosketusvarotoimien vuoksi ei potilaan hoidon edellyttämiä tutkimuksia, kuntoutusta tai hoitotoimenpiteitä viivästetä. (Varsinais-Suomen sairaanhoitopiiri 2012a.) Kotona tapahtuva hoitotyö edellyttää usein hoitotoimenpiteitä kuten nostelua, pukemista ja pesemistä, jossa mikrobien tartuntaa voi tapahtua. Hoivaan osallistuvia henkilöitä tulee ohjeistaa sekä opastaa MDR -kantajuuden vaatimista kosketusvarotoimien mukaisista suojaamisista ja niiden käytöstä. (Kolho & Lyytikäinen 2014, 3536.)

## **Hoitotoimenpiteiden aseptiikka**

Kertakäyttöistä suojatakkaa tai –esiliinaa käytetään kaikissa tutkimuksissa sekä hoitoon liittyvissä toimenpiteissä. Suu-nenäsuojusta käytetään tavanomaisten varotoimien mukaan, mikäli hoitotoimenpiteissä on roiskevaara tai resistentin bakteerin kantajalla on hengitystieinfektio-oireita. Influenssa-asiakkaan kanssa käytetään FFP3-hengityssuojainta. Kaikki suojaimet puetaan ja riisutaan asiakkaan kotona. (Varsinais-Suomen sairaanhoitopiiri 2012a.) Kenkiin tai sukkiin päälle puettavista muovisista suojista on luovuttu, koska niiden käyttö on lisännyt käsien kontaminoitumista lattioiden mikrobeilla (Karhumäki ym. 2016, 85). Resistentin bakteerin kantajan kotiin mentäessä desinfioidaan kädet ja puetaan suojakäsineet.

Käsineet vaihdetaan aina kun siirrytään hoitotoimenpiteestä toiseen. Riisuttaessa käytetyt suojakäsineet riisutaan suoraan roskapussiin ja desinfioidaan kädet sekä tarvittaessa puetaan uudet käsineet. (Varsinais-Suomen sairaanhoitopiiri 2012a.) Suolistoinfektioissa, Noro ja Clostridium Difficile, käsien saippuapesu ja desinfiointi kun laitetaan tai riisutaan suojakäsineet. (Kuusi ym. 2007, 7.) Hoidossa tarvittavat välineet varataan asiakkaan kotiin mahdollisuuksien mukaan. Kertakäyttöiset välineet laitetaan käytön jälkeen roskeen. Monikäyttöiset välineet pitää puhdistaa sekä desinfioida heti käytön jälkeen. Huuhtelu- ja desinfektiovälineissä voidaan desinfioida lämpödesinfektion kestävät välineet. Mikäli välineet eivät kestä lämpödesinfektioita, ne tulee desinfioida kemiallisesti joko upottamalla desinfektio- tai klooriliuokseen, esimerkiksi klooriliuokseen 2000 ppm, tai pyyhkimällä upotukseen soveltumattomien välineiden pinnat huolellisesti vähintään 70 % alkoholia sisältävällä liuoksella. (Varsinais-Suomen sairaanhoitopiiri 2012a.) Jos resistentin bakteerin kantajan ruokailuastiat ja -välineet tulevat esimerkiksi ruokapalvelusta, ne voidaan palauttaa tavanomaiseen tapaan. Erillistä pesua ennen palautusta ei tarvita. Kantajuus ei estä normaalia elämää vaan asiakas voi mahdollisuuksiensa mukaan käydä harrastuksissa kuten uimahallissa tai yhteisessä saunassa. Mikäli kotihoidossa on käytössä saunapalvelu, niin ensisijaisesti resistentin bakteerin kantaja on saunavuoron viimeisenä ja tilat siivotaan sekä desinfioidaan 5000 ppm liuoksella käynnin jälkeen. (Varsinais-Suomen sairaanhoitopiiri 2012a.) Sairastuneiden kohortointia voidaan toteuttaa henkilökunnan toimesta eli samaa sairautta

sairastavia asiakkaita hoitaa samat hoitajat. Henkilökunnan taudinkantajuus sekä kontaminoituneet kosketuspinnat asiakkaiden kotona voivat pitkittää esimerkiksi norovirusepidemiaa. (Kuusi ym. 2007, 7.) 6.2

## Eritetahrat

Eritteet ja roiskeet on poistettava välittömästi, koska ne levittävät tartuntoja hyvin tehokkaasti. Eritetahradesinfektio ajatellaan olevan siivousta, vaikka sitä kuuluisi pitää hoitotoimenpiteenä. Hoitaja on henkilökohtaisesti vastuussa työssään syntyneiden ja muiden eritetahrojen poistamisesta. Jokaisessa kotihoitoa tarvitsevassa kodissa tulee olla tietty paikka, johon on sijoitettu eritetahrojen poistoon tarvittavat välineet nopeasti ja helposti saataville. Eritetahrojen desinfiointiin käytetään klooriyhdisteitä sekä peroxygeenejä. Isot eritetahrat voi käsitellä väkevällä klooriliuoksella 5000 ppm, ilman edeltävää tahranoistoa. (Karhumäki ym. 2016, 8687.) Eritetahradesinfektion suorittaminen aloitetaan pukemalla kertakäyttöiset suojakäsineet. Eritetahra imeytetään suurimmaksi osaksi paperipyyhkeeseen tai muuhun imukykyiseen kertakäyttöiseen materiaaliin. Imeytyksen jälkeen paperipyyhe käännetään käsineen ulkopuolta koskematta kertakäyttökäsineen sisään ja pudotetaan jätepussiin. Sen jälkeen desinfioidaan kädet ja puetaan uudet käsineet. Eritetahra käsitellään riittävällä määrällä desinfiointiaainetta ja annetaan vaikuttaa. Pinta pyyhitään kertakäyttöisellä pyyhellä ja käännetään pyyhe käsineen ulkopuolta koskematta kertakäyttökäsineen sisään ja pudotetaan roskiin. Lopuksi pestään omat kädet ja käytetään käsidesiä. (Karhumäki ym. 2016, 87.)  
<https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/126153/THESEUSOPPIS.pdf?sequence=1>  
<https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/126153/THESEUSOPPIS.pdf?sequence=1>  
ohessa olevasta linkistä löytyy opinnäytetyö, jonka sisältöä voi käyttää hyvänä ohjenuorana kotihoidon hygieenisessä työskentelyssä.

## 14. TAUDINAIHEUTTAJAT JA TARTUNTARISKIT JALKAHOIDOSSA

Ihonkäsittelyyn liittyviä taudinaiheuttajia ovat virukset, bakteerit ja sienet. Veriteitse tarttuvia tauteja aiheuttavia viruksia ovat mm. hepatiittivirukset sekä HIV. Myös bakteerit, kuten esim. stafylokokit ja streptokokit, saattavat aiheuttaa erilaisia rikkoutuneen ihon infektiota. Tartuntariski liittyy tilanteisiin, joissa taudinaiheuttajamikrobeja pääsee ihon läpi, limakalvolle tai rikkiinäselle iholle. Tartuntariski voi syntyä esimerkiksi jalkahoidossa ihon rikkoutumisessa, kuten hiottaessa kovettumia tai esimerkiksi sisäänkasvaneen kynnen hoidon yhteydessä. Näissä toimenpiteissä voi tartunta tapahtua kosketustartuntana joko suoraan taudinaiheuttajilla likaantuneista toimenpidevälineistä tai toimenpiteen suorittajan käsistä tai epäsuorasti pinnoilta. Tartuntariskiinkin vaikuttavat myös asiakkaiden kantamat taudinaiheuttajamikrobit sekä asiakkaan infektiotilanne.

## Tartuntojen torjunta

Jalkahoidolle valitaan mahdollisimman sopiva tila asiakkaan kunto ja jalkahoitotapahtumasta mahdollisesti aiheutuva pöly ja hilse huomioiden. Jos asiakas pystyy istumaan, voidaan jalkahoito mahdollisesti suorittaa esimerkiksi kylpyhuoneessa. Jos hoito tehdään asiakkaan maatesa, voidaan se suorittaa esim. sängyssä. Rajataan hoitoon tarvittava tila sekä välineet. Puhtaat ei tarvittavat välineet jätetään kauemmaksi ja suojataan pölyltä, kuten muukin ympäristö. Ennen jalkahoidon aloittamista levitetään esim. iso pyyhke asiakkaan hoidettavan jalan alle sekä pyyhkeen päälle vielä kertakäyttöinen iso alusta. Neo Amiseptilla desinfioidaan asiakkaan ensin jo liotetun jalkaterän ja varpaiden iho.

Jalkahoidon jälkeen desinfioinnin ja steriloinnin onnistumiseksi toimenpidevälineet on puhdistettava ensin mekaanisella pesulla, sillä lika heikentää desinfioinnin ja steriloinnin tehoa. Jos välineet tai pinnat eivät ole suorassa kosketuksessa käsiteltävään ihoon, riittää mekaaninen puhdistus. Asiakkaaseen kosketuksissa olevat välineet on kuitenkin desinfioitava. Myös eritteillä ja verellä infektoiduneet välineet ja pinnat on desinfioitava, vaikka ne eivät olisikaan suorassa kosketuksissa asiakkaaseen. Välineet, jotka läpäisevät ihon tai ovat kosketuksissa rikkoutuneen ihon tai limakalvon kanssa, on steriloitava. Asiakkaaseen kosketuksissa olevat välineet huolletaan jokaisen asiakkaan jälkeen myös työvaatteet vaihdetaan samalla periaatteella.

### Mekaaninen puhdistus ja desinfiointi

Lika poistetaan mekaanisesti pesemällä joko käsin tai koneellisesti ennen kuin lika ehtii kuivua. Tämä toimenpide tehdään välittömästi hoidon jälkeen asiakkaan kotona kylpyhuoneen lavuaarissa. Lavuaari desinfioidaan sen jälkeen. Ilman mekaanista puhdistusta desinfiointi ja sterilointi eivät välttämättä onnistu, sillä taudinaiheuttajat saattavat säilyä tartuntakykyisinä lian ja biofilmien alla. Pestäessä välineitä käsin puhdistetaan kaikki uurteet huolellisesti esim. tarkoitukseen sopivalla harjalla ( hammasharja). Jalkahoitajalla on desinfiointiaine ja mekaaniseen puhdistukseen tarkoitettu harja sekä desinfiointiin tarkoitettu tiivis astia mukanaan. Pelkkä pesu tavallisella pesuaineella riittää, jos väline tai pinta ei ole suorassa kosketuksissa asiakkaaseen. Jos välineet ovat kontaminoituneet, ne on desinfioitava ennen pesua työntekijöiden suojelemiseksi mahdolliselta tartunnalta. Pesun jälkeen välineiden kunto ja puhtaus tarkastetaan. Välineet kuljetetaan desinfiointiastiasa pois asiakkaan luota jatkokäsittelyä varten. Toimenpiteessä käytettävät asiakkaaseen kosketuksissa olevat välineet sekä infektoiduneet pinnat on desinfioitava. Desinfioinnilla vähennetään mikrobien määrää, mutta se ei välttämättä tuhoa niiden itiöitä. Toimenpiteet tehdään desinfioiduilla käsillä ja ihon tai limakalvon läpäisevissä toimenpiteissä desinfioidaan myös asiakkaan käsiteltävä alue. Tällöin käytetään lisäksi steriilejä suojakäsineitä. Jalkahoitovälineiden välinehuollon vaiheet ovat: Esikäsittely, pesu ja desinfiointi , kuivaus ja tarkastus, pakkaaminen, sterilointi, tarkastus ja varastointi

Näissä vaiheissa voidaan oikaista, jos väline ei läpäise ihoa tai se ei ole kontaktissa limakalvoon tai rikkoutuneeseen ihoon. Käytettäessä desinfiointiin kemiallisia desinfiointiaineita on niiden käsittelyssä ja käytössä oltava huolellinen ja noudatettava aineen toimittajan antamia käyttöohjeita. Kemiallisen desinfioinnin jälkeen välineet huuhdellaan tarvittaessa juoksevalla vedellä ja kuivataan esim. kuivauskaapissa vähintään tunnin ajan.

Desinfiointiaineiden tehoon vaikuttavat: orgaaninen ja epäorgaaninen kuorma (lika), mikrobityyppi ja mikrobien määrä, desinfiointiaineen pitoisuus, desinfioitavan kohteen materiaali ja rakenne, lämpötila, pH, vaikutusaika, biofilmi.

Välineitä huollettaessa on huomioitava, että puhtaat ja likaiset välineet pidetään erillään toisistaan. Puhtaiden välineiden säilytys järjestetään niin, että ne ovat suojassa pölyltä ja likaantumiselta ja

puhtaisiin välineisiin kosketaan vain desinfioiduin käsin. Välineiden desinfointi riittää ihon kanssa kosketuksissa oleville välineille silloin, kun väline ei läpäise ihoa tai limakalvoa eikä se ole kosketuksissa rikkoutuneen ihon kanssa.

### **Sterilointi**

Jos toimenpiteeseen sisältyy ihon tai limakalvon läpäisy tai toimenpiteessä käytettävä väline on joko suoraan tai välillisesti kosketuksissa rikkoutuneen ihon tai limakalvon kanssa, on välineiden oltava steriilejä.

### **Kuumailmasterilointi esimerkiksi uunissa**

Kuumailmasterilointi perustuu lämmön johtumiseen ja ilman kiertoon kuumailmakaapissa. Kuivan lämmön sterilointikyky on huonompi kuin kuuman vesihöyryn, joten sterilointiaika on pitempi ja lämpötila korkeampi kuin höyrysteriloinnissa. Menetelmä sopii hyvin lämpöä kestäville materiaaleille kuten esimerkiksi lasille ja metalleille.

Steriloinnissa on noudatettava tarkoin valmistajan antamia käyttöohjeita. Sterilointiaika riippuu lämpötilasta esimerkiksi seuraavasti:

- 🕒 160 oC:ssa 2 tuntia
- 🕒 170 oC:ssa 1 tunti
- 🕒 180 oC:ssa 30 minuuttia.

Välineiden pakkausmateriaaliksi sopivat esim. lasiset astiat tai metallirasiat.

Käsihygieniä ja suojakäsineiden käyttö Kts. Aiemmin: 14 Kuvaus hygieniakäytänteistä

Toimenpidetilan pintojen siivoaminen on mekaanista puhdistamista ja siivouksessa edetään järjestelmällisesti alkaen puhtaimmista pinnoista likaisiin pintoihin päin. Yleensä tavalliset puhdistusaineet riittävät mutta verellä ja eritteillä infektoituneet pinnat desinfioidaan. On tärkeää, että erityisesti toimenpiteissä, joissa iho läpäistään, käsiteltävään ihoalueeseen kosketuksissa olevat pinnat pyyhitään jokaisen asiakkaan jälkeen. Siivousvälineiden on oltava puhtaita. Käytetään asiakkaan siivousvälineitä ja siivotaan jalkahoitotapahtuman jäljet pois. Kertakäyttöalustat, esiliina ja käsineet heitetään asiakkaan jäteastiaan. Tarvittaessa imuroidaan terävät kynnenpalat ym. jalkahoitotapahtuman jäljiltä.

<https://www.valvira.fi/documents/14444/22511/7.1%20Kauneushoitoloiden%20tatuointiliikkeen%20ja%20vastaavien%20tilojen%20hygieniavaatimukset.pdf>

## 15 ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY JA REKISTERISELOSTEEN YLLÄPITO

### Kuvaus asiakastietojen kirjaamisesta, käsittelystä sekä salassapitosäädösten noudattamisesta

5.12.2018/1050, TIETOSUOJALAKI

(22.4.1999/523HENKILÖTIETOLAKI)

- 1) henkilörekisteriä käytetään ennakolta yksilöityyn ja kestoaltaan lyhytaikaiseen markkinointitoimeen tai muuhun tässä momentissa tarkoitettuun toimeen eikä se tietosisältönsä vuoksi vaaranna rekisteröidyn yksityisyyden suojaa;
- 2) henkilörekisteri sisältää tiedot vain rekisteröidyn nimestä, arvosta tai ammatista, iästä, sukupuolesta ja äidinkielestä, yhden häneen liitettävän tunnistetiedon sekä yhteystiedot yhteydenottoa varten/tietojen minimointi

#### **Informointi tietojen käsittelystä/ Käyttötarkoitussidonnaisuus**

Rekisterinpitäjän on henkilötietoja kerätessään huolehdittava siitä, että rekisteröity voi saada tiedon rekisterinpitäjästä ja tarvittaessa tämän edustajasta, henkilötietojen käsittelyn tarkoituksesta sekä siitä, mihin tietoja säännönmukaisesti luovutetaan, samoin kuin ne tiedot, jotka ovat tarpeen rekisteröidyn oikeuksien käyttämiseksi asianomaisessa henkilötietojen käsittelyssä. Tiedot on annettava henkilötietoja kerätessä ja talletettaessa tai, jos tiedot hankitaan muualta kuin rekisteröidyltä itseltään ja tietoja on tarkoitus luovuttaa. Rekisteröidyn suostumus on annettava selkeästi suostumusta ilmaisevalla toimella tai kirjallisella, sähköisellä tai suullisella lausumalla. Toimesta tai lausumasta on käytävä ilmi rekisteröidyn vapaaehtoinen, yksilöity, tietoinen ja yksiselitteinen tahdonilmaisu, jolla hän hyväksyy henkilötietojensa käsittelyn. KotiSaletin sopimuskaavakkeessa on rastitettava kohta välttämättömien tietojen säilyttämiseen laskutusta ja muuta mainontaa varten.

Jos rekisteröity antaa suostumuksensa kirjallisessa ilmoituksessa, joka koskee myös muita asioita, suostumuksen antamista koskeva pyyntö on esitettävä selvästi erillään muista asioista ja selkeässä muodossa. Rekisteröidyllä on oikeus peruuttaa suostumuksensa milloin tahansa. Jos rekisteröity peruuttaa suostumuksensa, ei henkilötietoja voida enää käsitellä suostumuksen perusteella. Suostumuksen peruuttaminen ei kuitenkaan tarkoita sitä, että rekisterinpitäjän on poistettava kaikki tiedot ko. rekisteröidystä. Henkilötietojen käsittely voi edelleen olla lainmukaista esimerkiksi sopimuksen täytäntöön panemiseksi ja/tai lakisääteisen veloitteen noudattamiseksi.

<https://ek.fi/mita-teemme/yrityslainsaadanto/tietosuojalainsaadanto/tietopaketti-yrityksille-on-aika-valmistautua-eun-yleiseen-tietosuoja-asetukseen/#5-1-1--Henkil-tietojen-k-sittelyss--noudatettavat-periaatteet>

#### 32§ Tietojen suojaaminen

Rekisterinpitäjän on toteutettava tarpeelliset tekniset ja organisatoriset toimenpiteet henkilötietojen suojaamiseksi asiattomalta pääsylvä tietoihin ja vahingossa tai laittomasti tapahtuvalta tietojen hävittämislä, muuttamiselta, luovuttamiselta, siirtämiseltä taikka muulta laittomalta käsittelyltä. Toimenpiteiden toteuttamisessa on otettava huomioon käytettävissä olevat tekniset mahdollisuudet, toimenpiteiden aiheuttamat kustannukset, käsiteltävien tietojen laatu, määrä ja ikä sekä käsittelyn merkitys yksityisyyden suojan kannalta.

#### **34 § Henkilörekisterin hävittäminen**

Henkilörekisteri, joka ei ole enää rekisterinpitäjän toiminnan kannalta tarpeellinen, on hävitettävä, jollei siihen talletettuja tietoja ole erikseen säädetty tai määrätty säilytettäväksi tai jollei rekisteriä siirretä 35 §:ssä tarkoitetulla tavalla arkistoon.

Henkilötiedot on säilytettävä muodossa, josta rekisteröity on tunnistettavissa ainoastaan niin kauan kuin on tarpeen tietojenkäsittelyn tarkoitusten toteuttamista varten.

## **29 § Henkilötunnus**

Henkilötunnusta saa käsitellä luotonannossa tai saatavan perimisessä, vakuutus-, luottolaitos-, maksupalvelu-, vuokraus- ja lainaustoiminnassa, luottotietotoiminnassa, terveydenhuollossa, sosiaalihuollossa ja muun sosiaaliturvan toteuttamisessa tai virka-, työ- ja muita palvelussuhteita ja niihin liittyviä etuja koskevissa asioissa. KotiSaletti käsittelee henkilötunnuksia palvelusetelirekisterissä olevien asiakkaiden kohdalla laskutuksen yhteydessä ja sopimusta tehtäessä. Muissa sopimuksissa henkilötunnusta ei tarvita. Henkilötunnusta ei tule merkitä tarpeettomasti henkilörekisterin perusteella tulostettuihin tai laadittuihin asiakirjoihin.

<https://ek.fi/mita-teemme/yrityslainsaadanto/tietosuojalainsaadanto/tietopaketti-yrityksille-on-aika-valmistautua-eun-yleiseen-tietosuoja-asetukseen/#5-1-1--Henkil-tietojen-k-sittelyss--noudatettavat-periaatteet>

19§/Suoramainontaan, etämyyntiin tai muuhun suoramarkkinointiin, mielipide- tai markkinatutkimukseen taikka muihin näihin rinnastettaviin osoitteellisiin lähetyksiin käytettävään henkilörekisteriin saa muilla kuin 8 §:n 1 momentissa säädetyillä perusteilla kerätä ja tallettaa henkilötietoja, jollei rekisteröity ole kieltänyt henkilötietojen tällaista keräämistä ja tallettamista, jos:

- 1) henkilörekisteriä käytetään ennakolta yksilöityyn ja kestoltaan lyhytaikaiseen markkinointitoimeen tai muuhun tässä momentissa tarkoitettuun toimeen eikä se tietosisältönsä vuoksi vaaranna rekisteröidyn yksityisyyden suojaa;
- 2) henkilörekisteri sisältää tiedot vain rekisteröidyn nimestä, arvosta tai ammatista, iästä, sukupuolesta ja äidinkielestä, yhden häneen liitettävän tunnistetiedon sekä yhteystiedot yhteydenottoa varten/tietojen minimointi

KotiSaletin asiakastietorekisteri säilytetään tietokoneella, jonka aukaisu on salasanan takana ja asiakastiedot kansiossa alikansiossa, joka ei ole suoraan nimettynä sanalla asiakastiedot. Asiakastietoihin kirjataan välttämättömät asiakassuhteen osalta olennaiset asiat, kuten sopimukset ja niiden kestot. Asiakkaista tehdään myös paperinen sopimus, jota KotiSaletti säilyttää yrityksen toimistossa lukitussa kaapissa.

KotiSaletin tietosuojavastaavana toimii Krista Kinnunen. Yhteystiedot on nähtävillä mm. tämän suunnitelman alussa. Asiakkaalle tehtävän palvelusopimuksen on liitteenä rekisteriseloste, joka käydään sopimuksen kirjoitushetkellä läpi yhdessä asiakkaan kanssa. Siinä yhteydessä selvennetään, miksi rekisteriä pidetään yllä, mitä tietoja siihen kerätään ja kuka niitä käsittelee sekä missä niitä säilytetään ja kuinka ne hävitetään. Palvelusopimuksessa on kohta, jossa rastitetaan asiakkaan lupa yhteystietojen säilyttämiselle asiakkuutta varten.

## **Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja osaamisen varmistamisesta liittyen tietosuojaja-asioihin ja asiakirjahallintoon**

Jokaiselle työntekijälle kerrotaan peruseriaatteet kotityöhön liittyvistä tietosuoja asioista.

- x Vaitioloovelvollisuus
- x Viestivihkon käyttö
- x Asiakkaan tietojen tallentamiseen liittyvät asiat ja asiakasrekisteri
- x Kuvaaminen ja sosiaalinen media
- x Yhteistyö muiden tahojen kanssa ja lupa tietojen vaihtoon

### **Viestivihko päivittäisenä arjen työvälineenä**

Merkinnät viestivihkoissa ovat usein sellaisia hoidon päivittäiseen toimeenpanoon liittyviä tietoja, joita ei merkitä kotihoidon asiakasta koskeviin viranomaisen ylläpitämiin asiakasasiakirjoihin. Ne kuvaavat juuri sen hetkistä kotihoidon asiakkaan elämäntilannetta (esimerkiksi mielialan muutokset) tai tapahtumia (tapaturmat, kaatumiset) kyseisenä päivänä, joilla saattaa olla merkitystä siihen mitä palveluja ja tukea kotihoidon asiakas tarvitsee, sekä tarvetta erilaiseen tukeen ja apuun (esimerkiksi syöminen, vessatus, sänkyyn laitto jne).

Näiden merkintöjen avulla omainen voi ilmoittaa työn tekijöille kotihoidon asiakkaan sen hetkisestä hoidon ja avun tarpeesta ja myös reaaliaikaisesti valvoa sitä, millä tavoin kotihoitoa ja siihen liittyviä palveluja on juuri sillä hetkellä annettu. Mainitut merkinnät voivat sisältää tietoja henkilön sairauksista ja henkilökohtaisista oloista, jolloin näiden tietojen asianmukaisesta suojaamisesta ja säilyttämisestä on huolehdittava sillä tavoin, ettei ulkopuolisella henkilöllä ole mahdollisuutta saada niistä tietoja.

Myös tietosuojavaltuutettu on pitänyt tällaista viestivihkojen käyttämistä työn apuvälineenä mahdollisena, kunhan tietojen salassapidosta suhteessa sivullisiin huolehditaan. Edellä todetun mukaisesti laissa ei siis sinänsä edellytetä, että kotihoitoa koskevia merkintöjä tulisi tehdä asiakkaan kotona säilytettävään asiakirjaan (esimerkiksi ns. vihreään kotihoitokansioon). Toisaalta tietojen vaihtamisen välineenä ja työn apuvälineenä kotihoitoa koskevia merkintöjä voidaan tehdä ja säilyttää asiakkaan kotona. Henkilötietolain mukainen rekisterimerkintöjen tarkastusoikeus on eri asia kuin henkilön oikeus saada tietoa omasta hoidostaan tai omaisen mahdollisuus osallistua kotihoidon asiakkaan hoitoa koskevaan toimeenpanoon tai sitä koskevaan päätöksentekoon.

<https://www.oikeusasiamies.fi/fi/ratkaisut/-/eoar/263/2017>

### **Kuvaus henkilötietolain 10§ mukaisen rekisteriselosteen ylläpitämisestä**

#### **10§ Rekisteriseloste**

Rekisterinpitäjän on laadittava henkilörekisteristä rekisteriseloste, josta ilmenee:

- 1) rekisterinpitäjän ja tarvittaessa tämän edustajan nimi ja yhteystiedot;
- 2) henkilötietojen käsittelyn tarkoitus;
- 3) kuvaus rekisteröityjen ryhmästä tai ryhmistä ja näihin liittyvistä tiedoista tai tietoryhmistä;
- 4) mihin tietoja säännönmukaisesti luovutetaan ja siirretäänkö tietoja Euroopan unionin tai Euroopan talousalueen ulkopuolelle; sekä
- 5) kuvaus rekisterin suojauksen periaatteista.

Rekisterinpitäjän on pidettävä rekisteriseloste jokaisen saatavilla.

### **Kuvaus asiakirjojen arkistoinnista ja päättyneiden asiakassuhteiden asiakirjojen käsittelystä**

### 35 §Henkilötietojen siirto arkistoon

Arkistolaitokseen tai siihen verrattavaan arkistoon siirrettyjen henkilörekistereiden käytöstä ja suojaamisesta sekä niissä olevien tietojen luovuttamisesta on voimassa, mitä erikseen säädetään. Arkistolaitoksen tai siihen verrattavan arkiston on kuitenkin henkilötietoja yksityisistä henkilörekistereistä luovutettaessa otettava huomioon, mitä tässä laissa säädetään henkilötietojen käsittelystä ja luovuttamisesta, jollei se henkilörekisteriin talletettujen tietojen ikä ja laatu huomioon ottaen ole rekisteröityjen yksityisyyden suojan vuoksi ilmeisen tarpeetonta.

Rekisterinpitäjä pystyy harvoin määrittelemään tarkkaa säilytysaikaa keräämiensä henkilötietojen osalta. Säilytyksen rajoittamisen periaate velvoittaa kuitenkin rekisterinpitäjää laatimaan tietojen säilyttämisaikojen määrittämisen kriteerit. KotiSaletissa asiakastietojen säilyttämisaika on 5- vuotta ellei asiakkaan kuoleman vuoksi tietoja hävitetä aiemmin. Paperiset sopimukset tuhoetaan silppurissa ja koneella olevat tiedostot deletoidaan ja hävitetään myös roskakorista.

On tärkeitä huomioida muun muassa mahdolliset lakisäätteiset velvollisuudet määrättyjen tietojen säilyttämiseen ja hävittämiseen tai lainsäädännössä määritetyt kanneajat. Yrityksellä on esimerkiksi velvollisuus antaa työtodistus, jos työntekijä pyytää sitä kymmenen vuoden kuluessa työsuhteen päättymisestä. Tiedot palveluksessa olleiden työntekijöiden työsuhteen kestosta sekä siitä, minkälaisia työtehtäviä he tekivät, on siten säilytettävä vähintään kymmenen vuoden ajan. Myöhemminkin pyydetty työtodistus pitää antaa, jos se ei ole kohtuuttoman hankalaa.

Rekisterinpitäjän on myös syytä suunnitella, millä tavalla tehdään määräaikaistarkistukset sellaisten henkilötietojen poistamiseksi, joita ei enää ole tarpeen säilyttää.  
<https://ek.fi/mita-teemme/yrityslainsaadanto/tietosuojalainsaadanto/tietopaketti-yrityksille-on-aika-valmistautua-eun-yleiseen-tietosuojasetukseen/#5-1-1--Henkil-tietojen-k-sittelyss--noudatettavat-periaatteet>

### **Tiedonkulun järjestäminen muiden asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien toimijoiden kanssa**

Tapaamisia tai yhteistyöpalavereita voidaan järjestää tarpeen vaatiessa asiakkaan kotona. Muu tiedonkulku toteutetaan asiakkaan aiemmin tekemän suostumuksen perusteella pääasiassa soittaen tai s- postilla. Pidetään yllä palaveri tai yhteistyökäytänteitä, jotta tiedonkulku mahdollistuu yllättävissäkin muutostilanteissa.

### **16. ALIHANKINTANA TUOTETTUJEN PALVELUJEN OMAVALVONTA JA OMAVALVONNAN SEURANTA** **Kuvaus siitä, miten yritys valvoo alihankkijoilta ostettujen palvelujen laatua**

KotiSaletissa ei ole suunnitelmissa alihankintaa tällä hetkellä. Alihankintapalveluita voidaan tiedustella samalla lomakkeella, kuten aiemmin kuvattiin palautteen antoa asiakkaalta. Tähän palautekyselyyn voidaan liittää lisäksi kohta alihankkijan palveluille.



## **Omaavonnan toteuttamisen seuranta**

KotiSäletin omaavontasuunnitelma päivitetään kerran vuodessa tammikuussa. Seuraavan kerran päivitys tapahtuu tammikuussa 2020 ellei merkittäviä muutoksia sitä ennen tule. Omaavontasuunnitelma Käydään läpi kohta kohdalta ja muutetaan päivämäärät sekä tehdään tarvittavat lisäykset tai muutokset. Liitteet lisätään.

Omaavontasuunnitelma päivitetään tarvittaessa. Toimintaohjeisiin tulleet muutokset kirjataan viiveettä omaavontasuunnitelmaan. Omaavontasuunnitelma vahvistetaan vuosittain, vaikka muutoksia ei vuoden aikana olisi tehtykään.

## **Omaavontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa yrityksen johtaja/yrittäjä**

**Paikka ja päiväys Kokkola 31.10. 2019**

**Allekirjoitus**

**Nimen selvennys Krista Kinnunen**

LIITE 1.

# KOTI Saletti

KotiSaletti Y-tunnus 3009461-8  
Krista Kinnunen  
Iltaruskontie 17, 67900 Kokkola  
puh. 040 7500223  
krista@kotisaletti.fi  
www.kotisaletti.fi

## KOTISALETTIN PALVELUSOPIMUS

pvm./sopimus alkaa \_\_\_\_\_

### Asiakkaan nimi

Nimi : \_\_\_\_\_

Puh. nro \_\_\_\_\_

Osoite: \_\_\_\_\_ s-posti \_\_\_\_\_

Olemme tänään laatineet kotityötä/ henkilökohtaista apua/ammattijärjestäjä-palvelua/ siivousta koskevan palvelusopimuksen.

### Palvelun kuvaus:

---

---

---

---

[Liitteen mukaiset palvelutehtävät tarkemmin eriteltyinä.](#)

### Palvelutyön määrä ja suoritusajankohta

Palvelutyön määrä \_\_\_\_ tuntia / viikossa \_\_\_\_ tuntia / kk \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ palvelupaketti / urakkatyö, kuvaus erillisessä liitteessä.

Palvelun ajankohta / ajankohdat (viikonpäivä tms.) \_\_\_\_\_

### Sopimuksen kesto

Kertasopimus  pvm. \_\_\_\_\_

Määräaikainen sopimus  \_\_\_\_\_ asti ALE \_\_\_\_\_ % ALE \_\_\_\_\_ €

uusittu  \_\_\_\_\_ asti Toistaiseksi voimassa oleva sopimus

### Palvelun hinta ja maksaminen

Palvelun hinta (sis. alv) \_\_\_\_\_ eur /h \_\_\_\_\_ Yhteensä \_\_\_\_\_ €

Asiakkaalla oikeus alvittomaan palveluun \_\_\_\_\_ €/h Yhteensä \_\_\_\_\_ €

### Muut mahdolliset palvelusopimuksesta asiakkaalle koituvat kustannukset

Matkat laskutetaan aina edestakaisin yrityksen lähtöpisteestä ( 0,55/ cent/ km ALV 0%. Veloitus 5 km yrityksen kotiosoitteesta. 0,68/cent sis.ALV 24%)

Aineet, välineet/muut (5 €/krt ylläpito- ja perussiivous/ ikkunanpesu. Ei sisällä erikoisaineita ja

välineitä) \_\_\_\_\_

Palveluntuottaja/ yritys laskuttaa palvelun \_\_\_\_\_ välein.

Lasku toimitetaan postitse  Lasku jätetään suorituspaikkaan  Asiakas maksaa verkkopankissa  Til.nro [FI6315443000129341](#)

Laskutusosoite \_\_\_\_\_

### Peruutus

Asiakkaalla on oikeus peruuttaa tilapäisesti sovittu palvelu ilman kuluja viimeistään viikkoa ennen sovittua palvelua. Ilmoittamispäivä ja tapahtumapäivä lasketaan mukaan viikkoon.

**Sopimuksen irtisanominen** Sopimuksen irtisanomisaika on 2 viikkoa. Sopimus voidaan purkaa heti, jos kumman tahansa osapuolen toiminta on sopimuksen tai hyvän tavan vastaista.

**Tyytymättömyys palveluun** Mikäli asiakkaalla on palvelusta huomauttamista tulee ensin ottaa yhteyttä palvelun tuottajaan ja antaa palvelun tuottajalle tilaisuus korjata asia, johon ostaja/ asiakas ei ole tyytyväinen. Riitatapauksissa kuluttaja voi ottaa yhteyttä oman kuntansa kuluttajaneuvojaan.

**Vahingot** Palveluntuottajalla on voimassa oleva vastuuvahinkovakuutus sekä potilasvahinkovakuutus

### Palvelukohteen avain

1. Asiakas on luovuttanut avaimen palveluntarjoajalle pv \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ Avaimen vastaanottajan allekirjoitus

2. Palveluntarjoaja on palauttanut avaimen asiakkaalle pv \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ Avaimen vastaanottajan kuittaus

Annan palveluntarjoajalle luvan säilyttää välttämättömät yhteystietoni asiakkuuteni ajan.   
( palveluntarjoaja noudattaa GDPR- lain mukaisia tietojen säilytykseen ja hävitykseen liittyviä ohjeita)

Annan palveluntarjoajalle luvan kuvata tunnistamatonta materiaalia kotityön vaiheista, joka kuitenkin varmistetaan aina erikseen ennen kuvaustilannetta ja hyväksytetään minulla.

Palvelun tarjoaja saa pitää yhteysvihkoa tarvittaessa yhteistyön sujumisen edistämiseksi. Vihkoa säilytetään yhteisesti sovitussa paikassa asiakkaan kotona.

Tätä sopimusta on tehty kaksi samanlaista kappaletta, yksi kummallekin osapuolelle.

Pvm/ paikka/ asiakkaan allekirjoitus/nimen selvennys

\_\_\_\_\_  
Pvm/ paikka /palvelun tarjoajan allekirjoitus

Krista Kinnunen \_\_\_\_\_

<b>KOTI</b> <b>Saletti</b> <b>Hoito- ja palvelusuunnitelma</b>	<b>Päiväys</b>
	<b>Henkilötunnus</b>
<b>Asiakkaan nimi</b>	<b>Puhelinnumero</b>
<b>Lähiosoite</b>	<b>Postinumero ja toimipaikka</b>
<b>Suunnitelman laatimiseen osallistuneet henkilöt</b>	
<b>1. Perustiedot</b>	
<b>Miten ja missä asuu, kenen kanssa, miten tai kuka hoitaa asioinnit, siivoukset, pyykit, muut palveluntuottajat</b>	
<b>Etuudet (hoitotuki, asumistuki, toimeentulotuki, kuljetuspalvelu</b>	
<b>Apuvälineet, kodin muutostyöt, mahdollinen kuntoutus ja sen tavoitteet ja keinot</b>	

**Toimintakyky, päivittäisten toimintojen hoitaminen, ravitseminen, hygienia, lääkehoito, liikkuminen**

**Sairaudet**

**Aktiviteetit**

**Terveyteen vaikuttavat tekijät esim. päihteet**

**Aistitoiminnot**

**Palveluntarve**

**2. Tavoitteet ja auttamismenetelmät**

Asiakkaan oma tavoite ja hoitohenkilökunnan asiakkaan toimintakykyä tukeva tavoite. Missä

asioissa asiakas suoriutuu itse ja missä tarvitsee tukea. Missä asioissa pärjäämisen ongelmat, joissa avustetaan. Kirjataan auttamismenetelmät, joilla päästää tavoitteisiin. Miten ja milloin, tarkasti mitä tehdään

- Myös asiakkaan omat keinot tavoitteisiin pääsemiseksi ja läheisten osallistuminen/sitoutuminen hoitoon.
- Muut palveluntuottajat palvelut ja auttamismenetelmät

### **3. Arviointi**

Hoito- ja palvelusuunnitelma päivitetään vuosittain tai tarvittaessa. Asiakas hyväksyy hoito- ja palvelusuunnitelman ja se toimitetaan kirjallisena. Palveluita avattaessa ensimmäistä kertaa asiakkaalta pyydetään hoito- ja palvelusitoumus, jossa hän antaa kirjallisen luvan tietojen käyttöön terveyspalveluiden tietojärjestelmässä. Samalla asiakas voi nimetä henkilön, jolle tietoja voi luovuttaa esim. lähiomaisen. Arvioidaan, edetäänkö tavoitteiden suuntaisesti sovituin välein.

- Onko tarvetta muutoksiin, vähentää, muuttaa tai lisätä palveluja
- Asiakkaan näkökulma ehdoton
- Kirjataan palveluiden päättäminen ja päättämisen peruste.

#### 4. Avaimet

##### Palvelukohteen avain

1. Asiakas on luovuttanut avaimen palveluntarjoajalle pvm \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ Avaimen vastaanottajan allekirjoitus

2. Palveluntarjoaja on palauttanut avaimen asiakkaalle pvm \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ Avaimen vastaanottajan kuittaus

#### 5. Turvalaitteiden ja hälytysjärjestelmien testaaminen

Kuvaus asiakkaiden käytössä olevien turvalaitteiden ja hälytysjärjestelmien toimivuuden varmistamisesta (yksikön hälytys -laitteet, turvarannekkeet, valvontalaitteet, kotona asuvien asiakkaiden turvallisuuslaitteet ja hälytysvasteiden toimivuuden varmistus, jne.)Hälytysjärjestelmä ja turvalaitteet testataan säännöllisesti kerran kuukaudessa(dokumentointi testauslomakkeeseen)

**Tätä sopimusta on tehty kaksi samanlaista kappaletta, yksi kummallekin osapuolelle.**

Asiakkaan allekirjoitus/nimen selvennys

Palvelun tarjoajan allekirjoitus

Krista Kinnunen \_\_\_\_\_

#### KotiSaletin asiakasrekisteri

Oikeusperuste ja henkilötietojen käsittelyn tarkoitus EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen mukainen oikeusperuste henkilötietojen käsittelylle on - asiakkaan tietoinen suostumus välttämättömien yhteystietojen säilytykseen ja näin ollen yhteydenpito asiakkaisiin, asiakassuhteen ylläpito, markkinointi tms. Rekisteriin tallennettavia tietoja ovat: henkilön nimi, yritys/organisaatio, yhteystiedot, www.sivustojen osoitteet, tiedot tilatuista palveluista, palvelun tarpeeseen vaikuttavista asiakkaan terveydentilasta ja muutoksista, laskutustiedot, muut asiakassuhteeseen ja tilattuihin palveluihin liittyvät tiedot. Tietoja säilytetään asiakassuhteen ajan, jonka jälkeen ne anonymisoidaan vähintään kerran tilikaudessa tilastoja ja myynnin seurantaa varten. Tietoja säilytetään KotiSaletin lukitulla työkoneella salasanan takana alikansioissa. Työkonetta säilytetään lukitussa toimistohuoneessa ja paperiasiakirjoja toimiston lukitussa laatikossa. Tietosuojaseloste nähtävissä kokonaisuudessaan [www.kotisaletti.fi](http://www.kotisaletti.fi)