



**OMEGAYKSI**

**SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA  
LÄNSI-UUSIMAAN YKSIKKÖ**

## Sisälllys

### Sisälllys

1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot.....	3
1.1 Palveluntuottajan perustiedot.....	3
1.2 Palveluyksikön perustiedot.....	3
1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet.....	3
1.4 Päiväys.....	6
2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako .....	6
3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat.....	8
3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen.....	8
3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen .....	8
3.2.1 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi.....	8
3.2.2 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta .....	9
3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen.....	10
3.3.1 Palveluiden laadulliset edellytykset .....	10
3.3.2 Toimitilat ja välineet .....	11
3.3.3 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja .....	11
3.3.4 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö.....	13
3.3.5 Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniakäytännöt .....	13
3.3.6 Lääkehoitosuunnitelma.....	14
3.3.7 Lääkinnälliset laitteet .....	15
3.4 Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen .....	16
3.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan aseman ja oikeuksien varmistaminen .....	20
4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen .....	24
4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely.....	24
4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta .....	24
4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä .....	26
4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano .....	27
5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi .....	28
5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi.....	28
5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi.....	29
Liite 1 .....	30

# 1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

## 1.1 Palveluntuottajan perustiedot

- Palveluntuottajan nimi: Omegayksi Oy
- Y-tunnus:3101703-2
- OID-numero 1.2.246.10.31017032.10.0
- Yhteystiedot: Sinikalliontie 3 B, 02630 Espoo  
Puhelinnumero:044 236 7369, sähköposti [info@omegayksi.fi](mailto:info@omegayksi.fi)

## 1.2 Palveluyksikön perustiedot

- Palveluyksikön nimi: Espoo
- Yhteystiedot: Sinikalliontie 3 B, 02630 Espoo
- Palveluyksikön valvontalain 10 §:n 4 momentin mukaisen vastuuhenkilön tai palvelualojen vastuuhenkilöiden nimet ja yhteystiedot:  
Vastaavasairaanhoidtaja Ngoni Kevin Katayi, sairaanhoitaja (AMK)  
Puhelinnumero 0413106875, sähköposti: [kevin.katyi@omegayksi.fi](mailto:kevin.katyi@omegayksi.fi)

## 1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

### Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Ilmoituksen ajankohta: 4.3.2020

**Palveluala, joka on rekisteröity:** Kotihoito ja tukipalvelut

**Palvelu, johon lupa on myönnetty:** Yksityisten terveys- ja sosiaalipalvelujen tuottamiseen: kotihoito, henkilökohtainen avustajapalvelu, omaishoidon tukipalvelu, avustavat palvelut sekä lastenhoito

Omegayksi Oy tuottaa kotihoidon palveluita (kotisairaanhoido ja kotihoito), lastenhoidon palveluita, omaishoidon tuen palveluita, avustavia palveluita sekä henkilökohtaisen avustamisen palveluita, siivouspalveluita sekä henkilöstövuokrausta. Näitä palveluita tuotetaan tällä hetkellä Helsingin, Vantaa-Keravan, Länsi-Uudenmaan ja Varsinais-Suomen hyvinvointialueilla.

Tällä hetkellä yksikössä on yhteensä 34 asiakasta (sis. LUVN:n kotihoidon asiakkaat, siivouspalveluseteliasiakkaat ja yksityiset kotihoidon asiakkaat).

Omegayksi tuottaa kotihoidon palveluita ostopalveluna Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueelle ja suoraan itsemaksaville yksityisasiakkaille. Palveluyksikössämme ei käytetä ostopalveluntuottajia tai alihankkijoita. Tämä tarkoittaa, että kaikki tarjoamamme palvelut ja toiminnot toteutetaan täysin omassa organisaatiossamme, mikä mahdollistaa paremman valvonnan ja riskienhallinnan.

## **Toiminta-ajatus**

Omegayksi Oy:n toiminta perustuu sosiaalihuollon palvelua ohjaaviin lakeihin. Kyseisiä lakeja ovat sosiaalihuoltolaki, laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista sekä erityislakeina lastensuojelu- ja vammaispalvelulaki sekä laki kehitysvammaisten erityishuollosta, mielenterveys- ja päihdehuoltolaki ja vanhuspalvelulaki.

Omegayksi Oy auttaa kotona asuvia ikääntyneitä, pitkäaikaissairaita, toimintarajoitteisia ja tilapäisesti apua tarvitsevia toipilaita sekä tukee asiakkaiden omaishoitajia. Omegayksi Oy tarjoaa yksilöllistä, asiakaslähtöistä ja asiakkaan etua korostavaa terveyden- ja sairaanhoitoa, perushoitoa ja palveluohjausta.

## **Arvot ja toimintaperiaatteet**

Omegayksi Oy:n toiminta perustuu asiakkaan oman tahdon ja toivomusten kartoittamiseen yhteistyössä asiakkaan itsensä, hänen läheistensä ja mahdollisten muiden asiakasta hoitavien tahojen kanssa kuten hyvinvointialueen palveluohjaajan, asiakkaan omalääkärin tai muun asiakkaan hoidosta vastuussa olevan sosiaali- tai terveyspalveluhenkilön kanssa.

Toiminta-ajatuksemme perusteena on asiakkaan kunnioitus, eli kohtelemme jokaista asiakasta kuten toivoisimme itseämme kohdeltavan. Toisin sanoen, hoidamme jokaista asiakasta, sillä tavoin, mikä kunnioittaa hänen itsemääräämisoikeuttansa ja tukee hänen toimintakykyään. Tavoitteena on kannustaa asiakasta käyttämään omia voimavarojaan.

Toimintamme perusarvoina ovat rehellisyys, luotettavuus ja toisten hoitaminen kuten itseämme haluaisimme hoidettavan, yksilöllisyys, turvallisuus, perhekeskeisyys, ammatillisuus, ystävällisyys ja kuntouttava työasenne asiakkaan tarpeet ja toiveet huomioiden. Hyödynnämme pitkän käytännön työskentelyn kautta opittuja eettisiä ja toimiviksi havaittuja käytäntöjä.

Tuotamme asiakkaalle palvelua joko ostopalveluna, palvelusetelillä tai asiakkaan tekemään tilauksen perusteella. Palvelusopimus allekirjoitetaan palveluseteli- ja yksityisasiakkaiden kanssa, joille tuotetaan kotihoitoa, lastenhoitoa, ja omaishoidon tukea. Toiminnallemme on tärkeää myös asiakkaan selkeä tiedottaminen palvelun kustannuksista ja Omegayksi Oy:n toimintavoista sekä lakeihin perustuvasta hoidon suunnittelusta ja toteutuksesta.

Asiakkaan palvelutarve kartoitetaan keskustelun, havainnoinnin ja asiakkaan sekä mahdollisesti hänen läheisensä kuulemisen perusteella. Kartoituksen jälkeen asiakkaalle tehdään palvelusuunnitelma, johon suunnitellaan hänen toiveidensa ja tarpeidensa mukaiset palvelut, jotka mahdollistavat asiakkaan kotona asumisen. Palvelusuunnitelman toteutumista arvioidaan jatkuvasti käytännön toiminnassa.

Ostopalveluasiakkaiden kohdalla palvelusopimusta ei tehdä erikseen. Hyvinvointialue on tehnyt asiakkaalle valmiiksi hoito- ja palvelusuunnitelman asiakkaan siirtyessä Omegayhdelle. Hoito- ja palvelusuunnitelma siirretään Omegayhden asiakastietojärjestelmään ennen asiakkuuden alkamista. Asiakkuuden alkamisen jälkeen Omegayksi

tekee yhteistyötä asiakkaan, lähiomaisten ja ostopalveluyksikön sairaanhoitajan kanssa hoito- ja palvelusuunnitelman päivittämiseksi vähintään 6 kuukauden välein ja aina asiakkaan terveydentilan muuttuessa.

### **Palvelu- ja hoitosuunnitelma**

Hoito- ja palvelusuunnitelma luodaan yhteistyössä asiakkaan kanssa. Hoito- ja palvelusuunnitelma päivitetään yhteisissä kokouksissa asiakkaan, hänen omaisensa, Omegayhden vastaavan sairaanhoitajan ja/tai hyvinvointialueen palveluohjaajan kanssa. Vastaava sairaanhoitaja keskustelee asiakkaan kanssa hänen kokonaisvaltaisesta voinnistaan ja arvioi hänen toimintakykyään, minkä perusteella säännöllisin väliajoin arvioidaan hoito- ja palvelusuunnitelmaa. Hoito- ja palvelusuunnitelma päivitetään vähintään 6 kuukauden välein. Asiakkaalle tehdään väliarvio aina terveydentilan muuttuessa, kuitenkin vähintään 6 kuukauden välein. Väliarvio voidaan tehdä yhteistyössä tilaajan sairaanhoitajan kanssa. Väliarvio kirjataan Lifecare-järjestelmään.

Hoito- ja palvelusuunnitelman toteutuminen varmistetaan asiakkaan saamassa palvelussa tarkoilla päivittäissuunnitelmilla, joiden perusteella hoitajat hoitavat asiakasta hoito- ja palvelusuunnitelman mukaan. Tämän lisäksi erittäin tärkeässä roolissa hoidon toteutumisen hoito- ja palvelusuunnitelman mukaan ovat hoitajien päivittäiskirjaukset ja suulliset raportit asiakkaan voinnista vastaavalle sairaanhoitajalle. Vastaava sairaanhoitaja käy arvioimassa asiakkaan vointia ja palvelun toteutumista säännöllisillä käynneillä asiakaskäynneillä.

Jos kotihoidon asiakas on osto- tai palveluseteliasiakas, käydään hoito- ja palvelusuunnitelmaan tarvittavat muutokset ja päivitykset läpi yhdessä hyvinvointialueen kotihoidon edustajan kanssa ennen niiden toteuttamista. Jos asiakas on yksityisasiakas, muutokset hoitoon toteutetaan yhteisen sopimuksen ja hoito- ja palvelusuunnitelman päivittämisen perusteella.

Hoito- ja palvelusuunnitelman lisäksi asiakkaille tehdään sopimus avaimen luovuttamisesta asiakkaan hoitotarpeen mukaisesti. Omegayksi suosittelee avaimen luovuttamista, kun asiakkaan toimintakyky on laskenut ja asiakas ei pysty avaamaan ovea Omegayhden hoitajalle. Päätöksen avaimen luovuttamisesta tekee asiakas itse tai hänen laillinen edustajansa.

Asiakkaan luovuttaessa avainta Omegayhden edustajalle täytetään 2 kappaletta avainten luovutuslomakkeita, jolloin lomakkeista 1 kappale jää molemmalle osapuolelle. Samoin avainta takaisin asiakkaalle tai hänen edustajalleen luovutettaessa kuitataan molemmille jäävä avainten luovutuslomake, josta jää 1 kappale molemmalle osapuolelle. Avaimia säilytetään Omegayhden lukollisessa kaapissa.

Palvelutarpeen arviointi tehdään asiakkaan kodissa yhdessä lähiomaisten kanssa. Omegayhden hoitajat seuraa asiakkaiden päivittäisiä toimintoja ja ottaa huomioon muutokset asiakkaan fyysisessä, psyykkisessä ja sosiaalisessa voinnissa. Muutokset päivitetään raporttiin kirjallisesti mahdollisimman pian ja tarpeen mukaan päivitetään

hoito- ja palvelusuunnitelma. Muutoksista hoidon tarpeessa keskustellaan asiakkaan ja hänen lähiomaisiensa kanssa sekä palvelua ostavan hyvinvointialueen kotihoitoyksikön vastaavan hoitajan kanssa, jos asiakas on ostopalvelu- tai palveluseteliasiakas.

Henkilökunta käyttää asiakastietojärjestelmää, jossa on asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelma. Asiakastietojärjestelmän käyttö ja hoito- ja palvelusuunnitelman tärkeys käydään läpi jokaisen hoitohenkilön kanssa perehdytyksessä ja uudet muutokset hoito- ja palvelusuunnitelmissa käydään läpi suullisesti henkilökunnan kanssa ja suunnitelma löytyy toiminnanohjausjärjestelmästä.

## 1.4 Päiväys

Tämä omavalvontasuunnitelma on laadittu 30.10.2024. Aiemmat Omegayhden omavalvontasuunnitelman versiot ovat johtoryhmän saatavilla sähköisessä muodossa.

Tämä suunnitelma on versio 1.0 laadittuna Valviran hyväksymään Asiakas- ja potilasturvallisuuskeskuksen uusimpaan mallipohjaan.

## 2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako

Omegayksi Oy:n omavalvontasuunnitelma on nähtävillä Omegayksi Oy:n internetsivuilla <https://www.omegayksi.fi/omavalvontasuunnitelma/>

Omavalvontasuunnitelman laadintaan ovat osallistuneet

- Palvelujohtaja Cynthia Chinatou
- Vastaava sairaanhoitaja Kevin Katayi
- Vastuusairaanhoitaja Fiona Bett
- Vastuusairaanhoitaja Janet Mökkönen
- Hoitohenkilökunnan edustajat

Kaikki työntekijät lukevat omavalvontasuunnitelman ja heitä pyydetään ehdottamaan siihen täydennystä tai muutoksia.

Omavalvontasuunnitelman laatimisesta, päivittämisestä ja julkaisemisesta vastaa Omegayhden terveydenhuollon johtaja Cynthia Chinatou. Omavalvontasuunnitelma päivitetään neljän kuukauden välein ja tarvittaessa tilanteiden sekä käytäntöjen muuttuessa.

Omegayhden palvelujen laadusta vastaa yrityksen terveydenhuollon vastaava henkilö, joka toimii samalla yrityksen palvelujohtajana. Palvelujohtajan tukena laadusta vastaamassa on koko yrityksen johtoryhmä.

Johtoryhmään kuuluvat toimitusjohtajan lisäksi:

- Talouspäällikkö, tietoturvapäällikkö/tietosuojavastaava ja HR-päällikkö
- Liiketoiminnan kasvuasiantuntija
- Eri yksiköiden palveluvastaavia ja vastuuhenkilöitä tarvittaessa

Omavalvontasuunnitelman toteutumisen seurannasta vastaavat (nimi ja yhteystiedot)

- Terveydenhuollon johtaja - Cynthia Chinatou 044 244 2642
- Vastaava sairaanhoitaja - Kevin Katayi 041 3106875
- Vastuusairaanhoitaja ja lääkevastaava - Fiona Bett 044 243 1969
- Vastuusairaanhoitaja - Janet Mökkönen 040 683 5556

Omegayhden palvelujohtaja ja vastuusairaanhoitaja tapaavat asiakkaita säännöllisin väliajoin ja osallistuvat hoitotyöhön, jolloin asiakkailla on mahdollisuus avoimesti antaa palautetta Omegayhden tuottamasta hoitopalvelusta. Lisäksi palvelujohtaja ja vastuusairaanhoitaja tekevät laatukierroksia, joissa seurataan hoitajan työskentelyä ja sitä, miten hoitaja kohtaa asiakkaan. Laatukierros tehdään kaksi kertaa vuodessa.

### **Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja omavalvonnan toteuttamisesta**

Omegayhdellä on käytössä perehdytyksen seurantalomake, joka käydään läpi uusien työntekijöiden kanssa. Vastuusairaanhoitaja perehdyttää uuden työntekijän organisaatioon ja muut hoitajat perehdyttävät uudet työntekijät kotihoitotyöhön ja muihin käytännön asioihin. Vastuusairaanhoitajan tehtävä on perehdyttää työntekijä omavalvontasuunnitelmaan

Omegayksi Oy:ssä jokaisen hoitajan osaaminen varmistetaan työsuhteen alkaessa ja hoitajien tullessa yli 2 vuotta kestäneen vanhempain- tai opintovapaan jälkeen takaisin töihin tulon jälkeen. Osaamisen varmistamiseen kuuluu hoitotyön suorittaminen vastaavaan sairaanhoitajan valvoessa hoitajan työstä suoriutumista, hygieniaosaamista, asiakkaan kohtaamista ja ohjaamista yhteistyötä moniammatillisessa tiimissä unohtamatta.

Yritykselle laadittu oma henkilöstökäsikirja opastaa henkilökuntaa kaikessa toiminnassa ja pitää sisällään henkilöstökäytännöt, tietoturvakäytännöt ja asiakkaiden tietojen käsittelyn sekä laatukäytännöt sisällöllisillä toimintaohjeilla.

Omavalvontasuunnitelman päivityksistä tiedotetaan henkilöstölle henkilöstöpalaverissa ja asiakastietojärjestelmän kautta.

Omavalvontasuunnitelma on julkisesti saatavilla yrityksen kotisivuilla sekä henkilökunnan saatavilla toimiston perehdytyskansioissa. Asiakkuuden alkaessa asiakkaan palvelusopimukseen on kirjattu linkki, josta omavalvontasuunnitelma löytyy verkkosivuiltamme. Verkkosivuosoite löytyy myös asiakkaan kotikansioista. Halutessaan asiakas voi pyytää hoitajalta tulostetun version suunnitelmasta luettavakseen.

## 3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat

### 3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen

Ostopalveluasiakkaiden hoitoon pääsyn kriteereistä vastaa hyvinvointialue, joka vastaa palveluntarpeen arvioinnista ja tekee mahdollisen päätöksen kotihoidon myöntämisestä. Omegayksi on sitoutunut reagoimaan nopeasti asiakkaan palvelutarpeeseen hoidon jatkuvuuden ja laadun turvaamiseksi. Kun asiakas siirtyy Omegayhden palveluiden piiriin, vastuusairaanhoidaja sopii hoidon aloituspalaverin mahdollisimman nopeasti varmistukseen palvelujen sujuvan ja oikea-aikaisen käynnistymisen.

Palveluseteliasiakkaiden osalta Omegayhdessä arvioidaan ennen palvelun aloitusta hoitajien saatavuus ja aikataulujen yhteensopivuus. Mikäli asiakkaan tarvitsema palvelu voidaan sovittaa hoitajien aikatauluihin, asiakkuus voi käynnistyä ja palvelu aloittaa.

Yksityisasiakkaiden kohdalla arvioidaan maantieteellinen soveltuvuus yrityksen palvelualueelle (samat edellytykset kuin palveluseteliasiakkailta). Yrityksen tavoitteena on tarjota palveluita asiakaskohderyhmälle toiminta-alueellaan, eikä merkittäviä riskejä palvelujen saatavuuteen ole yksityisasiakkaiden osalta.

Omegayhdessä ei käytetä ostopalveluntuottajia tai alihankkijoita.

### 3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen

#### 3.2.1 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Omegayhdellä pidetään säännöllisesti verkostopalavereita yhteistyössä palveluohjaajien, vammaispalveluiden, fysioterapeuttien, asiakkaan ja hänen omaistensa kanssa. Lääkäriyhteistyötä tehdään terveyskeskuslääkärien ja kotihoidon lääkäreiden kanssa säännöllisesti ja tarpeen tullen. Säännöllisesti konsultoidaan tarvittavia tahoja, kuten haavanhoidon ja lääkitysten asiantuntijoita.



Viranomaisyhteistyötä tehdään tarvittaessa, jos huomataan esim. edunvalvonnan tarpeessa oleva henkilö, tai on tarpeellista tehdä huoli-ilmoitus hyvinvointialueelle iäkkäistä henkilöstä. Tilanteen mukaan tehdään yhteistyötä turvallisuudesta vastaavien viranomaisten, kuten poliisin ja pelastustoimen kanssa.

### 3.2.2 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Palveluyksikön valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta ja valmius- ja jatkuvuussuunnitelmasta vastaa Cynthia Chinatou tukenaan yrityksen johtoryhmä.

Jatkuvuuden turvaamiseksi on laadittu kriisiohjeistus ja valmiussuunnitelma, missä pyritään varautumaan tilapäisiin poikkeusoloihin sekä toimintaolosuhteiden muutoksiin. Näitä kuvattu riskien tunnistamisen taulukossa 2.

Henkilökunnan sairastapauksia varten on sovitut ilmoittamiskäytännöt, jotta voidaan reagoida hoitajatarpeeseen. Tämän lisäksi on varallaolojärjestelmä sekä riittävän kokoinen sijaispooli.

Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien jatkuvuutta koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu Taulukossa 2.

<b>TAULUKKO 2.</b>		
<b>Tunnistettu riski</b>	<b>Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus) (1-3)</b>	<b>Ehkäisy- ja hallintatoimet</b>
<b>Potilastietojärjestelmä ei toimi</b>	Todennäköisyys: 1 Seuraus: 2	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Asiakkaan kotikansio pidetään ajan tasalla (hoitosuunnitelma &amp; lääkelista)</li> <li>- Reitit tallennettuna PDF-muodossa työasemalle säännöllisesti</li> </ul>
<b>Autoihin liittyvät ongelmat</b>	Tod:2 Seuraus:1	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Paikkausaine-pullojen hankkiminen</li> <li>- Säännölliset huollot</li> <li>- Sovitut vara-auto-käytännöt</li> </ul>
<b>Työntekijöiden äkilliset poissaolot</b>	Tod:2 Seuraus 2	<ul style="list-style-type: none"> <li>- riittävän suuri sijaispooli, viikonloppuun varallaolijat</li> <li>- kartoitetaan lisäsijaiset</li> </ul>
<b>Sähkökatkokset</b>	Tod: 1 Seuraus: 1-2	<ul style="list-style-type: none"> <li>- riskiasiakkaiden priorisoiminen</li> <li>- Kotihätävara-pakkauksista tiedottaminen (ja hankkiminen)</li> </ul>
<b>Vesikatkos</b>	Tod 1: Seuraus: 2	<ul style="list-style-type: none"> <li>- varavedestä tiedottaminen</li> <li>- Hygienian hoitoon vaihtoehtoisia keinoja</li> </ul>

### 3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen

#### 3.3.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

Omegayhdellä on erikseen tehty kuvaus laadunhallinnan prosesseista ja käytettävistä mittareista. Prosessikuvaus on osa perehdytyskansiota.

Omavalvonnan seurantaan varten on laadittu myös hoitajien käyttöön yhteinen laadun ja omavalvonnan seurantalomake, jota täytetään säännöllisesti asiakkaan luona kuukausittain mobiilisovelluksella.

Riskienhallinnan lähtökohtana on palveluntuottamiseen liittyvien riskitilanteiden tunnistaminen, joista voisi koitua vaaratilanne, joko työmatkalla, toimistolla, asiakkaiden

välisillä matkoilla, asiakkaiden luona tai muussa paikassa, joissa työtehtävien vuoksi ollaan. Sosiaali- ja terveydenhuollossa työntekoon liittyy aina erilaisia riskejä, joiden todennäköisyys työhön, työympäristöön ja työoloihin liittyvien riski- ja vaaratekijöiden kannalta tarkastetaan määräajoin työturvallisuuslain mukaan. Työpaikalla tunnistettavista vaaroista arvioidaan niiden merkitys asiakkaiden ja työntekijöiden turvallisuudelle ja terveydelle sekä tehtävän työn laatuun.

Riskikartoituksen perusteella riskeistä mahdollisesti muodostuvia vaaratilanteita pyritään ennaltaehkäisemään päivittäisessä työssä niin paljon kuin mahdollista. Omegayksi Oy tekee vuosittain riskien kartoittamisen, johon osallistuu työntekijöitä sekä esihenkilöitä. Riskien kartoituksen perusteella tehdään toimenpidelista, jonka perusteella toteutetaan korjaavat muutokset vuoden aikana huomioiden muutosten tärkeysjärjestyksen, jolloin akuuteimmat muutokset toteutetaan ensin.

Riskien tunnistaminen ja arviointi tehdään työyksikössä valtakunnallisen ja hyvinvointialueen ohjeiden mukaan. Riskienhallinta pohjaa myös henkilöstöltä arjessa saatavaan palautteeseen ja sen pohjalta tehtäviin muutoksiin riskien minimoimiseksi.

Riskien hallinnasta ja organisoinnista vastaa palvelujohtaja Cynthia Chinatou.

### 3.3.2 Toimitilat ja välineet

Kotihoito toteutuu pääasiallisesti asiakkaiden kodeissa. Sinikalliontien toimitilat toimivat hoitajien lähtö- ja tukikohtana, josta he voivat noutaa tarvittavat välineet, kuten auton, puhelimen ja muut asiakastyössä tarvittavat välineet. Toimitilat on suunniteltu tukemaan hoitajien työskentelyä ja toimitiloissa on käytössä asianmukaiset välineet, kuten kannettavia tietokoneita kirjallisen työn tekemiseen.

Toimitiloihin on tehty työterveyshuollon ajantasainen työpaikkaselvitys ja työterveyshuollon kanssa pidetään säännöllisesti palavereita turvallisen työpaikan varmistamiseksi.

Asiakkaiden kodeissa työskentely edellyttää huomion kiinnittämistä turvallisuusnäkökulmiin, sillä ympäristöt voivat vaihdella suuresti. Omegayhdessä suoritetaan vuosittain riskien arviointi, jossa kartoitetaan asiakkaiden kotien erityispiirteet ja niihin liittyvät mahdolliset turvallisuusriskit. Riskien arvioinnin perusteella kehitetään toimintamalleja ja ohjeistuksia, jotka auttavat hoitajia tunnistamaan ja hallitsemaan riskitekijöitä.

### 3.3.3 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojaja

Asiakastietolain 7 § mukainen palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta vastaava henkilö on Emmanuel Osana. Hän vastaa asiakastietojen käsittelystä

turvallisuudesta ja lainmukaisuudesta. Hän huolehtii siitä, että kaikki asiakastiedot käsitellään luottamuksellisesti ja asiakaslähtöisesti, noudattaen voimassa olevia tietosuojalakeja ja -säädöksiä. Työntekijät suorittavat työsuhteen alussa tietoturvakoulutuksen, mistä saa oman todistuksen läpäistyään tietoturvatentin.

Mikäli hyvinvointialueen asiakkaalta tulee tietopyyntö, ohjataan tämä tietopyyntö hyvinvointialueen tietosuojavastaavalle. Hyvinvointialueen asiakkaan kirjauksia tai lokitietoja palveluntuottajan asiakastietojärjestelmästä ei saa luovuttaa asiakkaalle suoraan. Asiakkaan tulee pyytää nämä tiedot aina hyvinvointialueelta.

Asiakas- ja potilastietoja kirjataan sähköiseen toiminnan ohjausjärjestelmään Domacareen. Asiakastiedot ovat henkilökohtaisen käyttäjätunnuksen ja salasanan takana. Salasanat uusitaan säännöllisin aikavälein ja uloskirjautuminen on ohjelmoitu automaattiseksi. Erilaisin käyttöoikeuksin rajataan asiakasnäkyvyydet, mitä tietoja työntekijä voi nähdä toiminnanohjausjärjestelmästä.

Emmanuel Osana toimii myös Omegayhden tietosuojavastaavana. Hän toimii keskeisenä linkkinä tietosuojaan liittyvissä kysymyksissä ja varmistaa, että työntekijät saavat tarvittavaa koulutusta ja ohjeistusta asiakastietojen asianmukaiseen käsittelyyn. Näin varmistamme, että asiakastiedot pysyvät turvassa ja että asiakkaidemme oikeudet toteutuvat koko asiakassuhteen ajan. Yhtiöön on laadittu erillinen tietoturvasuunnitelma, jota käytetään perehdytyksessä soveltuvin osin. Joitakin asiakkaiden papereita säilytetään lukollisessa kaapissa, johon vain vastuuhenkilöllä on avain.

### **Tietosuojavastaavan yhteystiedot**

Emmanuel Osana, Sähköposti: [emmanuel.osana@omegayksi.fi](mailto:emmanuel.osana@omegayksi.fi), Puh: 045 853 5719

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä  Ei

### **Asiakastyön kirjaaminen**

Asiakastyön kirjaamisen lähtökohtana on asiakkaan voinnin seuraaminen kirjauksin siten, että asiakkaan voinnissa ja hoidossa tapahtuvat muutokset, suunnitelmat ja asiakkaan tahdon ilmaukset ovat selkeästi kirjattuna hoidon jatkuvuuden ja potilasturvallisuuden varmistamiseksi.

Uuden työntekijän perehdytykseen kuuluu kirjaamiskäytäntöjen läpikäyminen. Perehdytyskansiosta löytyy ohje kirjaamisesta ja tietosuojaan ja tietoturvaan liittyvät asiat kuuluvat sekä uusien työntekijöiden että tulevien opiskelijoiden perehdytysohjelmaan.

Työntekijät on ohjeistettu, että jokaisen asiakaskäynnin yhteydessä on tehtävä asianmukaiset kirjaukset. Palveluvastaava ja vastaava sairaanhoitaja seuraavat kirjaamisen laatua. Tietosuojakoulutus on perehdytystä.

Perehdytyksen ja täydennyskoulutuksen aikana työntekijöitä informoidaan asiakastietojärjestelmiin liittyvistä säädöksistä ja vaitiolovelvollisuudesta. Nämä asiat käydään työntekijöiden kanssa läpi erilaisten esitysten ja käytännön esimerkkien avulla. Koulutusilanteessa työntekijä harjoittelee myös turvallista asiakastietojärjestelmien käyttöä puhelimella ja tietokoneella sekä suullisena esityksenä kouluttajan tai esimiehen kanssa.

### 3.3.4 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Omegayksi Oy:lle on laadittu erillinen tietoturvasuunnitelma ja se on laadittu 30.8.2024. Tietosuojavastaava valvoo suunnitelman mukaisesta seurannasta. Tietoturvasuunnitelmassa on vastattu tämän osa-alueen aihealueeseen. Erillinen (rekisteriseloste), nykyinen tietosuojaseloste on laadittu toiminnan ohjausjärjestelmästä asiakkaiden tietojen keräystä ja tallennusta varten.

Työntekijät saavat työsuhteen alussa perehdytyksen toiminnan ohjausjärjestelmän mobiilijärjestelmään perehdytyksen asiakastyötä varten,

Asiakkailla ei ole yrityksen laitteita.

### 3.3.5 Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniäkäytännöt

#### **Hygieniäkäytännöt**

Asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmassa arvioidaan asiakkaan tarvitsema päivittäinen hygienia-apu. Hygieniakansiossa on määritelty käytössä olevat hygieniäkäytännöt. Käytössä on hyvinvointialueen kattava hygieniaohjeistus. Henkilöstöä koskevat toimintaohjeet löytyvät perehdytysohjeesta. Hygieniavastaava ohjeistaa henkilökuntaa aseptiseen ja hygieeniseen työskentelytapaan ja neuvoo tarttuvien sairauksien leviämisen ehkäisyssä.

Pandemiatilanteissa (esimerkiksi COVID-19) noudatamme tarkkoja ohjeistuksia hyvinvointialueelta ja THL:sta. Saadut ohjeet laitetaan käytäntöön hoitajien työssä ohjeistaen ja perehdyttämisen kautta. Täten pyrimme Omegayhden hoitajien ja palveluvastaavien toiminnalla aina välttämään ja estämään tartuntojen leviämistä.

## Infektioiden torjunta

Hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot: sairaanhoitaja Fiona Bett puh. 044 243 1969

Hygieniavastaava ohjeistaa Omegayhden henkilökuntaa aseptiseen ja hygieeniseen työskentelytapaan ja neuvoo tarttuvien sairauksien leviämisen ehkäisyssä.

Omegayhdellä on käytössä Länsi-uudenmaan hyvinvointialueen päivitetty infektioiden torjuntaopas. Opas löytyy myös perehdytyskansiosta.

### 3.3.6 Lääkehoitosuunnitelma

Palveluyksikön lääkehoitosuunnitelma on päivitetty 27.5.2024. Omegayhden palveluista kokonaisvastuussa on sairaanhoitaja (AMK) Cynthia Chinatou, joka toimii Omegayhden palvelujohtajana ja terveystalouden vastaava johtajana. Hänen puhelinnumerosa on 044 244 2642. Toisena terveystalouden johtaja toimii yhteistyölääkäri Matias Rönback, joka hyväksyy ja allekirjoittaa lääkeluvat.

Omegayhden lääkeluvalliset sairaanhoitajat ja lähihoitajat toteuttavat terveyden- ja sairaanhoitoa lääkäreiden antamien ohjeiden mukaisesti. Sovitut asiat tulevat osaksi asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaa. Yksikön lääkevastaavana toimii vastuusairaanhoitaja Fiona Bett.

Lääkehoitosuunnitelma päivitetään aina tarpeen vaatiessa ja tarkastetaan vuosittain moniammatillisessa yhteistyössä. Mahdolliset lääkepoikkeamat ohjaavat suunnitelman päivitystarvetta sekä perehdytystä. Lääkäri vahvistaa ja allekirjoittaa lääkehoitosuunnitelman vuosittain.

Lääkehoidon toteuttamisen kokonaisuudesta Omegayhden yksiköissä vastaavat palveluvastaava ja palvelujohtaja. Sairaanhoitajat vastaavat lääkehoitoprosessin toteutumisesta ja työvuorossa olevat lääkeluvalliset hoitajat vastaavat lääkehoidon toteutuksesta lääkehoitosuunnitelman mukaisesti.

Erillistä rajattua lääkevarastoa ei ole. Kaikki lääkevarkaudet tutkitaan ja ilmoitetaan poliisille.

### 3.3.7 Lääkinnälliset laitteet

#### **Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet**

Omegayksi Oy käyttää perehdyttämistarkoitukseen Sosiaali- ja terveysministeriön julkaistua opasta 2024:3, Lääkinnällisten laitteiden turvallinen käyttö - opas laiteosaamisen varmistamiseen.

Kuntoutukseen liittyvistä apuvälineistä, kuten pyörätuoleista ja rollaattoreista vastaa vanhuspalveluiden kuntoutuksen henkilökunta. Apuvälineisiin liittyvää yhteistyötä tehdään Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen apuvälinelainaamon yksikön sekä fysioterapiapalveluiden tuottajien kanssa.

Omegayhden kotihoidossa on käytössä terveydenhuollon laitteita, kuten verenpaine-, kuume- sekä verensokerimittarit. Terveydenhuollon laitteet on kirjattu laiterekisteriin ja ne ovat CE-merkittyjä. Verenpaine- ja verensokerimittarit huolletaan ja kalibroidaan säännöllisesti. Laitevastaava ylläpitää laiterekisteriä ja huolehtii laitteiden säännöllisestä huollosta ja kalibroinnista. Tärkein tehtävä on varmistaa, että lääkinällinen laite soveltuu siihen ja vastaa niitä vaatimuksia, jotka käyttötarkoitus asettaa ja mihin sitä aiotaan käyttää.

Omegayhden kotihoidon hoitajat saavat perehdytyksen käytössä olevista terveydenhuollon laitteista. Heille kerrotaan laitteiden käyttötarkoitus ja missä niitä säilytetään. Ongelmatilanteissa neuvotaan ottamaan yhteys laitevastaavaan, jonka kanssa laaditaan tarvittaessa vaaratilanneilmoitus Fimeaan. Vaaratilanneilmoitus laaditaan myös silloin, kun tilanne on niin sanottu 'läheltä piti' -tapahtuma.

Erillisestä laiterekisteristä vastaa palvelujohtaja Cynthia Chinatou

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Cynthia Chinatou; 044 244 2642, sähköposti; [cynthia.chinatou@omegayksi.fi](mailto:cynthia.chinatou@omegayksi.fi)

Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien turvallisuutta ja laatua koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu Taulukossa 3.

Taulukko 3: Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien **turvallisuutta ja laatua** koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Lääkehoitovirheet	Tod.1-2 Seuraus 1-3	<ul style="list-style-type: none"> <li>- kaksoistarkastukset</li> <li>- konsultaatio</li> <li>- poikkeama- ja läheltä piti-ilmoitusten raportointi ja niiden toimiva käsittelyprosessi työyhteisössä</li> <li>- asiakaskohtaisen lääkeosaamisen perehdyttäminen ja seuraaminen</li> </ul>
Infektioriskit ja puutteelliset hygieniakäytännöt	Tod. 1 Seuraus 2	<ul style="list-style-type: none"> <li>- hyvä perehdytys ja osaamisen ylläpitäminen</li> <li>-</li> </ul>
Tietoturvariski	Tod 1. Seuraus 2	<ul style="list-style-type: none"> <li>- hyvä perehdytys ja osaamisen ylläpitäminen</li> </ul>
Hoitajan fyysinen turvallisuus (liukastuminen, väkivalta)	Tod 1 Seuraus 2	<ul style="list-style-type: none"> <li>- hyvä perehdytys</li> <li>- parikäynnit</li> <li>- asianmukaiset välineet ja toimintatavat</li> </ul>

### 3.4 Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen

Yksikössä työskentelee tällä hetkellä täysiaikaisesti 1 Palvelujohtaja, 1 Vastuusairaanhoitaja, 4 sairaanhoitajaa, 7 lähihoitajaa, 1 geronomi, 1 sosionomi.

#### Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Palveluvastaava arvioi henkilökunnan rekrytointitarvetta vastuulla olevassa työyksikössään. Rekrytointi tapahtuu Omegayhden rekrytointiohjelman mukaisesti.

Jokaisen työntekijän koulutus tarkastetaan alkuperäisistä todistuksista ja ammattioikeutta koskevat tiedot tarkastetaan Valviran JulkiTerhikistä ja riittävä kielitaito varmistetaan



työhaastattelussa. Lisäksi neuvomme työntekijöitä ottamaan tarvittaessa hyödyllisiä suomen kielen kursseja. Hoitotyössä kielitaidon taso tulee vähintään olla B1-B2.

Sijaisten rekrytoinnissa kiinnitetään huomiota koulutukseen ja työkokemukseen, mutta myös toiminnallisen tarpeen ja asiakasturvallisuuden huomioimiseen. Myös sijaisten rekrytoinnissa soveltuvuutta arvioidaan kysymällä hakijalta suosittelijan yhteystiedot ja tiedustelemalla kokemuksia työnhakijan soveltuvuudesta työhön.

Mikäli sijainen on opiskelija, hänellä tulee olla tarpeelliset tiedot ja opintopisteet voidakseen toimia hoitotyössä itsenäisesti. Sijaiset perehdytetään huolellisesti, yleensä perehdytys kestää 3-5 päivää. Perehdyttämisen jälkeen seuraamme sijaisten toimintaa ja edistymistä säännöllisesti heidän kanssaan.

Työntekijän soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviinsä

Työntekijän soveltuvuutta ja luotettavuutta arvioidaan tarkastamalla työnhakijan työtodistukset, pyytämällä suosittelijoiden yhteystiedot ja tiedustelemalla näiltä kokemuksia työnhakijasta. Sairaanhoidajilta ja lähihoitajilta tarkastetaan ammattipätevyys JulkiTerhikistä. Ennen työsopimuksen allekirjoittamista, vaadimme rikosrekisteriotteen nähtäväksi kaikilta työntekijöiltä.

Toiminta toteutetaan ensisijaisesti vakituisia hoitajia käyttäen. Sijaisia käytetään tasaamaan palveluntuotantoa. Sijaisten perusperehdytykseen kuuluu muutamia vuoroja toisen hoitajan matkassa asiakastyössä. Jokainen uusi työntekijä (vakituiset ja sijaiset) saa henkilökohtaisen perehdytyslomakkeen, jonka avulla hän perehtyy johdonmukaisesti mm. omavalvontasuunnitelmaan ja lääkehoitosuunnitelmaan.

Vastuusairaanhoitaja vastaa työvuorosuunnittelusta, ja siitä, että työvuorossa on suunnitellusti riittävä määrä henkilökuntaa. Työnjakaja ja työvuorosuunnittelija seuraavat hoitajaresurssin tarvetta asiakastyössä. Välittömän asiakastyön prosentit ja palaute työntekijöiltä ohjaa sijaisten käyttöä.

Ei käytössä alihankintaa tai vuokratyövoimaa.

Lisänä toimii henkilöstötarpeen mukaan työsuhteessa olevia keikkatyöntekijöitä.

Henkilökunnan riittävyttä, osaamista ja koulutustarvetta arvioidaan jatkuvasti, samoin poissaoloja ja sijaisten tarvetta.

Henkilökunnan perehdyttämisessä käytetään Omegayhden perehdytyslomaketta.

Perehdyttämisen jälkitarkastus toteutetaan kuukauden kuluttua työsuhteen alkamisesta. Sijaisia käytetään tarpeen mukaan huomioiden viranomaisten vaatimukset ja asiakkaan hoidon tarve. Tavoitteena on, että käytettävissä on asiakkaan tuttuja, toiminnan tuntevia sijaisia. Palveluvastaava arvioi sijaisuustarvetta jatkuvasti.

Lähiesihenkilöiden työkuvaan on kirjattu vastuut, velvollisuudet ja työtehtävät. Työmäärä on suunniteltu sellaiseksi, että se mahdollistaa hyvän esihenkilötyöskentelyn.

### **Täydennyskoulutuksen järjestäminen**

Henkilökunnan täydennyskoulutuksen järjestäminen perustuu yrityskohtaiseen, yksikkökohtaiseen ja työntekijäkohtaiseen koulutustarpeen arvioimiseen. Omegayksi pyrkii toteuttamaan eri ammattiryhmille suunnattua koulutusta joko palvelualueen sisäisesti tai yhteistyössä muiden terveys- ja sosiaalipalvelutuottavien organisaatioiden kanssa.

Tavoitteena on, että jokaisella työntekijällä täyttyy kolmen päivän koulutusvelvollisuus.

### **Riskien tunnistaminen**

Riskien tunnistaminen ei ole vain kertaluontoinen tapahtuma vaan sitä tehdään jatkuvasti käytännön työssä riskien suuruuden ja haittatapahtumien ennaltaehkäisemiseksi.

Henkilökunta voi tuoda esiin epäkohtia, laatupoikkeamia ja riskejä eri tavoilla, joko suullisesti suoraan palvelujohtajalle tai palveluvastaavalle tai yhteisessä kokouksessa joka toinen viikko tai kirjallisesti ”laatupoikkeama tai sen uhka lomakkeella” epäkohdan huomaamisen jälkeen.

Jokainen haittatapahtuma sekä epäkohta tai sen uhka käydään läpi yhdessä työntekijöiden ja kyseisen kanssa heti tapahtuman tai uhan mahdollisuuden havaitsemisen jälkeen.

### **Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen**

Haittatapahtuma tai läheltä-piti- tilanne kirjataan haittatapahtuma-lomakkeelle saman päivän aikana, kun tilanne on sattunut. Haittatapahtumista ja niihin johtaneista syistä keskustellaan yksikössä säännöllisesti. Uhka- ja vaaratilanteet käsitellään ja raportoidaan

säännöllisin väliajoin. Epäkohdat korjataan yhteistyötahojen avustuksella tai sisäisesti työyhteisössä yhteisesti sovittujen tapauskohtaisten toimenpiteiden avulla.

### **Korjaavat toimenpiteet**

Esihenkilöllä eli palveluvastaavalla tai palvelujohtajalla on vastuu korjaavaan toimenpiteen täytäntöön panossa työntekijöiden tuella. Korjaava toimenpide on tapauskohtainen, ja se toteutetaan huolellisesti, jotta epäkohta tai sen uhka ei toistu uudelleen. Sovituista muutoksista ilmoitetaan kirjallisesti ja suullisesti henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille.

Toiminnan osaamista ja työskentelyn asianmukaisuutta. Asiakaspalautteiden ja kollegapalautteiden perusteella. Esihenkilö puhuttaa ja tiedustelee juurisyyn. (tarvittaessa lisäkoulutusta, tukea jne.).

Palautetta kerätään tasaisesti koko ajan. Henkilöstötyytyväisyys kysely tehdään 2 x vuodessa, tehdään sähköisesti. esihenkilöt saa päivittäistä palautetta arjessa.

Henkilöstöpalavereissa käydään läpi poikkeamatilanteita ja valmistaudutaan toimimaan riskitilanteissa.

Erikseen arvioidaan vähintään vuosittain riskien arviointi ja toimenpiteitä muille työturvallisuuslain mukaisille osa-alueille, tuloksena riskien arviointilomake, mikä käydään henkilöstön kanssa läpi.

Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien henkilöstön riittävyttä ja osaamista koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu Taulukossa 4.

*Taulukko 4: Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien henkilöstön riittävyyttä ja osaamista koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta*

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Heikko kielitaito	Tod. 1 Seuraus 2	- kielitaidon tason seuraaminen uusien työntekijöiden rekrytoinnin jälkeen
Uuden sijaisen käyttö, perehdytyksen puute	Tod1. Seuraus 2	- Keikkatyötekijöille orientaatiovuoro ennen töiden aloittamista. - Pikaperehdytysopas

### 3.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan aseman ja oikeuksien varmistaminen

Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien yhdenvertaisuutta, osallisuutta sekä asiakkaan tai potilaan asemaa ja oikeuksia koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu Taulukossa 5.

#### Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

Omegayksi Oy:n tärkeimpänä tavoitteena on, että asiakas voi toimia mahdollisimman itsenäisesti ja tämän takia tuemme asiakkaan päätöksiä ja toiveita. Esimerkkejä näistä asioista ovat muun muassa hoidon ajankohdat, hoitojärjestys ja hoitotoimenpiteiden suorittaminen. Näistä asioita keskustelemme asiakkaan kanssa aina ensimmäisissä tapaamisissa ja hoidon yhteydessä.

Itsemääräämisoikeuden toteutumista voidaan edistää monilla keinoilla.

Itsemääräämisoikeuden toteutuminen edellyttää, että asiakkaan omat mielipiteet tulevat huomioituiksi. Asiakkaan toimintakyvyn tukeminen mahdollistaa sen, että asiakkaan omatoimisuus sekä itsenäisyys säilyvät arjessa mahdollisimman pitkään.

Asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan eikä häntä rajoiteta omassa kodissaan. Kotihoidossa ei tällaisia tilanteita olekaan. Jokaisella asiakkaalla on oikeus määrätä hoidostaan ja asiakasta hoidetaan hänen yhteistyökykynsä mukaisesti. Esimerkiksi

asiakkaalla on oikeus kieltäytyä lääkityksen ottamisesta tai tietystä hoitotoimenpiteestä ja pyörätuolissa istuessaan asiakkaalle ei kiinnitetä turvavyötä, ellei asiakas sitä itse pyydä (huomioiden, että asiakas pystyy turvavyön itse avaamaan) tai asiakas kiinnitä turvavyötä itse.

Asiakkaan itsemääräämistä ja asiakkaan hoitotahtoa arvioidaan jatkuvasti asiakkaan hoidon yhteydessä siten, että asiakkaan tekemät päätökset tulevat olla käsi kädessä turvallisen kotona asumisen kanssa. Esimerkiksi muistisairas poistuu kotoaan, silloin kun haluaa, mutta jos asiakkaalla on riski poistua kotoaan osaamatta takaisin kotiin niin silloin asiakkaalle ja hänen omaisilleen suositellaan GPS-ranneketta tai/ ja oven avaamisen seurantaan turvapuhelinlaitteen kautta.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen pitää aina olla välttämätöntä hoidon tai palvelun turvaamiseksi ja oikeassa suhteessa rajoittamisen käytölle asetettuun tavoitteeseen nähden. Itsemääräämisoikeuden rajoittaminen voi olla hyväksyttävää vain, jos asetettuun tavoitteeseen ei päästä muilla keinoin ja jos rajoituksen taustalla on painava ja hyväksyttävä syy.

Rajoitustoimenpiteestä on tehtävä yksilöity päätös, josta vastaa asiakasta hoitava lääkäri. Lääkäri arvioi, milloin rajoitustoimenpiteen käyttö voidaan lopettaa, tai ohjeistaa hoitohenkilökuntaa tässä asiassa. Olennaista on, että rajoitustoimenpidettä käytetään vain niin kauan kuin se on tarpeen. Rajoituspäätöstä ei voi tehdä ennakoivasti, ja se voidaan tehdä ainoastaan määräaikaiseksi. Rajoitustoimenpide pitää lopettaa välittömästi, kun se ei ole enää välttämätön.

Jos asiakas ei toimintakyvyltään ole kotikuntoinen, niin silloin asiakkaalle pyydetään joko kriisipaikka tai hänet lähetetään sairaalaan terveydentilan uudelleen arvioon. Mahdollisuuksien mukaan asiakas palaa joko kotiin tai hän siirtyy jatkohoitoon hyvinvointialueen sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisten tekemän SAS-prosessin (selvitys-arviointi-sijoitus-prosessin) läpikäymisen kautta.

Täydessä ymmärryksessä olevia asiakkaita kehoitetaan tekemään hoitotahto, joka auttaa asiakkaan hoidossa ja hoitotoimenpiteiden toteuttamisessa asiakkaan tahdon mukaisesti, kun asiakas ei pysty enää itse osallistumaan hoitonsa suunnitteluun eikä käsitä hoidon tarpeellisuutta.

Asiakkaan itsemääräämisestä ja rajoittamisesta on tehty erillinen ohje, joka kuuluu työntekijöiden perehdyttämiseen. Itsemääräämisoikeuden toteutumisesta Omegayhdessä vastaa vastuusairaanhoidtaja Kevin Katayi.

### **Asiakkaan asiallinen kohtelu**

Suurin osa terveys- ja sosiaalipalveluista tehdyistä kanteluista koskee asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua tai epäonnistunutta vuorovaikutustilannetta työntekijän kanssa. Asiakkaalla on oikeus tehdä valitus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa. Palvelun perustuessa ostosopimukseen valitus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle. Omegayhdessä kiinnitetään jatkuvasti huomiota mahdolliseen epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan ja asiakkaan kanssa keskustellaan ja sovitaan tarvittavista jatkotoimenpiteistä.

Mikäli asiakas tekee valituksen, Omegayhden Palveluvastaava selvittää tapahtuman yhdessä asiakkaan ja/tai hänen omaistensa kanssa. Tapaamisen perusteella tehdään ne korjaukset ja/tai muutokset asiakkaan hoidossa, jotka asiakas, hänen omaisensa ja Palveluvastaava katsovat yhdessä tarpeelliseksi. Tarvittaessa asiakas ohjataan ottamaan yhteys hyvinvointialueen kotihoidon palveluvastaavaan. Jos asiakkaan hoitotilanne ei tästä huolimatta korjaantuisi, on asiakkaalla/omaisella oikeus tehdä ilmoitus sosiaalihuollon tarpeesta tai ottaa yhteyttä sosiaaliasiavastaavaan tai potilasasiavastaavaan. Omegayhden Palveluvastaava voi ohjeistaa asiakasta tai omaista ilmoituksen tekemisessä.

Lisäksi Omegayhden palvelujohtaja ja Palveluvastaava tapaavat asiakkaita säännöllisin väliajoin ja osallistuvat hoitotyöhön, jolloin asiakkailla on mahdollisuus avoimesti antaa palautetta Omegayhden tuottamasta hoitopalvelusta. Omegayhdessä on myös tapana, että Palveluvastaava tai palvelujohtaja tekevät laatukierroksia, joissa seurataan hoitajan työskentelyä ja sitä, miten hoitaja kohtaa asiakkaan. Laatukierros tehdään kaksi kertaa vuodessa.

Selvitämme tapahtuman kulun kuuntelemalla kaikkia osapuolia ja tutkimalla kirjaukset tapahtumasta. Sovimme jatkotoimenpiteistä yhdessä haittatapahtuman ja vaaratilanteen luonteen perusteella. Tapahtuman perusteella ja asiakkaan sekä omaisten hyväksyessä

ilmoitamme tarvittaessa haittatapahtuman sen käsittelystä vastuussa olevalle viranomaistaholle.

### **Asiakkaan oikeusturva**

Palvelun laatuun tai asiakkaan saamaan kohteluun tyytymättömällä on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtajalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

### **Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot**

Cynthia Chinatou, Palvelujohtaja, [cynthia.chinatou@omegayksi.fi](mailto:cynthia.chinatou@omegayksi.fi), puh. 044 244 2642

### **Sosiaali- ja potilasasiavastaavan yhteystiedot**

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan työnkuvaan kuuluu: neuvonta ja ohjaus potilaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa, neuvonta asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvissä asioissa, tiedottaminen asiakkaan oikeuksista, toiminta asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi sekä neuvonta ja tarvittaessa avustaminen valituksien tekemisessä.

*Seuraavassa ovat Länsi-Uudenmaan potilas- ja sosiaaliasiavastaavien yhteystiedot:*

*Jenni Henttonen ja Terhi Willberg, p. [029 151 5838](tel:0291515838).*

*sähköposti: [sosiaali.potilasasiavastaava@luvn.fi](mailto:sosiaali.potilasasiavastaava@luvn.fi)*

*Neuvontaa puhelimitse ma 10-12, ti, ke, to klo 9-11 (ei perjantaisin eikä pyhien aattona).*

*Jos haluat lähettää salattua sähköpostia sosiaali- ja potilasasiavastaavalle, käytä salassa pidettävissä asioissa suojattua sähköpostia.*

*Se tapahtuu niin, että kirjoitat selaimeen <https://turvaposti.luvn.fi>(*ulkoinen linkki*)*

### **Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista**

Kuluttajaneuvonta puh. 029 505 3050 ma-pe 9-12 avustaa ja sovittelee kuluttajan ja yrityksen välisessä riitatilanteessa (vain kuluttajan aloitteesta) antaa kuluttajille ja yrityksille tietoa kuluttajan oikeuksista ja velvollisuuksista neuvoo asunto- ja kiinteistökaupan ongelmissa.

## **Muistutuksien, kantelun- ja muut valvontapäätöksien käsittely ja huomiointi toiminnan kehittämisessä**

Valitukset ja valvontapäätökset käsitellään yhdessä henkilökunnan kanssa. Valitukseen vastaamisen yhteydessä asia käsitellään kyseisessä yksikössä. Asia käsitellään palautteiden käsittelystä laaditun ohjeen mukaisesti ja toimintaa korjataan päivittämällä ohjeistuksia osana perehdytystä.

### **Tavoiteaika muistutusten käsittelylle**

Valitukset käsitellään mahdollisimman pian, viimeistään 14 vrk kuluessa.

## **4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen**

### **4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely**

#### **Valvontalain mukainen ilmoitusvelvollisuus**

Valvontalain 29 §:n mukaan Omegayksi Oy:n henkilöstö on ilmoitusvelvollinen huomattessaan uhan epäkohtaan tai epäkohdan asiakkaan hoidossa. Kyseisestä ilmoitusvelvollisuudesta on tehty erillinen ohje, joka käydään jokaisen työntekijän kanssa läpi perehdytyksen aikana. Ohjeessa on selkeä maininta, että ilmoituksen tehneeseen ei saa kohdistaa negatiivisia toimia. Jokaista työntekijää kehoitetaan tuomaan esille mahdollisia epäkohdan uhkia esille avoimesti ja jokainen mahdollisen epäkohdan syyt selvitetään ja käydään läpi perusteellisesti, jos se on Omegayksi Oy:n käsissä käydä kyseinen epäkohta tai sen uhka lävitse ja tehdä muutoksia yrityksen toimintaan ja tehdään tarvittavat korjauksen omavalvontasuunnitelmaan. Jos epäkohdan uhka tai epäkohta on seurausta muun toimijan kuin Omegayksi Oy:n toiminnasta, ilmoitetaan asiasta viranomaiselle, joka tekee ilmoituksen perusteella tarvittavat toimenpiteet.

Ilmoitusvelvollisuuteen liittyvä ohje. Kts. Liite 1.

### **4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta**

Vakavien vaaratapahtumien tutkinnan kokonaisvastuu kuuluu liiketoimintapäällikölle. Toimintavastuu kriisitilanteiden alussa on lähimmällä läsnä olevalla terveellä aikuisella



Jokaisella yhteisön jäsenellä, on velvollisuus auttaa ja jokaisella on oikeus saada apua. Vakavan kriisin selvittelyn ja jatkokäsittelyn hoitaa yhtiön kriisiryhmä.

Omegayhden kriisityön tavoitteena on tunnistaa vaaratapahtumat /kriisit ja toimia niissä nopeasti, tehokkaasti ja hallitusti. Vaara- ja kriisisuunnitelman avulla yhtiö vahvistaa yhteisön ja sen jäsenten kykyä selviytyä vaikeista tilanteista ja siten myös tukea yhtiön henkilöstön jaksamista

Johto- / kriisiryhmä tutkii ja selvittää. Kriisiryhmän voi kutsua koolle kuka tahansa kriisiryhmän jäsenistä. Kriisiryhmän kokoonpano voi vaihdella tilanteen mukaan. Kriisistä ilmoitetaan aina heti liiketoimintapäällikölle.

Liiketoimintapäällikkö:

- varmistaa tiedon oikeellisuuden.
- selvittää ketä/keitä tieto koskee.
- ottaa yhteyden omaisiin.
- vastaa tiedottamisesta.

Yhtiön kriisiryhmään kuuluu lukuvuona 2024-2026

- Liiketoimintapäällikkö: Emmanuel Osana-Isaac
- Palvelujohtaja: Cynthia Chinatou
- Liiketoiminnan kehitysasiantuntija: Pasi Rouvali'
- Palveluvastaava Turku: Mira Lumiharju
- Vastaava sairaanhoitaja Espoo: Kevin Katayi
- Vastuu sairaanhoitaja Espoo: Janet Mökkönen

Kriisiryhmä kokoontuu välittömästi, jos yhtiötä tai jotakin sen jäsentä kohtaa vakava vaaratapahtuma tai kriisitilanne. Sellaisia voivat olla esimerkiksi työntekijän kuolema, vakava onnettomuus, päihteet, väkivalta tai fyysisen vahingoittumisen uhka. Kriisiryhmä on vastuussa kriisin selvittelystä ja ryhtymisestä toimenpiteisiin, joissa kriisin kaikki osapuolet otetaan huomioon.

Erillisellä tapahtuma lomakkeella ilmoitetaan kaikki läheltä piti tilanteet ja tapahtuneet vaaratilanteet päivittäisessä toiminnassa. Esihenkilöt arvioivat tilanteen vakavuutta, vaikuttavuutta, seurauksia ja huolehtivat tiedon eteenpäin viemisestä johtoryhmään ja sen

jälkeen käsiteltäväksi henkilöstöpalavereihin. Yleisimmin johtaa ohjeistuksien päivityksiin, mitkä käydään läpi henkilöstön kanssa ja viestitään yhtiön sisällä.

### 4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä

Omegayksi Oy:n laatupolitiikkaan kuuluu asiakastyytyväisyyden jatkuva seuraaminen. Asiakastyytyväisyyttä ja hoidon laatua seurataan asiakaskohtaisilla kyselyillä, johon Omegayksi Oy on kehittänyt sovelluksen. Kyselyn täyttävät niin asiakkaat kuin heidän omaisensa. Kysely tehdään kaksi kertaa vuodessa. Lisäksi pyydämme arjessa suullista palautetta asiakkailta ja heidän lähiomaisiltaan.

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

Hyvän ja laadukkaan hoidon varmistamiseksi järjestetään säännöllisesti hoitokokouksia, joihin osallistuvat OmeGayhden Vastuu sairaanhoitajia, asiakas itse ja heidän lähiomaisensa. Lisäksi keräämme asiakkaiden palautetta asiakastyytyväisyyskyselyllä kaksi kertaa vuodessa, jotta hoito ja/tai palvelu vastaa asiakkaan tarpeita ja toiveita.

Yrityksellä on asiakkaiden ja heidän lähiomaisten yhteystiedot, mikä helpottaa yhteistyötä asiakkaiden päivittäiseen hoitoon liittyvissä asioissa ja nopeuttaa mahdollisten parannusehdotuksien eteenpäin vientiä. OmeGayksi Oy:n laatupolitiikkaan kuuluu asiakaspalautteen jatkuva seuraaminen, sisäistä auditointia tehdään 3 kk välein. Asiakkaan kokemaa hoitoa ja sen laatua mitataan säännöllisellä puolivuositain tehtävällä asiakaspalautekyselyllä. Palautekysely on yleensä paperinen kyselylomake, johon asiakas voi vastata. Jos asiakas ei syystä tai toisesta kykene vastaamaan kyselyyn, lähetetään hänen lähiomaisellensa linkki sähköiseen palautekyselyyn. Lisäksi otamme vastaan jatkuvasti suullista palautetta asiakkailta ja heidän lähiomaisiltaan. Kaikki palaute kerätään, käsitellään ja dokumentoidaan.

Saadut palautteet käsitellään yhdessä henkilökunnan kanssa ja johdon palavereissa, joiden perusteella sovitaan jatkotoimenpiteistä ja käytännön korjaavista toimenpiteistä. Muutosten vaikutusta seurataan aktiivisesti yhdessä henkilökunnan kanssa.

Samoin valvontaviranomaisten antama ohjaus ja päätökset ohjaavat omavalvonnan kehittämistä ja perehdytystä ajantasaisesta lainsäädännöstä sekä hoitosuosituksista.

#### 4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano

Poikkeamien syitä ja taustatekijöitä selvitetään yhdessä esihenkilöiden ja henkilöstön kanssa, tarpeen mukaan voidaan asiakas itse tai omainen voi olla tilanteessa mukana kuvaamassa taustatekijöitä

Omegayhden kotihoidossa pyritään vuonna 2024 parantamaan kirjaamisen laatua ja vahvistamaan sisäistä tiedonkulkua.

1. Kirjaamisen laadun parantamiseksi järjestetään lisäkoulutusta ja arvioidaan säännöllisesti kirjausten sisältöjä.
2. Sisäistä tiedonkulkua tehostetaan säännöllisillä henkilöstöpalavereilla, joihin henkilöstöllä on mahdollisuus osallistua aktiivisesti. Palavereja järjestetään tarvittaessa myös Teams-palavereina, jolloin mahdollisimman moni pystyy osallistumaan ja saamaan ajankohtaista tietoa.
3. Lisäksi päivitämme perehdytyskansion sisältöä varmistaaksemme, että kaikilla hoitajilla on tarvittavat tiedot ja taidot kotihoidon asiakastyön suorittamiseen.

Lähtökohtaisesti yksikön esihenkilö vastaa kehittämistoimenpiteestä, tarvittaessa laatii suunnitelman ja aikatauluttaa sen kehittämistoimenpiteiden valmiiksi saattamiseksi.

Keskeisimmät korjaus- ja kehittämistoimenpiteet sekä niiden aikataulu, vastuutaho ja seuranta on kuvattu Taulukossa 6.

*Taulukko 6: Keskeisimmät korjaus- ja kehittämistoimenpiteet sekä niiden aikataulu, vastuutaho ja seuranta*

Korjaus- tai kehittämistoimenpide	Aikataulu	Vastuutaho	Seuranta
Kirjausten laadullisen sisällön kehittäminen lisäkoulutuksilla	1/2025	Vastuu Sh	Palvelujohtaja
Hoitotyö tiedonkulun vahvistaminen säännöllisillä palavereilla.	12/2024	Vastuu Sh	Palvelujohtaja
Osaamisen vahvistaminen päivittämällä perehdytyskansiota	12/2024	Vastuu Sh	Palvelujohtaja

## 5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi

### 5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi

Laadun ja riskienhallinnan seurannan mittareina käytetään seuraavia mittareita.

- Asiakaspalautteet. Päivittäin / kk-taso.
- RAI-arviointien oikea-aikainen tekeminen ja niiden tulokset. 6 kk / muutosten yhteydessä
- Hoito- ja palvelusuunnitelmien ajantasaisuus. 6 kk välein/ muutosten yhteydessä
- Asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelman toteutuminen. 6kk / muutosten yhteydessä
- Laadunvalvontakäynneiltä saatu palaute. 3kk välein
- Lääkepoikkeamat. päivittäin / kk-taso
- Asiakastyytyväisyyskyselyt 6kk välein
- Tilaaajilta saatu palaute. Päivittäin / kk-taso.

Osa mittareista ovat päiväkohtaisia, osa säännöllisesti aikajaksovälin mukaisesti toteutettavia ja osan aikatauluja ohjaa hyvinvointialueiden ohjeistus.

Hoitajan vastuu laadusta

Hoitaja omalta osaltaan varmistaa hoitotyön laadun toteutumista omalla työllään. Tämän vuoksi hoitajan työpäivän toteutumista varten laadukkaasti on tehty erillinen laadunhallinnallinen ohje.

Raportointi tapahtuu joko suoraan kentältä soittamalla vastuuhenkilöille, tekemällä poikkeamailmoituksen tai haitta/vaaratapahtumailmoituksen.

Palvelujohtaja vastaa laadun ja riskien arviointien läpi käymisestä yhdessä henkilöstön kanssa sekä sovittujen toimenpiteiden loppuun saattamisessa yhdessä vastuuhenkilöiden kanssa.

## 5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi

Omegayhden Omavalvontasuunnitelma päivitetään neljän kuukauden välein ja tarvittaessa tilanteiden sekä käytäntöjen muuttuessa. Päivittämisestä vastaavat Omegayhden palvelujohtaja, vastuuhenkilöt sekä mukaan pyydyt työntekijöiden edustajat esimerkiksi lähihoitaja ja sairaanhoitaja.

Toimenpiteiden seuranta varten on laadittu seurantaraportti, millä seurataan kehityskohteiden edistymistä. Omegayhdelle on laadittu vuosikello, missä yhtenä ohjelmoituna tehtävänä on omavalvontasuunnitelman säännöllinen seuranta ja seurantaraportin ylläpitäminen.

Seuranta raportti on julkisesti saatavilla Omegayhden kotisivuilla.

Seurantaraportin tekemisestä vastaa vastuusairaanhoitajat ja julkaisusta yhtiön kotisivuille Omegayhden palvelujohtaja.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Allekirjoitus



Paikka ja päiväys

Espoo, 30.10.2024

Cynthia Chinatou, Palvelujohtaja

## Liite 1

### Epäkohdasta ilmoittaminen on velvollisuutesi

#### Ilmoitusvelvollisuus valvontalaissa

##### [29 § Palveluntuottajan ja henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus](#)

Sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai itsenäisenä ammatinharjoittajina toimivien henkilöiden on toimittava siten, että asiakkaalle annettavat sosiaalipalvelut toteutetaan laadukkaasti.

Edellä 1 momentissa tarkoitetun henkilön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle.

Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.

Kunnan ja yksityisen palveluntuottajan on tiedotettava henkilöstölleen ilmoitusvelvollisuudesta ja sen käyttöön liittyvistä asioista. Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamista koskevat menettelyohjeet on sisällytettävä 27 §:ssä tarkoitettuun omavalvontasuunnitelmaan. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Valvontalain tarkoitus on edistää ja ylläpitää asiakkaan ja työyhteisön hyvinvointia sekä sosiaalista turvallisuutta, vähentää eriarvoisuutta ja edistää osallisuutta. Tämä edellyttää riittäviä ja laadukkaita sosiaalipalveluja.

Kun huomaat asiakasta koskevan epäkohdan sosiaalihuollon toteuttamisessa työpaikallasi tai asiakkaan luona:

1. Älä vaikene, vaan kerro havainnostasi muille työpaikalla.
2. Kuuntele, mitä muut ovat asiasta mieltä.
3. Tee kirjallinen ilmoitus asiasta esihenkilöllesi (Omegayksi Oy:n lomake).
4. Keskustelkaa esihenkilön kanssa tilanteesta.
5. Tutkikaa yhdessä, mitä työpaikan omavalvontasuunnitelmaan on kirjoitettu ilmoitusvelvollisuudesta.
6. Sopikaa esihenkilön kanssa, miten asiassa edetään.
7. Jos tilanne ei etene, keskustelkaa esihenkilön kanssa asian viemisestä aluehallintovirastoon selvitettäväksi.
8. Tehkää yhdessä tai tee itse tarvittaessa ilmoitus alueesi aluehallintovirastoon.