



OMAVALVONTASUUNNITELMA

Sam's Care

28.3.2024

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

Sam's Care Oy Y- 2917246-3

SISÄLLYS

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	2
2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	3
3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	4
4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO	5
RISKIENHALLINTA	5
Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat	7
Riskienhallinnan prosessi	8
Riskien tunnistaminen	8
Ilmoitusvelvollisuus	9
Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen	9
Korjaavat toimenpiteet	10
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	10
Palvelu- ja hoitosuunnitelma	10
Asiakkaan kohtelu	11
Itsemääräämisoikeuden varmistaminen	11
Asiakkaan asiallinen kohtelu	13
Asiakkaan osallisuus	13
Asiakkaan oikeusturva	14
6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	15
7 ASIAKASTURVALLISUUS	17
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	20
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	22
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN	22

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi	Sam's Care Oy
Y-tunnus	2993876-4
Hyvinvointialue	Länsi-Uudenmaan -, Helsinki- ja Vantaa-Kerava hyvinvointialue
Kunnan nimi	Helsinki, Espoo, Hanko, Inkoo, Karkkila, Kirkkonummi, Kauniainen Lohja, Raasepori, Siuntio, Vihti, Vantaa, Kerava

OID-tunnus

sosiaalipalvelut	1.2.246.10.29172463.10.1
terveydenhuollonpalvelut	1.2.246.10.29172463.10.2

Katuosoite Laurinkatu 51, 08100 Lohja

Palvelumuoto Kotihoito ja kotisairaanhoido

Asiakasryhmä Ikääntyneet kotihoidon asiakkaat, vammaiset ja muut kotihoidon palveluita tarvitsevat

Toiminnasta vastaava henkilö

Bern Amar

p. 050-5551187

sähköposti bern.amar@samscare.fi

Yksityisten palveluntuottajan lupatiedot

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Ilmoituksen ajankohta 02/2023

Palveluala Kotihoito ja kotisairaanhoido, henkilökohtainen avustaja

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta on vaadittu omavalvontasuunnitelma.

Alihankkijoina 1.2.2024 ovat seuraavat yritykset :

- Kodin Sankari Oy (y-tunnus 3392962-5)

2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Sosiaalihuoltolain 47 §:n mukaan sosiaalihuollon toimintayksikön tai muun toimintakokonaisuudesta vastaavan tahon on laadittava omavalvontasuunnitelma sosiaalihuollon laadun, turvallisuuden ja asianmukaisuuden varmistamiseksi.

Suunnitelma on pidettävä julkisesti nähtävänä, sen toteutumista on seurattava säännöllisesti ja toimintaa on kehitettävä asiakkailta sekä toimintayksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerättävän palautteen perusteella.

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa toimitusjohtaja (lh) *Samuel Tangoh*, puh. 044 986 9221 info@samscare.fi. Omavalvontasuunnitelman laadintaan ovat osallistuneet toimitusjohtaja (lh) *Samuel Tangoh* ja terveydenhuollon johtaja *Bern Amar*.

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään säännöllisesti vuosittain, ja aina kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.

Tietoisuuden ylläpitäminen alamme kehityksestä ja tapahtumista on keskeinen osa Sam's Caren päivittäistä toimintaa. Keräämämme asiakaspalaute toimii arvokkaana ohjausvälineenä kehittämistarpeiden tunnistamiseen, mikä puolestaan motivoi omavalvonnan jatkuvaa päivittämistä. Lisäksi seuraamme tarkasti yhteiskunnan yleisten sääntöjen ja ohjeiden muutoksia, jotka vaikuttavat toimintaamme. Tällöin kokoamme työryhmän yhteiseen palaveriin, jossa käymme yhdessä läpi muutosten käytännön vaikutukset. Tämän jälkeen dokumentoimme tehdyt päivitykset omavalvontasuunnitelmaamme, varmistaen siten, että toimintamme vastaa ajanmukaisia vaatimuksia ja tarpeita.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Yrityksemme omavalvontasuunnitelma on nähtävillä verkkosivuillamme www.samscare.fi

3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Toiminta-ajatuksenamme on tuottaa yksilöllisiä hyvinvointia ja toimintakykyä ylläpitäviä ja edistäviä palveluita ikääntyneille ja vammautuneille henkilöille. Perustehtävämme on kotiin viety, asiakkaan tarpeita vastaava hoitotyö. Palveluihimme kuuluu kotihoito ja kotisairaanhoido.

Kotihoidon toiminta perustuu voimassa olevaan lainsäädäntöön (Sosiaalihuoltolaki 130/2014, Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveysterveystoimista 980/2012).

Kotihoito sisältää asiakkaan yksilöllisen tarpeen mukaan hoitoa ja huolenpitoa, terveydenhuoltolain mukaista kotisairaanhoidoa sekä toimintakykyä, vuorovaikutusta ja henkilön suoristumista tukevaa toimintaa (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 19 a§).

Arvot ja toimintaperiaatteet

Yrityksemme toimintakulttuuri pohjautuu vahvasti arvoihin ja periaatteisiin, jotka ohjaavat meitä kaikessa tekemisessämme - myös silloin, kun työskentelemme yksin. Asiakkaat ja heidän läheisensä kokevat tämän läsnäolon jokaisessa kohtaamisessa. Kulttuurimme kannustaa avoimeen ja rehelliseen vuorovaikutukseen, jossa jokainen kohtaa toisensa yhdenvertaisesti. Tällainen toimintatapa mahdollistaa asiakkaan itsemääräämisoikeuden toteutumisen parhaalla mahdollisella tavalla.

Yrityksemme arvoja ovat kiireettömyys, asiakaslähtöisyys ja tasa-arvoisuus. Yrityksen arvojen näkyminen arjessa on keskeistä luodaksemme positiivisen ja merkityksellisen kokemuksen sekä asiakkaillemme että henkilöstöllemme.

Kiireettömyys:

Henkilöstömme panostaa kiirettömään ja rauhalliseen asiakaspalveluun, jossa jokainen asiakas saa tarvitsemansa ajan ja huomion.

Työntekijät eivät hätiköi tehtävissään, vaan tekevät työtä harkiten ja huolellisesti asiakkaan tarpeiden mukaisesti.

Kiireettömyys näkyy myös sisäisessä toiminnassa, jossa työntekijöille annetaan riittävästi aikaa ja resursseja tehtäviensä hoitamiseen ilman tarpeetonta stressiä.

Asiakslähtöisyys:

Asiakkaat ovat toimintamme keskiössä, ja heidän tarpeidensa ymmärtäminen ja kuunteleminen ohjaavat kaikkea tekemistämme.

Henkilöstö pyrkii jatkuvasti parantamaan palveluita vastaamalla asiakkaiden toiveisiin ja tarpeisiin.

Asiakslähtöisyys näkyy myös avoimessa ja empaattisessa vuorovaikutuksessa asiakkaiden kanssa sekä tarjoamalla heille mahdollisuuden osallistua ja vaikuttaa palveluidemme kehittämiseen.

Tasa-arvoisuus:

Kaikkia asiakkaitamme kohdellaan yhdenvertaisesti ja kunnioituksella, riippumatta taustasta, iästä, sukupuolesta tai muista tekijöistä.

Henkilöstömme sitoutuu edistämään tasa-arvoa ja syrjimättömyyttä kaikessa toiminnassaan.

Tasa-arvoisuus näkyy myös yrityksen sisäisessä toiminnassa, jossa kaikki työntekijät ovat samanarvoisia ja saavat tasapuolisesti mahdollisuuksia kehittää itseään ja osallistua päätöksentekoon.

Näiden arvojen jatkuva toteutuminen arjessa luo vahvan perustan yrityksemme toiminnalle ja edistää positiivista ilmapiiriä sekä sisäisesti että ulkoisesti.

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen sekä niiden korjaaminen ovat keskeinen osa toimintaamme. Tämä edellyttää ammattitaitoa, joka käsittää kyvyn ymmärtää, miksi teemme mitä teemme, ja ennakoida mahdollisia ei-toivottuja tapahtumia. Oleellista on myös tunnistaa omat vahvuudet ja rajallisuutemme. Ammattitaidon ja kokemuksen puute muodostavat omat riskinsä.

Esimerkiksi hoitajan kiire ja liiallinen käyntimäärä voivat johtaa kiireeseen, virheisiin ja tapaturmiin. Lisäksi hoitajan henkinen kuormittuminen tai liian vaativat työtilanteet voivat vaarantaa asiakkaan itsemääräämisoikeuden. On tärkeää huomioida myös puutteellinen ammattitaito tai työkokemus, sekä riittämätön perehdytys, jotka muodostavat omat riskinsä.

Asiakkaan kotona voi olla erilaisia riskejä ja epäkohtia, joihin meidän tulee puuttua. Kodin turvallisuus on sekä asiakkaan että hoitajan turvallisuuskysymys. Näitä epäkohtia voivat olla fyysiset tila- ja rakenteelliset puutteet, sosiaalisen ja psyykkisen hyvinvoinnin haasteet sekä biologiset ja kemialliset tekijät. Lisäksi on huomioitava, että riskit voivat olla myös taloudellisia.

Riskit ja epäkohdat voivat kohdistua asiakkaaseen ja hänen ympäristöönsä, hoitajaan tai yritykseen mainehaittana. Näiden tunnistaminen ja hallinta on ensisijaisen tärkeää toimintamme jatkuvuuden ja asiakkaidemme turvallisuuden varmistamiseksi.

Riskien arviointi on tehty hyödyntämällä "Riskien arviointi" -tarkistuslistaa. Riskien arviointi päivitetään aina vähintään kerran vuodessa, tai kun tilanne on muuttunut. Riskien arviointiin ovat osallistuneet esihenkilöt, ja sen tulokset on käyty läpi henkilökunnan kanssa tiimipalaverissa.

Asiakkaan kodin paloturvallisuuteen kiinnitetään huomiota. Asiakasta havainnoidaan joka käynnillä. Hoitaja reagoi asiakkaan havaintokykyyn ja toimintakykyyn, miten asiakas kykenee pelastautumaan asunnosta 2-3 minuutin kuluessa. Lisäksi perehdytyksessä on huomioitu paloja ennakoivat seikat pelastuslaitoksen ohjeilla.

Perehdymme paloriskiasumisen tunnistamiseen.

- asiakkaan havaintokyky, pystyykö havaitsemaan tulipalon tai varoittimen signaalin
- asiakkaan ymmärryskyky, pystyykö reagoimaan havaittuun signaliin
- liikkumiskyky, pääseekö asiakas riittävän nopeasti ulos omin jaloin tai avustettuna

Kehitämme säännöllisesti ymmärrystämme turvallisuutta edistävästä tekijöistä. Seuraamme säännöllisesti asiakkaiden kotiooloja ja omaa työympäristöämme, johon kuuluu myös liikenneturvallisuus. Olennainen osa riskien hallintaa on niiden ennakointi, ja aiheen ylläpitäminen mm. tiimipalaverissa säännöllisesti.

Asiakasturvallisuus on keskeinen osa toimintaamme, ja varmistamme sen ylläpitämällä ammattitaitoamme täydennyskoulutuksilla

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Kun havaitsemme riskin tai epäkohdan asiakkaan hoidon kokonaisuudessa, ensisijainen tavoitteemme on poistaa riski tai vaara välittömästi, mikäli se on mahdollista. Tämän jälkeen teemme ilmoituksen henkilölle, joka vastaa asiakkaan hyvinvoinnista. Tämä henkilö voi olla Sam's caren esihenkilö, lähin hyvinvointialueen kotihoidon yhteyshenkilö tai muu viranomainen.

Sen jälkeen selvitetään epäkohdan luonne ja määritellään, kenen viranomaisen vastuualueeseen ja toimivaltaan asia kuuluu. Pyrimme ensisijaisesti neuvottelemaan asiasta omaisen ja kotihoidon kanssa ja selvittämään, voiko asia olla korjattavissa yhteistyössä ja mahdollisten korjaustoimenpiteiden kustannusten jakautumisesta. Jos toimintatapojen muuttaminen on riittävä riskin poistamiseksi tai ainakin sen minimointiin hyväksyttävälle tasolle, pyrimme toteuttamaan tämän vaihtoehdon.

On kuitenkin huomioitava, että osa riskeistä voi olla hyväksyttäviä eikä niitä voida täysin poistaa. Tällöin keskitymme niiden hallintaan ja minimointiin parhaalla mahdollisella tavalla.

E erityisen vaarallisissa tilanteissa saattaa olla tarpeen hakea virka-apua eri alojen viranomaisilta. Tällaiset tilanteet voivat perustua sosiaalihuoltolain (29§ sosiaalipäivystys) ja pelastuslain (42§) määräyksiin, esimerkiksi paloturvallisuuden vaarantuessa tai koko kiinteistön turvallisuuden ollessa uhattuna.

Havaitut haittatapahtumat ja tunnistetut riskit kirjataan välittömästi. Tämän jälkeen ne käsitellään asianmukaisesti, ja laaditaan muistio, johon kirjataan suunnitellut toimenpiteet. Sovitaan selkeästi, kuka suorittaa toimenpiteet, mitä tehdään ja milloin asian eteneminen tarkistetaan. Tärkeää on ymmärtää, mikä aiheutti haitan tai läheltä piti -tilanteen, jotta vastaavien tapahtumien uusiutuminen voidaan estää.

Kaikista riski- ja vaaratapahtumista tehdään ilmoitus esimiehelle. Tätä varten on Sam's caren lomakepohja. Mikäli on tarpeellista, tilanteesta kirjataan ylös myös asiakkaan kohdalle asiakastietojärjestelmään. Muistioista pidetään tarkkaa kirjanpitoa ja dokumentoidaan, miten

tilanne on hoidettu. Muistiot tallennetaan sähköisessä tietoturvalisessa muodossa yrityksen tietokoneella ja asianmukaisella ohjelmistolla.

Meillä on hyvä perehdytysohjelma, jossa riskien hallinta on tärkeässä roolissa. Hyvä perehdytys on perusta asiakkaiden turvallisuudelle ja kaikkien työn turvallisuudelle. Perehdytysohjelmamme koskee kaikkia yrityksessä työskenteleviä työntekijöitä ja mahdollisia alihankkijoita. Se on tarkistus- ja informaatio lista asioista, jotka pitää tietää ja tehdä aina uuden asiakassuhteen alussa.

Riskienhallinnan prosessi

Riskien hallinta on tärkeä prosessi, jonka avulla pyrimme minimoimaan mahdollisia riskejä. Tehtävänä on tunnistaa oma osaamisemme riskien havaitsemisessa, ja jokainen päivä tarjoaa meille tilaisuuden oppia uutta.

Osallistumme tarvittaessa koulutuksiin, jotka keskittyvät riskien varhaiseen tunnistamiseen. Pyrimme ymmärtämään, miten vaaratilanteet syntyvät, mikä johtaa onnettomuuksiin ja miten niitä voidaan ennaltaehkäistä. Olemme vastuussa sekä palvelun laadusta asiakkaillemme että työturvallisuudesta itsellemme.

Valviraan rekisteröityneiden hoitajien velvollisuutena on osallistua ammatilliseen täydennyskoulutukseen ja kehittää omaa osaamistaan riskien tunnistamisen ja turvallisen kotona asumisen edistämisen alueilla. Täydennyskoulutukseen kuuluu myös kliinisten taitojen ja ammattitaidon kehittäminen.

Riskien hallinnassa otetaan huomioon potilasturvallisuuden, henkilöstön turvallisuuden ja yritysturvallisuuden osa-alueet. Haluamme tarjota asiakkaillemme turvallisia ja laadukkaita palveluita sekä ylläpitää työympäristöämme turvallisena ja toimivana.

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista:

- Työterveyshuollon työpaikkaselvitys
- Sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus – toimintaohje
- Lääkehoitosuunnitelma
- Hygieniaohjeistus
- Perehdytysuunnitelma

Riskien tunnistaminen

Riskienhallinnan prosessissa riskien tunnistaminen on jokapäiväistä työtä. Se alkaa siitä, että ymmärtää mikä on riski ja tapaturman syntymekanismi - mikä voi aiheuttaa onnettomuuden.

Kotihoidon asiakkaan kotona varmistetaan hoitosuhteen alussa kodin turvallisuus asukkaan näkökulmasta, asukkaan toimintakyky huomioiden. Havaitut epäkohdat pyritään minimoimaan asiakkaan kanssa (myös omaisen) yhdessä hänen itsemääräämisoikeuttaan kunnioittaen.

Kodin turvallisuus pitää sisällään myös hoitajan fyysisen ja psyykkisen työturvallisuuden näkökulman.

Ilmoitusvelvollisuus

Sosiaalihuoltolaki (1301/2014 § 48, § 49) velvoittaa sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoittamaan viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos he huomaavat tehtävissään epäkohtia tai epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteutumisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueelle. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.

Henkilöstön ilmoitusvelvollisuuden toteuttamista koskevat menettelyohjeet on kuvattu erillisessä ohjeessa. Ilmoituksen tehneeseen saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia. Lomake ilmoituksen tekemiseen on saatavilla toimistossa ja perehdytyskansiossa.

Henkilökunta tuo havaitsemansa asiakasturvallisuuteen kohdistuvat riskit, epäkohdat ja /tai laatu poikkeamat esille suoraan vastuuhenkilölle suullisesti ja yhdessä tehdään kirjallinen dokumentti asiasta.

Asiakkailla ja heidän omaisillaan on mahdollisuus ilmoittaa epäkohdista, laatu poikkeamista tai riskeistä joko suullisesti johtajalle tai henkilökunnalle, sähköpostilla tai kirjallisena. Lisäksi heillä on oikeus tehdä muistutus tai kantelu toiminnasta.

Asiakas tai omainen voi tehdä ilmoituksen epäkohdasta tai laatu poikkeamasta

- puhelimella Samuel Tangoh p. 044 986 9221 s-posti: info@samscare.fi
- perinteisellä kirjeellä, Laurinkatu 51, 00810 Lohja
- sopimalla tapaamisen, johon asiakas, omainen, omahoitaja ja vastuuhenkilö osallistuvat. Hyvinvointialueen kotihoidon yhteyshenkilö voidaan myös kutsua.
- pyytämällä apua muistutuksen tekoon sosiaaliamieheltä

Yhteystiedot annetaan asiakkaalle ja omaiselle asiakassuhteen alussa, ja ne löytyvät myös kotikansiosta.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitleminen

Haittatahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn sisältyy niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Työntekijöiden vastuulla on välittää tieto tilanteista esihenkilölle. Vastuullamme on hyödyntää riskienhallinnassa saatua tietoa kehitystyössä

Haittatahtumien käsittelyyn kuuluu keskustelu niistä työntekijöiden, asiakkaiden ja tarvittaessa omaisten kanssa. Erityisesti vakavien tapahtumien, jotka aiheuttavat korvattavia seurauksia, tapauksessa asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

Potilasasiavastaava auttaa tarvittaessa asiakasta muistutuksen tai kantelun teossa.

Jokainen läheltä piti tilanne on mahdollisuus oppia riskeistä ja niiden syntytaivoista ja syntymiseen vaikuttavista tekijöistä. Toimintatapoja voidaan muuttaa myös vaaran uhkan perusteella ja toimia ennakoivasti.

Poikkeavat tilanteet käsitellään säännöllisessä tiimipalaverissa, johon osallistuvat kaikki vuorossa olevat hoitajat. Palaveri järjestetään kahden viikon välein. Tiimipalaverista tehdään muistio, joka tallennetaan asiakastietojärjestelmään, jotta sitä voidaan tarvittaessa tarkastella jälkikäteen. Hoitajilla on mahdollisuus lisätä järjestelmään kommentteja ja kysymyksiä liittyen muistioon.

Jos poikkeamatilanne ja siihen suunniteltu ratkaisu vaikuttavat omavalvontasuunnitelmaan, suunnitelma päivitetään tarvittaessa vastaamaan uutta tilannetta

Korjaavat toimenpiteet

Kun riski tai epäkohta on tunnistettu ja selvitetty sen syyt, laaditaan korjaavien toimenpiteiden suunnitelma, johon sisältyvät aikataulu ja tavoitteet. Näissä toimenpiteissä otetaan huomioon sekä asiakkaan että työntekijän kokonaisturvallisuus.

Mahdollisia korjaustoimenpiteitä ovat esimerkiksi kodin muutostyöt, toimintatapojen ja työnjaon muutokset, koulutus uusien taitojen hankkimiseksi sekä palvelu- ja hoitosuunnitelman tarkistus. Sovitaan tarkasti, miten korjaustoimenpiteet toteutetaan ja kuka on vastuussa niiden seurannasta ja dokumentoinnista omavalvonnan asiakirjoihin.

Korjaavien toimenpiteiden aikataulu ja tavoitteet määritellään yhdessä, ja tarvittaessa sovitaan seurantalapalavereista riippuen aikataulusta. Sovitut muutokset ja korjaavat toimenpiteet ilmoitetaan tarvittaessa myös puhelimitse. Lisäksi ne päivitetään omavalvontaan.

Muille yhteistyötahoille tiedotetaan muutoksista joko yhteistyöpalaverin, sähköpostin tai nopean puhelun välityksellä. Henkilöstöön kohdistuvat korjaavat toimenpiteet voivat sisältää väärinkäsitysten selvittämisen, yhteisten sopimusten päivittämisen työpaikan pelisääntöihin, työaikajärjestelyjä ja koulutuksen järjestämistä.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelu- ja hoitosuunnitelma

Palvelu- ja hoitosuunnitelmasta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 7 §:ssä. Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan, jota päivitetään asiakkaan tilanteessa tapahtuvien muutosten yhteydessä. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulle ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet.

Päivittäisen palvelun ja hoidon suunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua asiakas/palvelusuunnitelmaa ja jolla viestitään muun muassa palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuneista muutoksista. Iäkkään henkilön näkemykset vaihtoehdoista ja tavoitteista kirjataan suunnitelmaan.

Asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelma laaditaan ja päivitetään aina tavoitteiden muuttuessa. Asiakkaan omahoitaja laatii asiakkaan kanssa hoitosuunnitelman ja he arvioivat sen toteutumista aina käynneillä yhdessä. Omahoitaja/ vastuuhoitaja on vastuussa asiakkaansa hoitosuunnitelmasta ja yhteydenpidosta palvelun ostajaan tai tilaajaan.

Väliarvioinnissa arvioidaan asiakkaan tavoitteiden saavuttamista, ja se tehdään asiakkaan kanssa yhdessä palveluseteli- tai ostopalveluasiakkaalle.

Vanhuspalvelulain 15 a §:n mukaan hyvinvointialueen on käytettävä RAI- arviointivälineistöä iäkkään henkilön toimintakyvyn mittaamiseen. Käytämme RAI- arviointia toimintakyvyn mittaamiseen 6 kk välein ja aina asiakkaan voinnin muuttuessa. Asiakas osallistuu arvioinnin tekemiseen. Kyseessä on hänen elämänsä, toiveet ja odotukset. Jos asiakas sallii ja se voidaan omaisen puolelta järjestää, myös omaisen voi osallistua. Asiakas ja omainen voivat osallistua myös hoitosuunnitelman tekemiseen, tavoitteiden asettamiseen, seurantaan ja arviointiin. Tavoitteiden asettamisessa otetaan huomioon asiakkaan oma näkemys toimintakyvystään.

Omahoitajat pitävät hoitokokouksessa raportin omista asiakkaistaan muille hoitajille. Näin voidaan varmistaa, että kaikki tietävät asiakkaan perusasiat ja tuntevat hoitosuunnitelman sisällön. Omahoitajan poissa ollessa asiakas saa aina suunnitelmaan perustuvan avun ja hoidon korvaavalta hoitajalta.

Asiakkaan kohtelu

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta kohdellaan kunnioittaen häntä ja hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään. Asiakkaat ja hoitajat ovat yhdenvertaisia keskenään.

Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

Sosiaalihuollon palveluissa jokaisella on oikeus tehdä omaa elämäänsä koskevia valintoja ja päätöksiä. Henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan.

Asiakkaalla on mahdollisuuksien mukaan oikeus esittää toiveita esimerkiksi siitä, kuka häntä avustaa sukupuolisensitiivisissä tilanteissa tai vakaumukseen perustuen.

Kaikilla ihmisillä on oikeus päättää omista asioistaan alistumatta toisen henkilön päätöksiin häntä koskien. Asiakas kertoo hoitajalle hoitosuunnitelmaa tehtäessä, miten haluaa tulla autetuksi ja elää. Se voi tarkoittaa hoitajan mielestä virheellisiä päätöksiä kuten lääkkeitä kieltäytyminen. Päätöksen tekee kuitenkin asiakas. Hoitaja voi ystävällisesti suostutella ja antaa tietoa eri vaihtoehtojen vaikutuksesta, mutta antaa asiakkaan päättää miten toimia.

Itsemääräämisen tukemisen ja vahvistamisen keinoja:

- Kuunnella asiakasta aktiivisesti ja kunnioittaa heidän toiveitaan ja päätöksiään. On tärkeää ottaa huomioon asiakkaan mielipiteet ja tarpeet kaikissa hoitosuhteen vaiheissa.
- Tarjoamalla asiakkaalle mahdollisuus osallistua päätöksentekoon omasta hoidostaan ja palveluistaan. Asiakkaan kanssa voidaan keskustella eri vaihtoehtoista ja antaa hänelle mahdollisuuden valita itselleen parhaiten sopivan vaihtoehdon.

- Tarjoamalla heille riittävästi tietoa omasta terveydestään ja hoitovaihtoehtoista. Selkeä ja ymmärrettävä tiedon jakaminen auttaa asiakasta tekemään omat päätöksensä perustellusti.
- Tarjoamalla asiakkaalle yksilöllisiä palveluita ja hoitovaihtoehtoja, jotka vastaavat heidän tarpeitaan ja toiveitaan. Joustavuus ja asiakaslähtöisyys ovat avainasemassa asiakkaan itsemääräämisoikeuden tukemisessa.
- Tekemällä tiivistä yhteistyötä asiakkaan ja heidän läheistensä kanssa. Yhteistyöllä voidaan löytää parhaat ratkaisut asiakkaan tarpeisiin ja varmistaa, että heidän toiveensa ja tarpeensa otetaan huomioon kaikessa toiminnassa.

Kotihoidossa ei varsinaisia rajoitustoimenpiteitä ole käytössä. Sisällä tupakoivia asiakkaita on pyydetty olemaan tupakoimatta hoitajan läsnä ollessa. Joissakin tilanteissa asiakkaan turvallisuudesta huolehditaan kuitenkin erilaisilla turvalaitteilla esim. paikantava turvapuhelin, turvaliesi ja ovihälytin. Näiden käyttöönotosta sovitaan yhdessä asiakkaan ja/tai hänen omaisen, läheisen tai edunvalvojan kanssa.

Henkilökohtaisen avun asiakkaalla ei ole rajoittamistoimia. Henkilökohtainen avustaja ei tuo esiin omia mielipiteitään. Avustaja toimii avustamassa vammaista asiakastaan niissä toimissa, jotka avustettava tekisi itse. Apua saatetaan tarvita esim. kaupassa käynnissä, harrastuksissa tai koulussa. Avustajan työ antaa mahdollisuuden yhdenvertaiseen elämään. Avustajan työtä ei ole tarkoitettu korvaamaan hoivaa, hoitoa tai turvallisuuden varmistamista.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Toimintakulttuurimme perustuu vahvasti arvoihimme ja periaatteisiimme, jotka ovat aina läsnä työssämme. Asiakkaitamme kohdellaan ystävällisyydellä, kohteliaisuudella sekä kuunnellen ja kunnioittaen heitä. Tervehdimme asiakkaitamme tullessamme ja hyvästelemme heidät ilmoittaen, milloin seuraava hoitokäynti on.

Sitoudumme yrityksessämme yhdenvertaisuutta tukevaan toimintakulttuuriin, jota vahvistetaan palavereissamme ja keskusteluissamme. Etsimme aktiivisesti koulutuksia, jotka auttavat meitä ymmärtämään eri kulttuureja ja kehittymään monimuotoisessa työympäristössämme.

Perehdytykseen kuuluu ymmärrys siitä, että monet ikääntyneet ihmiset eivät välttämättä hallitse käytöstään, ja siksi hoitajan tulee säilyttää ammattimainen asenne eikä provosoitua asiakkaan käytöksestä.

Jos kohtaamme epäasiallista kohtelua, haittatapahtuman tai vaaratilanteen, käsittelemme asian avoimesti asianosaisten (asiakas/omaisen ja/tai toinen hoitaja) ja esihenkilön kanssa.

Pyrimme selvittämään tilanteen alkuperän ja tarvittaessa pyydämme asiakkaalta ja omaiselta anteeksi. Vaaratilanteen yhteydessä pohdimme, miten vastaava tilanne voitaisiin estää tulevaisuudessa.

Yritys voi saada huomautuksen tai muistutuksen tapahtuneesta, ja asiakkaalla on mahdollisuus toivoa toista hoitajaa, jos luottamus on heikentynyt. Kunnioitamme asiakkaan kokemusta, vaikka olisimmekin eri mieltä. Tavoitteenamme on luoda turvallinen ja kunnioittava ilmapiiri, joka tukee monikulttuurista työyhteisöämme ja asiakkaitamme parhaalla mahdollisella tavalla.

Asiakkaan osallisuus

Teemme vuosittain kaksi kertaa asiakastyytyväisyyskyselyn, jonka lisäksi saamme suoraa palautetta asiakkailtamme, heidän omaisiltaan ja läheisiltään päivittäisissä kohtaamisissa, neuvotteluissa ja puhelinkeskusteluissa. Asiakkaiden on myös mahdollista antaa palautetta suoraan yritykselle joko kirjallisesti tai suullisesti.

Saatua palautetta käsitellään tiimipalaverissa, ja havaittuihin epäkohtiin etsitään kehittämistoimenpiteitä yhdessä henkilöstön kanssa. Nämä toimenpiteet kirjataan palaverimuistioon, ja niiden toteutumista seuraa esihenkilö yhdessä henkilöstön kanssa.

Asiakkaan oikeusturva

Sosiaaliasiamiehen tehtäviin kuuluu: neuvoa ja ohjata asiakasta potilaslain soveltamiseen liittyen, avustaa asiakasta asian saamisessa vireille muistutus-, kantelu-, potilasvahinko- ja lääkevahinkoasiana tai vahingonkorvausasiana ja tiedottaa asiakkaan oikeuksista.

Yhteystiedot:

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue Jenni Henttonen ja Terhi Wilberg p. 029 151 5838

sosiaali.potilasasiavastaava@luvn.fi

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

Henkilökohtainen käynti ajanvarauksella.

Vantaa- Kerava: 09 4191 0230 s-posti: miikkael.liukkonen@vakehyva.fi

Kuluttajaneuvonta puh. 029 5053050 : Antaa tietoa kuluttajan oikeuksista ja antaa sovitteluapua kuluttajan ja yrityksen välisessä riitatilanteissa

Kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä. Ne käydään läpi tapauskohtaisesti (syyt ja seuraukset). Kaikkia osapuolia kuullaan asiassa , ja

tarvittaessa toimintaa muutetaan niistä saatujen todellisten tietojen, kokemusten ja ohjeiden mukaan. Muistutukset käsitellään 30 vrk aikana ja vastaus annetaan kirjallisesti.

Muistutuksen vastaanottaja yrityksessä:

Samuel Tangoh , Lh p. 044 986 9221 s-posti info@samscare.fi

Omahoitaja

Jokaiselle asiakkaalle on nimetty omahoitaja jonka tehtävänä on koordinoida asiakkaan hoitoon ja palveluun liittyviä asioita. Omahoitajuuden tavoitteena on toteuttaa palveluja asiakaslähtöisesti ja kokonaisvaltaisesti. Omahoitaja tuntee oman asiakkaansa kokonaistilanteen. Tarkoituksena on asiakkaan ja omahoitajan yhteistyösuhde, jossa asiakkaalla ja hänen omaisillaan on parempi mahdollisuus osallistua hoitoon ja hoitoa koskevaan päätöksentekoon.

Omahoitajan tehtäviin kuuluu:

- asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelman päivittäminen
- seuraa asiakkaan käyntien toteutumista
- arvioi asiakkaan vointia kirjallisesti asiakastietojärjestelmään
- arvioi asiakkaan palvelun tarvetta

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Asiakkaiden palvelu- ja hoitosuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan.

Asiakkaiden fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä sekä osallisuutta edistetään palvelusuunnitelman mukaan saadun ajankäytön mukaan. Kaikessa asiakkaan kanssakäymisessä huomioidaan hänen omatoimisuutensa ja kokonaisvaltainen toimintakyvyn kehittäminen.

Liikunta-, kulttuuri- harrastus- ulkoilu yms. mahdollisuuksia toteutetaan asiakkaan toimintakyvyn puitteissa. Hänelle voidaan pyytää saattaja-apua harrastuksiin. Asiakkaan hoitosuunnitelmassa on huomioitu hänen kokonaisvaltainen hyvinvointi, johon harrastukset kuuluvat. Toteutumista seurataan dokumentoimalla tavoitteet aikatauluina ja esim. fyysisen kunnon, henkisen vireyden arvioinneilla sovituin väliajoin. Asiakkaan oma kokemus on tärkein arvioinnin kriteeri.

Ravinto

Kotihoidon asiakkaille ruoka ja ravinto järjestyvät joko heidän omasta toimestaan tai omaisten avulla. Muutoin kotihoito auttaa ruokatoimituksissa kaupasta, tai heille toimitetaan valmiita aterioita. Ravitsemuksessa huomioidaan ruokaviraston voimassa olevat väestötason ja eri ikäryhmille annetut ravintoaineiden saanti- ja ruokasuositukset (www.ruokavirasto.fi)

Diabetes asiakkaiden ravitsemukseen kiinnitetään erityistä huomiota, kuten laitetaan tarjolle juotavaa ja syötävää suunnitelman mukaisesti. Kotihoidon hoitajat arvioivat kotikäynneillä asiakkaan syömistä ja ravinnon saantia. Tarvittaessa syömisessä avustetaan.

Gerastenian (vanhuusiän hauraus-raihnaistumisoireyhtymä) ja sarkopenian (lihaskato) ehkäisyssä ovat ravinto ja liikunta merkittävät tekijät. Niiden hidastuminen pidentää toimintakyvyn ylläpitämistä ja kotona asumisen mahdollisuutta.

Lisätietoja ravitsemuksesta [Ikääntyneiden ruokasuositus 4/2020 \(Valtion ravitsemusneuvottelukunta\)](#)

Hygieniäkäytännöt

Jokaisella kotihoidon asiakkaalla on oma kotinsa järjestys ja siisteystaso. Selvästi epäsiisti ja hygienia-atasoltaan puutteellinen koti pitää huomioida ja ilmoittaa kotihoidon työntekijälle tukipalveluita kuten siivousavun ja pyykkihuollon järjestämistä varten. Seurataan kodin yleistä siisteyttä. Ohjataan ja avustetaan hygienian toteutumisessa: sekä henkilökohtaisen hygienian että kodin siisteyden ja puhtauden.

Asiakkaan henkilökohtainen hygienia toteutetaan palvelu- ja hoitosuunnitelmien sekä päivän kunnon ja tarpeen mukaan. Asiakas saattaa kieltäytyä suihkusta yhtenä päivänä ja suostua seuraavana. Jos suihkutusta ja hygieniasta huolehtiminen ei toteudu, se kirjataan seurantaan perusteluineen. Tarvittaessa pyydetään toinen hoitaja auttamaan, jolloin tilanne muodostuu kevyemmäksi asiakkaalle. Pyydämme asiakkaalle lisää aikaa ajatellen.

Noudatamme selkeitä toimintatapoja hygienian ylläpitämiseksi. Seuraamme käsidesin kulutusta ja kiinnitämme huomiota toimiston yleiseen siisteyteen. Päivittäin desinfioimme näppäimistöt, puhelimet, asiakkaiden avaimet ja työpöytien pinnat desinfioivilla pyyhkeillä. Autoissa on omat suihkepullot ja pyyhkeet päivittäiseen käyttöön.

Uudet työntekijät perehdytetään välittömästi hygieniäkäytäntöihin. Työntekijät käyttävät työnantajan tarjoamia työvaatteita, ja tarvittaessa hankimme myös asiakaskohtaisia suojavaatteita.

Hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot : *Sh Bern Amar* bern.amar@samscare.fi

Terveyden- ja sairaanhoito

Asiakkaalla on kotihoidon lääkäri tai terveysaseman lääkäri valintansa mukaan. Hänellä voi olla myös yksityinen lääkäri, joka hoitaa häntä ja kirjoittaa lääkkeitä.

Asiakas käy hammaslääkärissä valitsemassaan paikassa. Hänellä on mahdollisuus pyytää julkisen hammashuollon palveluita.

Äkillisissä kuolemantapauksissa noudatetaan hyvinvointilueen kotihoidon ohjeita tai soitetaan 112. Pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään voimavaroja ja toimintakykyä tukemalla hyvällä ravinnolla, henkilölle sopivalla liikunnalla ja ulkoilulla sekä erilaisten mieltä virkistävien harrastusten tukemisella.

Kaikki seuranta tehdään kirjallisesti asiakastietojärjestelmään. Hoitajat vastaavat omasta toiminnastaan asiakkaan terveyden ja sairaanhoidossa. Asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta *vastaavat SH Bern Amar ja Lh Samuel Tangoh.*

Lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään, jos ohjeet muuttuvat ja vuosittain tarkistetaan ajantasaisuus yhdessä omavalvonnansuunnitelman kanssa. Lääkehoidosta vastaa asiakkaan omalääkäri kotihoidosta tai yksityinen lääkäri. Lääkehoidon luvat hoitajille allekirjoittaa meillä *sh Bern Amar ja yhteistyölääkäri Mats Rönnback.*

Kotihoidossa ei ole rajattua lääkevarastoa.

Monialainen yhteistyö

Sosiaalihuoltolain 41 §:ssä säädetään monialaisesta yhteistyöstä asiakkaan tarpeenmukaisen palvelukokonaisuuden järjestämiseksi. Monialainen yhteistyö toteutuu yhteisinä palaverina, joissa asiakas itse ja omainen ovat paikalla. Myös jatkuva yksittäinen yhteydenpito ammattiryhmien kesken on tarpeen. Tietoja saa antaa asiakkaan luvalla.

Yhteistyö tilaajaan päin voi olla esim. asiakkaalle etsitään sosiaalista kanssakäymistä, päivätoimintaa ja yhteisöllisyyttä edistävää toimintaan. Omahoitaja voi arvioida yhdessä seniori- infon työntekijän kanssa asiakkaan toimintakykyä ja suunnitella toiminnan toteutumista. Saattohoidossa voidaan tehdä yhteistyötä kotisairaalan kanssa.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Palveluntuottajalla on holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspalvelulain mukainen velvollisuus ilmoittaa iäkkästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään. Olemme sitoutuneet toimimaan yllä mainitun mukaisesti.

Meillä on velvollisuus ylläpitää palo- ja pelastusosaamista osallistumalla määräajoin sammutusharjoituksiin ja siten tutustumalla erilaisiin alkusammutusvälineisiin. Kotihoidossa rinnastetaan työntekijän velvollisuus ilmoitusvelvollisuudesta pelastuslain 42§:n mukaan velvollisuudeksi huomata ja ilmoittaa paloriskiasumisesta viranhaltijalle. Kaikki hoitajat osallistuvat kodinturvallisuutta käsittelevään koulutukseen ja poikkeusoloihin varautumisen koulutukseen. Tarvittaessa otetaan yhteyttä terveystarkastajaan.

Teemme yhteistyötä muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaiset ja toimijoiden kanssa aina tapauskohtaisesti. Asiakkaan turvallisuus on myös hoitajan turvallisuutta.

Henkilöstö

Työryhmän jäsenet on rokotettu tartuntalain 48§ määräysten mukaan.

Sam's caren henkilöstö:

	Kokoaikainen	Tuntityöntekijä	Opiskelija
Sairaanhoitajia	7	1	3
Lähihoitajia	5	4	4 (oppisopimus)

Työajoissa noudatamme yksityisen sosiaalipalvelualan normaaleja työaikoja. Sijaisia palkataan tarvittaessa. Lomat ja vapaapäivät suunnitellaan riittävän ajoissa, että voidaan sopia sijaisuudet. Sairauslomissa palkataan hoitaja tilalle. Jos joudutaan tekemään yllättäen ”pitkää päivää” sijaisen puuttuessa, ajan saa vapaana myöhemmin.

Sijaishankintaa varten yrityksellä on sijaisrekisteri, ja verkostoyhteistyö muiden rekisteröityneiden ja hyväksytyjen yrittäjien kanssa.

Huolehdimme joka vuosi täydenniskoulutuksesta. Jokainen hoitaja saa kertoa, mihin täydenniskoulutukseen toivoo pääsevänsä. Jokainen etsii, ilmoittautuu ja huolehtii että työvuorosunnittelussa huomioidaan koulutuspäivät. Koulutuksista pidetään rekisteriä.

Työnantaja ehdottaa mahdollisuuksia kuten ammattiliitot järjestävät ammatillisen osaamisen lisäämiseen koulutuksia, Duodecin oppiportti, Skhole verkkokoulutukset.

Ammattitaito ja osaaminen on yhteinen laatutekijä. Työnantaja antaa mahdollisuuden koulutuksiin osallistumiseen, ottaa osittain osaa kustannuksiin ja osa koulutuksista järjestetään työpaikalla ja/ tai verkkokoulutuksina tai muiden pienyritysten kanssa yhdessä järjestetyissä koulutustilaisuuksissa.

Yrityksellä on toimintaansa koskien vastuu- ja vahinkovakuutus 1.000.000,-€ asti sekä potilasvakuutus. Henkilöstöä varten ovat TYEL ja tapaturmavakuutukset.

Alihankkijoita koskee samat vaatimukset kuin Sam's Care edellyttää omalta toiminnaltaan, varautumiseltaan. Alihankkijoilla tulee olla AVI:n rekisteröinti kotihoidon tuottamista varten. Sam's Care Oy myöntää lääkehoitoluvan alihankkijalle ja alihankkijan työntekijöille lääkehoitosuunnitelman mukaan.

Mahdollisten sijaisten perehdyttämiseen meillä on perehdytysohjelma, jossa on kerrottu:

1. Yritys ja sen toiminnan periaatteet ja perustehtävä omavalvonnan mukaan.
2. Työsuhdeasiat, TES
3. Työpaikan yleiset pelisäännöt
4. Työterveyshuolto
5. Omavalvontasuunnitelmat
6. Shl 48§ ja ohjeet sen käyttöön
7. Koulutukset työn suorittamiseen
8. Lääkehoitosuunnitelma ja lääkeluvat
9. Toiminnanohjausjärjestelmät
10. Tietosuojat, tietosuojaloukkaus ja salassapito
11. Työvälineet, avaimet
12. Turvallisuus

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

- suoritettu tutkinto ja Valviran rekisteritodistus
- aiemmat työpaikat ja mahdolliset suosittelijat
- työehtosopimus, Yksityinen sosiaalipalveluala
- työkokemus kotihoidosta
- kielitaito, varmistetaan haastattelun yhteydessä suullisesti ja kirjallisesti. Haastattelu tehdään suomenkielellä.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Perehdytyksessä käydään läpi koko omavalvontasuunnitelma. Siihen palataan jokapäiväisessä työssä toistuvasti. Opiskelijat saavat erityisen tarkan perehdytyksen ohjaajaltaan.

Perehdytykseen kuuluu omavalvontasuunnitelma lisäksi työsuhdeasiat, tietosuojaja kirjaaminen, riskien tunnistaminen, työterveys ja työsuojelu, koulutukset, toiminnanohjausjärjestelmät, lääkehoito ja luvat, työvälineet ja työtavat, infektioidenttorjunta ja jätehuolto, omahoitaja-malli (sairaanhoitajan ja lähihoitajan toimenkuvat) potilasasiavastaava, jatkuvuus ja häiriötilanteet, väkivallan kohtaaminen työpaikalla ym.

Kaikkien tulee osallistua täydennyskoulutukseen vuosittain.

Työntekijään kohdistuva epäasiallinen kohtelu ilmoitetaan työsuojeluasiana.

Ilmoitus pitää tehdä, kun epäasiallinen kohtelu kohdistuu työntekijään työpaikkakiusaamisena, häiriköintinä tai syrjintänä. Tällöin ilmoitus tehdään esimiehelle tai ,jos kiusaaja on esimies, johtajalle tai työsuojeluviranomaiselle p. 0295 016 620 .

Teknologiset ratkaisut

Mikäli hyvinvointialue on antanut asiakkaalle turvapuhelimen käyttöön, Turvapuhelinkeskus vastaa hälytyksiin. Jos asiakkaalla on oma yksityisesti hankittu turvahälytys- laitteisto- siihen vastataan sopimuksen mukaan.

Asiakkaalla voi olla itse hankittuja hälyttimiä ja valvontalaitteita kuten nousemishälytys, sängystä putoamisen hälytys tai ”karkaamisen” ilmoittava ovihälytin.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilö on hyvinvointialueen yhteyshenkilö tai laitetoimittajan oma yhteyshenkilö. Tieto on aina turvapuhelimessa tai sen välittömässä läheisyydessä asiakkaan kotona. Tieto ja yhteystiedot löytyvät myös asiakastietojärjestelmästä. Hyvinvointialueen kotihoito tai laitetoimittaja vastaa laitteen kunnossapidosta, mutta viasta tulee ilmoittaa heti sen joka vian huomaa.

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Kotihoidossa käytettäviä laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, haavasidokset ym. vastaavat.

Yrityksen omista laitteista on rekisteri, jossa hankintapäivä ja kunnossapito aikataulu. Hoitajilla on laitteita käyttäessään koulutus ja osaaminen ko. laitteen käyttöön.

Laitteiden hankinnasta asiakkaan kotikäyttöön vastaa lääkäri, fysioterapeutti ja sairaanhoitaja. Laitteen toimittaja apuvälinekeskus/muu laitetoimittaja opastaa laitteen käytön ja selvittää selkeästi laitteen vaatiman huollon ja huoltoaikataulun. Laitetoimittaja antaa päivystysnumeron, josta käyttäjä voi saada apua laiteongelmissa.

Vaaratilanneilmoitukset tehdään osoitteeseen:

Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus [Fimea](https://www.fimea.fi) fax 029 522 3002 tai

e-mail: laitevaarat@fimea.fi

Ilmoitus tehdään heti, kun laitteessa on havaittu vika. Hoitaja ilmoittaa viasta välittömästi palvelunostajan terveydenhuollonlaitteista vastaavalle henkilölle. Mikäli ko. henkilö ei ole saapuvilla määrätyn ilmoitusajan puitteissa, esitetään ilmoituksen tekoa vastuuhenkilölle.

Yrityksessä terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot:

Samuel Tangoh, p.044 986 9221 s-posti: info@samscare.fi

Asiakkaiden avaimet säilytetään toimistossa lukitussa avainkaapissa. Avaimissa ei ole nimiä, vaan ne on numeroitu ja numeron voi yhdistää nimeen toiminnanohjausjärjestelmästä. Avaimet palautetaan työpäivän jälkeen toimistoon. Avaimia ei koskaan saa viedä hoitajan kotiin. Avainten hallinnasta on erillinen ohje perehdytysuunnitelmassa kohdassa työvälineet ja -tavat.

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Rekisterinpitäjällä tarkoitetaan sitä tahoa, joka yksin tai yhdessä toisten kanssa määrittelee henkilötietojen käsittelyn tarkoitukset ja keinot. Henkilötietojen käsittelijällä tarkoitetaan esimerkiksi yksikköä/palvelua, joka käsittelee henkilötietoja rekisterinpitäjän lukuun. Rekisterinpitäjän tulee ohjeistaa mm. alaisuudessaan toimivat henkilöt, joilla on pääsy tietoihin (tietosuojalaki 29 artikla).

Tietosuojaloukkaukseen liittyvät asiat ovat osana perehdytystä. Toimintaohjeet tietosuojaloukkauksen tapahtuessa on neuvottu kaikille ja ohje ilmoituksen tekoon on perehdytysuunnitelmassa.

Kaikki yhtiössä työskentelevät allekirjoittavat vaitiolositoumuksen, jossa kerrottu laki johon se perustuu ja lain rikkomisesta rangaistusvastuu.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL) on antanut sosiaali- ja terveydenhuollon yksiköille määräyksen (3/2021) sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain 27 §:ssä säädetystä tietoturvallisuuden ja tietosuojan omavalvonnasta. Tiedonhallinta sosiaali- ja terveysalalla, määräykset ja määrittelyt. Sam's Care Oy on laatinut edellä mainitun tietoturvasuunnitelman.

Asiakastyön kirjaaminen

Kirjaamisveloitteesta on säädetty laissa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 4 §:ssä. Yksittäisen asiakkaan asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen ammattihenkilön vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä.

Jokainen työntekijä perehdytetään kirjaamiseen ennen kentälle menoa. Varmistetaan, että hän osaa käyttää toiminnanohjausjärjestelmää, löytää siitä ne kohdat joita joutuu käyttämään. Hän on saanut raportin asiakkaista ja on selvillä kunkin asiakkaansa hoidon ja palvelun tavoitteista.

Kirjaamiseen on varattu aikaa heti käynnin jälkeen tai jo yhdessä asiakkaan kanssa. Käynti tulee aloittaa kuittaamalla käynti alkaneeksi ja lopettaa se kuittaamalla se loppuneeksi. Aina reaaliajassa.

Yrityksessä käydään huolellisesti läpi tietoturva-asiat. Tietoturvasuunnitelma käydään läpi ja vaihtoloukkaus, jossa myös selvitetään kirjaamiseen liittyvä salassapito sekä avataan tietosuojaloukkaus ja toimintaohje, jos sellaisen havaitsee.

Vain yrityksen työntekijät saavat tunnukset järjestelmään ,jossa asiakastietoja käsitellään.

Tietosuojavastaava on vastuussa siitä, että jokainen sijainen saa käyttäjätunnukset, kun työ alkaa ja ne muutetaan passiiviseen olotilaan , kun sijaisuus päättyy. Sijaiset eivät saa käyttää omaa puhelinta asiakastietojen ja käyntien kuittaamiseen ja raportointiin. Samoin pitkillä lomilla olevien työntekijöiden tunnukset ovat passiivisina. Myös oikeustasot ovat erilaiset, jolloin tietoihin pääsee vain rajatulla oikeudella.

Tietosuoja-asioiden selvittäminen henkilöstölle ja opiskelijoille kuuluu perehdytykseen. Täydennyskoulutusta aiheesta pidetään erikseen tai henkilöstö voi hakeutua suorittamaan osaamista verkkokoulutuksena, joita järjestetään.

Sam's caren tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Samuel Tangoh lh p. 044 986 9221 s-posti: info@samsicare.fi

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä Ei

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet:

- Jatkuvuudenhallinnan suunnittelu ja varautuminen poikkeusoloihin.
- Varautumiseen liittyvä osaaminen, yhteydet eri yhteistyötahoihin ja tavarantoimittajiin.

Ammatillisen osaamisen kehittämistarpeet toiminnan kokonaisuuden kannalta:

- Kotitapaturmien ehkäisy kartoittamalla systemaattisesti tapaturmariskit asiakkaalle.
- RAI- mittaustulosten käyttö hoitotyön suunnitteluun ja työvoiman oikeaan resursointiin ja sijoitteluun.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Allekirjoitus

Paikka ja päiväys 28.3.2024 Lohja

Samuel Tangoh

Lh, toimitusjohtaja

Bern Amar

Terveystieteiden johtaja