

## SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNITELMA

### 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

|   |   |
|---|---|
| Palveluntuottaja  |   |
| Yksityinen palveluntuottaja<br>Nimi: <b>Sam's Care Oy</b>   | Kunnan nimi:  |
| Palveluntuottajan Y-tunnus: <b>2917246-3</b>  | Kuntayhtymän nimi:                                    |
|   | Sote -alueen nimi: <b>Uusimaa</b>                     |
| Toimintayksikön nimi<br><b>Sam's Care Oy</b>  |   |
| Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen<br><b>Ansatie 18 A1, 02940 Espoo</b>   |   |
| Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä<br><b>Henkilokohtainen apu( Myös ulkoilupu) sekä tukipalvelut pääsääntöisesti ikäihmisille, varmaisille.</b> |   |
| Toimintayksikön katuosoite<br><b>Sinikalliontie 11, Espoo 2.krs</b>   |   |
| Postinumero<br><b>02630</b>   | Postitoimipaikka<br><b>Espoo</b>                      |
| Toimintayksikön vastaava esimies<br><b>Samuel Tangoh</b>  | Puhelin<br><b>0449869221</b>                          |
| Sähköposti<br><b>info@samscare.fi</b>   |   |
| <b>Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)</b>   |   |
| Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt)<br><b>23.1.2019</b>   |   |
| Palvelu, johon lupa on myönnetty<br><b>Sosiaalipalvelujen</b>   |   |
| <b>Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)</b>   |   |
| Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta  | Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta |
| <b>Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat</b>   |   |
|   |   |

### 2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

|  |
|--|
|  |
|--|

## Toiminta-ajatus

Toimintayksikkö perustetaan tuottamaan palvelua tietyille asiakasryhmälle tietyssä tarkoituksessa. Toiminta-ajatus ilmaisee, kenelle ja mitä palveluita yksikkö tuottaa. Toiminta-ajatus perustuu toimialaa koskeviin erityislakeihin kuten lastensuojelu-, vammaispalvelu-, kehitysvammahuolto- sekä mielenterveys- ja päihdehuoltolakeihin sekä vanhuspalvelulain säädöksiin.

Mikä on yksikön toiminta-ajatus?

**Sam's Caren Kotipalveluiden tarkoitus on tukea asiakkaan hyvinvointia ja arjen sujumista yhdessä asiakkaan itsensä kanssa hänelle tutussa ja turvallisessa kotiympäristössään. Tarjoamme apua kotona asumiseen, ulkoiluun, hoivaan ja huolenpitoon ja itsenäiseen selviytymiseen päivittäisissä toiminnoissa sekä asiointiin kodin ulkopuolella. Autamme niissä toimissa, mistä asiakas ei itsenäisesti selviydy. Kotona asuminen, omien voimavarojen ja itsenäisyyden tukeminen on ensisijainen lähtökohta kotipalveluissamme. Palvelun sisältö sovitaan ja tuotetaan räätälöidysti yhteistyössä tilaajan kanssa. Palvelut suoritetaan laadukkaasti, huomioiden asiakkaan mielipiteet ja etu. Kunnioitamme asiakkaan yksityisyyttä ja vapautta päättää itse omista jokapäiväisistä toimistaan.**

## Arvot ja toimintaperiaatteet

Arvot liittyvät läheisesti työn ammattieettisiin periaatteisiin ja ohjaavat valintoja myös silloin, kun laki ei anna tarkkoja vastauksia käytännön työstä nouseviin kysymyksiin. Yksikön arvot kertovat työyhteisön tavasta tehdä työtä. Ne vaikuttavat päämäärien asettamiseen ja keinoin saavuttaa ne.

**Yksikön toimintaperiaatteet kuvaavat yksikön päivittäisen toiminnan tavoitteita ja asiakkaan asemaa yksikössä. Toimintaperiaatteita voivat olla esimerkiksi yksilöllisyys, turvallisuus, perhekeskeisyys, ammatillisuus. Yhdessä arvojen kanssa toimintaperiaatteet muodostavat yksikön toimintatapojen ja -tavoitteiden selkärangan ja näkyvät mm. asiakkaan ja omaisten kohtaamisessa.**

Mitkä ovat yksikön arvot ja toimintaperiaatteet?

Toimintayksikön tavoitteena on tarjota monipuolisia ja laadukkaita kotiin annettavia palveluista täydentämään kunnallista palveluntarjontaa. Pyrimme järjestämään asiakkaan tarvitsemat palvelut kotiin niin, että asuminen omassa kodissa onnistuu mahdollisimman pitkään, asukkaan itsemääräämisoikeutta kunnioittaen. Toimintaamme ohjaavat arvot: 1. Ammattitaitoisuus: Osaava, motivoitunut ja vastuullinen henkilöstö. Kehitämme osaamistamme jatkuvasti. 2. Asiakaslähtöisyys: Asiakasta kohtaan käyttäydytään kunnioittavasti ja arvostavasti. Suunnittelemme ja toteutamme palvelut asiakkaan tarpeisiin perustuen ja asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioittaen. 3. Luotettavuus: Sovituista ajoista ja toiminnoista pidetään kiinni. Työ on laadukasta ja vastuullista.

## Koronaturvallinen.

Koronaviruksen aikana on suositeltavaa, että riskiryhmään kuuluvat henkilöt, kuten iäkkäät ja perussairaat, pitävät sosiaaliset kontaktinsa minimissä. Esimerkiksi kaupassa käynti ja muu julkisilla paikoilla vierailu ei välttämättä ole tällä hetkellä järkevää.

Koskien vallitsevaa Korona tilannetta mikä on iso epidemia tällä hetkellä. On tärkeää mainita että me koulututamme henkilökuntamme seuraaviin perusasioihin liittyen.

pidä aina maskia kun olet asiakkaiden luona, Hyvästä käsihygienista huolehtiminen ja sen tärkeys

Turvavälien pitäminen, Välttää suuria ihmisjoukkoja myös vapaa-ajalla, Jos heillä on oireita niin niistä pitää ilmoittaa meille, Kerromme työntekijöillemme Koronan oireista

Seuraamme THL ja HUSIN ohjeistuksia ja jaamme heiltä saatuja materiaaleja pandemian liittyen

## 3 RISKINHALLINTA

Omavalvonta perustuu riskinhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia arvioidaan monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta. Riskit voivat aiheutua esimerkiksi fyysisestä toimintaympäristöstä (kynnykset, vaikeakäyttöiset laitteet), toimintatavoista, asiakkaista tai henkilökunnasta. Usein riskit ovat monien virhetoimintojen summa. Riskinhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia?

#### **Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat**

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

#### **Riskinhallinnan työnjako**

Johdon tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Heillä on myös päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa epäkohtien ja turvallisuuskysymysten

käsittelylle. Riskinhallinta vaatii aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

Riskinhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Koko yksikön henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista. Eri ammattiryhmien asiantuntemus saadaan hyödynnetyksi ottamalla henkilökunta mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.

Luettelo riskinhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

**Riskienhallinta on organisaation kaikilla tasoilla tapahtuvaa johtamista ja toimintaa, jota jokainen toteuttaa omassa roolissaan. Ylin johto, tekee päätökset toimintapolitiikoista, linjaa riskienhallinnan ja turvallisuustoiminnan tavoitteet sekä seuraa, ohjaa ja valvoo niiden toteutumista, huolehtii keskijohdon/esimiesten turvallisuuspätevyydestä, huolehtii työterveyshuollon toteutumisesta, huolehtii resursseista, sitoutuu ja sitouttaa henkilöstön tehtäviinsä, raportoi organisaation ulkopuolelle, vastaa viranomaisyhteistyöstä. vastaa riskienhallinnasta ja turvallisuudesta oman yksikön osalta, huolehtii riskienhallinnan ja turvallisuustoimenpiteiden toteuttamisesta (esim. työpaikkaselvitykset) huolehtii tarvittavien resurssien varaamisesta**

**Riskienhallinta- ja turvallisuusasiantuntijat:**

- huolehtii alaisensa henkilöstön kouluttamisesta ja motivoinnista.
- toimivat johdon asiantuntijoina ja tukena
- kouluttavat, ohjeistavat ja konsultoivat
- arvioivat, seuraavat ja mittaavat riskien ja turvallisuusasioiden tilaa
- laativat ylimmälle johdolle raportteja ja tilannekatsauksia sekä tekevät kehittämissuhteita
- hoitavat omaisuus-, toiminta- ja henkilövakuutukset (vakuutettavien riskienhallinta) ellei vastuita ole delegoitu muulla tavoin.

**Työntekijät:**

- edistävät turvallisuutta omalla toiminnallaan ja valinnoillaan
- osallistuvat riskien ja vaarojen tunnistamiseen, arviointiin sekä työpaikkaselvityksiin
- osallistuvat koulutuksiin sekä noudattavat annettuja ohjeita
- raportoivat havaitsemistaan turvallisuuspoikkeamista

#### **Näin toteutamme koronaturvallista**

**Kädet pestään kyynärpäitä myöten tullessa ja lähtiessä, desinfioidaan käsihuuhteella ja kuivataan käsipaperilla.**

**Työntekijät käyttävät koko käynnin ajan hanskoja.**

**Hanskat riisutaan nurinpäin ja heitetään roskiin.**

**Suljettu roskapussi viedään roskakatokseen.**

#### **Riskien tunnistaminen**

Riskinhallinnan prosessissa sovitaan toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan.

Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit?

Jokaisella työntekijällä on vastuu välittömästi tuoda esiin huomaamansa riskitekijät esimiehelleen, sekä asiakkaalle tai asiakkaan sovitulle läheiselle. Yrityksellä on käytössä riskien kirjaamislomake, johon kirjataan riski, siihen johtaneet syyt sekä toimenpiteet riskin minimoimiseksi. 1.1.2016 on tullut voimaan ilmoitusvelvollisuus, mikä tarkoittaa, että jokaisella sosiaalihuollossa työskentelevällä työntekijällä on ilmoitusvelvollisuus, jos huomaa riskejä tai epäkohtia asiakkaan hoitoon ja huolenpitoon liittyvissä tilanteissa tai asiakaskohteessa.

#### **Riskien käsitteleminen**

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Vastuu riskinhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on palvelun tuottajalla, mutta työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen johdon käyttöön. Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

**Miten yksikössä käsitellään haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet ja miten ne dokumentoidaan?**

Haittatapahtumista täytetään aina kirjallinen lomake ja ne käsitellään toimintayksikössä. Yksikössä sovitaan mahdollisista korjaavista käytännöistä ja kuinka tilanteet voidaan jatkossa ehkäistä. Myös sovitut korjaavat toimenpiteet dokumentoidaan kirjallisesti. Keskustellaan asiakkaan ja mahdollisesti myös hänen omaistensa tai edunvalvojan tai muun sovitun yhteyshenkilön kanssa havaituista epäkohdista ja sovitaan jatkotoimenpiteistä.

**Korjaavat toimenpiteet**

|   |
|---|
| <p>Laatupoikkeamien, epäkohtien, läheltä piti -tilanteiden ja haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tilanteiden syiden selvittäminen ja tätä kautta menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään seurantakirjaukset ja -ilmoitukset.</p>  |
| <p>Miten yksikössänne reagoidaan esille tulleisiin epäkohtiin, laatupoikkeamiin, läheltä piti -tilanteisiin ja haittatapahtumiin?</p> <p><b>Haittatapahtumista täytetään aina kirjallinen lomake ja ne käsitellään palvelutiimissä esimiehen johdolla. Yksikössä sovitaan mahdollisista korjaavista käytänteistä ja kuinka tilanteet voidaan jatkossa ehkäistä. Myös sovitut korjaavat toimenpiteet dokumentoidaan kirjallisesti. Sam's Caren Kotipalveluiden edustaja on mukana toimintayksikön riskien arvioinnissa, ja vastaa siitä, että tarvittavat korjaavat toimenpiteet resursoidaan ja toteutetaan.</b></p> <p><b>Muutoksista tiedottaminen</b></p> <p>Miten muutoksista työskentelyssä (myös todetuista tai toteutuneista riskeistä ja niiden korjaamisesta) tiedotetaan henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille?</p> <p><b>Välittömästi tilanteesta riippuen kasvotusten, puhelimitse tai sähköpostilla.</b></p> |

#### 4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

|  |
|--|
| <p><b>Omaavalonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt</b></p> <p>Omaavalonntasuunnitelma laaditaan toimintayksikön johdon ja henkilökunnan yhteistyönä. Omaavalonnan eri osa-alueilla voi olla myös omat vastuuhenkilöt.</p>   |
| <p>Ketkä ovat osallistuneet omaavalonnan suunnitteluun?</p> <p><b>Sam's Caren Palvelut: Samuel Tangoh, Anita Haapaniemi</b></p>  |
| <p>Omaavalonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:</p> <p><b>Samuel Tangoh. Puh: 0449869221</b></p>  |
| <p><b>Omaavalonntasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5)</b></p> <p><b>Omaavalonntasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuden liittyviä muutoksia.</b></p>  |
| <p>Miten yksikössä huolehditaan omaavalonntasuunnitelman päivittämisestä?</p> <p><b>Omaavalonntasuunnitelma päivitetään 2 kertaa vuodessa.</b></p>   |
| <p><b>Omaavalonntasuunnitelman julkisuus</b></p> <p>Ajan tasalla oleva omaavalonntasuunnitelman pitää olla julkisesti nähtävänä yksikössä siten, että asiakkaat, omaiset ja omaavalonntasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen.</p>  |
| <p>Missä yksikön omaavalonntasuunnitelma on nähtävillä?</p> <p><b>Omaavalonntasuunnitelma on henkilöstön nähtävillä Kotipalveluiden toimipisteissä, se näkyy myös verkkosivustollamme <a href="http://www.samscare.fi">www.samscare.fi</a>. Omaavalonnan periaatteisiin perehtyminen on osa ko. työtä tekevien henkilöiden työhön perehdyttämisestä.</b></p> |

## 5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (

### 4.2.1 Palvelutarpeen arviointi

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

Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan – mitä mittareita arvioinnissa käytetään?

**Palveluiden tilaaja arvio palvelutarpeen ja käyntien sisällön. Ulkoilupalvelun osalta Sam´s Caren työntekijät kartoittavat ensimmäisellä käynnillä palveluiden tarpeen kartoituslomakkeella. Palvelun tuottaja ilmoittamaan asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuvat muutokset sovitusti tilaajataholle.**

Miten asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelutarpeen arviointiin?

**Palvelujen tilaaja tekee palvelutarpeen arvioinnin yhdessä asiakkaan/ hänen edustajanansa kanssa.**

### 4.2.1 Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma

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

Miten palvelusuunnitelman toteutuminen asiakkaan palvelussa/hoidossa varmistetaan, on omavalvonnan keskeisiä sovitavia asioita.

Miten hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan ja miten sen toteutumista seurataan?

**Hoito -ja palvelusuunnitelma laaditaan tilaajan toimesta ja Sam´s Caren työntekijät noudattavat suunnitelmaa, seuraavat asiakkaan vointia ja dokumentoivat käynnit sekä asiakkaan tilanteessa mahdollisesti tapahtuneet muutokset sovittuun manuaaliseen potilastietojärjestelmään. Tarvittaessa otetaan yhteyttä palvelun tilaajaan mikä asiakkaan tilanteessa tapahtuu oleellisia muutoksia.**

Miten varmistetaan, että henkilökunta tuntee hoito- ja palvelusuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti?

**Palvelun tilaaja vastaa riittävän tiedon siirtymisestä palvelua tuottavalle taholle. Sam´s Caren kotipalvelun esimies vastaa siitä, että työntekijä on perehdytetty sovittuun työtehtävään ja että työntekijällä on riittävät tiedot ja osaaminen sekä koulutus asiakkaan hoitoon.**

### 4.2.1 Hoito- ja kasvatussuunnitelma (LsL 30.5 §)

Lastensuojelun asiakkaana olevalle lapselle tehdään tarvittaessa erillinen hoito- ja kasvatussuunnitelma, joka täydentää lastensuojelulain 30 §:n mukaista asiakassuunnitelmaa. Hoito- ja kasvatussuunnitelmassa arvioidaan lapsen laitoksessa tarvitseman hoidon ja huollon sisältöä, ottaen huomioon, mitä asiakassuunnitelmassa on määritelty sijaishuollon tarkoituksesta ja sen tavoitteesta. Hoito- ja kasvatussuunnitelma täydentää asiakassuunnitelmaa ja tukee laitoksessa järjestettävän tosiasiallisen hoidon ja huolenpidon järjestämistä. Hoito- ja kasvatussuunnitelma on annettava tiedoksi lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle sekä lapsen huoltajille.

Miten hoito- ja kasvatussuunnitelma laaditaan ja miten sen toteutumista seurataan?

**Henkilökohtaista apua tuotetaan yli 18 vuotiaalle, joten hoito- ja kasvatussuunnitelma ei koske tätä palvelua**

## Asiakkaan kohtelu

### Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

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

Miten yksikössä vahvistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioita kuten yksityisyyttä, vapautta päättää itse omista jokapäiväisistä toimista ja mahdollisuutta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään?

**Palvelu toteutetaan asiakkaan kotona tilauksen ja palvelusuunnitelman mukaisena. Palvelun tilaajatahosta riippumatta, asiakkaalla on oikeus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa toteutukseen. Tarvittaessa kuunnellaan myös asiakkaan omaista, läheistä tai laillista edustajaa. Kunnioitamme kaikessa toiminnassamme asiakkaan itsemääräämisoikeutta. Toiminnassa otetaan ensisijaisesti huomioon asiakkaiden toiveet ja mielipiteet. Kunnioitamme asiakkaan yksityisyyttä ja vapautta päättää itse omista jokapäiväisistä toimistaan. Tarkoituksenamme on tukea asiakkaan fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista osallisuutta, tukien näin asiakkaan mahdollisuuksia yksilölliseen ja omannäköiseen elämään.**

**Asiakas saa itse päättää mitä henkilökohtainen apu sisältää, Kuka häntä avustajaa, Missä/Milloin avustus tapahtuu**

### Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt

Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Jos rajoitustoimenpiteisiin joudutaan turvautumaan, on niille oltava laissa säädetty peruste ja sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen. Lastensuojeluyksiköille lasten ja nuorten itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta on erityiset säännökset lastensuojelulaissa.

Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan sekä asiakasta hoitavan lääkärin että omaisten ja läheisten kanssa ja ne kirjataan asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Rajoittamistoimenpiteistä tehdään kirjaukset myös asiakastietoihin.

Mistä rajoittamistoimenpiteisiin liittyvistä periaatteista yksikössä on sovittu?

**Henkilökohtaisen avun palveluntuottajalla ei ole oikeutta päättää asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittamistoimenpiteistä. Itsemääräämisoikeuden rajoittamistoimenpiteet perustuvat aina lainsäädäntöön.**

*Pohdittavaksi:*

*- Miten toimintaa ja työkäytäntöjä arvioidaan itsemääräämisoikeuden toteutumisen näkökulmasta (rutiinomainen käytännöt, vierailuajat, ruokailuajat, netin ja puhelimen käyttö ym.)*

*Itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta suositellaan laadittavaksi yksikön omat ohjeet. Tämä helpottaa työntekijöiden perehtymistä aiheeseen käytännön työn näkökulmasta ja edistää siten usein haavoittuvassa asemassa olevan asiakkaan oikeusturvaa.*

### Asiakkaan asiallinen kohtelu

Suuri osa sosiaalipalveluista tehdyistä kanteluista koskee asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua tai epäonnistunutta vuorovaikutustilannetta työntekijän kanssa. Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa. Palvelun perustuessa ostosopimukseen muistutus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle. Yksikössä tulisi kuitenkin ilman muistutustakin kiinnittää huomiota ja tarvittaessa reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan.

Omavalvontasuunnitelmaan kirjataan, miten varmistetaan asiakkaiden asiallinen kohtelu ja miten menetellään, jos epäasiallista kohtelua havaitaan?

Reklamaatio tai ilmi tullut epäasiallisuus käsitellään asianosaisten kanssa ja sovitaan jatkotoimista. Tarvittaessa ohjataan asiakas kääntymään viranomaisten, esimerkiksi sosiaaliamiehen puoleen. Ensisijaisesti pyritään kuitenkin sopimaan asia asiakkaan ja tilaajatahon kesken.

Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, häiritsevä tilanne tai vaaratilanne?

Mikäli ilmenee, että asiakasta on kohdeltu epäasiallisesti tai loukkaavasti, otetaan asia viipymättä keskusteluun asianomaisten henkilöiden kanssa. Tyytymätön asiakas voi tehdä asiasta muistutuksen yrityksen yhteyshenkilölle. Vastaus muistutukseen annetaan kirjallisesti kahden viikon sisällä asiakkaalle. Kirjallinen vastaus sisältää tiedon siitä, mihin toimiin muistutuksen johdosta on ryhdytty tai ryhdytään sekä ratkaisun perustelut. Asiakas voi myös reklamoida erikseen siitä, jos palvelu ei ole vastannut sopimusta, tällöin olemme yhteydessä palvelun tilaajan yhteyshenkilöön.

#### **Asiakkaan osallisuus**

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

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

#### **Palautteen kerääminen**

Miten asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuvat yksikön toiminnan, laadun ja omavalvonnan kehittämiseen? Miten asiakaspalautetta kerätään?

Kaikki suullisesti annetut palautteet kirjataan ylös. Lisäksi asiakaspalautetta kerätään säännöllisesti kirjallisilla tyytyväisyyskyselyillä eri kohderyhmiltä; sidosryhmät ja yhteistyötahot, omaiset ja asiakkaat sekä oma henkilöstö. Palautteet käsitellään yhteisesti toimialueilla ja koonti saatetaan kyselyn kohderyhmän tietoon sekä yhtiön henkilökunnalle ja hallitukselle

#### **Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä**

Miten asiakaspalautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?

Palautteet käsitellään välittömästi ja ryhdytään asianmukaisiin toimiin. Toimintaa kehitetään jatkuvasti saadun palautteen mukaan. Laadun varmistamiseksi tai toimintamallin korjaamiseksi voidaan myös kirjallisesti ohjeistaa työn suorittaminen / vaiheet / erilaiset tilanteet.

#### **Asiakkaan oikeusturva**

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Tosiasialliseen hoitoon ja palveluun liittyvät päätökset tehdään ja toteutetaan asiakkaan ollessa palvelujen piirissä. Palvelun laatuun tai samaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle.

Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

a) Muistutuksen vastaanottaja

Samuel Tangoh info@samscare.fi

b) Sosiaaliamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamista palveluista

Arja Parikka 0407475902

c) Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saaduista palveluista

Samuel Tangoh info@samscare.fi



d) Miten yksikön toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä?

Vastuuhenkilö vie johtoryhmään tiedoksi.

e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

2 viikkoa, vastaus annetaan kirjallisena

## 6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)

### Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

a) Asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja osallisuuden edistäminen  
Asiakas osallistetaan päivittäisiin toimintoihin hänen toimintakykynsä mukaan. Asiakas itse määrittää oman kykynsä osallistua. Avustettavat toimet tehdään yhdessä asiakkaan kanssa, ei hänen puolestaan.

b) Lasten ja nuorten liikunta- ja harrastustoiminnan toteutuminen

Asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan.

Miten asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan?

Asiakkaan toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevat tavoitteet on kirjattu hoito- ja palvelusuunnitelmaan yksilöllisesti. Tavoitteita seurataan käyntien yhteydessä lähinnä havainnoimalla. Havainnot sekä muutokset toimintakyvyssä kirjataan sovitusti potilastietojärjestelmään ja tarvittaessa ollaan yhteydessä tilaajatahoon muutoksista.

## Ravitsemus

Miten yksikön omavalvonnassa seurataan asiakkaiden riittävää ravinnon ja nesteen saantia sekä ravitsemuksen tasoa?

**Ravitsemuksella on merkittävä rooli ikäihmisten toimintakyvyille ja kotona pärjäämiselle. Asiakasta ohjataan ja tuetaan hänen tarpeittensa mukaisesti ravitsemuksessa huomioiden ikäihmisten ravitsemussuositukset. Apuna ravitsemustilan selvittämisessä käytetään ruokailuvälien kartoittamista ja ruokailun säännöllisyyden tarkkailua. Painon seuranta yksilöllisten tarpeiden ja hoito -ja palvelusuunnitelman mukaisesti.**

## Hygieniakäytännöt

Yksikön hygieniatasolle asetetut laadulliset tavoitteet ja sen toteutumiseksi laaditut toimintaohjeet sekä asiakkaiden yksilölliset hoito- ja palvelusuunnitelmat asettavat omavalvonnan tavoitteet, joihin kuuluvat asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisen lisäksi infektioiden ja muiden tarttuvien sairauksien leviämisen estäminen.

Miten yksikössä seurataan yleistä hygieniatasoa ja miten varmistetaan, että asiakkaiden tarpeita vastaavat hygieniakäytännöt toteutuvat laadittujen ohjeiden ja asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmien mukaisesti?

Kotikäyntien yhteydessä seurataan asiakkaan yleistä hygieniatasoa. Hoito -ja palvelusuunnitelmaan on kirjattu, miten asiakkaan henkilökohtaisesta hygieniasta huolehditaan. Työntekijä noudattaa hyvää käsihygieniaa sekä käyttää työnantajan hankkimia suojavaatteita ja suojakäsineitä. Yrityksellä on erillinen hygieniakäytäntöjen perehdytys, sekä elintarviketoimintaa tukeva omavalvontasuunnitelma.

Hygieniakäytännöt kaikkien asiakkaiden kotikäynnillä

TAVANOMAISET VAROTOIMET hoitotoimissa

Hygienia on osa potilas/ asiakasturvallisuutta ja työturvallisuutta

Infektioiden torjunnan perustaso, jolla katkaistaan tartuntatiet mikrobeilta kotihoidon

tavanomaisissa hoito- ja auttamistilanteissa ja mm. pandemian aikana

Kaikki asiakaskontaktit, myös ESBL, MRSA -kantajat, tunnetut veriviruksen kantajat (hepatiitit B ja

C sekä HIV) ja silloin, kun käsitellään verta tai muita eritteitä (oksennus, virtsa, uloste, ihohilse, hiki ja sylki).

Verivarotoimet sisältyvät tavanomaisiin varotoimiin.

Ohje sisältää käsihygienian, suojainten käytön, suojautumisen vereltä ja muilta eritteiltä, pisto-, viilto -ym. veritapaturmien ennalta ehkäisyyn, hoitovälineiden puhdistuksen ja desinfiaktion sekä jätteistä huolehtimisen / pois viemisen.

Poikkeusoloissa (kuten Covid-19) noudatetaan STM:n ja THL:n sekä sijaintikunnan ohjeita asiakkaan suojaamisessa, hoitajan suojautumisessa, suojarusteiden desinfiointissa tai poisviemisessä ja jätehuollossa.

Akuuteissa tilanteissa saa infektiolääkäriltä/ infektio-osastoilta lisää tietoa vallitsevaan tilanteeseen.

Käsihygienia

Asiakastyössä ei saa olla käsi- tai rannekoruja, aktiivirannekkeita, sormuksia, rakenne- tai geelikynsiä, pitkiä kynsiä tai kynsilakkaa käsihygienian onnistumisen varmistamiseksi. Samasta syystä työasun hihat pitää olla lyhyet tai käärittynä kyynärvarteen.

Huolehdi käsien ihon hyvästä kunnosta. Käsien pesu nestesaippualla tai pesupyyhkeellä- työn alkaessa ja aina, kun kädet ovat likaiset, kun asiakkaalla on ripuli- ja/tai oksennustauti, kädet pestään vedellä ja nestesaippualla ja kuivataan talouspaperiin (ei asiakkaan käsipyyhkeeseen) tai puhdistetaan pesupyyhkeellä suojakäsineiden riisumisen jälkeen ennen desinfektiota.

Käsien desinfektio käsidesinfektioaineella

Käsien desinfektio käsihuuhteella -asiakkaan kotiin mennessä ja pois lähtiessä sekä aina ennen puhtaita tehtäviä:

lääkkeiden käsittelyä ja jakoa, elintarvikkeiden käsittelyä ,ennen ja jälkeen haavojen hoitoa, vaippojen, virtsakatetrien, dreerien ym. käsittelyä,

ennen suojakäsineiden ja muiden suojaimien pukemista ja niiden riisumisen jälkeen.

Käsihuuhdetta otetaan riittävästi, vähintään 2-3 painallusta (3-5 ml) eli niin paljon, kun

"käsi" pysyy. Täten käsihuuhdetta riittää joka puolelle käsiä ja saat kaikki käsiin tulleet mikrobit pois käsien iholta. Käsihuuhde levitetään hieromalla kauttaaltaan käsiin: sormenpäihin, peukaloihin, sormiväliin, käsien ulkosyrjiin, kämmeneen huomioiden elämänviivat ja ranteiden poimut. Hierotaan, kunnes kädet ovat kuivat. Käsihuuhdetta ei kuivata käsistä pois.

Tehokkaaseen käsihuuhdetteen laittamiseen menee aikaa on noin 30 sekuntia.

Suojakäsineiden käyttö

kun käsitellään haavoja, rikkonaista ihoa, limakalvoja, verta, virtsaa, ulostetta ym. eritteitä, likapyyhkeitä

haavojen hoito, vaippojen vaihto, virtsakatetrien pussin tai dreerin käsittely desinfektioaineiden tai -pyyhkeiden käsittely

aina, kun olet fyysisessä kosketuksessa kosketusvarotoimin hoidettavaan asiakkaaseen ja hänen lähiympäristöön

suojakäsineitä vaihdetaan likaisesta työvaiheesta puhtaaseen siirryttäessä (esim. haavan hoidossa likaisten sidosten poistamisen jälkeen ja haavan hoidon välissä) ja käsineiden rikkouduttua.

Suojakäsineet riisutaan heti, kun käyttötarve on päättynyt ja lopuksi desinfioidaan kädet.

Muiden suojainten käyttö

Kertakäyttöinen muoviesiliina, kun on työasun eritteillä tahriintumisen vaara.

Kertakäyttöinen hihallinen muoviesiliina paljon autettavan asiakkaan pesuissa ja

lähihoitotilanteissa sekä syyhy- ym. loisten häätöhoidoissa ja kosketusvarotoimin hoidettavien asiakkaiden kanssa.

Huom! Covid-19 ohjeet altistuneen tai positiivisen näytteen antaneen asiakkaan hoito.

Kertakäyttöinen suu-nenäsuojus, kun on vaara veri- ym. eriteroiskeista sekä haavojen hoidossa ja hoidettaessa yskivää/pärskivää asiakasta.

Mikäli käytetään jatkuvakäyttöistä kasvoja suojaavaa visiiriä, se desinfioidaan jokaisen asiakkaan käynnin jälkeen.

Jokaisella käynnillä käytetään kengänsuojia. Käytetään vain omia kengänsuojia, jotka hävitetään käytön/ päivän kaikkien käyntien jälkeen.

Kertakäyttöinen = käytetään kerran ja laitetaan välittömästi jätteisiin.

Suojaimet riisutaan välittömästi käyttötarpeen päätyttyä ja desinfioidaan kädet.

Saappaat puhdistetaan jokaisen käytön jälkeen. Suihkutuksen jälkeen saappaat huuhdellaan kuumalla vedellä ja nostetaan kuivumaan. Kun asiakas on hoidettu ja saappaat sinä aikana kuivahtaneet, pyyhitään saappaat desinfektiopyyhkeillä, ja kuljetetaan puhtaina tai jätetään asiakkaan luokse.

Saappaat kuljetetaan kertakäyttöisessä muovipussissa.

Mikäli asiakkaan tartuntatilanne on pysyvä, on järkevää pitää yhdet saappaat kohteessa.

Suojamyssä on tarpeen roiskeisissa hoitotilanteissa, puhtaiden haavojen, erityisen allergisten asiakkaiden ja erityisen tartuntavaarallisten infektioiden hoidossa.

Koskien vallitsevaa Korona tilannetta mikä on iso epidemia tällä hetkellä. On tärkeää mainita että me koulutamme henkilökuntamme seuraaviin perusasioihin liittyen.

### **Terveyden- ja sairaanhoito**

Palvelujen yhdenmukaisen toteutumisen varmistamiseksi on yksikölle laadittava toimintaohjeet asiakkaiden suun terveydenhoidon sekä kiireettömän ja kiireellisen sairaanhoidon järjestämisestä. Toimintayksiköllä on oltava ohje myös äkillisen kuolemantapausten varalta.

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

- **noudatamme asiakkaan asuinkunnan ohjeistusta.**

b) Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

- **Sam´s Caren kotipalvelun työntekijät vastaavat asiakkaiden voinnin seurannasta ja terveyden edistämisestä sovituin osin yhteistyössä asiakkaan asuinkunnan yhteistyötahon (tilaajatahon) kanssa.**

c) Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

- **Sam´s Caren Henkilökohtainen apu on kotiin tuotettavaa tukipalvelua, joka ei ole terveyden ja sairaanhoitoa.**

## Lääkehoito

Turvallinen lääkehoito perustuu säännöllisesti seurattavaan ja päivitettävään lääkehoitosuunnitelmaan. STM:n Turvallinen lääkehoito - oppaassa linjataan muun muassa lääkehoidon toteuttamiseen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka jokaisen lääkehoitoa toteuttavan yksikön on täytettävä. Oppaan ohjeet koskevat sekä yksityisiä että julkisia lääkehoitoa toteuttavia palveluntarjoajia. Yksikölle on oppaan mukaan nimettävä lääkehoidon vastuuhenkilö.

a) Miten toimintayksikön lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

**Lääkehoito ei kuulu henkilökohtaisen avunpalveluun.**

b) Kuka yksikössä vastaa lääkehoidosta?

**Lääkehoito ei kuulu henkilökohtaisen avunpalveluun.**

## Yhteistyö eri toimijoiden kanssa

Sosiaalihuollon asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti ja iäkkäiden asiakkaiden siirtymät palvelusta toiseen ovat osoittautuneet erityisen riskialttiiksi. Myös lastensuojelun asiakas voi tarvita koulun, terveydenhuollon, psykiatrian, kuntoutuksen tai varhaiskasvatuksen palveluja. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palvelunantajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä.

Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien kanssa toteutetaan?

Asiakkaan tiedot kirjataan alueelliseen potilastietojärjestelmään jokaisen käynnin jälkeen. Tarvittaessa ollaan yhteydessä muihin toimijoihin sovitulla tavalla. **Sam's Care Oy kokee, että kaikkien palvelukokonaisuuteen kuuluvien tahojen saumaton yhteistyö on laaduk-kaan ja vaikuttavan palvelun perusta. Saavuttaaksemme toimivan yhteistyön kaikkien tahojen välillä on ensiarvoisen tärkeää:**

**Alihankintana tuotetut palvelut** (määräyksen kohta 4.1.1.)

Miten varmistetaan, että alihankintana tuotetut palvelut vastaavat niille asetettuja sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimuksia?

**Sam's Care Oy ei käytä palveluissaan alihankintaa.**

## 7 ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)

### Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Sosiaalihuollon omavalvonta koskee asiakasturvallisuuden osalta sosiaalihuollon lainsäädännöstä tulevia velvoitteita. Palo- ja pelastusturvallisuudesta sekä asumisterveyden turvallisuudesta vastaavat eri viranomaiset kunkin alan oman lainsäädännön perusteella. Asiakasturvallisuuden edistäminen edellyttää kuitenkin yhteistyötä muiden turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa edellyttämällä mm. poistumisturvallisuussuunnitelman ja ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille. Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspalvelulain mukainen velvollisuus ilmoittaa iäkkäistä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään. Järjestöissä kehitetään valmiuksia myös iäkkäiden henkilöiden kaltoin kohtelun kohtaamiseen ja ehkäisemiseen.

Miten yksikkö kehittää valmiuksiaan asiakasturvallisuuden parantamiseksi ja miten yhteistyötä tehdään muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaiset ja toimijoiden kanssa?

Kotikäynneillä asiakkaan kotona pyritään kiinnittämään huomiota turvallisuutta vaarantaviin tekijöihin, kuten johdot lattialla, vialliset kodinkoneet, vesivahingot, jne. Mikäli mahdollista työntekijä korjaa tilanteen ja poistaa vaaran aiheuttajan. Tarvittaessa ollaan yhteydessä pelastusviranomaisiin tai sopimuksen mukaan edunvalvojaan, isännöitsijään tai muuhun sovittuun tahoon.

## Henkilöstö

### Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava lainsäädäntö, kuten esimerkiksi yksityisessä päivähoitossa varhaiskasvatuslaki ja päivähoitolaki ja lastensuojeluyksiköissä lastensuojelulaki sekä sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annettu laki, joka tuli voimaan 1.3.2016. Jos toiminta on luvanvaraista, otetaan huomioon myös luvassa määritelty henkilöstömitoitus ja rakenne. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä. Sosiaalipalveluja tuottavissa yksiköissä huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen.

Omavalvontasuunnitelmasta pitää käydä ilmi, paljonko yksikössä toimii hoito- ja hoivahenkilöstöä, henkilöstön rakenne (eli koulutus ja työtehtävät) sekä minkälaisia periaatteista on sovittu liittyen sijaisten/varahenkilöstön käyttöön. Julkisesti esillä pidettävään suunnitelmaan ei kirjata työntekijöiden nimiä vaan henkilöstön ammattinimike, työtehtävät, henkilöstömitoitus ja henkilöstön sijoittuminen eri työvuoroihin. Suunnitelmaan kuuluu kirjata myös tieto siitä, miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan.

a) Mikä on yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne?

**Kotipalveluun rekrytoidaan rekisteröityjä lähihoitajia ja sairaanhoitajia tilaajatahon ilmoittaman asiakasmäärän mukaisesti. Henkilöstömme perehdytetään ja esimies vastaa siitä, että työntekijällä on riittävät tiedot ja osaaminen asiakkaan hoitoon.**

**Meillä on 1. Vastuuhoitaja (Terveystenhoitaja). 18 Henkilökohtaista avustajaa (ei koulutusta. soveltuvuus tvöhön varmistettu,**

b) Mitkä ovat yksikön sijaisten käytön periaatteet?

**Yksikön henkilöstö sijaistaa toinen toisiaan, sijaisia rekrytoidaan tarpeen mukaan.**

c) Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

**Työntekijöitä rekrytoidaan proaktiivisestitarpeen mukaisesti. Vuosilomakausiin varaudutaan ajoissa. Sijaisia on riittävä määräsuhteutettuna vakituisten työntekijöiden määrään.**

### Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Erityisesti palkattaessa asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskenteleviä työntekijöitä otetaan huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Tämän lisäksi yksiköllä voi olla omia henkilöstön rakenteeseen ja osaamiseen liittyviä rekrytointiperiaatteita, joista avoin tiedottaminen on tärkeää niin työn hakijoille kuin työyhteisön työntekijöille.

a) Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

**Kotipalveluun ja ulkoilukaveri-palveluun rekrytoidessa valitaan soveltuva henkilö, jolla on sopiva koulutus, osaaminen ja vuorovaikutustaidot.**

b) Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon erityisesti asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus?

**Uusien työntekijöiden rekrytoinnissa kiinnitetään huomiota aiempaan työhistoriaan, mahdollisiin suosituksiin ja muuhun vastaavaan rekrytointitilanteessa käytettävissä olevaan tietoon. Henkilökohtaista apua eituoteta alle 18 vuotiaille, mutta mikäli palvelun saajan perheessä/kotona asuu alaikäinen henkilö, tarkistetaan työnhakijalta tarvittaessa lisäksi rikosrekisteriote.**

### Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Toimintayksikön hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Johtamisen ja koulutuksen merkitys korostuu, kun työyhteisö omaksuu uudenlaista toimintakulttuuria ja suhtautumista

asiakkaisiin ja työhön mm. itsemääräämisoikeuden tukemisessa tai omavalvonnassa. Sosiaalihuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskouluttautuminen.

Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) säädetään työntekijän velvollisuudesta (48–49 §) tehdä ilmoitus havaitsemastaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta, joka liittyy asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen. Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamisesta on laadittava toimintayksikölle ohjeet, jotka ovat osa omavalvontasuunnitelmaa. Laissa korostetaan, ettei ilmoituksen tehneeseen henkilöön saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Ilmoituksen vastaanottaneen tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle. Yksikön omavalvonnassa on määritelty, miten riskinhallinnan prosessissa epäkohtiin liittyvät korjaavat toimenpiteet toteutetaan. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi siellä työn alle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle.

a) Miten yksikössä huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.

Yksikön esimies vastaa perehdytyksestä, sen suunnittelusta ja aikataulusta sekä nimeää henkilökunnasta asiakastyöhön perehdyttäjän.

b) Miten henkilökunnan velvollisuus tehdä ilmoitus asiakkaan palveluun liittyvistä epäkohdista tai niiden uhista on järjestetty ja miten epäkohtailmoitukset käsitellään sekä tiedot siitä, miten korjaavat toimenpiteet toteutetaan yksikön omavalvonnassa (katso riskinhallinta).

c) Miten henkilökunnan täydennyskoulutus järjestetään?

Työnantajalla on täydennyskoulutusvelvollisuus. Täydennyskoulutusten toteutumista seurataan vuosittain.

#### Toimitilat

Omavalvontasuunnitelmaan laaditaan kuvaus toiminnassa käytettävistä tiloista ja niiden käytön periaatteista. Suunnitelmassa kuvataan muun muassa asiakkaiden sijoittamiseen liittyvät käytännöt: esimerkiksi miten asiakkaat sijoitetaan huoneisiin tai miten varmistetaan heidän yksityisyyden suojan toteutuminen. Suunnitelmasta käy myös ilmi, miten asukkaiden omaisten vierailut tai mahdolliset yöpymiset voidaan järjestää.

Muita kysymyksiä suunnittelun tueksi:

Tilojen käytön periaatteet

**Asiakkaat asuvat omissa kodeissaan. työntekijät työskentelevät palvelun saajan kodissa tai avustavat kodin ulkopuolella tapahtu-vassa toiminnassa**

Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty?

Asiakkaat asuvat omissa kodeissaan. Kotipalvelun henkilökunta huolehtii asiakkaiden kotona päivittäisestä siistimisestä sekä pyykkihuollosta tilaajatahon kanssa sovituin osin. Työntekijöiden työvaatteiden pesu tapahtuu toimintayksikössä (henkilöstön taukotiloissa) hygieniasäädösten mukaisesti.

### Teknologiset ratkaisut

Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan erilaisilla kulunvalvontakameroilla sekä hälytys- ja kutsulaitteilla. Omavalvontasuunnitelmassa kuvataan käytössä olevien laitteiden käytön periaatteet eli esimerkiksi, ovatko kamerat tallentavia vai eivät, mihin laitteita sijoitetaan, mihin tarkoitukseen niitä käytetään ja kuka niiden asianmukaisesta käytöstä vastaa. Suunnitelmaan kirjataan mm. kotihoidon asiakkaiden turvapuhelinten hankintaan liittyvä periaatteet ja käytännöt sekä niiden käytön ohjaamisesta ja toimintavarmuudesta vastaava työntekijä.

Asiakkaiden turvapuhelinten osalta toimitaan tilaajatahon kanssa sovitulla tavalla.

Miten asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevien turva- ja kutsulaitteiden toimivuus ja hälytyksiin vastaaminen varmistetaan?

Asiakkaiden turvapuhelinten osalta toimitaan tilaajatahon kanssa sovitulla tavalla.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?

Asiakkaiden turvapuhelinten osalta toimitaan tilaajatahon kanssa sovitulla tavalla.

### Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Sosiaalihuollon yksiköissä käytetään paljon erilaisia terveydenhuollon laitteiksi ja tarvikkeiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetussa laissa (629/2010). Terveydenhuollon laitteella tarkoitetaan instrumenttia, laitteistoa, välinettä, ohjelmistoa, materiaalia tai muuta yksinään tai yhdistelmänä käytettävää laitetta tai tarviketta, jonka **valmistaja on tarkoittanut** muun muassa sairauden tai vamman diagnosointiin, ehkäisyyn, tarkkailuun, hoitoon, lievitykseen tai anatomian tai fysiologisen toiminnon tutkimukseen tai korvaamiseen. Hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, haavasidokset ym. vastaavat. Valviran määräyksessä 4/2010 annetaan ohjeet terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamista vaaratilanteista tehtävistä ilmoituksista.

Terveydenhuollon ammattimaista käyttäjää koskevat veloitteet on määritelty laissa (24–26 §). Organisaation on nimettävä vastuuhenkilö, joka vastaa siitä, että yksikössä noudatetaan terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annettua lakia ja sen nojalla annettuja säädöksiä. Ammattimaisella käyttäjällä tarkoitetaan ...

Miten varmistetaan asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden ja terveydenhuollon laitteiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen?

Mikäli asiakkaalla on apuvälinetarpeita tai on apuvälineitä käytössä, pyritään tekemään yhteistyötä kunnallisen apuvälinekeskuksen kanssa.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

**Henkilökohtaisen avun palveluihin ei kuulu terveydenhuollon laitteet tai tarvikkeet.**



## 8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5)

Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn alusta kirjaamisesta alkaen tietojen hävittämiseen. Rekisterinpitäjän on rekisteriselosteessa määriteltävä, mitä asiakasta koskevia tietoja paleluntuottaja rekisteriin tallentaa, mihin niitä käytetään ja minne tietoja säännönmukaisesti luovutetaan sekä tietojen suojauksen periaatteet. Samaan henkilörekisteriin luetaan kuuluviksi kaikki ne tiedot, joita käytetään samassa käyttötarkoituksessa. Asiakkaan suostumus ja tietojen käyttötarkoitus määrittävät eri toimijoiden oikeuksia käyttää eri rekistereihin kirjattuja asiakas- ja potilastietoja. Sosiaalihuollon asiakastietojen salassapidosta ja luovuttamisesta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa ja terveydenhuollon potilastietojen käytöstä vastaavasti potilaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa. Terveydenhuollon ammattihenkilön kirjaamat sairaudenhoitoa koskevat tiedot ovat potilastietoja ja siten eri käyttötarkoitukseen tarkoitettuja tietoja, jotka kirjataan eri rekisteriin kuin sosiaalihuollon asiakastiedot.

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

Koska sosiaalipalveluja annettaessa asiakkaiden tiedoista muodostuu henkilörekisteri tai -rekistereitä (henkilötietolaki 10 §), tästä syntyy myös velvoite informoida asiakkaita henkilötietojen tulevasta käsittelystä sekä rekisteröidyn oikeuksista. Laatomalla rekisteriselostetta hieman laajempi tietosuojaseloste toteutuu samalla myös tämä lainmukainen asiakkaiden informointi.

Rekisteröidyllä on oikeus tarkastaa tietonsa ja vaatia tarvittaessa niiden korjaamista. Tarkastuspyyntö ja korjaamisvaatimus voidaan esittää rekisterinpitäjälle lomakkeella. Jos rekisterinpitäjä ei anna pyydettyjä tietoja tai kieltäytyy tekemästä vaadittuja korjauksia, rekisterinpitäjän on annettava kirjallinen päätös kieltäytymisestä ja sen perusteista.

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

a) Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja asiakas- ja potilastietojen kirjaamiseen liittyviä ohjeita ja viranomaismääräyksiä?

Yksikön toiminta suunnitellaan ja yksikön henkilöstö ohjeistetaan toimimaan voimassa olevan lainsäädännön mukaisesti. Potilastietojärjestelmän osalta jokainen käyttäjä allekirjoittaa tietosuoja/salassapitosopimuksen. Asiakirjojen luovuttamisesta asiakkaat määräävät sopimuksessa tai palvelusuunnitelmassaan. Asiakaskohtaisten tietojen säilytyksessä ja hävittämisessä noudatetaan tilaajatahon voimassa olevia säännöksiä ja määräyksiä. Noudatamme tilaajatahon ohjeistusta henkilötietojen käsittelyssä ja asiakirjojen arkistoisissa.

b) Miten huolehditaan henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä ja täydennyskoulutuksesta?

Henkilötietojen käsittely ja tietoturva on työntekijöiden perehdytykseen kuuluva osa-alue.

c) Missä yksikönnä rekisteriseloste tai tietosuojaseloste on julkisesti nähtävissä? Jos yksikölle on laadittu vain rekisteriseloste, miten asiakasta informoidaan tietojen käsittelyyn liittyvistä kysymyksistä?

Yksikön rekisteriseloste ja tietosuojaseloste ovat julkisesti nähtävillä omavalvontasuunnitelman liitteenä yksikössä. Noudatamme tilaajatahon ohjeistusta henkilötietojen käsittelyssä ja asiakirjojen arkistoisissa.

d) Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Samuel Tangoh, info@samscare.fi

## 9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Asiakkailta, henkilökunnalta ja riskinhallinnan kautta saadut kehittämistarpeet ja aikataulu korjaavien toimenpiteiden toteuttamisesta.

Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Riskinhallinnan prosessissa käsitellään kaikki epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet ja niille sovitaan riskin vakavuudesta riippuen suunnitelma, miten asia hoidetaan kuntoon.

## 10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys

12.02.2021 Espoo

Allekirjoitus



Toimitus Johtaja, Samuel Tangoh