



OMAVALVONTASUUNNITELMA

Sam's Care

28.5.2024

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

Sam's Care Oy Y- 2917246-3

SISÄLLYS

2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN JA YLLÄPITO	3
3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	4
4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO JA RISKIENHALLINTA	6
4.1 Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat	6
4.2 Riskienhallinnan prosessi	9
4.3 Riskien tunnistaminen	10
4.4 Ilmoitusvelvollisuus	11
4.5 Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen	12
4.6 Korjaavat toimenpiteet	13
5 ASIAKKAAN ASEMA, OIKEUDET JA OIKEUSTURVA	14
5.1 Palvelu- ja hoitosuunnitelma	14
5.2 Itsemääräämisoikeuden varmistaminen	15
5.3 Asiakkaan asiallinen kohtelu	17
5.4 Asiakkaan osallisuus	18
5.5 Asiakkaan oikeusturva	19
6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	20
7 ASIAKASTURVALLISUUS	24
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	30
Asiakastyön kirjaaminen	31
9 KEHITTÄMISSUUNNITELMA JA SEN SEURANTA	33
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN	35

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi	Sam's Care Oy
Y-tunnus	2993876-4
Palvelualue Helsingin Kaupunki	Länsi-Uudenmaan - ja Vantaa-Kerava hyvinvointialueet ja
<u>OID-tunnus</u>	
Sosiaalipalvelut	1.2.246.10.29172463.10.1
Terveystenhuollon- palvelut	1.2.246.10.29172463.10.2
Katuosoite	Laurinkatu 51, 08100 Lohja
Palvelumuoto	Kotihoito ja kotisairaanhoido
Asiakasryhmä tarvitsevat	Ikääntyneet kotihoidon asiakkaat, vammaiset ja muut palveluita

Toiminnasta vastaava henkilö

Satu Meijers p. 050-5551187, satu.meijers@samscare.fi

Yksityisten palveluntuottajan lupatiedot

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Ilmoituksen ajankohta	02/2023
Palveluala	Kotihoito, henkilökohtainen avustaja
Asiakkaat:	Lohja 8 asiakasta

Tammisaari 14 asiakasta

2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN JA YLLÄPITO

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 47 §:n mukaan sosiaalihuollon toimintayksikön tai muun toiminta kokonaisuudesta vastaavan tahon on laadittava omavalvontasuunnitelma sosiaalihuollon laadun, turvallisuuden ja asianmukaisuuden varmistamiseksi.

Omavalvontasuunnitelman avulla ohjataan ja valvotaan yrityksen toimintaa, sekä kehitetään sen laatua ja turvallisuutta.

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

Omavalvonnan suunnittelusta vastaavat henkilöt

Omavalvonnan suunnittelusta, laatimisesta, päivittämisestä, julkaisemisesta ja toteutumisen seurannasta vastaa Palveluvastaava Satu Meijers (*sh-YAMK*) p. 050-5551187,

satu.meijers@samscare.fi

Omavalvontasuunnitelman laadintaan Kehittämispäivässä 28.5.2024. Ovat osallistuneet toimitusjohtaja (*lh*) *Samuel Tangoh* ja palveluvastaava *Satu Meijers (Sh-YAMK)* sekä osa Sam's Caren henkilöstöä. Niitä työntekijöitä, jotka eivät olleet paikalla on edellytetty lukemaan ja kuittaamaan omavalvontasuunnitelma heti töihin saapuessaan.

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omaevalvontasuunnitelmaa päivitetään säännöllisesti neljän kuukauden välein, toukokuussa, lokakuussa ja helmikuussa, sekä aina kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun tai asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Omaevalvontasuunnitelman päivitys tapahtuu toimitusjohtajan, palveluvastaavan, tiimivastaavan ja Sam's Caren muun henkilöstön välisenä yhteistyönä koko tiimin yhteisessä kehittämissäpäivässä.

Ikääntyneiden palveluiden kehityksen seuraaminen auttaa esihenkilöä ohjaamaan Sam's Caren toimintaa. Asiakastytyväisyyskysely tehdään kaksi kertaa vuodessa ja siitä saatua tietoa käytetään omaevalvontasuunnitelman kehittämisessä päivityksen yhteydessä. Lohjan yksikössä on kuukauden ensimmäisenä keskiviikkona työyhteisön kehittämissäpäivä ja kuun kolmena seuraavana keskiviikkona tiimipalaveri. Tammisaaren yksikössä työyhteisön Kehittämissäpäivä on kuun ensimmäisenä tiistaina ja kuun kolmena seuraavana tiistaina on tiimipalaveri. Näissä työyhteisö kokouksissa käydään läpi muutosten vaikutuksia käytännön työhön ja mahdollisia kehittämissäehtouksia. Tehdyt muutokset dokumentoidaan kokousmuistioon ja tarvittaessa omaevalvontasuunnitelmaan. Näin varmistetaan, että toiminta vastaa ajanmukaisia vaatimuksia ja tarpeita.

Omaevalvontasuunnitelman julkisuus

Yrityksemme omaevalvontasuunnitelma on nähtävillä verkkosivuillamme www.samscare.fi

3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Sam's Caren toiminta-ajatuksena on tuottaa yksilöllistä hyvinvointia ja toimintakykyä ylläpitäviä ja edistäviä palveluita ikääntyneille ja vammautuneille henkilöille. Perustehtävänä

on kotiin viety ja asiakkaan tarpeisiin vastaava hoitotyö. Palveluihin kuuluu kotihoito ja kotisairaanhoido.

Kotihoidon toimintaa ohjaa sosiaalihuoltolaki (130/2014), sekä laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalveluista (980/2012).

Sosiaalihuoltolain 19 a § :n mukaan kotihoidon tulee sisältää asiakkaan yksilöllisen tarpeen mukaista hoitoa ja huolenpitoa, toimintakykyä ja vuorovaikutusta edistävää ja ylläpitävää toimintaa, sekä terveydenhuoltolain (1326/2010) 25 §:ssä tarkoitettua kotisairaanhoido.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Yrityksen toimintakulttuuri pohjautuu vahvasti arvoihin ja periaatteisiin, jotka ohjaavat meitä kaikessa tekemisessä, myös yksin työskentelyssä. Asiakkaan ja heidän läheisensä kohtaaminen tapahtuu läsnä olevassa vuorovaikutuksessa. Toimintakulttuurin tavoitteena on kannustaa avoimeen, rehelliseen ja yhdenvertaiseen vuorovaikutukseen. Työskentelyn tavoitteena on mahdollistaa asiakkaan itsemääräämisoikeuden toteutuminen parhaalla mahdollisella tavalla.

Yrityksen arvoja ovat kiireettömyys, asiakaslähtöisyys ja tasa-arvoisuus. Yrityksen arvojen näkyminen arjessa on keskeistä. Tavoitteena on positiivisen ja merkityksellisen kokemuksen tuottaminen asiakkaille, läheisille ja henkilöstölle.

Kiireettömyys:

Henkilöstö panostaa kiirettömään ja rauhalliseen asiakaspalveluun, jossa jokainen asiakas saa tarvitsemansa ajan ja huomion. Työntekijät tekevät työtä harkiten ja huolellisesti asiakkaan tarpeiden mukaisesti ja aikaa varataan riittävästi jokaiseen käyntiin. 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 ohjaa kaikkea tekemistä. Henkilöstö pyrkii jatkuvasti parantamaan palveluita vastaamalla asiakkaiden toiveisiin ja tarpeisiin. Asiakslähtöisyys näkyy myös avoimessa ja empaattisessa vuorovaikutuksessa asiakkaiden kanssa. Heille tarjotaan mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palveluiden kehittämiseen, sekä vahva osallisuuden tunne.

Tasa-arvoisuus:

Kaikkia asiakkaita kohdellaan yhdenvertaisesti ja kunnioituksella, riippumatta taustasta, iästä, sukupuolesta tai muista tekijöistä. Henkilöstö sitoutuu edistämään tasa-arvoa ja syrjimättömyyttä kaikessa toiminnassa. Tasa-arvoisuus näkyy myös yrityksen sisäisessä toiminnassa, jossa kaikki työntekijät ovat samanarvoisia ja saavat tasapuolisesti mahdollisuuksia kehittää itseään ja osallistua päätöksentekoon. Näiden arvojen toteutuminen arjessa luo vahvan perustan yrityksen toiminnalle ja edistää positiivista ilmapiiriä sekä sisäisesti että ulkoisesti.

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO JA RISKIENHALLINTA

4.1 Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Toiminnan laatu ja turvallisuus kuuluvat riskien hallintaan. Sam's Caren johto vastaa työympäristön turvallisuudesta ja asiakaspalvelun laadusta. Riskit ja epäkohdat voivat kohdistua asiakkaaseen ja hänen ympäristöönsä, sekä hoitajaan tai yritykseen maine haittana. Riskien ja epäkohtien tunnistaminen sekä niiden korjaaminen on ensisijaisen tärkeää toiminnan jatkuvuuden ja asiakkaiden turvallisuuden varmistamiseksi. Tämä

edellyttää ammattitaitoa ymmärtää toiminnan mekanismeja ja kykyä ennakoida mahdollisia ei-toivottuja tapahtumia. Oleellista on tunnistaa oman yrityksen ja toiminnan vahvuudet ja heikkoudet. Riskien tunnistamisen ja hallinnan tueksi yritys on laatinut toiminnan ohjeet erilaisiin tilanteisiin ja määritellyt työtehtävien vastuualueet selkeästi. Riskien arviointi tehdään hyödyntämällä riskien arviointilomaketta, joka päivitetään neljä kertaa vuodessa: tammikuussa, huhtikuussa, heinäkuussa ja lokakuussa, sekä aina tilanteen niin vaatiessa. Riskien arviointiin osallistuvat palveluvastaava, tiimivastaava ja Sam's Caren henkilökunta.

Asiakkaan kodissa tehdään turvallisuusarvio kaksi kertaa vuodessa. Turvallisuus arvioon osallistuu palveluvastaava tai tiimivastaava yhdessä henkilökunnan ja asiakkaan kanssa. Turvallisuusarviossa kiinnitetään huomiota paloturvallisuuteen, siihen miten asiakas kykenee pelastautua asunnosta 2–3 minuutin kuluessa omin jaloin tai avustettuna, sekä muihin riskitekijöihin, kuten liikkumisen esteisiin tai lattian liukkauteen. Työntekijät perehdytetään pelastuslaitoksen ohjeistuksen mukaisesti. Asiakkaan havainnointi- ja toimintakykyä arvioidaan jokaisella hoito käynnillä. Hoitajien tulee tunnistaa paloriskit, sekä asiakkaan ymmärrys ja kyky reagoida palovaroittimen tai tulipalon signaaliin.

Kehitämme säännöllisesti ymmärrystä turvallisuutta edistävästä tekijöistä. Asiakkaiden kotioloja ja työympäristöä seurataan säännöllisesti ja lisäksi huomioidaan työntekijöiden liikenneturvallisuus. Olennainen osa riskien hallintaa on niiden ennakointi, jota käsitellään joka kuun ensimmäisenä keskiviikkona. Asiakasturvallisuus on keskeinen osa toimintaa, joka varmistetaan sen ylläpitämällä ammattitaitoa kehityskeskusteluilla valmentavalla johtamisella ja täydennyskoulutuksilla.

Mikäli asiakkaan hoidon kokonaisuudessa havaitaan riski tai epäkohta, se pyritään ensisijaisesti poistamaan välittömästi. Toimenpiteen jälkeen selvitetään epäkohdan luonne ja määritellään, kenen viranomaisen vastuualueeseen ja toimivaltaan asia kuuluu, sekä tehdään ilmoitus hänelle. Tämä henkilö voi olla Sam's caren esihenkilö, lähin hyvinvointialueen

kotihoidon yhteyshenkilö tai muu viranomainen. Ensisijaisesti pyritään neuvottelemaan asiasta omaisen ja kotihoidon kanssa ja selvitetään mahdollisuus asian korjaamiseen ja kustannusten jakamiseen yhteistyössä. Usein riittää toimintatapojen muuttaminen riskin poistamiseksi tai minimoimiseksi hyväksyttävälle tasolle riittää. On kuitenkin huomioitava, että osa riskeistä on hyväksyttäviä eikä niitä voida täysin poistaa. Tällöin keskitytään niiden ennakointiin, hallintaan ja minimointiin parhaalla mahdollisella tavalla.

Eriyisen vaarallisissa tilanteissa, kuten paloturvallisuuden vaarantuessa tai koko kiinteistön turvallisuuden ollessa uhattuna saattaa olla tarpeen hakea virka-apua eri alojen viranomaisilta, kuten sosiaalipäivystyksestä tai pelastuslaitokselta. Tästä yhteistyöstä säädetään sosiaalihuoltolain 29§ :ssä ja pelastuslain(379/2011) 42 § :ssä.

Havaitut haittatapahtumat ja tunnistetut riskit, sekä vaaratilanteet kirjataan pro turvaan välittömästi havaitsemisen jälkeen. Tämän jälkeen ne käsitellään palveluvastaavan kanssa ja laaditaan muistio. Muistiosta tulee ilmetä vaadittava toimenpide, vastuuhenkilö toimenpiteen suorittamiseen, sekä jatko seurannan aikataulu. Mikäli asian luonne vaatii, tulee tapahtuma kirjata asiakastietojärjestelmään. Muistiot tallennetaan Proconsona asiakastietojärjestelmään. Haittatapahtumat ja tunnistetut riskit käsitellään tiimikokouksissa. On tärkeää ymmärtää, mikä aiheutti haitan tai läheltä piti -tilanteen, jotta vastaavien tapahtumien uusiutuminen voidaan estää.

Sam's Caren perehdytysohjelmassa riskien hallinta on tärkeässä roolissa. Perehdytyksestä vastaa palvelu- tai tiimivastaava. Uusi työntekijä saa huolellisen perehdytyksen ja perehdytystä päivitetään aina kuun ensimmäisen keskiviikon tiimikokouksessa tai henkilökohtaisessa kehityskeskustelussa, joka pidetään vähintään kaksi kertaa vuodessa. Hyvä perehdytys on perusta asiakkaiden ja työn turvallisuudelle. Perehdytysohjelma koskee kaikkia yrityksessä työskenteleviä työntekijöitä ja mahdollisia alihankkijoita. Se on samalla tarkistus- ja informaatio lista asioista, jotka pitää tietää aina uuden asiakassuhteen alussa.

Maalis- huhtikuun aikana riski- ja vaaratilanne ilmoituksia on tullut: 1

Ilmoitus käsitelty 22.5.2024 riskienarvioinnissa ja kehittämisehdotus tapahtuman osalta huomioitu riskienhallinnassa.

Alku vuodesta poikkeamia on kerätty manuaalisesti. 1.6 alkaen yrityksellä on käytössä Pro työturva, johon saadaan sähköisesti kaikki riski- vaaratilanne, sekä lääkepoikkeama ilmoitukset. Ilmoitukset tehdään sähköisesti järjestelmässä ja ne myös käsitellään ja tilastoidaan sähköisesti.

4.2 Riskienhallinnan prosessi

Riskienhallinta on tärkeä prosessi, jonka avulla pyritään minimoimaan mahdollisia riskejä. Tehtävänä on tunnistaa oma osaaminen riskien havaitsemisessa ja työssä kehittymisessä.

Osallistuminen koulutuksiin, jotka keskittyvät riskien varhaiseen tunnistamiseen auttaa henkilöstöä ymmärtämään, miten vaaratilanteet syntyvät, mikä johtaa onnettomuuksiin ja miten niitä voidaan ennaltaehkäistä. Yritys ja työntekijät ovat vastuussa sekä palvelun laadusta asiakkaille, että omasta työturvallisuudesta.

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 jatkuva kehittäminen. Säännöllisillä kehityskeskusteluilla, koulutussuunnitelmilla ja jatkuvalla perehdytyksellä ylläpidetään ja kehitetään henkilöstön osaamista ja ammattitaitoa vastaamaan työn vaatimuutta.

Riskien hallinnassa otetaan huomioon potilasturvallisuuden, henkilöstön turvallisuuden ja yritysturvallisuuden osa-alueet. Haluamme tarjota asiakkaillemme turvallista ja laadukasta palvelua, sekä ylläpitää työympäristön turvallisuutta ja toimivuutta.

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista:

- Työterveyshuollon työpaikkaselvitys 27.2.2024. Toimintasuunnitelma päivitetään vuosittain yhdessä työterveyshuollon ja yrityksen kanssa.
- Sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus – toimintaohje
- Lääkehoitosuunnitelma
- Hygieniaohjeistus
- Perehdytysuunnitelma

4.3 Riskien tunnistaminen

Riskienhallinnan prosessissa riskien tunnistaminen on jokapäiväistä työtä. Työntekijän pitää ymmärtää työn riskit ja tapaturman syntymekanismit. Työntekijän kiire tai käyntimäärät voivat johtaa virheisiin ja tapaturmiin. Työntekijän henkinen kuormittuminen tai liian vaativat työtilanteet voivat vaarantaa asiakkaan itsemääräämisoikeuden. Riskin työnteolle muodostaa puutteellinen ammattitaito, kielitaito, työkokemus tai perehdytys.

Asiakkaan kotona voi olla erilaisia riskejä ja epäkohtia, jotka vaarantavat asiakkaan tai työntekijän turvallisuuden. Epäkohtia voivat olla fyysiset tilan puutteet, sosiaalisen ja psyykkisen hyvinvoinnin haasteet, talouden haasteet sekä biologiset ja kemialliset tekijät. Kotihoidon asiakkaan kotona varmistetaan hoitosuhteen alussa kodin turvallisuus asukkaan näkökulmasta, hänen toimintakykynsä huomioiden. Havaitut epäkohdat pyritään minimoimaan asiakkaan ja mahdollisesti myös omaisen kanssa yhdessä, asiakkaan

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

4.4 Ilmoitusvelvollisuus

Sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetun lain (741/2023) 29 § :ssä säädetään henkilökunnan ilmoitusvelvollisuudesta. Työntekijän tulee välittömästi ilmoittaa palveluyksikön vastuuhenkilölle, jos hän tehtävässään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan tai potilaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa. Tämän ilmoituksen johdosta palveluntuottajan on ryhdyttävä toimiin epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan korjaamiseksi. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava ja ilmoituksen tehnyt henkilö voi ilmoittaa asiasta salassapitosäännösten estämättä valvontaviranomaiselle, jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa taikka muuta lainvastaisuutta ei korjata viivytyksettä. Ilmoituksen tekijään ei saa kohdistaa vastatoimia.

Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamisen menettelyohje:

Huomattuaan epäkohdan tai sen uhan työntekijä täyttää ilmoituslomakkeen Pro Työturvassa, joka palautuu välittömästi palveluvastaavalle. Palveluvastaava ilmoittaa epäkohdasta palveluntuottajalle, sekä arvioi ilmoituksen sisällön ja pyytää tarvittavat selvitykset sekä ilmoittaa ilmoituksen tehneelle asian käsittelystä.

Asiakkailla ja heidän omaisillaan on mahdollisuus ilmoittaa epäkohdista, laatu- tai riskioikeuksista ja riskeistä. Ilmoituksen voi tehdä suullisesti toimitusjohtajalle, palveluvastaavalle tai henkilökunnalle. Ilmoituksen voi tehdä myös sähköpostilla tai kirjallisena alla mainitulla tavalla. Asiakas tai hänen omaisensa voi tehdä myös muistutuksen tai kantelun toiminnasta. Apua muistutuksen tai kantelun tekoon asiakas saa sosiaali- ja potilasasiavastaavalta.

Yhteystiedot annetaan asiakkaalle ja omaiselle asiakassuhteen alussa. Työntekijöiden perehdytyksessä käydään läpi ilmoitusvelvollisuus ja ilmoituksen teko.

Asiakas tai omainen voi tehdä ilmoituksen epäkohdasta tai laatu poikkeamasta:

- puhelimella Samuel Tangoh p. 044 986 9221
- s-postilla info@samscare.fi
- perinteisellä kirjeellä, Laurinkatu 51, 00810 Lohja
- sopimalla tapaamisen, johon asiakas, omainen, omahoitaja ja vastuhenkilö osallistuvat. Hyvinvointialueen kotihoidon yhteyshenkilö voidaan myös kutsua.

4.5 Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitleminen

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

Palveluvastaava on käynyt esihenkilöille tarkoitetun Defusing-koulutusohjelman vaativien henkilöstötilanteiden hallitsemiseksi. Defusing menetelmä soveltuu kaikkien psyykkisesti vaativien tilanteiden purkamiseen ja käsittelyyn.

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

Poikkeavat tilanteet käsitellään säännöllisessä tiimipalaverissa, johon osallistuvat kaikki vuorossa olevat hoitajat. Tiimipalaverista tehdään muistio, joka tallennetaan Domacare-asiakastietojärjestelmään, josta kaikkien työntekijöiden tulee se lukea ja kuitata. Hoitajilla on mahdollisuus lisätä järjestelmään kommentteja ja kysymyksiä liittyen muistioon ja nämä käsitellään seuraavassa tiimikokouksessa. Jokainen läheltä piti-tilanne on mahdollisuus oppia riskeistä ja niiden syntyyn johtaneista tapahtumista. Toimintatapoja voidaan muuttaa myös vaaran uhan perusteella ja toimia tällöin ennakoivasti. Jos poikkeamatilanne ja siihen

suunniteltu ratkaisu vaikuttavat omavalvontasuunnitelmaan, suunnitelma päivitetään vastaamaan uutta tilannetta.

4.6 Korjaavat toimenpiteet

Läheltä piti- tilanteiden, epäkohtien, laatupoikkeamien varalle on määritelty korjaavat toimenpiteet. Kun riski on tunnistettu ja selvitetty sen syyt, laaditaan korjaavien toimenpiteiden osalta suunnitelma, johon sisältyvät toimenpiteiden aikataulut ja niillä saavutettavat 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 seurantalaveri. Sovitut muutokset ja korjaavat toimenpiteet voidaan ilmoittaa myös puhelimitse ja tarvittaessa ne päivitetään lisäksi omavalvontasuunnitelmaan. Muille yhteistyötahoille tiedotetaan muutoksista yhteistyöpalaverin, sähköpostin tai puhelun välityksellä. Henkilöstöön kohdistuvat korjaavat toimenpiteet voivat sisältää väärinkäsitysten selvittämisen, yhteisten sopimusten päivittämisen työpaikan pelisääntöihin, työaikajärjestelyjä koskevat muutokset tai koulutuksen järjestämisen.

5 ASIAKKAAN ASEMA, OIKEUDET JA OIKEUSTURVA

5.1 Palvelu- ja hoitosuunnitelma

Palvelu- ja hoitosuunnitelmasta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) 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. Asiakkaan näkemykset vaihtoehtoista ja tavoitteista kirjataan suunnitelmaan.

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

Asiakkaan väliarviointi tehdään yhdessä hyvinvointialueen edustajan kanssa. Väliarviointiin osallistuu hyvinvointialueen edustaja Sam's Caren palveluvastaava tai tiimivastaava, asiakas ja mahdollisesti myös hänen omaisensa. Arviointi tehdään 6–12 kuukauden välein ja tarvittaessa useammin, mikäli Sam's Caren henkilökunta tai hyvinvointialueen edustaja kokee sen tarpeelliseksi. Väliarvioinnissa arvioidaan asiakkaan tavoitteiden saavuttamista yhdessä asiakkaan kanssa. Kun asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaa arvioidaan säännöllisesti, voidaan asiakkaan tarpeen mukaan palveluita lisätä, vähentää tai lopettaa. Ikäntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista annetun lain 15 a §:n mukaan hyvinvointialueen on käytettävä RAI- arviointivälineistöä iäkkään henkilön

toimintakyvyn mittaamiseen. Sam's Caren asiakkaille tehdään 6 kk välein tai asiakkaan voinnin muuttuessa. RAI- arviointi toimintakyvyn mittaamiseksi. Arviointi tehdään yhdessä asiakkaan kanssa, jotta hänen osallisuutensa varmistetaan. Arvioinnissa tulee näkyä asiakkaan toiveet ja odotukset. Asiakkaan ja omaisen niin toivoessa, voi omainen osallistua arvioinnin tekemiseen. Asiakas ja hänen toiveestansa myös omainen osallistuu hoitosuunnitelman tekemiseen, tavoitteiden asettamiseen, seurantaan ja arviointiin. Tavoitteiden asettamisessa on tärkeää huomioida asiakkaan oma näkemys toimintakyvystään. Rai arviointi tehdään aina ennen hyvinvointialueen kanssa yhdessä tehtävää väliarviointia. Lohjan asiakkaille väliarvioinnit on tehty keväällä 2024 ja seuraavat suunnitellut väliarvioinnit ovat syys-lokakuussa. Tammisaaren väliarvioinnit aloitetaan 3.6.2024.

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.

5.2 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 tahdon vapauttaan 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. Hoitaja voi ystävällisesti suostutella ja antaa tietoa eri vaihtoehtojen vaikutuksesta, kuten esimerkiksi lääkkeiden oton tärkeydestä, mikäli asiakas niistä kieltäytyy, mutta asiakas lopulta päättää itse, miten toimii. Itsemääräämisoikeuden toteutumista varmistetaan kerätyllä asiakaspalautteella, jonka keräämisestä ja toteutumisesta vastaa palveluvastaava Satu Meijers sh-YAMK.

Itsemääräämisen tukemisen ja vahvistamisen keinoja:

- kuunnellaan asiakasta aktiivisesti ja kunnioitetaan hänen toiveitaan ja päätöksiään. On tärkeää ottaa huomioon asiakkaan mielipiteet ja osallisuus kaikissa hoitosuhteen vaiheissa.
- tarjotaan asiakkaalle mahdollisuus osallistua päätöksentekoon omasta hoidostaan ja palveluistaan. Asiakkaan kanssa voidaan keskustella eri vaihtoehtoista ja antaa hänelle mahdollisuus valita itselleen parhaiten sopiva vaihtoehto.
- tarjotaan asiakkaalle riittävästi tietoa omasta terveydestään ja hoitovaihtoehtoista. Selkeä ja ymmärrettävä tiedon jakaminen auttaa asiakasta tekemään omat päätöksensä perustellusti.
- tarjotaan asiakkaalle yksilöllisiä palveluita ja hoitovaihtoehtoja, jotka vastaavat hänen tarpeitansa ja toiveita. Joustavuus ja asiakaslähtöisyys ovat avainasemassa asiakkaan itsemääräämisoikeuden tukemisessa.

- tehdään tiivistä yhteistyötä asiakkaan ja hänen läheistensä kanssa. Yhteistyöllä voidaan löytää parhaat ratkaisut asiakkaan tarpeisiin ja varmistaa, että hänen 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, kuten paikantava turvapuhelin, turvaliesi ja ovihälytin. Näiden käyttöönotosta sovitaan yhdessä asiakkaan ja/tai hänen omaisensa, läheisen tai edunvalvojan kanssa.

Henkilökohtaisen avun asiakkaalla ei ole rajoittamistoimia. Henkilökohtainen avustaja ei tuo esiin omia mielipiteitään. Avustaja toimii avustamassa 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.

5.3 Asiakkaan asiallinen 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.

Sam` s Caren toimintakulttuuri ja työnteko perustuu vahvasti yrityksen arvoihin ja periaatteisiin. Asiakkaita kohdellaan ystävällisesti, kohteliaasti, kuunnellen ja kunnioittaen. Asiakasta tervehditään tullessa ja hänet hyvästellään lähtiessä ilmoittaen seuraavan hoitokäynnin ajankohta.

Sam` s Care sitoutuu yhdenvertaisuutta tukevaan toimintakulttuuriin, jota vahvistetaan kaikissa työyhteisön palaverissa ja keskusteluissa. Työntekijöiden koulutuksessa panostetaan monikulttuurisuuden yhteensovittamiseen hoitotyön kanssa. Pehdytykseen kuuluu ymmärrys siitä, että monet ikääntyneet ihmiset eivät välttämättä hallitse käytöstään, ja siksi hoitajan tulee säilyttää ammattimainen asenne eikä provosoitua asiakkaan käytöksestä.

Jos työssä kohdataan epäasiallista kohtelua, haittapähtuma tai vaaratilanne se käsitellään avoimesti asianosaisten (asiakas/omainen ja/tai toinen työntekijä) ja esihenkilön kanssa, sekä siitä tehdään ilmoitus Pro Työturvaan. Tilanteen alkuperä pyritään selvittämään ja tarvittaessa pyydetään asiakkaalta ja omaiselta anteeksi. Vaaratilanteen yhteydessä pohditaan, miten vastaava tilanne voidaan estää tulevaisuudessa.

Yritys voi saada huomautuksen tai muistutuksen tapahtuneesta ja asiakkaalla on mahdollisuus toivoa toista työntekijää, jos luottamus on heikentynyt. Kunnioitamme aina asiakkaan kokemusta. Tavoitteenamme on luoda psykologisesti turvallinen ja kunnioittava ilmapiiri, joka tukee monikulttuurista työyhteisöä ja asiakkaita parhaalla mahdollisella tavalla.

5.4 Asiakkaan osallisuus

Asiakkaan osallisuutta tuetaan päivittäisessä hoitotyössä ja se perustuu vuosittain kesä- ja marraskuussa kerättyyn asiakastytyväisyyskyselyyn ja asiakkailta, heidän omaisiltaan ja läheisiltä päivittäisissä kohtaamisissa, neuvotteluissa ja puhelinkeskusteluissa saatuun suoraan palautteeseen. Asiakkaiden on lisäksi mahdollista antaa palautetta suoraan yritykselle joko kirjallisesti tai suullisesti.

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

5.5 Asiakkaan oikeusturva

Sosiaali- ja potilasasiavastaava tehtäviin kuuluu neuvoa ja ohjata asiakasta potilaslain soveltamiseen liittyen, avustaa asiakasta asian saamisessa vireille muistutus-, kantelu-, potilasvahinko-, lääkevahinko, tai vahingonkorvausasia ja yleisesti tiedottaa asiakasta hänen oikeuksistaan. Sam's caren palveluvastaava huolehtii siitä, että jokainen asiakas tietää oikeutensa ja osaa pyytää apua muistutuksen tekemiseen. Hoitajat ohjeistetaan myös ohjaamaan asiakasta, mikäli hän haluaa tehdä ilmoituksen. Muistutukset ja muut ilmoitukset käsitellään tiimikokouksissa ja ne huomioidaan omavalvontasuunnitelman päivityksessä.

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 kukuttajan ja yrityksen välisissä 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
- seurata asiakkaan käyntien toteutumista
- arvioida asiakkaan vointia kirjallisesti asiakastietojärjestelmään
- arvioida 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 mukaisesti sovitun ajankäytön mukaan. Kaikessa asiakkaan

kanssakäymisessä huomioidaan hänen omatoimisuutensa, osallisuutensa ja kokonaisvaltainen toimintakyvyn kehittäminen.

Liikunta-, kulttuuri- harrastus- ulkoilu mahdollisuuksia toteutetaan asiakkaan toimintakyvyn puitteissa. Hänelle voidaan järjestää saattaja-apua harrastuksiin. Asiakkaan hoitosuunnitelmassa on huomioitu hänen kokonaisvaltainen hyvinvointinsa, johon harrastukset kuuluvat. Toteutumista seurataan dokumentoimalla tavoitteet aikatauluina ja fyysisen kunnon, sekä 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.

Gerastenan (vanhuusiän hauraus-raihnaistumisoireyhtymä) ja sarkopenian (lihaskato) ehkäisyssä ovat ravinto ja liikunta merkittävässä asemassa. Sairauden 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 siisteys taso. Selvästi epäsiisti ja hygienia- ja puutteellinen koti pitää huomioida ja ilmoittaa kotihoidon työntekijälle, jotta voidaan järjestää tukipalveluita kuten siivousapua ja pyykkihuoltoa. Hoitokäynneillä seurataan kodin yleistä siisteyttä. Ohjataan ja avustetaan henkilökohtaisen hygienian ja kodin siisteyden ja puhtauden ylläpitämisessä.

Asiakkaan henkilökohtainen hygienia toteutetaan palvelu- ja hoitosuunnitelmien, sekä päivän kunnan ja tarpeen mukaan. Asiakas saattaa kieltäytyä suihkutuksesta, jolloin sitä pyritään tarjoamaan toisena päivänä uudestaan. Jos suihkutus ja hygieniasta huolehtiminen ei toteudu, se kirjataan seurantaan perusteluineen. Tarvittaessa pyydetään toinen työntekijä auttamaan, jolloin tilanne muodostuu kevyemmäksi asiakkaalle.

Uudet työntekijät perehdytetään välittömästi hygieniakäytäntöihin. Työntekijät käyttävät työnantajan tarjoamia työvaatteita, ja tarvittaessa hankitaan asiakaskohtaisia suojavaatteita. Hygieniakäytäntöjä ohjaa hygieniaohje, joka on Sam's Caren toimiston seinällä kaikkien hoitajien nähtävillä. Hygienian ylläpidosta vastaa palveluvastaava, joka perehdyttää työntekijät hygieniakäytäntöihin. Palveluvastaavalla on mahdollisuus myös tehdä parityötä opiskelijan tai perehdytettävän kanssa, jolloin hän voi perehdyttää ja ylläpitää hyviä hygieniakäytäntöjä.

Hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot: Sh *Satu Meijers* satu.meijers@samscare.fi

Terveyden- ja sairaanhoito

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

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

Äkillisissä kuolemantapauksissa noudatetaan hyvinvointialueen 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.

Lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään aina ohjeiden muuttuessa tai vähintään neljän kuukauden välein sen ajantasaisuus tarkistetaan yhdessä omavalvontasuunnitelman kanssa. Lääkehoitosuunnitelma on esillä Sam's Caren toimistossa, ja se on tallennettuna sähköisesti Sam's Caren työasemalle. Lääkehoidosta vastaa asiakkaan omalääkäri kotihoidosta tai yksityinen lääkäri. Lääkehoidon luvat hoitajille allekirjoittaa *sh-YAMK Satu Meijers ja yhteistyö lääkäri Mats Rönnback*. Lääkehoidonsuunnitelma päivitetty 28.5.2024.

Sam's Caren yksiköissä ei ole rajattua lääkevarastoa.

Monialainen yhteistyö

Sosiaalihuoltolain 41 §:ssä säädetään monialaisesta yhteistyöstä asiakkaan tarpeen mukaisen palvelukokonaisuuden järjestämiseksi. Monialainen yhteistyö toteutuu yhteisessä palaverissa, joissa asiakas ja omaiset ovat paikalla. Myös jatkuva 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 holhustoimilain (442/1999) mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvuluista annetun lain mukainen velvollisuus ilmoittaa iäkkäistä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään.

Sam's Care huolehtii velvollisuudestaan ylläpitää palo- ja pelastusosaamista. Henkilöstö osallistuu määräajoin sammutusharjoituksiin ja siten tutustuu erilaisiin alkusammutusvälineisiin. Kotihoidossa rinnastetaan työntekijän velvollisuus ilmoitusvelvollisuudesta pelastuslain 42§:n mukaiseksi velvollisuudeksi huomata ja ilmoittaa paloriskiasumisesta viranhaltijalle. Kaikki hoitajat osallistuvat kodin turvallisuutta käsittelevään koulutukseen ja poikkeusoloihin varautumisen koulutukseen. Tarvittaessa otetaan yhteyttä terveystarkastajaan.

Tapauskohtaisesti tehdään yhteistyötä asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Asiakkaan turvallisuus on osa hoitajan turvallisuutta.

Henkilöstö

Kaikkien työntekijöiden ammattitaito on varmistettu ja tilastoitu Excel- taulukkoon, jota säilytetään tietoturvalisesti palveluvastaavan työasemalla. Työryhmän jäsenet on rokotettu tartuntalain 48§ määräysten mukaan ja jokainen työntekijä suullisesti vakuuttaa saaneensa vaaditut rokotteet, ilmoitukset tilastoidaan Excel- taulukkoon, jota säilytetään tietoturvalisesti palveluvastaavan työasemalla.

Sam's caren henkilöstö:

	Kokoaikainen	Tuntityöntekijä	Opiskelija
Sairaanhoidtajia	7	2	3
Lähihoitajia	4	3	3 (oppisopimus)

Työajoissa noudatamme yksityisen sosiaalipalvelualan normaaleja työaikoja. Henkilöstön riittävyys varmistetaan käyttämällä vakituisen henkilöstön lisäksi sijaisia. Sijaisia palkataan tarvittaessa. Lomat ja vapaapäivät suunnitellaan riittävän ajoissa, että voidaan sopia sijaisuudet. Sairauslomissa palkataan sijainen tilalle. Ylityön tekeminen on mahdollista sijaisen puuttuessa, jolloin käytetyn työajan saa myöhemmin ylimääräisenä vapaana. Sijaisten hankintaa varten yrityksellä omat vakituiset sijaiset.

Ammattitaito ja osaaminen nähdään yhteisenä laatutekijänä. Työnantaja antaa mahdollisuuden koulutukseen osallistumiseen, ottaa osittain osaa kustannuksiin, sekä järjestää osan koulutuksista työpaikalla ja/ tai verkkokoulutuksina tai muiden pienyrittäjien kanssa yhdessä järjestetyissä koulutustilaisuuksissa. Osaamisen puutteiden takia voidaan myös ohjata työntekijää tarvittaviin koulutuksiin.

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

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

Työntekijöiden perehdyttäminen tapahtuu alla olevan perehdytysohjelman mukaisesti ja omavalvontasuunnitelmaa apuna käyttäen. Perehdytyslomake täydennetään perehdytyksen edetessä ja kun se on valmis, se säilytetään tietoturvasyistä palveluvastaavan työasemalla, jolloin voidaan varmistua jokaisen työntekijän asianmukaisesta perehdytyksestä.

Palveluvastaava tekee parityötä hoitajien kanssa ajoittain niin, että perehdytyksen ylläpitäminen voidaan varmistaa.

1. Yritys ja sen toiminnan periaatteet ja perustehtävä omavalvonnan mukaan. Omavalvontasuunnitelman lukeminen ja sisäistäminen yhdessä palveluvastaavan kanssa.
2. Työsuhdeasiat, yksityinen työehtosopimus, työterveyshuolto Terveystalossa
3. Työpaikan yleiset toimintatavat ja asiakastyö. Käytännön työtehtävät, asiakkaan kohtelu ja työnohjaukselliset asiat.
4. Koulutussuunnitelma. Kartoitetaan aikaisemmat koulutukset ja lisäkoulutuksen tarve.
5. Lääkehoitosuunnitelma ja lääkeluvat. Lääkehoitosuunnitelman lukeminen palveluvastaavan kanssa. Lääkelupien arkistointi lukolliseen kaappiin. Lääkelupakouluttautuminen ja lääkelupa tentit.
6. Asiakastietojärjestelmät ja Pro Työturva. Valvontalain 29 § :n mukainen ilmoitusvelvollisuus.
7. Tietosuoja, tietosuojaloukkaus ja salassapito
Tietosuojaseloste, tietosuojaloukkauksen ilmoituksen teko, salassapitosopimus
8. Työvälineiden, avaimien ja autojen käyttöön liittyvät käytännöt
9. Turvallisuus. Työntekijän ja asiakkaan fyysinen ja psykologinen turvallisuus, sekä tutustuminen riskienarviointiin

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 suomen kielellä.
- Rikosrekisteriotteen tarkastaminen **iäkkäiden henkilöiden parissa tehtävää työtä varten** Sosiaali- ja terveysalan palveluntuottajana toimivalla työnantajalla on 1.1.2024 alkaen oikeus pyytää työntekijää esittämään itsestään rikosrekisteriote. Vuoden 2024 alusta lähtien palkattuja työntekijöitä pyydetään esittämään rikosrekisteriote ja tämä kirjataan excel- taulukkoon, jota säilytetään tietoturvallisesti palveluvastaavan työasemalla.
- Rokotussuojan varmistaminen Tartuntatautilain (1227/2016) mukaan työnantajan on syytä huolehtia siitä, että tartuntatautien vakaville seurauksille alttiita potilaita tai asiakkaita hoitavilla työntekijöillä ja työharjoittelussa olevilla opiskelijoilla on pykälän 48 mukainen suoja.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Uuden työntekijän ja opiskelijan perehdytyksessä käydään läpi koko omavalvontasuunnitelma yhdessä palveluvastaavan kanssa. Omavalvontasuunnitelman päivitys neljä kertaa vuodessa toimii myös työryhmän perehdytyksen kertauksena. Perehdytykseen kuuluu lisäksi työsuhteasiat, tietosuojasta huolehtiminen, kirjaaminen, riskien tunnistaminen, työterveys, työsuojelu, koulutukset, asiakastietojärjestelmät, lääkehoito, lääkeluvat, työvälineet, työtavat,

infektioiden torjunta, jätehuolto, omahoitajamalli (sairaanhoitajan ja lähihoitajan toimenkuvat) sosiaali- ja potilasasiavastaava, jatkuvuus, häiriötilanteet, ja väkivallan kohtaaminen työpaikalla.

Kaikkien tulee osallistua täydennyskoulutukseen vuosittain. Työntekijöiden täydennyskoulutuksesta huolehditaan jokaisen työntekijän kehityskeskustelun yhteydessä tehdyn henkilökohtaisen koulutussuunnitelman mukaisesti. Koulutuksen tavoitteena on tukea työntekijän päivittäistä työskentelyä ja tarvittaessa vahvistaa hänen kieli- ja kirjaamistaitoaan. Koulutusten etsiminen ja niistä sopiminen tapahtuu palveluvastaavan ja työntekijän yhteistyöllä. Vaihtoehtoina ovat ammattiliittojen järjestämät ammatillisen osaamisen lisäämisen koulutukset, sekä kaikille työntekijöille on hankittu koulutusoikeus Potilasturvaportin koulutuksiin.

Kielitaidon tukeminen. Palveluvastaava suunnittelee toimintaa niin, ettei kielitaidoton työntekijä työskentele yksin, vaan kielitaitoisen hoitajan työparina. Viikoittain toiminnassa ja tiimipalaverissa käytetään suomen kieltä, jotta kielitaito vahvistuu. Tavoitteena on tukea tiimissä ja tiivistetyissä kehityskeskusteluissa työntekijän kielitaitoa. Tarvittaessa työntekijälle etsitään kielitaitoa vahvistavaa koulutusta. Palveluvastaava ohjaa myös kirjaamisessa ja kirjaamisen osalta pidetään tiivistetysti kesällä 2024 kirjaamiseen painottuvaa tiimiohjausta ja koulutussuunnitelmassa ohjataan kaikki työntekijät kirjaamista ja potilasturvallisuutta lisäävään koulutukseen oppiportissa.

Työntekijään kohdistuva epäasiallinen kohtelu ilmoitetaan työsuojeluasiana.

Ilmoitus pitää tehdä, kun epäasiallinen kohtelu kohdistuu työntekijään työpaikkakiusaamisena, häiriköintinä tai syrjintänä. Tällöin ilmoitus tehdään esihenkilölle tai ilmoitus kohdistuu esihenkilöön, voidaan ilmoitus tehdä toimitusjohtajalle 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, hoitajan vastuulla on ilmoittaa viasta välittömästi sen huomattuaan.

Terveystieteiden laitteet ja tarvikkeet

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

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

Laitteiden hankinnasta asiakkaan kotikäyttöön vastaa lääkäri, fysioterapeutti ja sairaanhoitaja. Laitteen toimittava apuvälinekeskus tai 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 [fax 029 522 3002](tel:0295223002) 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. 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 (tietosuoja-asetus 29 artikla).

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

Kaikki Sam's Caressa työskentelevät allekirjoittavat vaitiolositoumuksen, joka perustuu lakiin ja lain rikkomisesta asetettuun rangaistusvastuuseen.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL) on antanut sosiaali- ja terveydenhuollon yksiköille määräyksen (3/2021) sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain (784/2021) 27 §:ssä tietoturvallisuuden ja tietosuojan omavalvonnasta. Sam's Care Oy on laatinut edellä mainittuun perustuen tietoturvasuunnitelman, joka päivitetään seuraavan kerran 6.6 2024.

Asiakastyön kirjaaminen

Asiakastyö kirjataan asiakaskäyntien yhteydessä Domacare-asiakastietojärjestelmään jokaisen käynti kerran yhteydessä. Asiakkaan viikkokirjaukset tehdään Pegasos-asiakastietojärjestelmän HOI-lehdelle. Viikkokirjauksista ja voimnin muutosten kirjaamisveloitteesta on säädetty sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista annetun lain 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 työn aloittamista. Tällöin varmistetaan, että hän osaa käyttää toiminnanohjausjärjestelmää ja löytää siitä ne kohdat, joita joutuu käyttämään ja että hän on saanut raportin asiakkaista ja on selvillä kunkin asiakkaan hoidon ja palvelun tavoitteista.

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

Yrityksessä käydään huolellisesti läpi tietoturva-asiat, tietoturvasuunnitelma ja vaitiolositoumus, jossa myös selvitetään kirjaamiseen liittyvä salassapito, sekä selvitetään, miten tehdään tietosuojaloukkaus, jos sellaisen havaitsee.

Vain yrityksen työntekijät saavat tunnukset asiakastietojärjestelmään.

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 pitkällä 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.

Sam's caren tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

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

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä Ei

Tieto- ja asiakasturvallisuuden jatkuvuuden turvaaminen tieto- ja automaatiojärjestelmien toimintaongelmien aikana

Riskit

- työvaraukset katoavat
- asiakkaan tiedot katoavat
- dokumentaatiot katoavat
- laskutustiedot katoavat

Varautuminen

- ⇒ työvaraukset printataan kolmeksi päiväksi etukäteen
- ⇒ Asiakkaiden tärkeimmät tiedot printattuna toimistossa esim. lääkekortti, työtehtävät kotihoidossa

- ⇒ dokumentointi tehdään paperille ja siirretään häiriön päätyttyä tietojärjestelmään. Käsien kirjaukset hävitetään tietosuojasääntöjen mukaan.

9 KEHITTÄMISSUUNNITELMA JA SEN SEURANTA

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet:

- **Hoito- ja palvelusuunnitelmien sisällön korjaaminen ja kielitaidon, sekä kirjaamisen laadun kehittäminen**

Hoito- ja palvelusuunnitelmien korjaaminen on aloitettu toukokuussa 2024. Kehittämispäivät 4 ja 5.6 käytetään kirjaamisen laadun tehostamiseen ja hoito- ja palvelusuunnitelmien viimeistelyyn. Omahoitaja ja palveluvastaava, sekä Tammisaaren tiimivastaava tekevät suunnitelmat yhdessä. Palveluvastaava ja tiimivastaava seuraavat päivittäiskirjauksia viikoittain ja he huomaavat puutteita kirjaamisessa tai kielitaidossa, he antavat tehostettua ohjausta kirjaajalle, sekä palveluvastaava osoittaa sopivia koulutuksia potilasturvaportista, johon yrityksen toimitusjohtaja on hankkinut kaikille työntekijöille opiskeluoikeuden.

Omahoitajana toimimisen edellytys on riittävän hyvä kieli- ja kirjaamistaito, johon hän saa koulutusta ja tukea palveluvastaavalta ja tiimivastaavalta. Palveluvastaava tai tiimivastaava antaa kehittämis- ja korjaus ehdotuksia omahoitajalle, joka korjaa suunnitelmaa sen mukaisesti. Palveluvastaava tai tiimivastaava kuittaa aina valmiin hoito- ja palvelusuunnitelman. Palveluvastaava tarkistaa myös Tammisaaren asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmat. Palveluvastaava ja tiimivastaava seuraavat päivittäiskirjauksia viikoittain ja mikäli he huomaavat puutteita kirjaamisessa tai kielitaidossa, palveluvastaava antaa tehostettua ohjausta kirjaajalle, sekä osoittaa tälle sopivia koulutuksia potilasturvaportista, Kielitaidon tukeminen on osa kirjaamisen tukemista. Palveluvastaava suunnittelee toimintaa

niin, ettei kielitaidoton työntekijä työskentele yksin, vaan kielitaitoisen hoitajan työparina, jolloin asiakkaasta tehdään kahdet kirjaukset, eivätkä kirjaukset jää vain heikomman kielitaidon varaan. Kaikessa ohjauksessa, toiminnassa ja tiimipalavereissa käytetään suomen kieltä, jotta kielitaito vahvistuu. Tavoitteena on tukea tiimissä ja tiivistetyissä kehityskeskusteluissa työntekijän kielitaitoa. Tarvittaessa työntekijälle etsitään kielitaitoa vahvistavaa koulutusta.

Palveluvastaava ohjaa kaikessa kirjaamisessa ja kirjaamisen osalta pidetään tiivistetysti kesällä 2024 kirjaamiseen painottuvaa tiimiohjausta ja jokaiselle työntekijälle tehdään koulutussuunnitelma, jossa ohjataan kaikki työntekijät kirjaamista ja potilasturvallisuutta lisäävään koulutukseen Potilasturvaportissa.

- **Ammatillisen osaamisen kehittämistarpeet toiminnan turvallisuuden kannalta**

Riskiarviointi tehdään yhdessä työntekijöiden kanssa. Riskiarviointi tehty 22.5.2024. Ne työntekijät, jotka eivät ole osallistuneet riskiarviointiin käyvät arviointilomakkeen läpi yhdessä palvelu tai tiimivastaavan kanssa. Tiimikokouksissa 11 ja 12.6. käsitellään vaara- ja uhkatilanteita ja suunnitellaan kehittämistoimenpiteitä.

- **Jatkuvuudenhallinnan suunnittelu ja varautuminen**

Poikkeusoloihin kuuluu osaksi riskien ja vaaratilanteiden hallintaa. Varautumiseen liittyvä osaaminen, yhteydet eri yhteistyötahoihin ja tavarantoimittajiin varmistetaan tiimikokouksissa. Jatkuvuudenhallinnan suunnitteluun ja varautumiseen on tehty oma

suunnitelma, joka päivitetään 30.5.2024. Suunnitelma löytyy Sam's Caren toimistosta ja sähköisessä muodossa Sam's Caren työasemalta.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN

Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön palveluvastaava.

Satu Meijers Palveluvastaava

Lohja 28.5.2024

Allekirjoitus

Paikka ja päiväys