

# SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

Sam's Care Oy Ly- 2917246-3

## SISÄLTÖ

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT .....	1
2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN.....	2
3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET .....	2
4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO .....	4
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET .....	9
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA.....	13
7 ASIAKASTURVALLISUUS.....	18
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN.....	21
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA.....	23
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA.....	23

## 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

### Palveluntuottaja

Nimi **Sam's Care Oy**

Y-tunnus 2993876-4

**Hyvinvointialue** Länsi-Uudenmaan -, Helsinki- ja Vantaa-Kerava hyvinvointialue

Kunnan nimi: Helsinki, Espoo, Hanko, Inkoo, Karkkila, Kirkkonummi, Kauniainen, Lohja, Raasepori, Siuntio, Vihti, Vantaa ja Kerava

OID-tunnus: sosiaalipalvelut 1.2.246.10.29172463.10.1

terveydenhuollonpalvelut 1.2.246.10.29172463.10.2

Nimi : Sam's Care Oy

Katuosoite: Sinikalliontie 11

Postinumero 02630 Postitoimipaikka Espoo

Palvelumuoto: asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan on ikääntyneet kotihoidon asiakkaat 62 ja muut vammaiset 20.

Kotihoito - kotipalvelu ja kotisairaanhoido.

Esihenkilö: Bern Amar, SH amk

Puhelin 0 Sähköposti : bern.amar@samscare.fi

### Yksityisten palveluntuottajan lupatiedot

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

**Ilmoituksen aika** Helmikuu 2023

Palveluala, joka on rekisteröity : Kotihoito, kotipalvelu ja kotisairaanhoido, sekä henkilökohtaisen avustaja -palvelu

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat: ostetaan alihankintana osa työstä.

Jokainen alihankkija esittää :

- AVI päätös sosiaalihuollon palveluntuottaja rekisteriin sekä yksityisen terveydenhuollon palveluntuottajarekisteriin
- omavalvontasuunnitelmat sosiaalipalveluun ja terveydenhuollon kotisairaanhoidon palveluun
- luotettava kumppani tiedot / vastaavat tiedot muuten
- jatkuvuuden hallinnan ainakin sijaisten hankinnassa

## **2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN**

### **Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt**

Omavalvontasuunnitelman laadintaan ovat osallistuneet vastuusairaanhoidtaja *Sh Bern Amar ja LH Samuel Tangoh*

Toistaiseksi yrityksellä on 2 sairaanhoitaja 6 lähihoitajaa ja 6 henkilökohtaisen avustajan tehtävissä palkkalistoilla.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa:

*Lh Samuel Tangoh* , p. 044 986 9221 [samuel.tangoh@samscare.fi](mailto:samuel.tangoh@samscare.fi)

### **Omavalvontasuunnitelman seuranta**

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

Yrityksessä seurataan alan tapahtumia ja kehitystä päivittäisessä työssä. Asiakaspalautteet, joita saamme antavat suuntaa kehittämistarpeille ja sitä mukaan omavalvonnan päivittäminen tulee ajankohtaiseksi . Myös silloin, kun yhteiskunnan yleiset säännöt ja ohjeet muuttuvat, teemme päivityksen. Pidämme työryhmän palaverin ja käymme kaikki yhdessä läpi, mitä muutokset tarkoittavat käytännön työssä. Sitten kirjaamme muutoksen omavalvontasuunnitelmaan.

### **Omavalvontasuunnitelman julkisuus**

Yrityksemme omavalvontasuunnitelma tulee nähtäville verkkosivuilla

alkaen 15.2.2023

### 3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

#### toiminta-ajatus

Toiminta-ajatuksena on tuottaa yksilöllistä hyvinvointia ja toimintakykyä ylläpitäviä ja edistäviä palveluita ikääntyneille ja vammautuneille henkilöille.

Perustehtävä on kotiin viety, asiakkaan tarpeita vastaava hoitotyö.

Palveluihin kuuluu kotihoitona kotipalvelut ja kotisairaanhoido.

Noudatamme lakeja:

sosiaalihuoltolaki

laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista

vanhuspalvelulaki

vammaispalvelulaki

#### Arvot ja toimintaperiaatteet

Yrityksen arvoja ovat: Ihmisarvo ja yhdenvertaisuus, luotettavuus, itsemääräämisoikeus

Arvot ohjaavat valintojamme ja päätöksentekoa työpäivän aikana.

Ihmisarvo on jokaisen ihmisen syntymässä saama arvo, joka jatkuu kuolemankin jälkeen. Ihmisarvoon perustuu ihmisoikeuksien julistus ja ihmisten välinen yhdenvertaisuus.

Itsemääräämisoikeus on vapautta valita ja elää omilla ehdoilla oman näköistä elämää.

Luottamus on luottamista sovittuihin asioihin ja oikeisiin tarkoituksiin.

periaatteet ovat:

- täsmällisyys , ajan hallinta
- yhteiskuntavastuullisuus, sosiaalinen ,
- ekologinen ja taloudellinen
- turvallisuus
- Vapaus

Asiakaskeskeisyys huomioidaan aina

Jokaisella on oikeus osallistua oman elämänsä päätöksentekoon.

Toimintakulttuurimme perustuu arvoihin ja periaatteisiin ja se on läsnä, vaikka kukaan ei ole näkemässä. Asiakas ja omainen kokevat sen jokaisessa kohtaamisessa. Kulttuurimme sallii avoimen ja rehellisen vuorovaikutuksen, jossa yhdenvertaisuus on todellisuutta. Kun toimimme näin, on itsemääräämisoikeuden mahdollista toteuttaa.

## 4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

### RISKIENHALLINTA

#### Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen edellyttää ammattitaitoa ymmärtää mitä tekee, miksi tekee ja ennakoita mahdollisia ei toivottuja tapahtumia. On ammattitaitoa tietää mitä ei osaa. Ammattitaidon ja kokemuksen puute ovat riskejä.

Hoitajan kiire , liian paljon käyntejä aiheuttaa hohumista ja virheitä , erehdyksiä ja tapaturmia. Hoitajan henkinen kuormittuminen tai liian vaativat työtilanteet voivat myös koitua asiakkaan itsemääräämisoikeuden loukkaamiseksi.

Puutteellinen ammattitaito tai työkokemus on riski.

Puutteellinen perehdytys on riski.

Asiakkaan kotona voi olla riskejä ja epäkohtia, joihin tulee puuttua. Kodin turvallisuus on sekä asiakkaan että hoitajan turvallisuuskysymys. Epäkohdat voivat olla fyysiseen tilaan tai rakenteisiin liittyviä. Epäkohta voi olla psyykkiseen ja sosiaaliseen hyvinvointiin tai biologisiin ja kemiallisiin seikkoihin liittyvä.

Riskit ja epäkohdat voivat olla taloudellisia.

Riski tai epäkohta voi kohdistua asiakkaaseen ja hänen ympäristöönsä, hoitajaan tai yrityksen toimintaan mainehaittana.

Käytämme riskien tunnistamisessa TTK ( työturvallisuuskeskus) riskien kartoitusta ”toisen kotona tehtävän työn vaarojen tunnistaminen”, jonka perusteella pyrimme minimoimaan havaitut riskit. Varmistamme asiakkaan turvallisuuden omassa kotonaan käymällä läpi SPEK (Suomen pelastusalan keskusjärjestö) tarkastuslistan kodin turvallisuudesta.

Perehdymme paloriskiasumisen tunnistamiseen.

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

Sam's Care Oy:llä on paloriskiasumiseen ja sen tunnistamiseen ohjeet.

Perehdymme jatkuvasti paremmin ja paremmin näihin turvallisuutta lisääviin asioihin ja pidämme jatkuvasti silmällä asiakkaan kotioloja ja omaa työympäristöämme, johon kuuluu myös liikenneturvallisuus ja turvallisuus asenteena .

Asiakasturvallisuuteen kuuluu ammattitaitomme, jota ylläpidetään täydennyskoulutuksilla.

Yritysturvallisuutta on hyvin suunniteltu työnjako, toimivat prosessit taloudessa, tietoturvallisuudessa, ammatillisessa osaamisessa, oikein mitoitettussa verkostossa ja johtamisessa sekä jatkuvuuden hallinnassa.

## **Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat**

Havaitessamme riskin tai epäkohdan asiakkaan hoidon kokonaisuudessa, tulee meidän ilmoittaa siitä heti henkilölle, joka on vastuussa asiakkaan hyvinvoinnista. Tämä henkilö voi olla Sam's Care vastuuhenkilö, lähin kotihoidon ohjaaja tai muu viranomainen.

Sen jälkeen tarkennetaan epäkohdan luonne, kenen viranomaisen vastuualueeseen ja toimivaltaan asia kuuluu. Onko asia mahdollisesti korjattavissa omaisen ja kotihoidon kanssa neuvotellen ja mahdollisista korjaustoimenpiteiden kustannusten jakautumisesta tai riittäkö toimintatapojen muuttaminen riskin poistamiseen, ja ainakin minimoimiseen hyväksyttävälle tasolle.

Osa riskeistä on hyväksyttäviä eikä niitä voida poistaa.

Kriittisissä tilanteissa voidaan pyytää virka- apua eri alojen viranomaisilta Sosiaalihuoltolakiin ( 29§ sosiaalipäivystys) ja pelastuslakiin (42§) perustuen esim. paloturvallisuuden vaarantuessa ja koko kiinteistön turvallisuuden ollessa uhattuna.

Haittatapahtumat ja tunnistetut riskit kirjataan, kun ne havaitaan. Sen jälkeen ne käsitellään ja tehdään muistio ja kirjataan toimenpiteet ,jotka aiotaan tehdä. Sovitaan kuka tekee, mitä tekee /ketkä, ja milloin asian eteneminen tarkistetaan. Tärkeintä on huomata miksi tai mikä aiheutti haitta/ läheltä piti tilanteen. Silloin voidaan estää sen tapahtuminen uudelleen.

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

Riskienhallinnassa työkaluna on yrityksen poikkeusoloihin varautumisen suunnitelma.

### **Riskienhallinnan työnjako**

Riskien hallinta on prosessi. Riskien minimoiminen on aina tavoite.

Meidän tehtävänä on tunnistaa oma osaamistaso riskien tunnistamiseen. Jokainen päivä on havaintoja varten, joista opimme.

Osallistumme koulutukseen riskien varhaiseen tunnistamiseen. Miten vaaratilanne syntyy, mikä johtaa onnettomuuteen ja miten se voidaan välttää. Olemme vastuussa palvelun laadusta asiakkaalle ja työturvallisuudesta itsellemme.

Valviraan rekisteröityneen hoitajan velvollisuus on osallistua ammatilliseen täydennyskoulutukseen ja kehittää omaa osaamistaan riskien tunnistamiseen ja turvallisen kotona asumisen edistämiseen.

Täydennyskoulutus koskee turvallisuuden ja riskien osalta myös kliinisten taitojen osamista ja lisäkoulutusta, puhtaasti ammattitaitoon liittyvää koulutusta.

Riskien arviointi on osa jokapäiväistä työtä, ja asiakkaan kokonaishoitoa, joka dokumentoidaan jokaisella käynnillä.

**Riskienhallinnan prosessi on käytännössä omavalvonnan toimeenpanon prosessi, jossa riskienhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.**

Riskien hallinassa huomioidaan potilasturvallisuuden osat, henkilöstön turvallisuuden osat ja yritysturvallisuuden osat.

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

- tunnista oma osaaminen, vastuu ja velvollisuus
- hanki lisää koulutusta ja osaamista siihen työhön ,jota olet tulossa/ menossa tekemään
- varmista perehdytys ja kokonaiskuva työstäsi
- kysy ja vaadi vastaus
- huomioi oma turvallisuus ( asiakkaan koti on osa työympäristöä)
- havainnoi , ilmoita ja vaadi korjausta . Dokumentoi kaikki.
- korjausten jälkeen, tee uudelleen arviointi ja dokumentoi taas
- Informoi kaikki osapuolet monialaisessa yhteistyössä
- tarvittaessa tee sosiaalihuoltolain 48§ mukainen ilmoitus, salassapidon estämättä
- tarvittaessa tee pelastuslain 42§ mukainen paloriskiasujan- ilmoitus
- tee ilmoitus tietosuojaloukkauksesta

## **Riskien tunnistaminen**

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

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

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

## **Ilmoitusvelvollisuus**

Kuka tahansa voi, ja on velvollinen ilmoittamaan havaitessaan riskin tai epäkohdan. Tämä ilmoitusvelvollisuus koskee sekä hoitajia että omaisia epäkohdasta riippumatta.

Havaitessaan epäkohdan hoitaja tai omainen tekee ilmoituksen vastuu sairaanhoitajalle tai johtajalle. Mikäli asiaan ei tartuta riittävän nopeasti ja tehokkaasti voi hoitaja / omainen tehdä ilmoituksen viranomaiselle. Työntekijän kohdalla ilmoitusvelvollisuus koskee häntä salassapitosäännösten estämättä.

Työntekijöiden perehdytykseen kuuluu riskien hallinta ja epäkohtien tunnistaminen. Samoin Sosiaalihuoltolain 48§ mukainen ilmoitusvelvollisuus selitetään kaikille ja jokainen sitoutuu noudattamaan sitä. Ilmoituksen vastaanottajaa koskee 49§ toimenpiteistä ilmoituksen johdosta.

Havaitusta riskistä tehdään välittömästi arvio sen vakavuudesta / kriittisyydestä. Toiminta riskin pienentämiseksi alkaa heti.

Riskin luonteesta riippuu myös kuka siihen voi puuttua. Onko mahdollista hoitaa asiaa oman yrityksen puitteissa vai tuleeko ottaa yhteys toimivaltaiseen viranomaiseen.

Henkilöstön ilmoitusvelvollisuuden toteuttamista koskevat menettelyohjeet on kuvattu tässä omavalvontasuunnitelmassa. Niissä on myös mainittu, ettei ilmoituksen tehneeseen saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia.

Ilmoitus pitää tehdä myös silloin, kun epäasiallinen kohtelu kohdistuu työntekijään työpaikkakiusaamisena, häiriköintinä tai syrjintänä. Tällöin ilmoitus tehdään esimiehelle tai ,jos kiusaaja on esimies, johtajalle tai [työsuojeluviranomaiselle p. 0295 016 620](tel:0295016620) .

Henkilökunta tuo havaitsemansa asiakasturvallisuuteen kohdistuvat riskit, epäkohdat ja /tai laatu poikkeamat esille

suoraan vastuuhenkilölle suullisesti ja yhdessä tehdään kirjallinen dokumentti asiasta.

kirjallisesti ja saa pysyä nimettömänä

kirjallisesti tai suullisesti suoraan yhteiseen palaveriin

Asiakas tai omainen voi tehdä ilmoituksen epäkohdasta tai laatu poikkeamasta

- puhelimella Samuel Tangoh p. 044 986 9221 s-posti: [samuel.tangoh@samscare.fi](mailto:samuel.tangoh@samscare.fi) tai Bern Amar p. 050 4720745 s-posti [bern.amar@samscare.fi](mailto:bern.amar@samscare.fi)
- perinteisellä kirjeellä, Sinikalliontie 11, 02630 Espoo
- sopia tapaamisen , johon asiakas, omainen ,omahoitaja ja vastuuhenkilö osallistuvat. Kunnan kotihoidon yhteyshenkilö voidaan myös kutsua.
- pyytää apua muistutuksen tekoon sosiaaliamieheltä

Yhteystiedot annetaan asiakkaalle ja omaiselle palvelusuhteen alussa.

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

Jokainen haittatapahtuma ja laatu poikkeama kirjataan tapahtumana ja mahdollisen asiakkaan seurantaan tehdään selvitys asiasta. Kirjaus tehdään myös haitta/ laatu poikkeama seurantaan.



Seurantakirjanpitoon merkitään myös minkälainen korjaava toimenpide on ja miten sen toteutumista seurataan, kenen toimesta ja millä aikavälillä se arvioidaan uudelleen.

Tapahtunut käydään keskustellen läpi asiakkaan ja omaisen kanssa. Yhdessä mietitään kaikille osapuolille sopiva korjaava vaihtoehto.

Asiakkaalta pyydetään anteeksi. Sovitaan mahdollisista korvauksista ja tarvittaessa neuvotaan miten korvauksia haetaan. Kerrotaan potilas- ja/tai sosiaaliamiehen yhteystiedot.

Potilasiamies auttaa asiakasta muistutuksen tai kantelun teossa.

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

Meillä on säännöllinen palaveriaika sovittu. Asioista puhutaan niille varatulla ajalla.

Epäkohta ja sen suunniteltu ratkaisu voivat myös aiheuttaa omavalvontasuunnitelmaan päivittämisen tarpeen.

Työntekijään kohdistunut epäasiallinen kohtelu käsitellään myös palaverissa, johon osallistuu yrityksen toimitusjohtaja, vastuusairaanhoitaja, mahdollinen työsuojeluvaltuutettu tai muu työntekijän toivoma henkilö / henkilöt.

### **Korjaavat toimenpiteet**

Kun riski tai epäkohta on tunnistettu , selvitetty mistä se aiheutui ja miksi, voidaan tehdä korjaavien toimenpiteiden suunnitelma, johon kuuluu aikataulu ja tavoitteen kuvaus.

Niissä huomioidaan asiakkaan turvallisuus ja työntekijän kokonaisturvallisuus.

Korjaavina toimenpiteinä tulevat kyseeseen mm: Asiakkaan kohdalla

kodin muutostyöt

toimintatapojen muutokset ja keskinäisen työnjaon muutokset

koulutus, uusien taitojen hankkiminen

palvelu- ja hoitosuunnitelman tarkistus.

Sovitaan miten korjaustoimenpiteet hoidetaan ja kuka on vastuussa toteutumisesta ja omavalvonnan seuranta- asiakirjaan kirjaamista. Korjaavien toimenpiteiden aikataulu ja tavoite. Aikataulusta riippuen sovitaan seurantapalaverit.

Sovituista muutoksista työskentelyssä ja muista korjaavista toimenpiteistä ilmoitetaan tarvittaessa puhelimitse. Asia tulee esiin myös omavalvonnan päivittämisen yhteydessä. Muille yhteistyötahoille ilmoitetaan

yhteistyöpalaverina

sähköpostilla

nopeasti puhelimitse

Henkilöstöön kohdistuvat korjaavat toimenpiteet voivat olla väärinkäsitysten poistuminen ja yhteisten sopimusten päivittäminen työpaikan pelisääntöihin, työaika järjestelyjä, koulutuksen järjestämistä.

## **5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET**

Palvelu- ja hoitosuunnitelma

Palvelu- ja hoitosuunnitelmasta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 7 §:ssä.

Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan, jota päivitetään asiakkaan tilanteessa tapahtuvien muutosten yhteydessä. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulle ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Päivittäisen palvelun ja hoidon suunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua asiakas/palvelusuunnitelmaa ja jolla viestitään muun muassa palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuneista muutoksista.

lääkään henkilön näkemykset vaihtoehdoista ja tavoitteista kirjataan suunnitelmaan.

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

Vanhuspalvelulain 15 a §:n mukaan kunnan on käytettävä RAI- arviointivälineistöä iäkkään henkilön toimintakyvyn mittaamiseen. Kansainvälisen RAI- arviointivälineen käyttö tulee vanhuspalveluissa lakisääteiseksi 1.4.2023.

Käytämme RAI- arviointia toimintakyvyn mittaamiseen.

Asiakas osallistuu arvioinnin tekemiseen. Kyseessä on hänen elämä, toiveet ja odotukset. Jos asiakas halua ja se voidaan omaisen puolelta järjestää, myös omainen voi osallistua. Asiakas ja omainen voivat osallistua myös hoitosuunnitelman tekemiseen, tavoitteiden asettamiseen, seurantaan ja arviointiin. Tavoitteiden asettamisessa otetaan huomioon asiakkaan oma näkemys toimintakyvystään.

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

### **Asiakkaan kohtelu**

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

Sam's Care Oy:llä on yhdenvertaisuussuunnitelma, koskien asiakkaita ja henkilöstöä.

## Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

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

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

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

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

Itsemääräämistä voidaan tukea ja vahvistaa monin tavoin kuten:

sekä asiakkaan, että hoitajan itsetuntoa tukien

kiinnittämällä huomiota toiseen ihmiseen ( asiakkaaseen)

tukemalla terveitä riskejä

sallitaan epäonnistua ja yrittää uudelleen

kehutaan toisiamme - kiitos on kehu

kuuntelemalla tarkasti - herkällä vuorovaikutuksella

empatialla

Sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua, eikä muita keinoja ole käytettävissä. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen.

Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan sekä asiakasta hoitavan lääkärin että omaisten ja läheisten kanssa. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimista lääkäri tekee kirjalliset päätökset ja tiedot kirjataan asiakkaan palvelu-, hoito tai kuntoutussuunnitelmaan. Rajoittamistoimista tehdään kirjaukset myös asiakasasiakirjoihin. Rajoittamistoimet ovat aina määräaikaisia ja perustelut tarkastellaan aina huolellisesti uudelleen.

Perustehtävän mukaan työmme on olla asiakkaan kotona asumisen mahdollistajia ja työhön kuuluu kaikkien voimavarojen huomioiminen ja ylläpito asiakkaan päätöksien mukaan.

Työryhmänä olemme tietoinen rajoittamisen perusteista.

Ennakoimalla voidaan mahdollisesti ehkäistä rajoittamiseen johtava toimintakyvyn alenema.

Etsimme vaihtoehtoja, jos mahdollista. (Sängynlaidat vai putoamisesta ilmoittava matto)

Asiakkaan ja hoitajan syvällisellä keskustelulla eri vaihtoehtoista. Omainen osallistuu. Hankitan tietoa eri mahdollisuuksista. Asiakas saa aina päättää ja sen jälkeen sovitaan , kaikki yhdessä, miten asia voidaan toteuttaa - ratkaistaan tilanne asia/ osa kerrallaan asiakkaan hyväksymään lopputulokseen.

Asiakkaan rajoittamista voidaan ehkäistä kuuntelemalla tarkkaan asiakkaan perusteita. Antamalla hänelle niin paljon tietoa kuin se on mahdollista. Mitä seurauksia voi olla , jos tehdään hänen päätöksen mukaan esim. liukkaalla lattialla kaatuminen, josta seuraa murtuma, sairaalassaolo, kipua ja lisää lääkkeitä. Keskustelun luonne ei saa olla uhkaava vaan asiakkaan hyvinvointia tavoitteleva. Sängynlaitojen käyttöön otossa sovitaan tavat joilla asiakas saa tarvitsemansa avun kutsuttua, ylettyy tavaroihin pöydällä ym. jos asuu yksin.

Kotona asuvalla asiakkaalla voi olla rajoittamistoimenpiteinä pyörätuolin turvavyö, sängynlaidat, tupakointi kieltö, yöllinen ulko- oven valvonta.

Rajoittamisella tavoitellaan turvallisuutta.

Henkilökohtaisen avun- asiakkaalla ei ole rajoittamistoimia. Henkilökohtainen avustaja ei tuo esiin omia mielipiteitään. Avustaja toimii avustamassa vammaista asiakastaan niissä toimissa, jotka avustettava tekisi itse. Apu tarvitaan kaupassa käynnissä, harrastuksissa, koulussa ym. Avustajan työ antaa mahdollisuuden yhdenvertaiseen elämään.

Avustajan työtä ei ole tarkoitettu korvaamaan hoivaa, hoitoa tai turvallisuuden varmistamista.

### **Asiakkaan asiallinen kohtelu**

Toimintakulttuurimme perustuu arvoihimme ja periaatteisiin. Se on aina läsnä. Arvostamme asiakastamme ystävällisyydellä, kohteliaisuudella, kuunnellen ja kunnioittaen häntä. Tervehdimme, kun tulemme ja hyvästellessämme kerromme milloin hoitaja tulee seuraavan kerran.

Olemme sitoutuneet yrityksemme yhdenvertaisuutta tukevaan toimintakulttuuriin. Palavereissamme ja keskusteluissamme sitä vahvistetaan. Etsimme aktiivisesti meitä kehittäviä eri kulttuureja ymmärtäviä koulutuksia.

Myös erilaiset etniset syyt on käsitelty monikulttuurisessa työyhteisössä, johon kuulumme.

Perehtymiseen kuuluu tietää, että monet ikääntyneet ihmiset eivät enää hallitse omaa käytöstään, ja hoitajan ei tule provosoida asiakkaan käytöksestä.

Jos kohtaamme epäasialista kohtelua, häiritsevää tapahtuman tai vaaratilanteen, asiasta keskustellaan asiakkaan, omaisen, toisen hoitajan ja kotihoidon esimiehen kanssa. Keskustelussa pyydetään anteeksi asiakkaalta ja omaiselta. Käsitellään asiaa asiana ja pyritään selvittämään mistä tilanne syntyi. Aina ei ole mahdollista saada selville mitä tapahtui.

Vaaratilanteen ollessa kyseessä, mietimme millä tavalla voidaan uusi tilanne estää.

Yritys voi saada huomautuksen / muistutuksen tapahtumasta.

Asiakas voi toivoa toista hoitajaa jatkamaan kanssaan, jos luottamus on mennyt eikä keskustelemalla päästä eteenpäin. Asiakkaan kokemus on aina oikein, vaikka olisimme eri mieltä.

### **Asiakkaan osallisuus**

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Asiakkailta pyydetään palautetta usein suullisesti päivittäisillä käynneillä. Voimme kysyä ” millainen päivä oli tänään?” He voivat antaa palautetta joka päivä kotikäynnin yhteydessä .

Vuositasolla asiakastyytyväisyyttä kysytään kaksi kertaa vuodessa kirjallisesti. Myös omainen voi antaa palautetta työstämme ja esittää parannusehdotuksia sekä asiakasta, että toimintaa koskien. Asiakas ja omainen voivat tuoda esiin heidän oman kulttuurinsa tapoja, jolloin osaamme kunnioittaa niitä.

Omainen voi antaa palautetta omavalvontasuunnitelmasta, ja sillä perusteella voimme tehdä muutoksia omavalvontaan.

Näiden palautteiden perusteella selviää hoitajien ja laadun kehittämistarpeet. Kehittämistarpeisiin vastataan koulutuksilla ja mahdollisesti joitain toimintatapoja muuttamalla.

Asiakkaan oikeusturva

Muistutuksen vastaanottaja

*Samuel Tangoh , Lh p. 044 986 9221 s-posti [samuel.tangoh@samscare.fi](mailto:samuel.tangoh@samscare.fi)*

Helsinki: neuvonta puh. 09 3104 3355 tai e-mail: [sosiaali.potilasasiamies@hel.fi](mailto:sosiaali.potilasasiamies@hel.fi)  
asiamiehet ovat Sari Herlevi, Anna Holmström ja Teija Tanska

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue / Espoo, Kirkkonummi, Kauniainen, Raasepori ja Hanko  
029 151 5838  
e-mail: [sosiaali.potilasasiamies@luvn.fi](mailto:sosiaali.potilasasiamies@luvn.fi)

Länsi-uudenmaan hyvinvointialue / Siuntio, Lohja, Vihti, Inkoo ja Karkkila  
040 027 7087  
[sosiaaliasiamies@sosiaalitaito.fi](mailto:sosiaaliasiamies@sosiaalitaito.fi)

Vantaa- Kerava: 09 4191 0230 s-posti: [miikkael.liukkonen@vakehyva.fi](mailto:miikkael.liukkonen@vakehyva.fi)

Sosiaaliamiehen tehtäviin kuuluu:

- neuvoo ja ohjata asiakasta potilaslain soveltamiseen liittyen
- avustaa asiakasta asian saamisessa vireille muistutus-, kantelu-, potilasvahinko- ja lääkevahinkoasiana tai vahingonkorvausasiana
- tiedottaa asiakkaan oikeuksista

Kuluttajaneuvonta puh. 029 5053050

Antaa tietoa kuluttajan oikeuksista ja antaa sovitteluapua kukuttajan ja yrityksen välisessä riitatilanteissa

Kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä. Ne käydään tapauskohtaisesti( syyt ja seuraukset) läpi. Kaikkia osapuolia kuullaan asiassa , ja toimintaa muutetaan niistä saatujen todellisten tietojen ,kokemusten ja ohjeiden mukaan.

Muistutukset käsitellään 30 vrk aikana ja vastaus annetaan kirjallisesti .

### **Omatyöntekijä**

Asiakkaille on nimetty omatyöntekijä joko kunnan kotihoidon taholta tai yrityksen sisällä oma/ vastuuhoidtaja, jonka tehtävänä on koordinoida asiakkaan hoitoon ja palveluun liittyviä asioita.

## **6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA**

### **Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta**

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

Asiakkaiden fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä sekä osallisuutta edistetään:

Palvelusuunnitelman mukaan saadun ajankäytön mukaan.

Kaikessa asiakkaan kanssakäymisessä huomioidaan hänen omatoimisuutensa ja kokonaisvaltainen toimintakyvyn kehittäminen.

Kuntouttava ja omaan elämään osallistumiseen kannustava työote.

Palvelu- ja hoitosuunnitelman mukaisia tavoitteiden toteutumista seurataan dokumentoinnilla ja suunnitelluin väliajoin.

Toimintakyvyn arvioinnille asetetaan selkeä toiminnan onnistumisen tavoite ja arviointiaika, milloin sitä arvioidaan.

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

RAI- toimintakykyarviointi.

## **Ravinto**

### Ikääntyneiden ruokasuositus 4/2020 (Valtion ravitsemusneuvottelukunta)

Ravinto ja ruokailu sekä niihin liittyvä tapakulttuuri ovat keskeinen asiakkaille tärkeä osa päivärytmiä.

Ravitsemuksessa huomioidaan ruokaviraston ravintosuositukset eri- ikäisille henkilöille.

Asiakkaat ovat kotihoidon asiakkaita, joille ruoka ja ravinto järjestyy joko heidän omasta toimestaan tai omaisten. Muutoin kotihoito auttaa ruokatoimituksissa kaupasta, tai heille toimitetaan valmiita aterioita.

Useimmille ihmisille ruokailu on yksi päivän tärkeimmistä rytmittävistä tekijöistä. Ruokailuun liittyy sosiaalista kanssakäymistä sekä mieliruokien ja juomien tuomaa mielihyvää. Joskus hoitaja vain istuu seurana ja samalla jutellaan päivän kuulumiset.

Jotkut lääkkeet saattavat ärsyttää vatsaa ja silloin lääkkeet on hyvä antaa ruokailun yhteydessä, jollei se nimenomaan ole kielletty.

Jokaisen henkilön kohdalla otetaan huomioon hänen toiveensa ja valinnat. Mieliruuat ja juomat sovitetaan mahdolliseen erityisruokavalioon . Aterioihin pyritään saamaan mahduttamaan riittävästi proteiinia ja hiilihydraattia muiden ravintoaineiden ohella.

Asiakkaalle suositellaan terveellistä ruokavaliota ja ikäihmisten ruokasuositusten mukaisia lautasmallia, mutta viime kädessä hänellä on oikeus omiin päätöksiin ja valintoihin. On kuitenkin varmistettava , että ”omat valinnat” eivät ole haitaksi perussairausten hoidossa.

Etninen ruokavalio on osa asiakkaan kokonaisuhoitoa.

Riittävää ravinnon ja nesteen saantia seurataan asiakkaan syömistä seuraamalla ja varmistamalla. Onko ruoka syöty jääkaapista, mitä asiakas sanoo ruokailuista ja miltä hän näyttää.

Verikokeissa näkyy mm. hemoglobiinin lasku. Painon seuranta on aiheellista viikoittain , jos epäillään ettei asiakas syö riittävästi. Jos asiakas laihtuu , tehdään MNA- testi ja reagoidaan tilanteeseen heti.

Virtsan määrä ja väri kertoo nesteytyksestä. Samoin ihon kuntoa seuraamalla saadaan näkemys nesteytyksen riittävydestä.

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

## **Hygieniäkäytännöt**

Jokaisella kotihoidon asiakkaalla on oma kotinsa järjestys ja siisteystaso. Selvästi epäsiisti ja hygieniatasoltaan puutteellinen koti pitää huomioida ja ilmoittaa kotihoidon työntekijälle siivousapua ja pyykkihuollon järjestämistä varten.

Seurataan kodin yleistä siisteyttä. Ohjataan ja avustetaan hygienian toteutumisessa: sekä henkilökohtaisen hygienian että kodin siisteyden ja puhtauden.

Vakavista puutteellisuuksista kerrotaan kotihoidolle mahdollisen kotiavun lisäämiseksi, huoli- ilmoitus.

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

Noudatamme kaikissa tilanteissa ajan tasalla olevia THL:n, STM:n, kaupunkien hygieniaohjeita. Tarpeen mukaan voidaan kysyä neuvoa suoraan infektiotautien osastolta tai epidemiologian laitokselta.

**KÄSIEN DESIFEKTIOON ”KÄSIDESI” JA VÄLINEIDEN DESINFEKTIOON ”PINTADESI”.**

**KÄSIHYGIENIAN OHJEITA**

Kädet pestään huolellisesti saippuaa käyttäen, huuhdellaan ja kuivataan ei rannekoruja tai sormuksia  
kynnet lyhyet, ei kynsilakkaa,  
käsien iho ehjä  
ei pitkähihaisia asusteita suojavaatteen alla

**Hengitystieinfektio-oireisen asiakkaan hoito**

- Käynnille mennessä asetetaan kirurginen suu-nenäsuoja
- Kädet desinfioidaan ”käsidesillä”
- Käynnillä käytetään pisara-kosketusvarotoimien mukaisia suojaimia ”korona-setti”:
  - suu-nenäsuojus,
  - suojamussy / - hattu
  - silmäsuojaimia/ visiiriä,
  - suojaesiliina ( hihallinen) / suojatakki
  - suojakäsineet
  - kengänsuojat
- lähtiessä kädet desinfioidaan uudelleen
- 

**Infektioiden torjunta**

- Hengitystieinfektiot
- ESBL
- MRSA
- hepatiitit A ,B ja C

**henkilöhygieniä**

- pitkät hiukset sidottuna; on myös turvallisuus asia väkivaltaisen henkilön kohtaamisessa
- ei kaiveta nenää, ei pyyhitä hiuksia kesken työtehtävän



- puhtaat vaatteet, suojavaatteet. essu, kengän suojat, hengityssuoja, käsineet

Hygieniapassi kaikilla hoitajilla

#### HENGITYSTIEINFEKTIOT

Influenssat, muut yskät ja nuhat

- ei aivastella päin muita
- hengityssuoja tarpeen mukaan
- asiakas kotona pahimman tarttuvuuden ajan
- käsihygienia
- ei sairaana / tartuttajana töihin

#### ESBL

Leviää kosketuksen välityksellä, bakteerilajista toiseen ja terveydenhuollon ulkopuolella tuntemattomia tartuntatapoja

- pidä kädet puhtaina pesemällä ne saippualla ja vedellä, käsidesinfektio
- pidä haavat ja rikkoutunut iho suojattuna kunnes ne ovat parantuneet
- jos iho on kuiva, käytä kosteusvoidetta
- vältä koskettelemasta toisen henkilön haavoja ja haavaeritteitä tahriintuneita materiaaleja
- pese tartunnan kantajan vaatteet ja vuodevaatteet erillään muiden henkilöiden vaatteista
- ohjeista asiakas suojaamaan ympäristönsä kodin ulkopuolella liikkuessaan
- antibiootit lääkärin ohjeen mukaan
- asiakkaan omaisten ohjeistus tarvittaessa

#### MRSA

Sairaalabakteeri, joka on vastustuskykyinen kaikille penisilliineille, kefalosporiineille ja karpapeneemiantibioteille ja joskus myös muillekin antibiooteille.

tarttuu:

- iäkkäille
- vaikeasti sairaille
- joilla on avoimia haavoja
- katetri

tarttuu yleensä käsikontaktin välityksellä =>

Ehkäise:

- pese kädet saippualla ja vedellä
- ehkäise kuivan ihon halkeilu
- vältä toisten henkilöiden haavojen ja haavaeritteiden kanssakäymistä
- suojaa rikkoutunut iho
- käytä suojavaatetusta tarpeen mukaan
- käsidesinfektio

#### HEPATIITIT

Hepatiitti A tarttuu saastuneen ruuan tai juoman välityksellä.

Tartuntavaaraa palveluyksikössä ei ole.

Hepatiitti B tarttuu verikontaktissa.

Hoito on lääkärin ohjeiden mukaan.

ehkäise:

suojaa itsesi jos olet kosketuksissa tartunnan kantajan kanssa, varsinkin jos hänellä tai itselläsi on avoimia haavoja

Hepatiitti C tarttuu veriteitse, tai voi tarttua syntymättömälle lapselle äidiltä suoraan. suojaa itsesi kuten B- hepatiitin kyseessä ollen

Jokainen voi halutessaan ottaa hepatiitti rokotteen, mutta sen suoja on rajallinen. Se ei suojaa B- ja C- hepatiiteilta.

Kun vastaanotat asiakkaan, joka on tartunnankantaja, selvitä millaisia varotoimia lähetävä yksikkö on käyttänyt ja vertaa niitä kotihoidon ohjeisiin ja olosuhteisiin. Tarvittaessa kysy lisää infektio- osastolta HUS:sta.

Oman ja muiden turvallisuuden vuoksi , VARMISTA ETTÄ YMMÄRSIT OIKEIN.

Olemme huolehtineet omasta , tartuntalain vaatimasta ,rokotussuojastamme.

Hygieniayhdys henkilön nimi ja yhteystiedot : *Sh Bern Amar*

### **Terveyden- ja sairaanhoito**

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

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

Äkillisissä kuolemantapauksissa noudatetaan kunnan kotihoidon ohjeita tai soitetaan 112. Mikäli asiakas on alihankinta- asiakassuhteena, ilmoitetaan asiasta palvelun ostajalle , sairaanhoitajalle ja saadaan ohjeet sitä kautta.

Pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään voimavaroja ja toimintakykyä tukemalla hyvällä ravinnolla, henkilölle sopivalla liikunnalla ja ulkoilulla sekä erilaisten mieltä virkistävien harrastusten tukemisella.

Kaikki seuranta tehdään kirjallisesti dokumentoimalla toiminnanohjausjärjestelmään.

Hoitajat vastaavat omasta toiminnastaan asiakkaan terveyden ja sairaanhoidossa.

Asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta *vastaavat SH Bern Amar ja Lh Samuel Tangoh.*

Lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään, jos ohjeet muuttuvat ja vuosittain tarkistetaan ajantasaisuus yhdessä omavalvonnansuunnitelman kanssa.

Kotihoidossa lääkehoidosta vastaa asiakkaan omalääkäri kotihoidosta tai yksityinen lääkäri.

Lääkehoitoon luvat hoitajille allekirjoittaa *sh Bern Amar ja yhteistyölääkäri Mats Rönnback*.

Kotihoidossa ei ole rajattua lääkevarastoa.

### **Monialainen yhteistyö**

Sosiaalihuoltolain 41 §:ssä säädetään monialaisesta yhteistyöstä asiakkaan tarpeenmukaisen palvelukokonaisuuden järjestämiseksi.

Monialainen yhteistyö toteutuu yhteisinä palavereina, joissa asiakas itse ja omainen ovat paikalla.

Myös jatkuva yksittäinen yhteydenpito ammattiryhmien kesken on tarpeen. Tietoja saa antaa asiakkaan luvalla.

## **7 ASIAKASTURVALLISUUS**

### **Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa**

Sosiaalihuollon omavalvonta koskee asiakasturvallisuuden osalta sosiaalihuollon lainsäädännöstä tulevia veloitteita.

Sosiaalihuoltolaki 48§ ja 49§ Ilmoitusvelvollisuus ja toimenpiteet ilmoituksen johdosta.

Palveluntuottajalla on holhustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspävelulain mukainen velvollisuus ilmoittaa iäkkästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään.

Olemme sitoutuneet toimimaan yllä mainitun mukaisesti.

Meillä on velvollisuus ylläpitää palo- ja pelastusosaamista osallistumalla määräajoin sammutusharjoituksiin ja siten tutustumalla erilaisiin alkusammutusvälineisiin.

Kotihoidossa rinnastetaan työntekijän velvollisuus ilmoitusvelvollisuudesta pelastuslain 42§:n mukaan velvollisuudeksi huomata ja ilmoittaa paloriskiasumisesta viranhaltijalle.

Kaikki hoitajat osallistuvat kodinturvallisuutta käsittelevään koulutukseen ja poikkeusoloihin varautumisen koulutukseen.

Tarvittaessa yhteys terveystarkastajaan.

### **Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus**

Sosiaalihuoltolain 48§ mukainen ilmoitusvelvollisuus koskee jokaista työntekijää. Havaitessaan riskin tai epäkohdan työntekijä/hoitaja tekee ilmoituksen kotihoidon/ palvelunostajan vastuuhenkilölle tai sijaintikunnan kotihoidon päällikölle.

Terveysturvallisuuslain mukainen omavalvonta

Yrityksessä on tehty työsuojelun mukainen riskien ja vaarojen kartoitus toisen kotona tehtävän työn mukaan. Olemme käyttäneet myös TTK (työturvallisuuskeskus) lomakkeita riskien kartoitukseen: melun, kemiallisten aineiden, biologisten varatekijöiden osalta.

Yhtiöllä ei ole muita toimitiloja, kuin toimisto. Työ tehdään asiakkaan kotona.

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

Työryhmän jäsenet on rokotettu tartuntalain 48§ määräysten mukaan.

Henkilöstö

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

Henkilökuntaan kuuluu tällä hetkellä vaihteleva määrä sairaanhoitajia, lähihoitajia ja avustajia.

Työajoissa noudatamme yksityisen sosiaalipalvelualan normaaleja työaikoja.

Ammatillinen osaaminen on turvallisuuden perusta.

Huolehdimme joka vuosi täydennyskoulutuksesta.

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

Yrityksellä on toimintaansa koskien vastuu- ja vahinkovakuutus 1.000.000,-€ asti sekä potilasvakuutus.

Henkilöstöä varten ovat TYEL ja tapaturmavakuutukset.

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

Mahdollisten sijaisten perehdyttämiseen laaditaan suunnitelma ja perehdytysohjelma, jossa käsitellään:

Yritys ja sen toiminnan periaatteet ja perustehtävä omavalvonnan mukaan.

Työsuhdeasiat, TES

1. Työpaikan yleiset pelisäännöt
2. Työterveyshuolto
3. Omavalvontasuunnitelmat
4. Shl 48§ ja ohjeet sen käyttöön
5. Koulutukset työn suorittamiseen
6. Lääkehoitosuunnitelma ja lääkeluvat

7. Toiminnanohjausjärjestelmät
8. Tietosuoja , tietosuojaloukkaus ja salassapito
9. Työvälineet, avaimet
10. Turvallisuus

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

Hallinnolliseen työhön varataan aikaa riittävästi.

Hyvinvoiva henkilöstö ja työryhmä ja tyytyväiset asiakkaat.

### **Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet**

#### 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.

### **Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta**

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

Kaikille selvitetään hyvin, että omavalvontasuunnitelma perustuu lakiin ja asetuksiin, joita on noudatettava. Jos jokin kohta ei ole selkeää, sitä selitetään kunnes se selviää - kyseessä on hoitajan / opiskelijan oma oikeusturva yksilötasolla ja yrityksen.

Kaikkien tulee osallistua täydennyskoulutukseen vuosittain.

### **Toimitilat**

Työ tehdään asiakkaan kotona.

Yrityksen toimisto sijaitsee Espoossa Sinikalliontie 11 02630 Espoo

Tiloissa on mahdollisuus kokouksiin, pitää koulutuksia ja taukoja sekä syödä.

### **Teknologiset ratkaisut**

Mikäli kunta 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 kunnan yhteyshenkilö ja tieto on aina turvapuhelimessa tai sen välittömässä läheisyydessä asiakkaan kotona. Tieto ja yhteystiedot on myös asiakkaan sähköisessä tiedostossa.

Kunnan kotihoito / laitetoimittaja vastaa laitteen kunnossapidosta, mutta viasta ilmoittaa heti se joka vian huomaa.

### **Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet**

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

Terveydenhuollon ammattimaista käyttäjää koskevat velvoitteet on määritelty laissa 24.6.2010/629 (24-26 §).

Hoitajilla on laitteita käyttäessään koulutus ja osaaminen ko. laitteen käyttöön.

Laitteiden hankinnasta asiakkaan kotikäyttöön vastaa lääkäri, fysioterapeutti ja sairaanhoitaja.

Laitteen toimittaja apuvälinekeskus / muu laitetoimittaja opastaa laitteen käytön ja selvittää selkeästi laitteen vaatiman huollon ja huoltoaikataulun. Laitetoimittaja antaa päivystysnumeron, josta käyttäjä voi saada apua laiteongelmissa.

Vaaratilanneilmoitukset tehdään osoitteeseen:

Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus [Fimea](https://www.fimea.fi) fax [029 522 3002](tel:0295223002) tai

e-mail: [laitevaarat@fimea.fi](mailto: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.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot:

*Samuel Tangoh* , p.044 986 9221 s-posti: [info@samscare.fi](mailto:info@samscare.fi)

## **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 (tietosuojasetus 29 artikla).

Tietosuojaloukkaus on käsitelty jo perehdytyksessä. Toimintaohjeet tietosuojaloukkauksen tapahtuessa on selitetty kaikille ja ohje ilmoituksen tekoon on perehdytyskansiossa.

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

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

Sam's Care Oy on laatinut edellä mainitun tietoturvasuunnitelman.

### Asiakastyön kirjaaminen

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

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

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

Yrityksessä käydään huolellisesti läpi tietoturva- asiat.

Vain yrityksen työntekijät saavat tunnukset järjestelmään ,jossa asiakastietoja käsitellään.

Tietosuojavastaava on vastuussa siitä, että jokainen sijainen saa tunnukset , kun työ alkaa ja ne muutetaan passiiviseen olotilaan , kun sijaisuus päättyy. Sijaiset eivät saa käyttää omaa puhelinta asiakastietojen ja käyntien kuittaamiseen ja raportointiin.

Samoin pitkillä lomilla olevien työntekijöiden tunnukset ovat passiivisina.

Myös oikeustasot ovat erilaiset, jolloin tietoihin pääsee vain rajatulla oikeudella.

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

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Samuel Tangoh lh p. 044 986 9221 s-posti: [info@samscare.fi](mailto:info@samscare.fi)

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä X      Ei

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

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Samuel Tangoh lh p. 044 986 9221 s-posti: [info@samscare.fi](mailto:info@samscare.fi)

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä X      Ei

#### 9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet ovat jatkuvuudenhallinnan suunnittelu ja varautuminen poikkeusoloihin.

Ammatillisen osaamisen kehittämistarpeet toiminnan kokonaisuuden kannalta:

Kotitapaturmien ehkäisy kartoittamalla systemaattisesti tapaturmariskit asiakkaalle.

Varautumiseen liittyvä osaaminen, yhteydet eri yhteistyötahoihin ja tavarantoimittajiin.

RAI- mittaustulosten käyttö hoitotyön suunnitteluun ja työvoiman oikeaan resursointiin ja sijoitteluun.

#### 10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä annetun lain mukaan hyvinvointialueen ja yksityisen palveluntuottajan on laadittava vastuulleen kuuluvista tehtävistä ja palveluista omavalvontaohjelma. Ohjelmassa tulee määritellä, miten 1 momentissa tarkoitettujen veloitteiden noudattaminen kokonaisuutena järjestetään ja toteutetaan. Omavalvontaohjelmassa on todettava, miten sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen toteutumista, turvallisuutta ja laatua sekä yhdenvertaisuutta seurataan ja miten havaitut puutteellisuudet korjataan. Omavalvontaohjelman osana ovat laissa erikseen säädetyt omavalvontasuunnitelmat ja potilasturvallisuussuunnitelmat.

Omavalvontaohjelma sekä omavalvontaohjelman toteutumisen seurantaan perustuvat havainnot tulevat www-sivuille nähtäville.

Paikka ja päiväys 4.5.2023 Espoo

Allekirjoitus



Lh, toimitusjohtaja

Bern Amar ;SH amk

Vastuuhenkilö