



**HENKILÖKOHTAISEN AVUN
OMAVALVONTASUUNNITELMA**

Sam's Care

15.11.2024

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

Sam's Care Oy Y- 2917246-3

Sisällys

1 Soveltamisala	3
2 Määritelmä	3
3 Omavalvontasuunnitelman laatiminen	4
4 Omavalvontasuunnitelman sisältö.....	5
4.1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot	5
4.1.1 Palveluntuottajan perustiedot	5
4.1.2 Palveluyksikön perustiedot.....	5
4.2 Asiakas- ja potilasturvallisuus.....	8
4.2.1 Palveluiden laadulliset edellytykset	8
4.2.2 Vastuu palvelujen laadusta	10
4.2.3 Asiakkaan asema ja oikeudet	11
4.2.4 Muistutusten käsittely	14
4.2.5 Henkilöstö	16
4.2.6 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi	18
4.2.7 Toimitilat ja välineet	19
4.2.8 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö	19
4.2.9 Lääkehoitosuunnitelma	22
4.2.10 Asiakas ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja	22
4.2.11 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen	26
4.3 Omavalvonnan riskienhallinta	27
4.3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	27

4.3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	30
4.3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	33
4.3.4 Ostopalvelut ja alihankinta	33
4.3.5 Valmius ja jatkuvuuden hallinta	33
5 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	34
5.1 Toimeenpano	34
5.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	35
6 Kehittämissuunnitelma	36
7 Omavalvontasuunnitelman hyväksyminen.....	37

1 Soveltamisala

Tämä määräys perustuu valvontalain 31 §:n 2 momenttiin, jonka perusteella Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto (Valvira) voi antaa tarkempia määräyksiä omavalvontasuunnitelman sisällöstä, laatimisesta ja seurannasta. Määräys koskee valvontalain 4 §:n 1 momentin 2 kohdan mukaisia sosiaali- tai terveyspalveluita tuottavia palveluntuottajia, joiden on lain 27 §:n perusteella laadittava palveluyksiköittäin omavalvontasuunnitelma.

2 Määritelmä

Palveluntuottajalla tarkoitetaan kaikkia julkisia ja yksityisiä organisaatioita sekä yksityisiä elinkeinonharjoittajia, jotka tuottavat valvontalain 4 §:n 1 momentin 3 ja 4 kohdissa tarkoitettuja sosiaali- ja terveyspalveluja.

Palveluntuottajan omavalvonnalla tarkoitetaan sosiaali- ja terveyspalveluiden ennakoivaa, toiminnanaikaista ja jälkikäteistä laadun- ja riskienhallintaa, jolla osaltaan varmistetaan asiakas- ja potilasturvallisuuden toteutuminen. Omavalvonta määrittää muun muassa, miten organisaatio vastaa palvelujen jatkuvuudesta, turvallisuudesta ja laadusta. Omavalvonnan toimeenpano edellyttää suunnitelmallisia toimenpiteitä sen tavoitteiden toteutumiseksi.

Omavalvontasuunnitelmalla tarkoitetaan palveluyksiköittäin laadittavaa asiakirjaa, jossa palveluntuottaja kuvaa toiminnan keskeiset riskit sekä miten palveluntuottaja ja henkilöstö valvovat palveluyksikköön kuuluvien palvelujen laatua, asianmukaisuutta, turvallisuutta ja asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyttä. Omavalvontasuunnitelma on päivittäisen toiminnan työväline. Omavalvontasuunnitelma on osa palvelunjärjestäjän ja useammassa kuin yhdessä palveluyksikössä palveluja antavan palveluntuottajan omavalvontaohjelmaa.

Palveluyksiköllä tarkoitetaan julkisen tai yksityisen palveluntuottajan ylläpitämää toiminnallista ja hallinnollisesti järjestettyä kokonaisuutta, jossa tuotetaan sosiaali- tai terveyspalveluja. Palveluyksikölle merkitään Soteri-rekisteriin yksi tai useampi palvelupiste rekisteritekniseksi apukäsitteeksi, jonka tarkoituksena on osoittaa tosiasiallista paikkaa, jossa tai josta käsin palveluyksikköön rekisteröityjä palveluja tuotetaan asiakkaille tai potilaille. Palveluyksiköllä tarkoitetaan tässä määräyksessä myös valvontalain 4 §:n 1 momentin 6

kohdan mukaista yhteistä palveluyksikköä. Palveluyksikköön kuuluvia palveluja voidaan tuottaa yksityisiä ja julkisia sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja koskevassa lainsäädännössä tarkoitetuissa fyysiseen sijaintiin viittaavassa yhdessä tai useammassa toimintayksikössä.

3 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

Sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalain (741/2023) 6 §: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.
- Omavalvontasuunnitelman laatimisessa tulee huomioida asiakkailta, sekä toimintayksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerättävän palautteen tuotos ja kehitettävä toimintaa siihen perustuen.

Omavalvonnan suunnittelusta vastaavat henkilöt

Omavalvonnan suunnittelusta, laatimisesta, päivittämisestä, julkaisemisesta ja toteutumisen seurannasta vastaa Palvelupäällikkö Satu Meijers (*sh-YAMK*) p. 050-5551187, satu.meijers@samscare.fi

Omavalvontasuunnitelman päivittämiseen kehittämispäivässä 15.11.2024 Ovat osallistuneet palvelupäällikkö *Satu Meijers (Sh-YAMK)*, Hallintopäällikkö *Teija Veteläinen* ja yrityksen toimitusjohtaja *Samuel Tangoh (lähihoitaja)*. Kaikkia yrityksen työntekijöitä on edellytetty lukemaan ja kuittaamaan omavalvontasuunnitelma heti töihin saapuessaan.

Palveluntuottajalla ja henkilöstöllä on velvollisuus toimia tämän omavalvontasuunnitelman mukaisesti ja seurata aktiivisesti suunnitelman toteutumista.

4 Omavalvontasuunnitelman sisältö

4.1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

4.1.1 Palveluntuottajan perustiedot

Palveluntuottaja

Nimi	Sam's Care Oy
Y-tunnus	Y- 2917246-3
OID-tunnus	
Sosiaalihuollonpalvelut	1.2.246.10.29172463.10.1
Terveystenhuollon- palvelut	1.2.246.10.29172463.10.2
Katuosoite	Laurinkatu 51, 08100 Lohja

4.1.2 Palveluyksikön perustiedot

Yrityksen toiminnasta vastaava henkilö

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

Yrityksen hallintopäällikkö

Teija Veteläinen
info@samscare.fi

Yrityksen toimitusjohtaja

Samuel Tangoh Lähihoitaja
Toimitusjohtaja p. 0449869221, samuel.tangoh@samscare.fi

4.1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Palvelut

Sam's Care tarjoaa läsnäpalveluna henkilökohtaisen avun, kotihoidon ja kotisairaanhoidon palveluja, jotka viedään asiakkaan kotiin. Tämä omavalvontasuunnitelma kuvaa yrityksen henkilökohtaisen avun palveluja. Kotihoidon ja kotisairaanhoidon palveluille yrityksellä on erillinen omavalvontasuunnitelma. Palvelua tuotetaan sopimuksen perusteella suoraan asiakkaalle. Asiakasryhmä ovat ikääntyneet kotihoidon asiakkaat, vammaiset ja muut palveluita tarvitsevat

Toiminta-ajatus

Sam's Caren toiminta-ajatuksena on tuottaa yksilöllistä hyvinvointia ja toimintakykyä ylläpitäviä ja edistäviä kotihoidon ja kotisairaanhoidon ja henkilökohtaisen avun palveluita ikääntyneille ja vammautuneille henkilöille. Kotihoidon palveluihin kuuluu kotihoito ja kotisairaanhoido. Henkilökohtaisen avun palveluun kuuluu kotiin viety ja asiakkaan tarpeisiin vastaava hoiva-apu, avustus hakemusten tekemisessä ja muiden tarvittavien palvelujen hankkimisessa. Vammaisen henkilön henkilökohtainen avustaminen on vammaispalvelulakiin perustuva oikeus vammaiselle henkilölle. Avustajan tarkoitus on auttaa avustettavaa niissä toimissa, jotka avustettava tekisi muuten itse. Avustaja ei tee päätöksiä avustettavan puolesta. Avustaja ei käy asioilla avustettavan puolesta, vaan asioille mennään yhdessä. Avustajina toimivat henkilöt eivät tarvitse sosiaali- tai terveysalan koulutusta, vaan heidät perehdytetään työhön ymmärtämään oma roolinsa vammaisen henkilön arkipäivässä. Suunnitelmassa otetaan huomioon asiakkaan tarpeet ja toimintakyky itsenäiseen ja yhdessä tekemiseen. Jokaisen asiakkaan kotiooloissa käytetään ensisijaisesti hänen omia siivousvälineitään ja myrkyttömiä aineita. Kotihoitoon liittyvä kotipalvelu on yleensä asiakkaan avustamista henkilökohtaisen hygienian hoidossa suihkussa, pukeutumisessa ja riisuutumisessa, ihon hoidossa, erilaisten apuvälineiden ja proteesien huollossa, ravitsemuksen riittävydestä ja laadusta huolehtiminen ja liikuntakyvyn ylläpitäminen. Henkinen vireys huomioidaan jokaisella käynnillä. Samoin liikkuminen ja riittävä ravinto.

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

Palveluntuottaja tekee asiakkaan tai hänen laillisen edustajansa kanssa kirjallisen sopimuksen, johon kirjataan palveluntuottajan ja asiakkaan vastuut ja velvollisuudet; sopimuksen muuttamisen ja irtisanomisen käytännöt sekä voimassaoloaika. Lisäksi sopimuksessa tai siihen liitettävässä palvelukuvauksessa määritellään asiakkaan tarvitseman avun sisältö, palvelun toteuttamisen suunnitelma sekä asiakkaan ja palveluntuottajan välisen yhteydenpidon tavat, palvelun hinta ja tuntimäärät. **Avustajat eivät käytä asiakkaiden avaimia tai maksuvälineitä ollenkaan.**

Palvelualue

Länsi-Uudenmaan - ja Vantaa-Kerava hyvinvointialueet ja Helsingin kaupunki

Asiakkaat

	Lohja	Helsinki	Tammisaari	Espoo
Asiakkaat Kotihoito	9	8	14	3
Asiakkaat henkilökohtainen apu	0	4	0	3
Asiakkaat avustavat palvelut				14

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 toiminnan 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.

4.2 Asiakas- ja potilasturvallisuus

4.2.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

Asiakkaalle tuotetaan laadukkaita, turvallisia ja asiakaskeskeisiä palveluja, jotka tukevat hänen hyvinvointiansa ja kuntoutumista.

Palveluiden asiakas- ja potilasturvallisuus varmistetaan konkreettisesti seuraavilla toimintatavoilla.

Laatuvaatimukset

- **Turvallisuus:** Turvalliset palvelut asiakkaille sisältävät asianmukaisen hygienian, sekä turvalliset työotteet ja työvälineiden asiallisen huollon.

- **Asiakaskeskeisyys:** Palvelut järjestetään niin, että ne vastaavat asiakkaiden yksilöllisiin tarpeisiin ja toiveisiin. Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet on huomioitava kaikessa toiminnassa.

Laadunhallinnan toteuttamistavat

- **Omavalvontasuunnitelma:** Kaikki toiminta perustuu omavalvontasuunnitelmaan.
- **Riskienhallinta:** Säännöllinen riskienarviointi, jonka avulla tunnistetaan riskit ja voidaan laatia suunnitelmat niiden hallitsemiseksi.
- **Palaute:** Asiakkailta ja työntekijöiltä kerätään säännöllisesti palautetta, jonka avulla toimintaa kehitetään

Laadunhallinnan työkalut ja mittarit

- **Tarkastukset:** Palvelupäällikkö käy säännöllisesti keskustelun jokaisen asiakkaan työntekijän kanssa ja kartoittaa kehittämisen tarpeet työssä.
- **Asiakastytyväisyyskysely:** Asiakkaiden antama palaute, jonka avulla arvioidaan hoidon laatua ja kehitetään toimintaa. Tyytyväisyyskysely tehdään vuosittain ja muuta asiakkaiden antamaa palautetta kerätään aina kun asiakas sitä haluaa antaa.

Erityislainsäädännön vaatimukset

- **Lainsäädäntö:** Palveluiden tulee vastata lainsäädäntöä myös vammaispalvelulain mukaisesti.
- **Tietoturva ja tietosuojaja:** Yritys noudattaa tietosuojalainsäädäntöä ja tietoturvallisuutta kaikessa asiakas- ja potilastietojen käsittelyssä

Asiakkaiden palvelun laatu turvataan palvelun aloituksessa tehtävällä suunnitelmalla, johon kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät asiakkaan tarpeisiin, kuten päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan tai muuhun hänen toimintakykyään ylläpitävään avun tarpeeseen. Asiakkaiden fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä, sekä osallisuutta edistetään suunnitelman mukaisesti sovitun ajankäytön mukaan. Kaikessa asiakkaan kanssakäymisessä huomioidaan hänen omatoimisuutensa, osallisuutensa ja kokonaisvaltainen toimintakyvyn kehittäminen.

Liikunta

Liikunta-, kulttuuri- harrastus- ulkoilu mahdollisuuksia toteutetaan asiakkaan toimintakyvyn puitteissa. Hänelle voidaan järjestää saattaja-apua harrastuksiin. Asiakkaan suunnitelmassa

on huomioitu hänen kokonaisvaltainen hyvinvointinsa, johon harrastukset kuuluvat. Asiakkaan oma kokemus on tärkein kriteeri suunnitelmaa tehtäessä.

Ravinto

Asiakkaalle voidaan tarjota erilaista tukea monipuolisen ravitsemuksen tukemiseksi tai käydä hänen kanssaan kaupassa. Asiakas itse päättää miten ja millaista apua haluaa.

Hygieniakäytännöt

Jokaisella asiakkaalla on oma kotinsa järjestys ja siisteys taso. Selvästi epäsiisti ja hygieniatasolta puutteellinen koti pitää huomioida, jotta voidaan järjestää tukipalveluita kuten siivousapua ja pyykinhuoltoa. Asiakasta ohjataan ja avustetaan henkilökohtaisen hygienian ja kodin siisteyden ja puhtauden ylläpitämisessä.

Uudet työntekijät perehdytetään välittömästi hygieniakäytäntöihin. Työntekijät käyttävät tarvittaessa suojarusteita. Hygieniakäytäntöjä ohjaa hygieniaohe, joka on Sam's Caren kotisivulla nähtävillä. Hygienian ylläpidosta vastaa palvelupäällikkö, joka perehdyttää työntekijät tai osoittaa perehdyttäjän hygieniakäytäntöihin. Hygieniaoheiden noudattamista ja infektio- ja torjunnan toteutumista seuraa hygieniavastaava. Hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot: Sh Satu Meijers satu.meijers@samscare.fi

4.2.2 Vastuu palvelujen laadusta

Valvontalain 10 §:n 4 momentin mukaisesti alla luetellut palveluyksiköiden ja alueiden vastuuhenkilöt johtavat ja valvovat palvelutoimintaa

Johtaminen ja vastualueet

Koko yrityksen toiminta, kotihoito ja henkilökohtainen apu. Lohjan yksikkö, sekä tietoturvallisuuden ja jatkuvuuden hallinnan johtaminen

Satu Meijers

Palvelupäällikkö p. 050-5551187, satu.meijers@samscare.fi

Tammisaaren kotihoidon yksikkö

Meri Oksanen Lähihoitaja

Tiimivastaava p. 044-4935310, meri.oksanen@samscare.fi

Helsingin kotihoidon yksikkö

Don Jhon

Tiimivastaava p. 0449710798
prestigedrhoito@gmail.com

Espoon kotihoidon yksikkö

Michelle Emely Lähihoitaja

Yrityksen omistaja

Samuel Tangoh Lähihoitaja

Toimitusjohtaja p. 0449869221, samuel.tangoh@samscore.fi

Johtaminen ja valvonta

- **Tiimikokoukset, kehityttämisspäivät ja koulutuspäivät**

Tiimitkokouksissa käsitellään palvelutoiminnan ajankohtaiset asiat, laatuvaatimukset, asiakaspalautteet ja tulleet ilmoitukset.

Kehittämis/ koulutuspäivät vähintään kahdesti vuodessa, joissa käsitellään omavalvontasuunnitelman, tietoturvasuunnitelman ja muiden suunnitelmien päivitykset, riskienarviointi sekä kehittämissuunnitelman mukaiset toimet.

- **Dokumentointi** Kaikki valvontatoimenpiteet, kehittämissuunnitelmat ja tehdyt toimenpiteet dokumentoidaan palvelujen laadun seurannan ja kehittämisen parantamiseksi

Näillä toimenpiteillä palveluyksikön vastuhenkilöt johtavat ja valvovat sisäistä palvelutoimintaansa.

4.2.3 Asiakkaan asema ja oikeudet

Asiakkaan palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaista palvelua koskevaan suunnitelmaan, jota päivitetään asiakkaan tilanteesta tapahtuvien muutosten yhteydessä. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulle ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet.

Päivittäisen palvelun suunnitelma on kirjattu asiakkaan tietoihin niin, että se näkyy jokaisella käyntikerralla asiakastietojärjestelmässä. Asiakkaan näkemykset vaihtoehtoista ja tavoitteista kirjataan suunnitelmaan.

Asiakkaan palvelusuunnitelma laaditaan ja päivitetään aina tavoitteiden muuttuessa. Suunnitelman laaditaan yhdessä asiakkaan, sekä mahdollisesti asiakkaan omaisten, sekä palvelupäällikön tai hallintopäällikön kanssa. Suunnitelman toteutumista arvioidaan asiakkaan kanssa yhdessä käyntien yhteydessä. Kun asiakkaan suunnitelmaa arvioidaan säännöllisesti, voidaan asiakkaan tarpeen mukaan palveluita lisätä, vähentää tai lopettaa.

Asiakkaan tiedonsaantioikeus ja osallisuus

Asiakkaan osallisuutta tuetaan päivittäisessä työssä ja se perustuu vuosittain kerättyyn asiakastytytyväisyyskyselyyn 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. Asiakkaan osallisuuden edellytyksenä on toimiva asiakkaan tiedonsaantioikeus. Asiakkaalle kerrotaan ja muistutetaan tiedonsaantioikeudesta ja kaikki hänen palveluaan koskeva tieto jaetaan hänen kanssaan, jotta hänellä on tosiasiallinen mahdollisuus osallistua palveluun koskevaan suunnitteluun, päätöksentekoon ja toteuttamiseen.

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 palvelusuunnitelmaa tehtäessä, miten haluaa tulla autetuksi. Avustaja voi ystävällisesti suostutella ja antaa tietoa eri vaihtoehdosta, mutta asiakas itse päättää miten haluaa tulla autetuksi. Itsemääräämisoikeuden toteutumista varmistetaan kerätyllä asiakaspalautteella, jonka keräämisestä ja toteutumisesta vastaa palvelupäällikkö 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 asiakassuhteen vaiheissa.
- Tarjotaan asiakkaalle mahdollisuus osallistua päätöksentekoon omista palveluistaan. Asiakkaan kanssa voidaan keskustella eri vaihtoehtoista ja antaa hänelle mahdollisuus valita itselleen parhaiten sopiva vaihtoehto.
- Tarjotaan asiakkaalle riittävästi tietoa eri vaihtoehtoista. Selkeä ja ymmärrettävä tiedon jakaminen auttaa asiakasta tekemään omat päätöksensä perustellusti.
- Tarjotaan asiakkaalle yksilöllisiä palveluita, 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.

Henkilökohtaisen avun palveluissa ei käytetä mitään rajoitustoimenpiteitä.

Sisällä tupakoivia asiakkaita on pyydetty olemaan tupakoimatta hoitajan läsnä ollessa. Joissakin tilanteissa asiakkaan turvallisuudesta huolehditaan kuitenkin erilaisilla turvalaitteilla, kuten paikantava turvapuhelin, turvaliesi ja ovihälytín. Näiden käyttöönotosta sovitaan yhdessä asiakkaan ja/tai hänen omaisensa, läheisen tai edunvalvojan kanssa.

Vastuu henkilö Palvelupäällikkö *Satu Meijers* satu.meijers@samscare.fi

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta kohdellaan kunnioittaen häntä ja hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään. Asiakkaat ja työntekijät 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 käynnin ajankohta.

Sam`'s Care sitoutuu yhdenvertaisuutta tukevaan toimintakulttuuriin, jota vahvistetaan kaikissa työyhteisön palaverissa ja keskusteluissa. Perehdytykseen kuuluu ymmärrys siitä, että monet ikääntyneet ihmiset eivät välttämättä hallitse käytöstään, eikä työntekijän tule provosoitua asiakkaan käytöksestä.

Jos työssä kohdataan epäasiallista kohtelua, haittatapahtuma 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, sekä kerrotaan miten toimintaa tullaan kehittämään niin, ettei vastaavaa tapahdu. 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. Asiakkaan subjektiivista kokemusta kunnioitetaan ja tapahtuma käsitellään aina vakavuudella. Tavoitteena on luoda psykologisesti turvallinen ja kunnioittava ilmapiiri, joka tukee monikulttuurista työyhteisöä ja asiakkaita parhaalla mahdollisella tavalla. Jos epäasiallista kohtelua havaitaan, se selvitetään asianosaisten kanssa ja tarvittaessa myös hyvinvointialueen edustaja kutsutaan mukaan selvitykseen. Sovitut toimenpiteet kirjataan palaverimuistioon ja niiden toteutumista seuraa esihenkilö yhdessä henkilöstön kanssa.

Tyytyväisyyskyselyissä ja muussa yhteydessä saatua palautetta käsitellään tiimipalaverissa ja havaittuihin epäkohtiin etsitään kehittämistoimenpiteitä yhdessä henkilöstön kanssa. Myös nämä toimenpiteet kirjataan palaverimuistioon ja niiden toteutumista seuraa esihenkilö yhdessä henkilöstön kanssa.

Asiakkaan oikeusturva

Oma avustaja

Jokaiselle asiakkaalle on nimetty oma avustaja, jonka tehtävänä on koordinoida asiakkaan palveluun liittyviä asioita. Tämän tavoitteena on toteuttaa palveluja asiakaslähtöisesti ja kokonaisvaltaisesti. Oma avustaja tuntee oman asiakkaansa kokonaistilanteen. Tarkoituksena on asiakkaan ja avustajan yhteistyösuhde, jossa asiakkaalla on turvallinen ja hyvä olla.

4.2.4 Muistutusten käsittely

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 palvelupäällikkö huolehtii siitä, että jokainen asiakas tietää oikeutensa ja osaa pyytää apua muistutuksen tekemiseen. Myös omaisille kerrotaan heidän oikeudestaan tehdä edellä mainitut ilmoitukset. Avustajat ohjeistetaan myös ohjaamaan asiakasta, mikäli hän haluaa tehdä ilmoituksen. Muistutukset ja muut ilmoitukset käsitellään tiimikokouksissa ja ne huomioidaan omavalvontasuunnitelman päivityksessä.

Yhteystiedot

Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiavastaavan yhteyshenkilö on **Marja-Leena Virtanen**.

- **Puhelin:** +358 9 4191 7010 (ma-ti klo 9–11 ja klo 13-15, ke klo 13-15, to-pe klo 9-11 ja klo 13-15)
- **Sähköposti:** sosiaali.potilasasiavastaava@vakehyva.fi
- **Postiosoite:** Vantaan ja Keravan hyvinvointialue, PL 1000, 02070 Vantaa

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen (LUVN) sosiaali- ja potilasasiavastaava on **Anu Mustakari-Ilovuori**

- **Puhelin:** +358 29 151 2000 (arkisin klo 8-16)
- **Sähköposti:** info@luvn.fi
- **Postiosoite:** Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue, PL 1000, 02070 Espoon kaupunki

Helsingin alueen sosiaali- ja potilasasiavastaavan yhteyshenkilö on **Sari Laaksonen**.

- **Puhelin:** +358 9 310 43355 (ma-to klo 9-11)
- **Sähköposti:** sotepe.potilasasiavastaava@hel.fi
- **Postiosoite:** PL 6060, 00099 Helsingin kaupunki

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 14 vrk aikana ja vastaus annetaan kirjallisesti.

Muistutuksen vastaanottaja ja käsittelijä yrityksessä:

Satu Meijers p. 0505551187. s-posti info@samscare.fi

4.2.5 Henkilöstö

Sam's caren henkilöstö:

	Kokoaikainen	Tuntityöntekijä	Opiskelija
Sairaanhoitaja	9	2	3
Lähihoitaja	6	3	3 (oppisopimus)
Hoiva-avustajat		15	

Kaikkien työntekijöiden ammattitaito on varmistettu ja tilastoitu Excel- taulukkoon, jota säilytetään tietoturvalisestl palvelupäällikön työasemalla. Hoiva avustajilta ei vaadita ammatillista pätevyyttä. Työryhmän jäsenet on rokotettu tartuntalain 48§ määräysten mukaan ja jokainen työntekijä suullisesti vakuuttaa saaneensa vaaditut rokotteet, ilmoitukset tilastoidaan Excel- taulukkoon, jota säilytetään tietoturvalisestl palvelupäällikön työasemalla.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

- Aiemmat työpaikat ja mahdolliset suosittelijat.
- Työehtosopimus, Yksityinen sosiaalipalveluala.
- Työkokemus avustajan töissä.
- Kielitaito, varmistetaan haastattelun yhteydessä suullisesti ja kirjallisesti. Haastattelu tehdään suomen kielellä.
- 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

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

Perehdytysohjelma

1. Yritys ja sen toiminnan periaatteet ja perustehtävä omavalvonnan mukaan. Omavalvontasuunnitelman lukeminen ja sisäistäminen yhdessä palvelupäällikön tai hallintopäällikön kanssa.
2. Työsuhdeasiat, yksityinen työehtosopimus.
3. Työpaikan yleiset toimintatavat ja asiakastyö. Käytännön työtehtävät, asiakkaan kohtelu.
4. Koulutussuunnitelma. Kartoitetaan aikaisemmat koulutukset ja lisäkoulutuksen tarve.
5. Asiakastietojärjestelmät ja Pro Ilmoitus-järjestelmä. Valvontalain 29 § :n mukainen ilmoitusvelvollisuus.
6. Tietosuojat, tietosuojaloukkaus ja salassapito
Tietosuojaseloste, tietosuojaloukkauksen ilmoituksen teko, salassapitosopimus
7. Turvallisuus. Työntekijän ja asiakkaan fyysinen ja psykologinen turvallisuus, sekä tutustuminen riskienarviointiin

Uuden työntekijän perehdytyksessä käydään läpi koko omavalvontasuunnitelma yhdessä palvelupäällikön tai hallintopäällikön kanssa. Omavalvontasuunnitelman päivitys neljä kertaa vuodessa toimii myös työryhmän perehdytyksen kertauksena. Perehdytykseen kuuluu lisäksi työsuhdeasiat, tietosuojasta huolehtiminen, kirjaaminen, riskien tunnistaminen, työsuojelu, koulutukset, asiakastietojärjestelmät, työvälineet, työtavat, infektioiden torjunta, jätehuolto, sosiaali- ja potilasasiavastaava, jatkuvuus, häiriötilanteet, ja väkivallan kohtaaminen työpaikalla.

Kaikille työntekijöille on hankittu koulutusosoikeus Potilasturvaportin koulutuksiin.

Kielitaidon tukeminen. Tavoitteena on tukea tiivistetyissä kehityskeskusteluissa työntekijän kielitaitoa. Tarvittaessa työntekijälle etsitään kielitaitoa vahvistavaa koulutusta. Tarvittaessa ohjataan työntekijät kirjaamista ja potilasturvallisuutta lisäävään koulutukseen oppiportissa.

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.

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.

4.2.6 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Sosiaalihuoltolain 41 §:ssä säädetään monialaisesta yhteistyöstä asiakkaan tarpeen mukaisen palvelukokonaisuuden järjestämiseksi. Monilla henkilökohtaisen avun asiakkailla on monialainen hoitokokonaisuus ja silloin monialainen yhteistyö toteutuu yhteisissä palavereissa, joissa asiakas, omainen ja hyvinvointialueen edustaja ovat paikalla. Jatkuva yhteydenpito ammattiryhmien kesken varmistaa asiakkaan palvelun toteutumisen ja myös hoiva apua voidaan tarjota osana tätä palvelukokonaisuutta. Tietoja saa antaa asiakkaan luvalla. Asiakkaan hoidossa yhteistyötä tehdään eri tahojen kanssa, kuten hyvinvointialueen edustajan, lääkärin, fysioterapeutin tai muun asiakkaan hoitoon osallistuvan tahon kanssa.

Yhteistyö tilaajaan päin voi olla esim. asiakkaalle etsitään sosiaalista kanssakäymistä, päivätoimintaa ja yhteisöllisyyttä edistävää toimintaan. Saattohoidossa voidaan tehdä yhteistyötä kotisairaalan kanssa.

Asiakkaan palveluissa yhteistyötä tehdään eri tahojen kanssa, kuten hyvinvointialueen edustajan, fysioterapeutin tai muun asiakkaan palveluihin osallistuvan tahon kanssa.

Yhteistyö tilaajaan päin voi olla esim. asiakkaalle etsitään sosiaalista kanssakäymistä, päivätoimintaa ja yhteisöllisyyttä edistävää toimintaan. Avustaja voi yhdessä asiakkaan kanssa etsiä tälle palveluja, jotka edistävät asiakkaan toimintakykyä.

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Palveluntuottajalla on holhoustoimilain (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 määräjoiin sammutusharjoituksiin ja siten tutustuu erilaisiin alkusammutusvälineisiin. Työntekijän velvollisuus ilmoitusvelvollisuudesta perustuu pelastuslain 42§:n mukaiseksi velvollisuudeksi huomata ja ilmoittaa paloriskiasumisesta viranhaltijalle. Tarvittaessa otetaan yhteyttä terveystarkastajaan. Tapauskohtaisesti tehdään yhteistyötä asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Asiakkaan turvallisuus on osa työntekijän turvallisuutta.

Mikäli asiakkaan asioissa ollaan yhteydessä eri yhteistyötahojen kanssa, käytetään suojattua s-posti yhteyttä.

4.2.7 Toimitilat ja välineet

Asiakastyö tapahtuu asiakkaan kotona. Työntekijät aloittavat ja lopettavat työvuoronsa asiakkaan kodista.

Epäkohtailmoitukset ja tiedonkulku asiakkaan kotiin liittyen

- **Ilmoituskanavat:** Kaikki ilmoitukset epäkohdista tehdään Pro ilmoitusjärjestelmään
- **Seuranta ja raportointi:** Kaikki ilmoitukset tallentuvat ilmoitusjärjestelmään

4.2.8 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Asiakastietojärjestelmät

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 (tietosuojalasetus 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 3/2024 tietoturvasuunnitelman laadinnasta. Tietoturvasuunnitelman tarkoitus on ohjata yrityksen toimintaa tietoturvalliseen asiakastyöhön. Sam's Care Oy on laatinut edellä mainittuun perustuen tietoturvasuunnitelman, joka on päivitetty 10.9. 2024.

Asiakastyön kirjaaminen

Asiakastyö kirjataan asiakaskäyntien yhteydessä Nursebuddy järjestelmään.

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 palvelun tavoitteista. Kirjaamiseen on varattu aikaa yhdessä asiakkaan kanssa.

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. Samoin pitkillä lomilla olevien työntekijöiden tunnukset ovat passiivisina

Tietosuoja-asioiden selvittäminen henkilöstölle kuuluu perehdytykseen. Täydennyskoulutusta aiheesta pidetään erikseen tai henkilöstö voi hakeutua suorittamaan osaamista verkkokoulutuksena.

Sam's caren tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Satu Meijers satu.meijers@samscare.fi p.0505551187

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä Ei

Tietoturvasuunnitelman käyttötarkoitus on täyttää asiakastietolain 703/2023 77 §:n 1 ja 2 momentin ja THL:n määräyksen 3/2024 mukaiset velvoitteet. Suunnitelma kokoaa yhteen yrityksen omavalvonnalta edellytetyt selvitykset ja suunnitelmat.

Rekisterinpitäjän oikeudet ja vastuut

- **Selkeät sopimukset:** Alihankintatilanteissa on määritelty rekisterinpitäjän ja palveluntarjoajan vastuut ja velvollisuudet tietosuojaan ja tietoturvan osalta.
- **Tietosuojakoulutus:** Kaikki työntekijät ja alihankkijat käyvät tietoturvakoulutuksen potilasturvaportissa.
- **Tietosuojavastaava:** Tietosuojavastaava vastaa tietoturvan valvonnasta ja ohjeistuksesta palveluyksiköissä.
- **Seuranta ja auditointi:** Tietosuojavastaava toteuttaa seurantaa, jotta varmistetaan, että tietosuojakäytännöt toteutuvat asianmukaisesti.

Asiakastietolain 90 §:n mukaiset velvollisuudet

- **Ilmoitusvelvollisuus:** Tietojärjestelmän olennaisten vaatimusten poikkeamista ja tietoturvallisuuden häiriöistä tehdään välittömästi pro ilmoitus järjestelmään ilmoitus ja ilmoitetaan viipymättä asianomaisille viranomaisille ja rekisteröidyille.
- **Häiriötilanteiden hallinta:** Häiriötilanteiden varalle on laadittu toimintasuunnitelma, jossa on ohjeistus myös tietoturvahäiriöiden varalle, joka sisältää selkeät ohjeet häiriöiden havaitsemisesta, ilmoittamisesta ja korjaavista toimenpiteistä.
- **Omavalvonta:** Tietojärjestelmien ja tietoverkkojen osalta tehdään säännöllistä omavalvontaa. Joka sisältää säännölliset tarkastukset ja testaukset

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 ovihälytyn.

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, avustajan vastuulla on ilmoittaa viasta välittömästi sen huomattuaan.

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Asiakkailla saattaa olla kotona käytettäviä laitteita kuten pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, haavasidokset ja muut vastaavat avustajan tehtävänä on ilmoittaa, mikäli havaitsee näissä laitteissa toimintahäiriöitä.

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. Avustaja 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@samsicare.fi

4.2.9 Lääkehoitosuunnitelma

Henkilökohtaisen avun palvelut eivät toteuta mitään lääkehoitoa. Yrityksellä on lääkehoitosuunnitelma kotihoidonpalveluille.

4.2.10 Asiakas ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Ohjeistusasiakirjojen laadintaan, säilytykseen, luovutukseen ja salassapitoon Sam's Caren toiminnassa Sosiaalihuollon tiedot ovat salassa pidettäviä Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä annetun lain (703/2023) mukaan sosiaalihuollon asiakirjat, jotka sisältävät tietoa sosiaalihuollon asiakkaasta tai muusta yksityisestä henkilöstä, ovat salassa

pidettäviä. Salassapitovelvollisuus pitää sisällään vaitiolovelvollisuuden salassa pidettävistä tiedoista, velvollisuuden ylläpitää asiakirjasalaisuutta, eli huolehtia potilasasiakirjoista niin, ettei sivulliset pääse niihin käsiksi, sekä salassa pidettävien tietojen hyväksikäyttökielto. Salassapitovelvollisuus jatkuu työsuhteen päätyttyä. Tietojen suojausvelvollisuus koskee sekä paperimuodossa, että tietokoneella tai muutoin sähköisessä muodossa olevia tietoja.

Yleisen tietosuojasetuksen mukainen henkilötietojen käsittelyä koskeva periaate on, että henkilötietoja on käsiteltävä tavalla, jolla varmistetaan henkilötietojen asianmukainen turvallisuus, suojaaminen luvattomalta ja lainvastaiselta käsittelyltä, häviämislä tai tuhoutumiselta. Asiakirjaa tai sen kopiota, tulostetta tai sähköistä muotoa ei saa näyttää eikä luovuttaa sivulliselle. Asiakirjan salassa pidettävää sisältöä tai muuta sosiaalihoitoon tehtävissä toimiessa saatua tietoa, tai sosiaalihoitoon asiakkuutta ei myöskään saa paljastaa sivullisille.

Henkilötietolain (523/1999) 12 §:n 1 momentin 10 kohdan mukaan arkaluonteisten henkilötietojen käsittelykielto rajaa oikeutta käyttää potilasrekisteriin tallennettuja tietoja niin, että tietoja saa käsitellä vain sen terveydenhuollon toimintayksikön tai itsenäisen ammatinharjoittajan omassa toiminnassa, jossa tiedot on rekisteriin tallennettu.

Asiakastietojärjestelmän tulee sisältää käyttäjän tunnistaminen ja todentaminen, käyttöoikeuksien hallinta sekä pääsynhallinta. Käyttöoikeudet on määriteltävä hallintajärjestelmän avulla niin, että potilastietojen käyttöä voidaan toimintayksikössä valvoa ja seurata.

Potilaslain 12 §:n mukaan terveydenhuollon ammattihenkilön on merkittävä potilasasiakirjoihin kaikki tiedot, jotka ovat tarpeellisia potilaan hoidon suunnittelemiseksi, järjestämiseksi, toteuttamiseksi ja seurannan turvaamiseksi.

Sam's Caren asiakastietojen suojaaminen, käsittely ja luovuttaminen

Asiakastiedot säilytetään sähköisessä muodossa työasemalla, johon vain asianosaisilla on pääsy. Asiakastiedot ovat pääsääntöisesti Nurse buddy asiakastietojärjestelmässä. Asiakkaan tietoja ei säilytetä paperisina, paitsi erityisissä tilanteissa, jolloin ne säilytetään aina lukitussa huoneessa olevassa lukitussa kaapissa. Asiakastietoja poistaminen tai hävittäminen on palvelupäällikön vastuulla, jolloin varmistetaan se, ettei niitä vahingossa tai laittomasti hävitetä tai siirretä mihinkään.

Palvelupäällikkö tai hallintopäällikkö ohjaa työntekijöiden asiakirjojen laadintaa, siten että kaikki oleellinen asiakkaan palvelun suunnittelemiseksi, järjestämiseksi, toteuttamiseksi ja seurannan turvaamiseksi kirjataan

Asiakasprosessit tulee suunnitella siten, että käytännön työssä pystytään käsittelemään asiakkaan asioita niin, etteivät sivulliset niitä näe tai kuule. Asiakkaan asioista ei pidä puhua niin, että sen kuulisivat muut asiakkaat tai sellaiset työntekijät, jotka eivät asiakkaan asioita hoida. Asiakas asioista puhuessa tulee varmistaa, ettei asiakkaan luona ole ketään sellaista henkilöä, jolle asiat eivät kuulu. Asiakspuhelut tehdään suljetun oven takana, tai asiakastyössä ollessa ne voidaan tehdä autossa.

Kun asiakastietoja käsitellään sähköisen asiakastietojärjestelmän avulla, tietojärjestelmän tekninen ja toiminnallinen toteutus suunnitellaan niin, että kussakin tehtävässä voidaan käyttää vain kyseisen tehtävän edellyttämiä tietoja ja vain siinä laajuudessa kuin tehtävien hoito edellyttää. Asiakastietoja käsittelevillä työntekijöillä tulee tapahtumien todentamiseksi olla henkilökohtaiset käyttäjätunnukset tietojärjestelmiin. Työntekijät käyttävät puhelimia, joissa on suojauskoodi, sekä erillinen henkilökohtainen tunnistautuminen asiakastietojärjestelmään. Tietokoneella asiakastietoja käyttävät vain hallintopäällikkö ja palvelupäällikkö. Omia käyttäjätunnuksia ei saa antaa toiselle henkilölle tai tehdä esimerkiksi kirjauksia toisen henkilön tunnuksilla. Työntekijät perehdytetään tietoturvalliseen asiakastietojen käsittelyyn ja lisäksi he käyvät potilasturvaportissa koulutuksen liittyen turvalliseen asiakirjojen laadintaan ja säilytykseen.

Kullakin työntekijällä on oikeus nähdä vain sellaisia asiakkaita koskevia tietoja, joita hän työtehtävissään tarvitsee.

Tietojen suojaamisesta ja tietoturvasta tulee huolehtia myös silloin, jos tarjotaan sähköisiä palveluita tai siirretään asiakastietoja sähköisesti esimerkiksi teknisen käyttöyhteyden avulla tai sähköpostitse. Asiakastietoja voi lähettää vain suojatulla turvapostilla. Asiakastietoja ei saa lähettää tavallisella sähköpostilla, Whatsappilla tai muilla suojaamattomilla viestintä keinoilla.

Asiakkaasta kerättyä tietoa voidaan käyttää Sam's Caren omassa toiminnassa, niiltä osin kuin työtehtävät sitä vaativat. Kukin työntekijä saa käsitellä asiakastietoja vain työtehtäviensä edellyttämässä laajuudessa. Siten sivullisia ovat myös sellaiset rekisterinpitäjän palveluksessa olevat työntekijät, jotka eivät osallistu asiakkaalle annettavan palvelun antamiseen tai siihen liittyviin tehtäviin ja jotka eivät tarvitse asiakkaan tietoja työtehtäviensä hoitamiseksi.

Salassa pidettäviä tietoja voidaan kuitenkin luovuttaa sivullisille asiakkaan nimenomaisella suostumuksella tai siihen oikeuttavan lainsäädännön nojalla. Jos tietoja luovutetaan suostumuksen perusteella, suostumuksen tulee olla vapaaehtoinen, yksilöity ja tietoinen tahdonilmaisuu. Jos asiakkaalla ei ole edellytyksiä arvioida annettavan suostumuksen merkitystä, tietoja saa antaa hänen laillisen edustajansa suostumuksella. Täysi-ikäisen laillinen edustaja on hänelle määrätty edunvalvoja tai edunvalvontavaltuutettu. Heidän toimivaltansa

määräytyy heille määrättyjen tehtävien mukaisesti ja he voivat antaa suostumuksen tietojen antamiseen vain, mikäli se kuuluu heidän tehtävän kuvaansa, eikä asiakas itse kykene ymmärtämään asiaa suostumusta pyydettyä. Jos laillista edustajaa ei ole, eikä asiakas itse kykene antamaan suostumusta tietojen luovuttamiseen, tietoja ei voi luovuttaa suostumuksen perusteella. Näissä tilanteissa asiakirjojen luovuttaminen on mahdollista, vain lainsäädännön määrittämissä tapauksissa.

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.

Terveiden 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 on päivitetty 6.6 2024

Asiakastyön kirjaaminen

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.

Tietosuojajasioiden selvittäminen henkilöstölle ja opiskelijoille kuuluu perehdytykseen. Täydennyskoulutusta aiheesta pidetään erikseen tai henkilöstö voi hakeutua suorittamaan osaamista verkkokoulutuksena.

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

Tietoliikenne ja laitteet: Sähköinen kirjaaminen, hoitajilla on käytössään mobiililaitteet päivittäis kirjaamiseen. Sam's caren toimistolla on tietokone.

Riskit

- Työvaraukset katoavat
- Asiakkaan tiedot katoavat
- Dokumentaatiot katoavat
- Laskutustiedot katoavat

Varautuminen

- Asiakkaiden tärkeimmät tiedot printattuna toimistossa esim. työtehtävät kotihoidossa. Paperisia dokumentteja säilytetään kahden lukon takana.
- Pitkien sähkökatkosten yhteydessä, jolloin kirjaaminen ei ole mahdollista asiakastietojärjestelmään, dokumentointi tehdään paperille ja siirretään häiriön päätyttyä tietojärjestelmään. Käsintehdyt kirjaukset hävitetään asianmukaisesti.

4.2.11 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Kaikilta asiakkailta kerätään säännöllisesti palautetta, jota hyödynnetään omavalvontasuunnitelman päivittämisessä ja arjen toimintoja suunnitellessa. Tyytyväisyys

kysely tehdään kerran vuodessa. Kysely toteutetaan anonymisti, ellei asiakas erityisesti halua antaa palautetta omalla nimellään.

4.3 Omavalvonnan riskienhallinta

4.3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Asiakas- ja potilasturvallisuuden kannalta palveluyksikön toiminnan keskeiset riskit:

- Kielitaito.
- Puutteet kirjaamisen rakenteessa ja laadussa.
- Kaikki avustajat eivät tunne palvelusuunnitelman sisältöä, jolloin kirjaaminen ei vastaa asetettuihin tavoitteisiin.
- Avustajien äkillisten poissaolojen aiheuttamat tilanteet, joissa ei ole sijaista käytettävissä.
- Asiakkaan aggressiivinen käytös, huonontunut kunto tai muuten äkillisesti muuttunut tilanne, haasteet omaisten kanssa.

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 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. Asiakkaan kotona varmistetaan palvelusuhteen alussa kodin turvallisuus asukkaan näkökulmasta, hänen toimintakykynsä huomioiden. Havaitut epäkohdat pyritään minimoimaan asiakkaan ja mahdollisesti myös omaisen kanssa yhdessä, asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioittaen. Kodin turvallisuus pitää sisällään myös hoitajan fyysisen ja psyykkisen työturvallisuuden näkökulman.

3.6. 2024 alkaen yrityksellä on ollut käytössä Pro Ilmoitus- järjestelmä, johon tehdään sähköisesti kaikki riski- vaaratilanne-, ja poikkeamailmoitukset. Ilmoitukset tehdään sähköisesti järjestelmässä ja ne myös käsitellään ja tilastoidaan sähköisesti

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Toiminnan laatu ja turvallisuus kuuluvat riskien hallintaan. Sam's Caren palvelupäällikön vastaa työympäristön turvallisuudesta ja asiakaspalvelun laadusta, sekä laadun seurannasta. Osa riskien hallintaa ja laadun varmistusta on valvontaviranomaisten tarjoama ohjaus ja mahdolliset selvityspyynnöt. Selvityspyyntöihin vastaa Palvelupäällikkö Satu Meijers ja ohjaa yrityksen toimintaa tämän toiminnan ohjauksen perusteella.

Sam's Caren turvallisuusvastaava

Satu Meijers satu.meijers@samscare.fi p.0505551187

Riskit ja epäkohdat voivat kohdistua asiakkaaseen ja hänen ympäristöönsä, sekä avustajiin tai yritykseen maine haittana. Riskien ja epäkohtien tunnistaminen sekä niiden korjaaminen on ensisijaisen tärkeää toiminnan jatkuvuuden ja asiakkaiden turvallisuuden varmistamiseksi. Tämä edellyttää taitoa 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 vastualueet 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 palvelupäällikkö, tiimivastaavat ja Sam's Caren henkilökunta.

Asiakkaan kodissa tehdään turvallisuusarviota käyntien yhteydessä. 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. Avustajien 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. Turvallisuus poikkeamat käsitellään tiimikokouksissa, jolloin kaikista vaara- läheltäpiti- ja poikkeustilanteista voidaan oppia ja kehittää toimintaa sen perusteella. Asiakasturvallisuus on keskeinen osa toimintaa, joka varmistetaan sen ylläpitämällä työntekijän taitoa kehityskeskusteluilla, valmentavalla johtamisella ja täydennyskoulutuksilla.

Potilasturvaportissa tehdään koulutussuunnitelman mukaiset koulutukset, joiden avulla

varmistetaan henkilöstön osaaminen asiakastyössä. Koulutusohjelma pitää sisällään myös tietoturvallisuuden.

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 yhteistyössä. Usein riittää toimintatapojen muuttaminen riskin poistamiseksi tai minimoimiseksi hyväksyttävälle tasolle. Osa riskeistä on hyväksyttäviä eikä niitä näin ollen edes voida täysin poistaa. Tällöin keskitytään niiden ennakointiin, hallintaan ja minimointiin parhaalla mahdollisella tavalla.

Eriytyisen 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 Ilmoitusjärjestelmään välittömästi havaitsemisen jälkeen. Tämän jälkeen niistä muodostuu heräte palvelupäällikölle, joka kirjaa järjestelmään vaadittavan toimenpiteen, vastuuhenkilön toimenpiteen suorittamiseen, sekä jatko seurannan aikataulun. Mikäli asian luonne vaatii, tulee tapahtuma kirjata 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 hallintopäällikkö. 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 informaatiolista asioista, jotka pitää tietää aina uuden asiakassuhteen alussa.

Maalis- heinäkuun aikana riski- ja vaaratilanne ilmoituksia on tullut: 2

Ilmoitukset käsitelty 22.5, 2.7. ja 3.7 kehittämispäivän riskienarvioinnissa ja kehittämisehdotukset tapahtumien osalta huomioitu riskienhallinnassa. Lääkepoikkeamia on tullut kesä-heinäkuussa 2 ja ne on käsitelty 23.7 tiimikokouksessa.

4.3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

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

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. Läheltä piti-tilanteiden käsittelyssä on mahdollisuus oppia riskeistä ja niiden syntyyn johtaneista tapahtumista. Toimintatapoja voidaan muuttaa vaaran uhan perusteella ja kehittää toimintaa ennakoivasti. Jos poikkeamatilanne ja siihen suunniteltu ratkaisu vaikuttavat omavalvontasuunnitelmaan, suunnitelma päivitetään vastaamaan uutta tilannetta.

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

Ilmoitusvelvollisuus

Sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetun lain (741/2023) 29 §:ssä on säädetty 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 saatuaan 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 epäkohta tai ilmeisen epäkohdan uhkaa taikka muuta lainvastaisuutta ei korjata viivytyksettä. Ilmoitettavia asioita ovat asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita palveluntuottaja ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnallisin toimin.

Ilmoituksen tekijään ei saa kohdistaa vastatoimia. Palveluntuottajan tai vastuuhenkilön menettelyä on pidettävä kiellettynä vastatoimena, jos henkilön työ- tai virkasuhteen ehtoja heikennetään, palvelussuhde päätetään, hänet lomautetaan, häntä muutoin kohdellaan

epäedullisesti tai häneen kohdistetaan muita kielteisiä seurauksia sen vuoksi, että hän on tehnyt ilmoituksen tai osallistunut ilmoittamansa asian selvittämiseen. Kiellettyä on myös estää tai yrittää estää henkilöä tekemästä valvontalain mukaista ilmoitusta. 23 ja 26.7. 2024 ilmoitusvelvollisuus ja sen toteuttamisen menettelyohje on käyty läpi yhdessä henkilöstön kanssa. Samalla on pohdittu yhdessä mahdollisia konkreettisia ilmoitusvelvollisuuden kynnyksen ylittäviä tapahtumia ja huolenaiheita.

Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamisen menettelyohje:

Huomattuaan epäkohdan tai sen uhan työntekijä täyttää ilmoituslomakkeen Pro Ilmoitusjärjestelmässä, joka palautuu välittömästi palvelupäällikölle. Palvelupäällikkö ilmoittaa epäkohdasta palveluntuottajalle, sekä arvioi ilmoituksen sisällön ja pyytää tarvittavat selvitykset sekä ilmoittaa ilmoituksen tehneelle asian käsittelystä. Ilmoitus voidaan tehdä myös hyvinvointialueen vastaavalle henkilölle tai suoraan aluehallinto virastoon.

Asiakkailla ja heidän omaisillaan on mahdollisuus ilmoittaa epäkohdista, laatupoikkeamista ja riskeistä. Ilmoituksen voi tehdä suullisesti toimitusjohtajalle, palvelupäällikölle 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 tai Satu Meijers 0505551187
- 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.

Tehdyt ilmoitukset käsitellään aina tarpeen mukaan myös alueen tiimikokouksessa.

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.

4.3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Läheltä piti- tilanteiden, epäkohtien, laatupoikkeamien varalle on määritelty korjaavat toimenpiteet. Kaikki ilmoitukset tehdään Pro-ilmoitus järjestelmään. Järjestelmässä riski tunnistetaan ja selvitetään sen syyt, sekä 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, miten korjaustoimenpiteet toteutetaan ja kuka on vastuussa niiden seurannasta ja dokumentoinnista omavalvonnan asiakirjoihin.

Korjaavien toimenpiteiden aikataulu ja tavoitteet määritellään yhdessä ja tarvittaessa sovitaan seurantapalaveri. 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.

4.3.4 Ostopalvelut ja alihankinta

Sam's Care käyttää alihankintaa vain kotihoidon palveluissa.

4.3.5 Valmius ja jatkuvuuden hallinta

Ohjeistus häiriö- ja poikkeustilanteiden varalta

1. JOHTAMINEN HÄIRIÖTILANTEESSA

Tiedonkulun ja viestinnän merkitys korostuu häiriö- ja poikkeustilanteissa.

Häiriötilanteessa päätöksenteon tulee tapahtua nopeasti ja harkiten. Johtamisessa huomioidaan toiminnan sujuvuus, sekä asiakkaiden ja henkilöstön turvallisuus.

Kaikissa poikkeus- ja häiriötilanteissa toimintaa johtaa:

Satu Meijers palvelupäällikkö p. 0505551187 satu.meijers@samscare.fi

2. ASIAKASTIETOJEN KIRJAAMINEN JA TIETOJEN SAANTI POIKKEUS- JA HÄIRIÖTILANTEESSA

Tietoliikenne ja laitteet:

Sähköinen kirjaaminen, hoitajilla on käytössään mobiililaitteet päivittäiskirjaamiseen. Sam's Caren toimistolla on tietokone asiakkaan viikko kirjauksiin, RAI arvioihin, sekä hoito- ja palvelusuunnitelmien tekemiseen. Pitkien sähkökatkosten yhteydessä, jolloin kirjaaminen ei ole mahdollista asiakastietojärjestelmään, kirjaukset tehdään paperille. Laitteiden toiminnan käynnistyessä kirjaukset siirretään sähköiseen muotoon ja paperiversio hävitetään asianmukaisesti silppurilla. Asiakkaiden tärkeimmät tiedot, kuten lääkelista ja hoito-ohjeet ovat printattuna toimistossa. Paperisia dokumentteja säilytetään kahden lukon takan

3. SÄHKÖKATKOT JA VEDENJAKELUHÄIRIÖT

Asiakkaiden hoidon kannalta sähkö- ja vedenjakeluhäiriöt aiheuttavat akuutin haasteen hoitotoimenpiteisiin. Näissä jakeluhäiriöissä tulee hoitajan aina informoida palvelupäällikkö, joka voi tehdä suunnitelman häiriötilanteen ajaksi, sekä ohjeistaa henkilökuntaa toimimaan sen mukaisesti. Asiakasta ohjeistetaan/ avustetaan varautumaan niin, että kotona on vettä, lääkkeitä ja ravintoa 72 h ajaksi. Mikäli näin ei ole, on hoitajalla mahdollisuus jakeluhäiriön aikana tuoda asiakkaalle vedenjakelu pisteestä puhtaalla kanisterilla vettä, sekä tarvittaessa ruokaa ja lääkkeitä.

5 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

5.1 Toimeenpano

Henkilöstön omavalvonnan osaaminen ja sitoutuminen omavalvontasuunnitelman mukaiseen toiminnan toteutuminen palveluyksiköiden päivittäisessä toiminnassa tapahtuu seuraavien toimenpiteiden avulla.

- **Koulutus ja perehdytys:** Työntekijöille järjestetään koulutuksia ja perehdytyksiä, joissa käydään läpi omavalvontasuunnitelman sisältö ja sen merkitys. Uusille työntekijöille tarjotaan kattava perehdytys omavalvontakäytännöistä.

- **Selkeät ohjeet ja dokumentaatio:** Omavalvontasuunnitelma on helposti saatavilla toimipisteiden toimistoissa perehdytyskansioissa ja se on ymmärrettävästi kirjoitettu. Sitä päivitetään säännöllisesti ja henkilöstöä tiedotetaan kaikista siihen tulevista muutoksista. Henkilöstö allekirjoittaa voimassa olevan omavalvontasuunnitelman luettuaan sen.
- **Jatkuva seuranta ja palaute:** Tiimikokouksissa käydään säännöllisesti läpi omavalvonnan asioita ja varmistetaan, että omavalvontasuunnitelmaa noudatetaan. Omavalvonnasta annetaan palautetta ja kehitysehdotuksia henkilöstölle, sekä otetaan vastaan heidän palautettansa ja kehitysehdotuksia.
- **Motivointi ja sitouttaminen:** Henkilöstöä kannustetaan osallistumaan omavalvontakäytäntöjen kehittämiseen ja parantamiseen. Keskusteluissa annetaan kiitosta hyvästä omavalvontatyöstä.
- **Viestintä ja tiedottaminen:** Henkilöstö pidetään ajan tasalla omavalvontasuunnitelman muutoksista ja päivityksistä. Tiedonkulku varmistetaan käyttämällä monikanavaista viestintää, kuten sähköpostia, intranetiä ja kokouksia.
- **Johtamisen tuki:** Johto on yhdessä tehnyt omavalvontasuunnitelman ja päivittää sitä, joten se on hyvin sitoutunut omavalvontasuunnitelman toteuttamiseen ja osaa tukea henkilöstöä sen noudattamisessa. Johto toimii esimerkkinä ja tarjoaa tarvittavat resurssit suunnitelman noudattamiseen.

5.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Yrityksen omavalvontasuunnitelma on nähtävillä yrityksen verkkosivuilla www.samscare.fi

Omavalvontasuunnitelma löytyy myös yrityksen toimistoista perehdytyskansioista. Kaikki yrityksen työntekijät kuittaavat sen luetuksi.

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään säännöllisesti vähintään neljän kuukauden välein, huhtikuussa, syyskuussa ja joulukuussa, sekä aina kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun tai asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Omavalvontasuunnitelman päivitys tapahtuu palvelupäällikön, tiimivastaavan ja Sam's Caren muun henkilöstön välisenä yhteistyönä yhteisessä kehittämispäivässä.

Ikääntyneiden palveluiden kehityksen seuraaminen auttaa esihenkilöä ohjaamaan Sam's Caren toimintaa. Asiakastytyväisyyskysely tehdään kaksi kertaa vuodessa ja siitä saatua tietoa käytetään omavalvontasuunnitelman kehittämisessä päivityksen yhteydessä. Tehdyt muutokset dokumentoidaan kokousmuistioon ja tarvittaessa omavalvontasuunnitelmaan. Näin varmistetaan, että toiminta vastaa ajanmukaisia vaatimuksia ja tarpeita.

6 Kehittämissuunnitelma

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet:

- **Kielitaidon, sekä kirjaamisen laadun kehittäminen**

Kielitaidon tukeminen on osa kirjaamisen tukemista. Yrityksessä järjestelmiä käytetään suomen kielellä, joka tukee myös työntekijöitä, joiden kielitaito vaatii vielä kehittymistä. Tarvittaessa työntekijälle etsitään kielitaitoa vahvistavaa koulutusta.

- **Ammatillisen osaamisen kehittämistarpeet toiminnan turvallisuuden kannalta**

Riskiarviointi tehdään hoivapalveluille jatkossa kerran vuodessa.

- **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 on päivitetty 7.8.2024. Suunnitelma löytyy Sam's Caren toimistosta ja sähköisessä muodossa Sam's Caren työasemalta. Suunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä vastaa Palvelupäällikkö Satu Meijers. satu.meijers@samscare.fi p.0505551187

7 Omavalvontasuunnitelman hyväksyminen

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön palvelupäällikkö.

Satu Meijers

Palvelupäällikkö



Lohja 15.11.2024

Allekirjoitus

Paikka ja päiväys