



OMAVALVONTASUUNNITELMA

31.10.2024

Care-Apu OY

DIANA KOSKINEN

Sisällys

1	PALVELUNTUOTTAJAA, PALVELUYKSIKKÖÄ JA TOIMINTAA KOSKEVAT TIEDOT	3
1.1	Palveluntuottajan ja Palveluyksikön perustiedot	3
1.2	Palvelut, Toiminta-Ajatus, Arvot Ja Toimintaperiaatteet	3
2	ASIAKASTURVALLISUUS	6
2.1	Palveluiden laadulliset edellytykset	6
2.2	Vastuu palvelujen laadusta	6
2.3	Asiakkaan asema ja oikeudet	7
2.4	Muistutusten käsittely	11
2.5	Henkilöstö	13
2.6	Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta	14
2.7	Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi	15
2.8	Toimitilat ja välineet	15
2.9	Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö	15
2.10	Lääkehoitosuunnitelma	16
2.11	Asiakastietojen käsittely ja tietosuoja	16
2.12	Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen	17
3	OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA	17
3.1	Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	17
3.2	Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely 19	
3.3	Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	21
3.4	Ostopalvelut ja alihankinta	22
3.5	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	22
4	OMAVALVONTASUUNNITELMAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN	22
4.1	Toimeenpano	22
4.2	Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	23

1 PALVELUNTUOTTAJAA, PALVELUYKSIKÖÄ JA TOIMINTAA KOSKEVAT TIEDOT

1.1 Palveluntuottajan ja Palveluyksikön perustiedot

Palveluntuottaja: CARE-APU OY

Y-tunnus: 3252353-5

Postiosoite: Kesäniementie 16 C1, 06150 Porvoo

Käyntiosoite 1: Laivurinkatu 5, 06100 Porvoo

Käyntiosoite 2: Kalastajankuja 4 D, 02230 Espoo

Puhelinnumero:0443269022

Sähköpostiosoite: info@care-apu.eu

Hyvinvointialuet: Länsi-uudenmaan hyvinvointialue (LUVN), Itä-uudenmaan hyvinvointialue, Keski-uudenmaan hyvinvointialue, Vantaan ja Keravan hyvinvointialue.

Toimitusjohtaja: Diana Koskinen

Puhelinnumero:0443269022

Vastuusairaanhoitaja: Teddy Kasumba Lunkuse

Puhelinnumero:0443269022

Toimintalupatiedot:

Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankoha: Kunnan ja aluehallintoviraston luvat: 02.12.2022 ja 06.02.2023

Palvelu, johon lupa on myönnetty Yksityisten sosiaalipalvelujen tuottamiseen: Kotihoito (ent. Kotipalvelu)

AVI-lupa yksityisen terveydenhuollon palveluiden tuottamisen 12.9.2024

Palvelu, johon lupa on myönnetty: Kotisairaanhoito

1.2 Palvelut, Toiminta-Ajatus, Arvot Ja Toimintaperiaatteet

Palvelut:

Palveluun kuuluu kotisairaanhoito, kotihoito, henkilökohtaiset avut, omaishoidonvapaan palvelut, kotisiivous, yksityiset asiakkaat ja muut kotipalvelut.

Henkilö:

Yksikössä työskentele täällä hetkellä täysiaikaisesti 1 Palvelujohtaja, 1 Vastuusairaanhoitaja, 3 sairaanhoitajaa, 4 lähihoitajaa, 1 avustajat ja 2 siivoojat. Lisänä toimii henkilöstö tarpeen mukaan työsuhteessa olevia keikka työntekijöitä.

Care-apu oy:lla ei ole tällä hetkellä alihankkijoita käytössä. Tulevaisuudessa Care-apu Oy:llä voi olla alihankkijoita. Alihankkijoilla tarkoitetaan palveluntuottajia, joka vuokraavat työntekijöitä.

Toiminta-ajatus

Care-apu oy:n sosiaalihuollon palveluita ohjaavat lakeihin. Kyseisiä lakeja ovat sosiaalihuoltolaki, laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista sekä erityislakeina lastensuojelu- ja vammaispalvelulaki sekä laki kehitysvammaisten erityishuollosta, mielenterveys- ja vanhuspalvelulaki.

Edistämme ja ylläpidämme sosiaalista turvallisuutta ja hyvinvointia ja osallisuutta, sekä asiakkaan oikeutta hyvään ja laadukkaaseen palveluun ja kohteluun. Kotiin vietäviä palveluita tarjotaan usein kotisairaanhoito, kotipalvelut, omaishoidon tukipalvelut, ja henkilökohtaiset avun palvelut. Palvelu tuotetaan asiakkaan kotiin tai asuinpaikkaan, joka voi olla palvelutalossa. Care-apu oy tuottamat palvelut ovat asiakaslähtöisiä, yksilöllisiä ja asiakkaan etua korostavia palveluita. Care-apu oy:n palvelut on tarkoitettu kaiken ikäisille, jotka tuntevat tarvitsevansa apua. Asiakkaita tuetaan kotona selviytymisessä tarvittaessa elämänsä loppuun asti.

Care-apu oy kunnioittaa ihmisen itsemääräämisoikeutta ja palvelut suunnitellaan yksilöllisesti asiakkaan toiveiden ja tarpeiden mukaisesti. Itsemääräämisoikeutta ja vallinnanvapautta kunnioitetaan ja ongelma kohtiin puututaan välittömästi.

Care-apu:n arvot ja toimintaperiaatteet

Care-apu oy:n tärkeidet ohjaavat päätöksentekoa, sekä esimiestä ja työntekijöitä kohtaamisissa asiakkaan kanssa. Eettiset ohjeet, yhteiskunnalliset arvot asiakkaiden hoitoon liittyvät valtakunnalliset ja paikalliset ohjeistot sekä työyhteisöä ohjaava toiminta-ajatus ja elämäkatsomus ohjaavat työntekijöiden valintoja omien arvojen lisäksi.

Care-apu tuottaa nuorten, vanhusten ja vammaisten kotihoito. Toimintamme pohjautuu lakien mukaan hyvää hoito. [Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992 - Ajantasainen lainsäädäntö - FINLEX](#)® Care-Apu Oy:n perustehtävä on antaa asiakkaalle mahdollisuus elää omassa kodissa mahdollisimman kauan. Avustaa asiakasta päivittäisissä toiminnoissa. Elämänlaadun turvaaminen ja sen ylläpitäminen on keskeinen toiminta-ajatus. Tärkeä perustehtävä on tuottaa merkityksellisiä, laadukkaita, asiakaslähtöisiä ja turvallisia palveluita ikääntyneille ja vammaisille. Noudatamme seuraavia arvoja kaikessa työssämme: elämän kunnioittaminen, aito asiakaslähtöisyys ja iloinen yhteisöllisyys.

Care-apu:n arvot

1. Arvostus:

Asiakas on oman elämänsä ja tarpeidensa asiantuntija ja heidän, kuunnellaan hoitopäätöksen teon aikana.

2. Yksilöllinen hoito:

Hoitotyön peruseriaatteisiin ja arvoihin kuuluu ihmisarvon kunnioitus. Merkityksiämme ovat yksilöllinen hoito ja tarpeiden kartoitus ja omaisten kuuntelu. Pyrimme jatkuvasti kehittämään palveluitamme asiakkaiden tarpeita vaativaksi ja turvalliseen kotona asumiseen.

3. Luottamus:

Luottamus on tärkeä tekijä asiakkaan, työntekijän ja palvelujärjestelmän luotettavuuden kannalta. Asiakastyytyväisyyttä kyselemme vuosittain keskustelemalla asiakkaan kanssa puhelimesta tai sähköpostin välityksellä. Käymme myös välillä asiakkaan kotona. Asiakas palaute on meille tärkeää ja kehitämme palveluitamme palautteiden perusteella. Kuuntelemme myös omaisten antamaa palautetta ja hyödynnämme heidän, tietoja hoidon kehittämisessä. Care-apu oy:ssä korostetaan asiakkaiden ja omaisten kohtaamisessa. Huomioidaan asiakkaan omaiset ja otetaankin läheiset yhtenä osana kodissa tapahtuvaa apua.

4. Työ- ja asiakastyytyväisyys

Korostamme erityisesti vaitiolovelvollisuuteen, joka on lakisääteinen työntekijöiden toimintaa ohjaava johtoajatus. Tavoite on hyvä ja paras työpaikka hoitoalan työntekijöille, jossa työntekijät kokevat tulevansa kuulluksi ja tuntevat itsensä arvokkaiksi. Care-apu oy:lle on tärkeää, että työntekijä on tyytyväinen ja se on nähtävissä myös asiakastyössä. Työntekijöiden hyvinvointiin ja jaksamiseen kiinnitämme erityisesti huomion ja tarjoamme riittävän perehdytyksen. Työntekijöiden kanalta, Care-apu oy:ssä arvioimme työn kuormittavuutta. Tämä toteutuu kaksi kertaa vuodessa suunnitellusti kehitys päiviä. Lisäksi jäljestetään joka toinen viikkoa tiimi palaveri ja silloin keskustellaan työntekijöiden palautetta ja korjausehdotuksia.

Kotihoidon toimintaperiaatteita:

1. Asiakslähtöisyys yksilöllinen hoito:

Care-apu oy:n kotisairaanhoidon on suunniteltu vastaamaan asiakkaan yksilöllisiä tarpeita, asiakkaan mielipiteet, toiveet ja arvot otetaan huomioon palvelusuunnittelussa ja kotihoidon toteutuksessa.

2. Itsemääräämisoikeus:

Meidän tavoitteemme on tukea asiakkaan itsenäisyyttä, sekä päätöksentekoa oman elämän valinnoista ja päivittäisistä toiminnoista. Asiakkaalle annetaan mahdollisimman paljon vastuuta omasta hoidostaan.

3. Kokonaisvaltainen hoito:

Kotisairaanhoidon tehtävänä laajaa keskitytään asiakkaan fyysiseen terveyteen, otetaan huomioon asiakkaan psyykinen ja sosiaalisen hyvinvoinnin näkökulma. Pyritämme toiminnallaan ehkäisemään ongelmia ja ylläpitämään asiakkaan hyvinvointia ennaltaehkäisevillä toiminnoilla.

4. Yhteistyö muiden toimijoiden kanssa:

Kotisairaanhoidon tehtävänä on tehdä aktiivisesti yhteistyötä terveydenhuollon, omaisten, muiden tukipalveluiden kanssa varmistaakseen asiakkaan kokonaisvaltaisen hoidon ja tuen kotona asumisen jatkumiseksi.

5. Jatkuvuus ja suunnitelmallisuus:

hoitotyön suunnittelu tehdään yhdessä asiakkaan (ja mahdollisuuksien omaisten) kanssa, siihen kuuluu hoito- ja palvelusuunnitelman tekeminen, RAI-arviointien tekeminen, säännöllinen seuranta ja kirjaaminen. Tavoitteena on tarjota jatkuvaa ja suunnitelmallista kotihoitoa asiakkaan tarpeet ja toiveet huomioiden.

2 ASIAKASTURVALLISUUS

2.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

Sosiaali- ja terveydenhuollon omavalvonta koskee asiakasturvallisuuden osalta sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädännöstä tulevia sitoumuksia. Palo- ja pelastusturvallisuudesta sekä asumisterveyden turvallisuudesta vastaavat eri viranomaiset kunkin alan oman lainsäädännön perusteella. Asiakasturvallisuuden edistäminen edellyttää kuitenkin yhteistyötä kaikkien 25 turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa edellyttämällä mm. poistumisturvallisuussuunnitelman. Care-apu oy:n työntekijöillä on myös ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille. Toimistotiloihin on laadittu palo- ja pelastussuunnitelma ja Joka uusi hoitaja saa turvallisuussuunnitelma. Palosammutuskoulutusta järjestetään henkilökunnalle. Henkilöturvallisuuteen kuuluvat asiat, vartiointi, hälytyspuhelin on henkilökunnan käytössä ja henkilökunta on saanut opastuksen niiden käyttöön.

Asiakasturvallisuutta käytössä on monia työkaluja mm. Asumisturvallisuuden tarkistuslomake, vaarojen tunnistaminen kotona tehtävälle työlle sekä Hoito ja palvelusuunnitelma. Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspalvelulain mukainen velvollisuus ilmoittaa iäkkästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään. Asiakkaan kotona tulee olla toimiva palovaroitin. palovaroitin alkavaa 60 m2 kohti. Palovaroittimen toimintaa tulee testata määräajoin. Asiakkaalle suositellaan myös sammutuspeiton hankkimista kotiin. Mikäli työntekijä havaitsee asiakkaan kotona välitöntä paloturvallisuusvaaraa asiakkaalle itselleen tai hänen ympäristölleen aiheuttavan seikan, tulee työntekijän pyrkiä poistamaan vaara ja ilmoittaa asiasta esimiehelle.

2.2 Vastuu palvelujen laadusta

Sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalain 10 § 4 momentti määrittelee, että sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen tuottajien tulee nimetä palveluyksiköille vastuu henkilö, joka käytännössä vastaa siitä, että palvelut tuotetaan lain asetettujen vaatimusten mukaisesti.

Care-apu oy johtava hallinnollinen toimitus johtaja Diana Koskinen ja vastuusairaanhoitaja Teddy Kasumba Lunkuse. Tämä johtava tiimi yhdessä vastaavat tuotettujen palvelujen laadusta. Toimitus johtajalla on vastuu johtaa ja valvoa kyseistä palvelutoimintaa. Tehtävissä sisältyy valmistus, että toiminta on turvallista, asiamukaista ja täyttää kaikki lainsäädännön vaatimukset.

2.3 Asiakkaan asema ja oikeudet

Palvelutarpeen arviointi

Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai laillisten edustajansa kanssa. Arvioinnin ehtona on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Aina kunnioitetaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja otetaan huomioon hänen toiveensa, mielipiteensä ja yksilölliset tarpeensa. Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet. Palvelutarpeen arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet elikkä miltä osin henkilö pystyy suoriutumaan tavanomaisista elämän toiminnoista asuinympäristössään, ja missä asioissa hän tarvitsee tukea ja apua. Toimintakyvyn heikkenemiseen liittyvät ulottuvuudet, kuten terveydentilan epävakaumus, heikko ravitsemus, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähäisyys tai kipu ovat lisäksi huomioitavia asioita arvioinnissa. Tarvittaessa tehdään asiakkaan elämäntilanteen edellyttämässä laajuudessa moniammatillista.

Asiakkaan ohjausta, neuvontaa ja palvelutarpeen arviointia tehdään ennen alkuperäisen hoitosuhteen alkamista sekä sen aikana. Ensimmäinen yhteydenotto asiakkaalla tapahtuu yleisesti puhelimitse tai sähköpostilla. Silloin kerromme Care-apu Oy:n toiminnasta ja palveluista, joita tuotamme. Lisäinformaatiota lähetämme sovitusti.

Hoito- ja palvelusuunnitelma

Asiakkaan kanssa tehdään kirjallinen hoito- ja palvelusuunnitelma, joka perustuu asiakkaan kanssa tehtyyn voimavarakartoitukseen. Hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa/halutessa hänen omaisensa tai läheisensä sekä kunnan palvelutarpeen arvioija kanssa. Mikäli asiakas ostaa Care-apu Oy:ltä hoitopalveluja yksityisesti, yrityksen toimitusjohtaja tekee suunnitelman yhdessä asiakkaan tai omaisten tai läheisten kanssa yhdessä ja yhteistyössä. Hoito- ja palvelusuunnitelmat tarkistetaan saannollisesti ja päivitetään aina asiakkaan tarpeiden muuttuessa tai vähintään puolen vuoden välein. Hoito- ja palvelusuunnitelmaa on tärkeää, että asiakkaan toiveet tulevat kuulluksi ja tarpeet kartoitetuksi mahdollisimman hyvin.

Palvelusuunnitelma kirjataan DomaCare-järjestelmässä palvelusuunnitelmat -välilehdelle. Asiakkaiden palvelusuunnitelmaan merkitään hoidon tarve, tavoitteet ja tavat, joilla suunnitelman toteutumista seurataan. Lisäksi käyntisuunnitelma (ajat, kestot, sisällöt) kirjataan suunnitelmaan selkeästi. Työntekijät tutustuvat asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin ja viikoittaisissa palaverissa käydään läpi palvelusuunnitelmien toteutumista. Palvelusuunnitelmien päivittämisestä vastaa palvelupäällikkö tai yksikön vastaavat sairaanhoitajat. Tiedonkulusta ja asiakkaiden tilanteen arvioinnista ovat vastuullisia kaikki asiakkaita hoitavat työntekijät. Asiakkaiden ohjausta, neuvontaa ja palvelutarpeen arviointia tehdään ennen varsinaisen hoitosuhteen alkamista sekä sen aikana.

Hoito- ja palvelusuunnitelmaa päivitetään tarpeen mukaisesti, vähintään kaksi kertaa vuodessa. Hoito- ja palvelusuunnitelman arviointia ja toteutumista seurataan toiminnanjohtajan toimesta mm. kirjausten avulla jokaisen asiakaskäynnin yhteydessä. Care-apu Oy:llä on yhteistyökumppaneita, joilla on tarvittavat, hyvinvointi alueiden hyväksymät luvat toiminnan toteuttamiseksi. Yhteistyökumppanilta odotetaan samanlaista sitoutumista ja

laadukasta toimintaa kuin itsekin toteuttaa. Toimintaa seurataan saannollisesti esimerkiksi säännöllisin tapaamisin vastaavan työntekijän kanssa sekä tarkastelemalla säännöllisesti kirjauksia ja asiakaspalautteita. Tarvittaessa yritys ohjaa asiakkaan muille palveluntuottajille esimerkiksi apuvälineiden hankkimista varten.

Asiakkaan vastuuhoidtaja tai muu esihenkilön nimeämä hoitaja tekee asiakkaan väliarvioinnin, jossa hyödynnetään RAI-arviointia, asiakkaan, omaisten ja hoitajien näkemyksiä sekä kirjauksia. Väliarvioinnit kirjataan DomaCareen. Palveluseteliasekkaiden kohdalla hyvinvointialueen koordinaattori tekee asiakkaan RAI-arvioinnit palvelun alkaessa ja arviointia tarkistellaan toimintakyvyn muuttuessa, kuitenkin puolenvuoden välein. Care-apu oy:llä ei ole ostopalvelu asiakkaat täällä hetkellä.

Arvioinnissa käytettävät mittarit ja tiedot

Palveluntarpeen ja toimintakyvyn arvioinnissa käytetään ADL ja IADL-luokitusta, sekä asiakkaan ja omaisen näkemystä palvelun tarpeesta. Omaista pyydetään suullisesti tai kirjallisesti ilmoittamaan huomaamansa vajeet toimintakyvyssä tai päivittäisistä toimista suoriutumisessa. Asiakkaille tehdään RAI-arviointi kahden viikon kuluessa palveluun tulemisesta sekä 6kk välein. Tarvittaessa RAI-arviointi tehdään myös useammin, jos toimintakyvyssä ja palveluntarpeessa havaitaan muutoksia. Hyvinvointialueiden ostopalveluasiakkaiden sekä palveluseteliasekkaiden kohdalla hyvinvointialue tekee palveluntarpeen arvion sekä hoitosuunnitelman, jota noudatamme. Hyvinvointialueiden ostopalvelu asiakkaiden ja yksityisten asiakkaiden kohdalla palveluntuottaja tekee RAI arvioinnit.

Avainten säilytys

Palvelusuunnitelmaan ja asiakastietoihin kirjataan, jos asiakkaan kanssa on sovittu, että kotihoito säilyttää asiakkaan avaimia. Avainten säilytyksestä tehdään asiakkaan kanssa kirjallinen avainten luovutus dokumentti, jota säilytetään asiakkaan kansiossa. Asiakkaan avaimia säilytetään lukollisessa kaapissa Care-apu Oy:n toimistossa. Avaimenperät on koodattu niin, että asiakasta ei voi tunnistaa avaimenperästä. Koodien selitteet/yhdistäminen asiakkaaseen on erillisellä lomakkeella, jota esihenkilö säilyttää toimistolla. Työntekijät saavat ohjeistukset avainkoodien lukemiseen. Jos avaimet palautetaan takaisin asiakkaalle, tästä tehdään erillinen allekirjoitettava avainten palautus -lomake.

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka kehittyy oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Asiakastyössä noudatetaan lakia ja asetuksia. Hoito on yhteistyötä asiakkaan ja hänen lähipiirinsä kanssa. Yrittäjä ja mahdollinen henkilöstö sitoutuvat noudattamaan yrityksen arvoja. Asiakkaiden kanssa tehdään palvelua hoitosopimus, jossa määritellään palvelu ja tarvittavat toimenpiteet. Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan sekä asiakasta hoitavan lääkärin että omaisten ja läheisten kanssa

ja ne kirjataan asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan.

Care-apu oy antaa asiakkaalle mahdollisuus tutustua yksikköön ja hoitajiin etukäteen. Uudelle/ mahdollisille asiakkaille annetaan tietoa puhelimitse tai sähköpostitse, ja heille lähetetään postitse heidän niin toivoessaan esite. Ennen palvelun ostopäätöstä asiakkaan luona tehdään ilmainen palvelutarpeen kartoitus. Tutustumiskäynnille voi tulla vastuu sairaanhoitajan lisäksi toinen hoitaja, jos asiakas haluaa tutustua etukäteen hoitajiin. Asiakkaalla tulisi mahdollisuuksien mukaan olla oikeus esittää toiveita esimerkiksi siitä, kuka häntä avustaa sukupuolisensitiivisissä tilanteissa.

Annetaan tietoa asiakkaasta tai omaista tai edunvalvojaa sopimusten sisällöstä, palvelun kustannuksista ja sopimusmuutoksista kirjallisesti. Suullista tietoa annetaan kartoituskäynnillä, puhelimitse ja ensimmäisessä varsinaisessa neuvottelussa, jossa hoitosopimus allekirjoitetaan. Kustannusten muuttumisesta ilmoitetaan vähintään 2kk ennen muutosta ja sopimuksen muutoksista tehdään uusi kirjallinen sopimus.

Sosiaali- ja terveydenhuollon työntekijöiden tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Ensisijaisesti huomioon asiakkaan toivomukset ja mielipide ja muutoinkin kunnioitetaan hänen itsemääräämisoikeuttaan. Laatomalla hoitotahdon asiakas voi varmistaa, että hoidossa noudatetaan hänen elämänarvojaan ja että mahdolliset hoitoratkaisut perustuvat hänen omaan tahtoonsa. Hoitotahdon laatiminen mahdollisimman ajoissa edistää itsemääräämisoikeuden kunnioittamista. Palvelun toteutettaessa otetaan ensisijaisesti huomioon asiakkaan toivomukset ja mielipide ja muutoinkin kunnioitetaan hänen itsemääräämisoikeuttaan.

Perehdytyksessä painostetaan, että asiakkaiden yksilöllisellä ja hyvien hoitokäytäntöjen avulla pystytään erilaisia häiriökäyttäytymisiä vähentämään. Asiakkaiden kanssa keskustelu, rauhoittelu ja turvallisen ilmapiirin luominen toimivat olennaisena osana ennaltaehkäisyssä. Henkilökunnan rauhoittava käytös ja arvostava suhtautuminen on erittäin tärkeitä päivittäistä ennaltaehkäisyä. Lisäksi käytetään lääkkeettömät hoitokeinot, kuten keskustelu, rauhoittelu ja huomion ohjaaminen muuhun, kun levottomuutta aiheuttamaan toimintaan. Henkilökunta yrittää luomaan kotikäynnille rauhallisen ilmapiirin ja välttämään kiireen tuntua. Selkeät ja virikkeitä antava päivärytmi sekä aktivoiva ja mukaan ottava työote toimivat osaltaan myös ennaltaehkäisevinä toimenpiteinä. Muita käytännön keinoja ovat asiakkaan taustan ja elämänkaaritietojen tuntemus, sairauksien hyvä hoitaminen ja tutkiminen, oikea ja riittävä lääkitys, asianmukainen fysioterapia, liikuntaharjoitukset sekä ateriapalvelut.

Yksikössä käytettävät rajoitustoimenpiteet koskevat kotona asuvien kotihoidon asiakkaiden yksin ulkona liikkumista sekä lääkkeiden säilytystä. Esimerkiksi muistisairaus aiheuttaa riskin eksymiselle yksin ulos lähtiessä. Sen vuoksi asiakas voi mennä ulkoilemaan ainoastaan hoitajan tai omaisen kanssa. Heikentynyt muisti aiheuttaa riskin sille, että asiakas ottaa itse lääkkeitä väärin aikoihin/väärillä päivillä/useamman kerran. Asiakkaan toimesta tuleviin lääkitys poikkeamiin reagoidaan herkästi. Kun riski lääkitys poikkeamalle kasvaa heikentyneen muistin takia, asiakkaan ja omaisen kanssa otetaan puheeksi lääkkeiden säilytys lukollisessa kaapissa asiakkaan kotona. Tällöin kotihoidon hoitajilla on avain tai numerokoodi lukollisen

kaapin/lääkelaatikon avaamiseen. Lääkkeiden tai muiden tarvikkeiden lukitsemisesta tehdään merkintä hoitosuunnitelmaan. Muita rajoitustoimenpiteitä ei ole ollut käytössä ja jatkossa jos niille tulee tarve, asiasta konsultoidaan lääkäriä.

Sosiaali- ja terveydenhuollossa 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. Kehitysvammaisten erityishuollosta annetun lain (519/1977) 3a luvussa on säännökset erityishuollossa olevien asiakkaiden itsemääräämisoikeuden vahvistamisesta ja rajoitustoimenpiteiden käytöstä.

Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan sekä asiakasta hoitavan lääkärin että omaisten ja läheisten kanssa ja ne kirjataan asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Rajoittamistoimenpiteistä tehdään kirjaukset myös asiakasasiakirjoihin. Mikäli rajoitteiden tai pakotteiden käyttö on välttämätöntä, tulee vakavasti pohtia, onko koti enää oikea hoitopaikka asiakkaalle. Pakotteiden ja rajoitteiden käyttöönoton tarpeellisuudesta pyydetään lääkärin arvio ja käytöstä tehdään kirjaus asiakastietojärjestelmän. Rajoitteita voidaan suorittaa ainoastaan lääkärin antaman kirjallisen luvan perusteella.

Asiakkaan suojatoimenpiteen käyttämisestä tehdään hoito asiakirjoihin erilaisia merkinnät: esimerkiksi, toimenpiteen syy, alkamis- ja päättymisajankohta, toimenpiteen luonne, päätöksentekijän nimi, asian käsittelyyn osallistuneet henkilöt, tehdyt päätökset ja niiden toteuttaminen, täytetään asukkaan suojatoimenpiteiden määräys- ja seurantalomake.

Asiakkaan kohtelu

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava kunnioittaen hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään. Care-apu Oy:n toimitusjohtaja tapaa kaikkia asiakkaita säännöllisesti ja keskustelee heidän kanssaan asiakkaan toiveista ja tarpeista. Se on tärkeää, että asiakas tulee kohdatuksi ja kohdelluksi kunnioituksella ja kiireettömästi. Toimitusjohtaja Diana Koskinen on paljon tietoa mm. alan palveluista, sisällöistä ja palvelujen hakemisesta, joten hän mielellään ohjaa ja auttaa asiakkaita. Care-apu oy toivoo jatkuvasti palautetta toiminnastaan asiakkailta ja heidän omaisiltaan. Palautetta saadaan esimerkiksi asiakaskäyntien yhteydessä suullisesti, kirjallisesti tekstiviesteinä tai sähköposteinä. Yrityksellä on myös käytössään kotisivu, joiden avulla asiakkaalla on mahdollisuus antaa palautetta anonyymisti.

Asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava kunnioittaen hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään. Sosiaalivalvontalain palveluissa jokaisella on oikeus tehdä omaa elämäänsä koskevia valintoja ja päätöksiä. Se on hoito henkilökunnan tehtävä kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Care-apu oy:ssa käydään läpi asiakkaiden palauteet ja palautteisiin vastataan viipymättä. Mikäli havaitaan poikkeamia asiakkaan kohtelussa ja itsemääräämisoikeuden kunnioittamisessa muilta kuin yrityksen taholta, siihen puututaan ottamalla yhteyttä edunvalvontaan, sosiaalitoimeen tai muuhun tahoon. Asiaa käydään läpi asiakkaan kanssa ja pyydetään anteeksi ja informoidaan myös omaisia/läheisiä. Asianosaisten kanssa käydään tapahtuma läpi ja

sovitaan jatkotoimenpiteistä. Havaittuihin laatupoikkeamiin puututaan välittömästi. Tarvittaessa järjestetään tapaaminen, johon voidaan kutsua potilasasiavastaava.

2.4 Muistutusten käsittely

Asiakkaalla on oikeus ja velvollisuus antaa palautetta yrityksen toiminnasta. Asiakas voi tehdä reklamaation suoraan yrittäjälle. Korvauksista keskustellaan yhteisymmärryksessä asiakkaan tai omaisen kanssa. Palvelujohtaja varmistaa asiaan kuuluvien korvausten toteutumisen. Tulevaisuudessa kyselyjen tuloksia ja asiakaspalautteista saatua tietoa käsitellään ja niitä käytetään toiminnan kehittämisessä. Palautetietoa voidaan tuolloin käyttää myös koulutustarpeita arvioitaessa.

Mikäli asiakas haluaa lopettaa palveluiden ostamisen ja tieto tulee työntekijälle, niin työntekijä välittää viesti johtajaan ja irtisanomien tehdään asiakkaan toiveiden mukaisesti. Yleinen irtisanomisaika on 2 viikkoa, mutta sopimuksessa voi olla toinen irtisanomisaika, jota noudatetaan irtisanovan asiakkaan kohdalla. Jos asiakas on, tyytymätön saamaansa kohteluun on hänellä oikeus tehdä asiasta muistutus palveluntuottajalle tai johtavalle viranhaltijalle, jolla on mahdollisuus vaikuttaa valituksen tekijän tilanteeseen, jos muistutus on aiheellinen. Kun palvelu perustuu ostopalvelusopimukseen, muistutus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle. Asiakasta neuvotaan tarvittaessa muistutuksen tekemisessä. Muistutukseen pitää vastata kohtuullisen ajan kuluessa. Kohtuullisena aikana pidetään 1-6 viikkoa. Muistutuksen tekeminen ei vaikuta asiakkaan oikeuksiin hakea muutosta päätöksiin tai oikeuteen kannella asiastaan valvontalakia valvoville viranomaisille.

Palveluntuottaja vastaa siitä, että muistutukset käsitellään huolellisesti ja asianmukaisesti. Tavoiteaikana pidetään 2 viikkoa. Muistutuksessa kuvattu asia on tutkittava puolueettomasti ja riittävän yksityiskohtaisesti, jotta asiakas pitää asian selvittämistä luotettavana ja kokee tulleen kuulluksi. Muistutuksessa annettavassa ratkaisussa on käytävä ilmi, mihin toimenpiteisiin muistutuksen takia on ryhdytty ja miten asia on muuten ratkaistu. Muistutuksen takia annettuun ratkaisuun ei voi hakea muutosta, mutta asia voidaan ottaa uudelleen käsittelyyn, mikäli asiassa ilmenee jotakin uutta. Muistutuksen käsittelyssä syntyneet asiakirjat sisältävät asiakkaan hoidon kannalta oleellista tietoa ja ne voidaan liittää siltä osin asiakastietoihin.

Muistutuksen vastaanottaja Teddy Kasumba Lunkuse; +358456101848

Asiakkaan oikeusturva

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Tosiasialliseen hoitoon ja palveluun liittyvät päätökset tehdään ja toteutetaan asiakkaan ollessa palvelujen piirissä. Palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

Muistutuksen vastaanottaja Teddy Kasumba Lunkuse; +358456101848

Sosiaaliasiavastaava palvelee sekä julkisen että yksityisen sosiaalihuollon asiakkaita. Hyvinvointialueen sosiaaliasiavastaava toimii asiakkaan oikeuksien edistämiseksi:

- tiedottamalla asiakkaan oikeuksista
 - neuvomalla asiakkaan asemasta ja oikeuksista
 - neuvomalla muistutuksen laatimisessa
 - raportoidulla asiakkaan aseman ja oikeuksien kehittymisestä vuosittain kunnanhallitukselle
 - edistämällä muilla tavoin sosiaalihuollon asiakkaan oikeuksien toteutumista
- Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamista palveluista

Länsi-Uudenmaan potilas- ja sosiaaliasiavastaavien yhteystiedot:

Espoo, Hanko, Kauniainen, Kirkkonummi, Raasepori:

sosiaali- ja potilasasiavastaavat Eva Peltola ja Terhi Willberg, p. 029 151 5838.

sähköposti: sosiaali.potilasasiavastaava@luvn.fi

Neuvontaa puhelimitse ma 10-12, ti, ke, to klo 9-11 (ei perjantaisin eikä pyhien aattona).

Inkoo, Karkkila, Lohja, Siuntio, Vihti:

Sosiaaliasiavastaavat/ Potilasasiavastaavat

Clarissa Kinnunen

Jenni Henttonen

p. 040 027 7087 ma klo 12-15 ti, ke, to klo 9-12 (ei perjantaisin eikä pyhien aattona).

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista. Valtakunnallinen kuluttajaneuvonta puh. 029 5536 901 (suomi) 029 5536 902 (ruotsi) talouden suunnitteluun, maksamiseen ja maksuvaikeuksien selvittäminen.

www.kuluttajaneuvonta.fi

Osoite:

Sosiaalitalo

Sibeliuksenkatu 6 A 2,

04400 Järvenpää

puh: 040 559 8609

toimisto@sosiaalitaito.fi

www.sosiaalitaito.fi

Huomaathan, että sähköposti ei ole tietoturvallinen yhteys ja siksi sen käyttöä ei voida suositella arkaluonteisten tietojen lähettämiseen. Jos haluat lähettää salattua sähköpostia sosiaali- ja potilasasiavastaavalle, käytä salassa pidettävissä asioissa suojattua sähköpostia osoitteessa: [https://turvaposti.luvn.fi\(ulkoinenlinkki\)](https://turvaposti.luvn.fi(ulkoinenlinkki)) tai klikkaa linkkiä ja rekisteröit siellä palveluun oman sähköpostiosoitteesi.

Kaikki päätökset käsitellään asianomaisen tiimin kanssa ja palautteet huomioidaan toiminnan kehittämisessä. Tavoiteaika muistutusten käsittelylle on 2 Viikkoa.

Omatyöntekijä

Sosiaalihuoltolain mukaan sosiaalihuollon asiakkaalle on nimettävä asiakkuuden ajaksi omatyöntekijä. Työntekijää ei tarvitse nimetä, jos asiakkaalle on jo nimetty muu palveluista vastaava työntekijä tai nimeäminen on muusta syystä ilmeisen tarpeetonta. Omatyöntekijänä toimivan henkilön tehtävänä on asiakkaan tarpeiden ja edun mukaisesti edistää sitä, että asiakkaalle palvelujen järjestäminen tapahtuu palvelutarpeen arvioinnin mukaisesti.

Care-apu Oy:n kotihoidossa jokaiselle asiakkaalle nimetään omatyöntekijä, jonka tehtävänä on tarkasti tutustua asiakkaan hoitosuunnitelmaan ja arvioida sen toteutumista. Omatyöntekijän vastuualueena on tuntea oma asiakas, ja hänelle pyritään suunnittelemaan useammin käyntejä asiakkaalle, jonka omatyöntekijäksi työntekijä on nimetty. Asiakkaan perusteellinen tunteminen on tärkeää, jotta hoito voidaan toteuttaa turvallisesti ja luottamuksellisesti.

2.5 Henkilöstö

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

Care-apu oy:ssa henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon 2016 sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annettu laki. Vaadittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä. Sosiaalipalveluja tuottavissa yksiköissä huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen.

Yksikössä työskentele täällä hetkellä täysiaikaisesti

1 Palvelujohtaja, 1 Vastuusairaanhoitaja, 2 sairaanhoitajaa, 4 lähihoitajaa, 3 avustajat/siivoajat. Tätä joukkoa on tarkoitus kasvattaa lähi- ja sairaanhoitajilla asiakaskunnan kasvun mukaan. Sijaisina käytetään tällä hetkellä omia jo olemassa olevia työntekijöitä tai tekijöitä, jotka tekevät työtä vain keikkaluonteisesti. Sijaisilla on Care-apu Oy:ssä samat vaatimukset kuin vakituisella henkilökunnalla. Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet Rekrytoinnissa noudatamme yksityisen sosiaalipalvelujen työehtosopimusta, riittävä ammattitaito henkilöstöllä. Care-apu Oy pitää jatkuvaa rekrytointia yllä. Periaatteena on löytää työntekijöitä, jotka tekevät työnsä laadukkaasti ja ammatillisesti. Työtä on eri ammattinimikkeille, joten 9 rekrytointi ja työntekijän palkkaaminen riippuu työnkuvasta, mihin työntekijä palkattaisiin. Luvat ja taustat tarkistetaan työntekijöiltä aina.

2.6 Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Care-apu Oy tarkastaa kaikilta työntekijöiltä rikosrekisteriotteen (Valvontalaki 28 §), luvat Valviran rekisteristä, lääkeluvat sekä osaamisen. Rekrytoinnissa noudatamme terveyden- ja sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista annettua lakia sekä STM:n julkaisun "Sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimukset" (2007:18) ohjeita. Lähihoitajan kelpoisuus tehtäviin on lain 8 § mukaisesti: tehtävään soveltuva sosiaali- ja terveysalan perustutkinto tai muu vastaava tutkinto. Samoin Lain terveydenhuollon ammattihenkilöistä mukaan sairaanhoitajan tehtävässä voi toimia vain laillistettu sairaanhoitajan/terveydenhoitajan/kättilön tutkinnon suorittanut henkilö.

Soveltuvuutta on vaikea tarkistaa kodeissa tehtävässä työssä, minkä vuoksi toiminnanjohtaja tekee aina kotikäyntejä uuden työntekijän kanssa. Näin työntekijät saavat kaikki samanlaisen, laadukkaan ja kattavan perehdytyksen. Samalla toiminnanjohtaja arvioi työntekijän soveltuvuutta ja pätevyyttä kyseisen työn tekemiseen. Rekrytoitaessa työntekijöitä, hakemuksissa kysytään jo alustavasti kielitaidosta. Työntekijän kielitaito varmistetaan kuitenkin vielä haastattelemalla hakija ja näin varmistetaan riittävä kielen osaaminen. Sairastapauksissa/loma-aikoina työskentelee koulutettu ja perehdytetty sijainen, jolla tarvittavat luvat voimassa. Avoimet työpaikat ilmoitetaan duunitoriin ja meidän kotisivuillamme. Rekrytointiprosessi pyritään hoitamaan tasapuolisesti ja avoimesti. Työntekijöitä palkataan tarpeen mukaan. Hoitohenkilökunnan ammattipätevyys tarkistetaan Valviran rekisteristä. Ei oteta enempää asiakkaita kuin mitä pystymme laadukkaasti hoitamaan. Asioita käsitellään ja organisoidaan säännöllisesti kuukausittain järjestettävissä palavereissa. Posintra tukee yrittäjän aloitus ja neuvo yrittäjä tarvittaessa. Tulevaisuudessa jos työskennellään lasten, kanssa työskenteleviltä rikosrekisteriotteen tarkistus hankitaan.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Lähiesimies vastaa työntekijän perehdytyksestä ja uusille työntekijöille on laadittu perehdytyskansio. Henkilökunnalle laaditaan koulutussuunnitelma vuosittain. Care-apu oy perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Myös perehdytetään opiskelijoita ja paluun jälkeen pitkään tehtävistä poissaolleita. Johtamisen ja koulutuksen merkitys tehostuu, kun työyhteisö sisäistää uudenlaista toimintakulttuuria mm. itsemääräämisoikeuden tukemisessa tai omavalvonnan suunnittelussa ja toimeenpanossa.

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskouluttautuminen. Erityisen tärkeä täydennyskoulutuksen osa-alue on henkilökunnan lääkehoito-osaamisen varmistaminen. Perehdyttäminen henkilökohtaisen avustajan tehtäviin Care-apu Oy:ssä tapahtuu asiakkaan kotona, asiakkaan toiveiden mukaisesti. Perehdyttämisen tavoite on, että uusi työntekijä oppii tuntemaan Care-apu oy:n arvot., strategiset tavoitteet, toimintatavat- ja prosessit, asiakkaat, yhteistyökumppanit sekä työntekijää kohdistuvat odotukset ja mahdollisuudet.

Perehdytyksessä otetaan huomioon työntekijän yksilölliset oppimishaasteet ja -tavoitteet. Perehdytettävän valmiudet itsenäiseen työskentelyyn arvioidaan yksilöllisesti, mutta tavoitteena on, että työntekijä kykenee perehdytyksen jälkeen suoriutumaan töistä itsenäisesti. Henkilöstön perehdyttämisessä, opastuksessa ja koulutuksessa työsuojelu otetaan huomioon osana jokapäiväistä omaa työtä. Keskeisenä tavoitteena on turvallinen työympäristö, joka on yksi perusedellytys kehittäessä Care-apu oy:n vaikutta vaksi ja palvelukeskeiseksi yritykseksi. Vastaavasti tuloksellinen toiminta luo mahdollisuuden henkilöstön fyysisen, psyykkisen, sosiaalisen

hyvinvoinnin sekä työkyvyn edistämiseen. Työntekijän on ilmoitettava havaitsemistaan vioista sekä turvallisuutta ja terveellisyttä uhkaavista vaaroista asiakkaiden kotona.

2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Sosiaalihuoltolain 41 §:ssä säädetään monialaisesta yhteistyöstä asiakkaan tarpeenmukaisen palvelukokonaisuuden järjestämiseksi. Sosiaalihuollon asiakas voi tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti ja iäkkäiden asiakkaiden siirtymät palvelusta toiseen ovat osoittautuneet erityisen riskialttiiksi. Myös lastensuojelun asiakas voi tarvita koulun, terveydenhuollon, psykiatrian, kuntoutuksen tai varhaiskasvatuksen palveluja. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palvelunantajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä.

Yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien ja eri hallinnonalojen kanssa on järjestetty: Henkilökunta on tarvittaessa yhteydessä asiakasta hoitavaan lääkäriin, psykiatriin tai muuhun hoitavaan tahoon.

2.8 Toimitilat ja välineet

Care-apu oy:n toimitiloja käytetään toimisto tarkoitukseen, sekä toiminnassa käytettävien laitteiden, välineiden ja asiakirjojen säilytyspaikkana.

Toimitilana on liikehuoneisto osoitteessa:

Toimisto 2: Kalastajankuja 4 LH 2, 02230 Espoo

Toimisto1: Laivurinkatu 5, 06100 Porvoo

Palvelut tuotetaan asiakkaiden kotona. Suurin osa työstä tapahtuu asiakkaiden kodeissa, ja pidetään huolta siitä, että tilat ovat asiakkaille viihtyisät ja toimivat turvalliseen ja hyvään hoitotyöhön. Esihenkilö ja vastaava sairaanhoitaja huolehti, että asiakkaiden kotona on palvelun turvalliseen tuottamiseen tarvittava välineistö. Palvelu alkaa palvelun tarpeen kartoituksella, jossa arvioidaan asiakkaan toimintakykyä ja luodaan asiakkaan tarpeiden ja toiveiden mukainen palvelusuunnitelma.

2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Yksikön asiakastietoja sisältävät laitteet

Yritystoiminnassa käytettäviä laitteita, kuten kännyköitä ja tietokoneita, käytetään ainoastaan yksikön toimintaa koskevissa asioissa, ja ne ovat erillään henkilökohtaisista laitteista. Yritystoiminnassa käytettäviä laitteita säilytetään Care-apu oy:n toimistossa lukollisissa kaapeissa. Laitteet suojataan salasanoilla, jotka ovat ainoastaan työntekijöiden tiedossa. Yritystoiminnassa käytettäviin laitteisiin hankitaan suojausjärjestelmä, jolla ehkäistään asiakastietoja joutumasta asiaan kuulumattomien käsiin esimerkiksi mahdollisissa hakkerointi tilanteissa. Laitteiden ja tilien salasanat vaihdetaan puolen vuoden välein. Lisäksi Care-apu oy:n sähköpostitileille kirjautuminen on suojattu salasanan ja yrityspuhelimeen tulevan vahvistuskoodin avulla.

Vastuuhenkilön yhteystiedot Terveystieteiden laitteista päävastuullisena toimii: Diana Koskinen, 0443269022, info@care-apu.eu

Teknologiset ratkaisut

Turvapuhelimen käytössä ja hankinnassa ohjaa asiakasta omainen tai muu taho. Aina esim. suihkun jälkeen varmistetaan, että asiakas laittaa turvarannekkeen takaisin käteen. Asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevien turva- ja kutsulaitteiden toimivuus ja hälytyksiin vastaaminen varmistetaan, että jatkuva laitteiden luotettavuuden ja kunnon seuranta ja tarvittaessa kalibrointi, vaihto ja huolto. Turvalaitteet eivät tule omavalvontasuunnitelman laatijan kautta, joten ei tiedossa.

2.10 Lääkehoitosuunnitelma

Care-apu oy:n lääkehoito perustuu yksikkökohtaiseen lääkehoitosuunnitelmaan, jota päivitetään säännöllisesti. Lääkehoitosuunnitelma laatimisesta vastaa vastuu sairaanhoitaja, Teddy Kasumba Lunkuse. Suunnitelma on päivitetty 02/24. Lääkehoitosuunnitelma on osa henkilöstön perehdyttämistä. Toimintayksikön lääkehoitosuunnitelma on laadittu sosiaali- ja terveystieteiden ja THL:n Turvallinen lääkehoito -oppaan mukainen lääkehoitosuunnitelma. Se on osa kotihoidon toiminnanohjausjärjestelmää ja lääkehoidon suunnitelmallisen toteuttamisen, arvioinnin ja kehittämisen työväline. Lääkehoitosuunnitelma päivitetään tarpeen mukaan ja tarve arvioidaan vuosittain suunnitelmaa tarkistettaessa. Lääkehoitosuunnitelman ylläpidosta ja päivittämisestä vastaa palveluiden johtaja. Lääkehoidosta vastaava lääkäri päivittää lääkehoitosuunnitelman aina tarpeen vaatiessa ja tarkastaa sen vuosittain. Esihenkilöt seuraavat lääkehoitosuunnitelman toteutumista. Lääkemääräykset tulee osata ymmärtää oikein ja toteuttaa lääkehoitoa siten, että oikea potilas saa oikean lääkkeen ja annoksen, oikeassa muodossa, oikeana ajankohtana sekä oikeaa annostelutekniikkaa käyttäen.

Asiakaan omaa lääkehoidon toteutusta seurataan päivittäin ja päivitetään tarpeen mukaan. Tarkistetaan asiakkaan lääkehoidon toteutuksen ajantasaisuus vähintään kuukauden välein.

Lääkehoidosta vastaavan henkilön yhteystiedot:

Lääkehoidon kokonaisuudesta vastaava laillistettu terveydenhuollon ammattihenkilö (kotisairaanhoito):

Lääketieteen tohtori Risto Laitila

SV-numero 264101

2.11 Asiakastietojen käsittely ja tietosuoja

Työntekijöiden perehdytykseen kuuluu DomaCare-asiakastietojärjestelmään tutustuminen ja yksikön kirjaamiskäytännöt. Järjestelmän käyttö opetetaan jokaiselle uudella työntekijälle ja perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen. Asiakaan tiedot kirjataan sähköiseen käynneistä heti asiakaskäynnin jälkeen DomaCaren mobiilisovelluksella sekä potilasasiakirjoihin toimistolla. Järjestelmään on kullakin käyttäjällä omat tunnukset ja salasanat. Vastuusairaanhoitaja tarkistaa päivittäin, että asiakkaiden käynnit on merkitty tehdyiksi ja kirjaukset löytyvät asiakkaista.

Asiakaspaperit säilytetään lukollisessa kaapissa, kaappi on tällä hetkellä meidän toimistossamme (Kalastajankuja 4 LH 2, 02230 Espoo). Avaimien säilytys sovitusti lukollisessa säilytystilassa, turvallisuusmääräyksiä noudattaen. Jokaisen henkilöstöön kuuluvan tulee näyttää osaamisensa ja kuvailla sanoin tietosuojan merkitys ja tärkeys. Jokaisen henkilöstöön kuuluvan työsopimuksessa on selitetty tietosuojan merkitys ja allekirjoittamalla työsopimuksensa työntekijä sitoutuu noudattamaan salassapito- ja vaitiolositoumusta.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Diana Koskinen, Laivurinkatu 5, 06100 Porvoo +358443269022

2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä.

Asiakkaita, läheisiä sekä yhteistyökumppaneita kannustetaan antamaan suullista ja kirjallista palautetta toiminnasta hoitohenkilökunnalle, lähiesihenkilöille sekä johdolle. Asiakaspalautetta saadaan mm. asiakastapaamisten ja asiakaskäyntien yhteydessä. Välitöntä asiakaspalautetta voidaan antaa myös puhelimitse, sähköpostilla, yrityksen kotisivujen kautta ja kirjeitse. Lapsiperhetyössä asiakaspalautetta kerätään kirjallisesti sopimuksen päättyessä. Saadun tiedon ja syntyneen ymmärryksen perusteella voidaan palveluja ja toimintaa kehittää paremmaksi toimitusjohtajan johdolla. Kehittämiseen osallistuu osaltaan jokainen työntekijä ja tarvittaessa sidosryhmätkin. Asiakaspalautekysely annetaan asiakkaalle viimeistään kuukauden sisällä palvelusuhteen alkamisesta, ja asiakaspalautekysely lähetetään uudelleen vuoden välein.

Palautteiden käsittely

Kriittiset palautteet käsitellään ja tehdään välittömät korjaustoimet, joista tiedotetaan sekä työntekijöitä että palautteen antajaa. Kuukausittain saatu palaute luokitellaan induktiivista sisällönanalyysejä mukailleen. Otetaan palaute kehityskohteiksi toiminnan kehittämiseksi seuraavalle kuukaudelle.

3 OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA

3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Riskit ovat monien toimintojen yhteismäärä. Asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on omavalvontasuunnitelman ja omavalvonnan toimeenpanon edellytys. Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskit saattavat aiheutua esimerkiksi riittämättömästä henkilöstömitoituksesta tai toimintakulttuurista esim. riskejä voi aiheutua perusteettomasta asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta, fyysisestä toimintaympäristöstä. Ilman riskien tunnistamista ei riskejä voi ennaltaehkäistä eikä toteutuneisiin epäkohtiin voida puuttua suunnitelmallisesti.

Jokaisella terveydenhuollon työntekijällä on ilmoitusvelvollisuus, jos hän havaitsee epäkohtia tai ilmeisiä uhkia asiakkaan hoidon toteuttamisessa. Minimoidaan/ eliminoidaan työntekijään tai ympäristöön liittyviä riskejä ja, niin että asiakkaat saavat kaikkein parasta, turvallisinta ja vaikuttavinta hoitoa ja huolenpitoa. Riskienhallintaan kuuluu myös tarkoituksellinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskitekijöiden poistamiseksi sekä mahdollisten raportointi, häiritä tapahtumien kirjaaminen, analysointi ja jatkotoimien toteutus. Omavalvonta rakentuu

riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtien riskejä tulee arvioida monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökannasta. Jokainen työntekijä kartoittaa tehtävään liittyvät riskit. Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Tähän edellytetään sitoutumista, oppia virheistä ja muutoksesta, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden ehdottaminen on mahdollista.

Turvallisuudenhallinta on osa kokonaisvaltaista riskienhallintaa. Riskienhallinnan vaatimus on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen keskusteluympäristö, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä havaintojaan. Asiakkaan vointia ja kotien fyysisen ympäristön riskejä kartoitetaan ensikäynnillä ja siitä lähtien jatkuvasti asiakaskäynneillä. Asiakkaan perusoikeuksia palveluissa ja toimissa ei rajoiteta. Asiakasturvallisuutta edistetään ja korjataan toimialatasolla lääkehoito-osaamisen, hoitoon liittyvien infektioiden torjunnan, hoidon dokumentoinnin, fyysisen ympäristön, apuvälineiden sekä osto- ja tukipalvelujen osalta jatkuvasti.

Riskitekijöiden kartoitus jokaisessa asiakaskohteessa. Tarvittaessa olemme yhteydessä eri tahoihin ja hyvinvointialueen asumisturvallisuuteen liittyen. Erillisiä lomakkeita käytössä. Työntekijät saavat ohjeistusta kriittisiin työvaiheisiin.

Erillisessä, työntekijöille tarkoitettussa perehdytyskansiossa, on kirjattuna toimintaohjeet kotona tehtävään työhön äkillisten tilanteiden varalta sekä työturvallisuusriskitekijät, joihin jokaisella työntekijällä on velvollisuus huolellisesti tutustua ja käydä läpi yhdessä työnantajan kanssa. Perehdytyskansio kuuluu osana henkilöstön laadukkaaseen perehdyttämiseen. Yritys katsoo ainokaiseksi suurimmista riskeistä henkilökunnan saatavuuden alalla olevan henkilöstöpulan vuoksi. Tähän riskiin on varauduttu mm. jatkuvalla työntekijähauulla, yritysysteistyöllä, asiakasmäärän hallinnalla sekä toimintasuunnitelman henkilöstön sairastumisen ja poissaolon ajaksi.

Toinen yrityksen tunnistettu suuri riski koskee tietoturvaa. Yritys on ratkaissut tietoturvan järjestämällä Doma-care henkilökunnalle käyttöön luotettavan asiakastietojärjestelmän, johon jokaisella on omat henkilökohtaiset tunnukset. Lisäksi henkilökuntaa ohjeistetaan paitsi järjestelmän käyttöön, myös hyvään kirjaukseen.

Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta kehitetään tunnistamalla etukäteen kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen edellytysten ja tavoitteiden toteutuminen on uhatta. Esihenkilön vastuulla on perehdyttää henkilökunta omavalvonnan periaatteisiin ja toimeenpanoon mukaan lukien henkilökunnalle laissa asetettuun velvollisuuteen ilmoittaa asiakasturvallisuutta koskevista epäkohdista ja niiden uhista. Esimerkiksi asiakkaan kodissa olevat esteet, vaaralliset esineet, palovaroittimien toimivuus, riittävä ruoka jääkaapissa ja rikkiäiset laitteet ovat työympäristöön liittyviä riskejä. Asiakkaaseen liittyviä toiminnan riskejä ovat muistamattomuus, toimintakyvyn muutokset ja suuri määrä lääkkeitä. Työyhteisön työntekijät tuovat esiin epäkohtia, laatupoikkeamia ja riskejä eri tavoilla, suullisesti suoraan esihenkilölle. Yksikön esihenkilö vastaa turvallisuuskulttuurin edistämisestä, jotta auraus epäkohtien kertomiseen olisi mahdollisimman pieni. Asiakkaat myös voivat antaa suullista tai kirjallista palautetta henkilökunnalle tai suoraan esimiehelle tai yrityksen johdolle. Heille annetaan tarvittavat yhteystiedot ilmoituksen antamiseen. Läheltä piti -tilanteet, haittatapahtumat, vaaratilanteet, tapaturmat ja kaltoinkohtelu raportoidaan, sekä analysoidaan ja toteutetaan korjaavat toimenpiteet.

3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Ilmoitusvelvollisuus

Terveystieteiden henkilöstön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle lain sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (Valvontalaki 29-30§) mukaisesti, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus informoida havaitut epäkohdat. Vaaratilanteet ja epäkohdat käsitellään säännöllisesti tiimipalaverissa, henkilöstön ja vastuuhenkilöiden kanssa. Tavoite on, että yhdessä etsitään paras mahdollinen ratkaisu, miten ehkäistä läheltä piti -tilanteet. Huomioidaan toimintaohjelman ja omavalvontasuunnitelman päivittäminen.

Epäkohdat määritellään mahdollisimman selkeästi:

- mitä on tapahtunut
- miksi tapahtui
- miten tapahtui
- ketkä olivat läsnä
- mitä olisi voinut tehdä toisin
- miten asia korjataan
- miten ehkäistään, ettei vastaava epäkohta toistu.

Riskien ennaltaehkäisemiseksi pidetään henkilöstökokouksia sekä riskin tapahtuttua tiimin jäsenten kanssa käsitellään tapahtunut avoimesti, jotta jokainen voi tuoda mielipiteensä esiin parhaasta ratkaisusta. Työmenetelmän mahdollinen uudelleenjärjestely. Sovitut toimintatavat kirjataan henkilöstökokousmuistioon ja informoidaan kaikille suullisesti ja kirjallisesti. Henkilöstökokousmuistiokansio on kaikkien työntekijöiden nähtävillä ja perehdyttyään siihen jokaisen työntekijän allekirjoitettavissa toimistolla. Riskienhallinta ja omavalvonta ovat osa joka päivästä arjen työtä palveluissa.

Aluehallintovirasto tai Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto voi antaa määräyksen epäkohdan poistamiseksi ja päättää sitä koskevista lisätoimenpiteistä siten kuin erikseen säädetään.

Valvontalain 29-30§ mukaisten ilmoitusten toimintaohje:

Valvontalain 29 § mukaisesti sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimivien on toimittava siten, että asiakkaalle toteutettavat sosiaalipalvelut toteutetaan laadukkaasti. Care-apu Oy:n henkilöstö on valvontalain 29 § mukaan ilmoitusvelvollinen huomatessaan epäkohdan tai mahdollisen uhan asiakkaan hoidossa. Ilmoitus tehdään Care-apu Oy:n esihenkilölle tai vastaavalle sairaanhoitajalle. Jokaista työntekijää kehoitetaan heti perehdytysvaiheessa tuomaan esille mahdollisia epäkohtia ja niiden uhkia. Tällöin epäkohdan tai mahdollisen epäkohdan uhan syyt käydään läpi perusteellisesti työyhteisön kesken ja tehdään tarvittavia korjauksia toimintaan ja omavalvontasuunnitelmaan. Jos epäkohta tai epäkohdan uhka on jonkun muun toimijan tavasta toimia seurausta niin Care-apu Oy:n työntekijä tekee ilmoituksen hyvinvointialueen

kotihoidon vastuuhenkilölle, jonka tehtävänä on tehdä tarvittavat toimenpiteet epäkohdan tai epäkohdan uhan parantamiseksi. Ilmoitus tehdään kirjallisesti esihenkilölle ja esihenkilö tekee ilmoituksen hyvinvointialueen asiakkaista hyvinvointialueen toiminnasta vastaavalle henkilölle.

Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Yritys noudattaa seuraavia ohjeita liittyen työntekijän tekemään ilmoitukseen epäkohdasta tai ilmeisen epäkohdan uhasta asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen liittyen. Valvontalaki 29-30§. Epäkohtia ovat esimerkiksi asiakasturvallisuuden puute, asiakkaan kaltoinkohtelu tai toimintakulttuuriin sisältyä asiakkaalle vahingollinen toiminta. Epäkohtia ovat mm. asiakkaan loukkaaminen sanoilla, kaltoin kohtelua, toimintakulttuurista johtuvia ongelmia. Kaltoinkohtelu tarkoittaa fyysistä, psyykkistä tai lääkkeillä aiheutettua kaltoin kohtelua esim. lyöminen, uhkailu, käytetään hyväksi fyysisesti tai taloudellisesti, puhutellaan epäasiallisesti ja tönitään. Epäkohta tai sen uhka voi olla asiakkaan aseman ja oikeuksien toteuttamisessa esim. hoidon vakavat puutteet ja palvelusuunnitelman toteutumattomuus, pakotteet ja rajoitteet ilman asiakaskohtaista ja määräaikaista lupaa niiden käyttämiseen.

Care-apu Oy:n työntekijät ovat tietoisia siitä, että poikkeamista heti ilmoittaa esihenkilölle ja hän vie asiaa eteenpäin tarvittaville viranomaisille ja tahoille. Toimitusjohtaja osaltaan käynnistää toimenpiteet, jotta tulevaisuudessa mahdolliset uhat ja riskit vältettäisiin. Henkilökuntaa on ohjeistettu kirjallisesti ja toimitusjohtaja muistuttaa säännöllisesti henkilökuntaa näiden asioiden tiimoilta.

Työntekijöiden toimintaohje:

1. Työntekijä ilmoittaa asiasta heti yksikön esihenkilölle
2. Esihenkilö ilmoittaa asiasta kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle
3. Yksikön esihenkilö käynnistää toimet epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan / läheltä-piti tilanteen / vaaran / uhan poistamiseksi.

Terveystuon ammattihenkilöllä on lakisääteinen velvollisuus tehdä tietyissä tilanteissa ilmoitus viranomaisille ilman, että rikkoo toiminnallaan salassapitosääntöä.

Ilmoitusvelvollisuus koskee esimerkiksi seuraavanlaisia tilanteita:

Lastensuojeluasiat - velvollisuus tehdä Lastensuojeluilmoitus kunnan sosiaalihuollosta vastaavalle toimielimelle, jos saa tietää lapsesta, jonka hoito, huolenpito, kehitys tai lapsen oma käyttäytyminen herättää huolta. Ilmoitus on tehtävä viipymättä (lastensuojelun tarpeen selvittäminen). Ilmoitusvelvollisuus koskee myös epäilyä siitä, että lapseen on kohdistettu seksuaalirikoksena rangaistavaksi säädettyjä tekoja. Seksuaalirikosepäily ilmoitetaan viipymättä poliisille.

Sosiaalihuollon tuen tarve - velvollisuus ohjata henkilö, jolla on ilmeinen sosiaalihuollon tarve, hakemaan sosiaalihuollon palveluja tai pyytää henkilöltä suostumus olla ammattihenkilönä itse kunnan sosiaalihuoltoon yhteydessä tuen tarpeen arviointia varten. Suostumusta ottaa kunnan sosiaalihuoltoon /sosiaaliviranomaisiin yhteyttä ei tarvita, jos henkilö ei ole kykenevä huolehtimaan itsestään terveydestään tai turvallisuudestaan, tai lapsen etu sitä välttämättä vaatii.

Terveystuon ammattihenkilön tulee ilmoittaa kunnan sosiaalihuollosta vastaavalle viranomaiselle iäkkästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään,

terveydestään tai turvallisuudestaan. Terveysthuollon ammattihenkilön tulee myös ilmoittaa hyvissä ajoin ennen iäkkään henkilön kotiuttamista terveydenhuollon laitoksesta.

Muut ilmoitukset - Terveysthuollon ammattihenkilöllä on myös mm. velvollisuus ilmoittaa Valviralle seikasta, joka voi vaarantaa asiakas- tai potilasturvallisuutta. Huolellinen perehdyttäminen asiakastyöhön, omavalvontasuunnitelmaan ja sen toteuttamiseen. Tarvittaessa lisäkoulutus.

Huoli-ilmoitus velvollisuus

Huoli-ilmoitus tehdään, jos hoitajalla herää huoli asiakkaan voinnista ja pärjäämisestä kotona. Huoli-ilmoitus mahdollistaa ilmoituksen tekemisen, jos epäillään asiakkaan joutuvan kaltoin kohdelluksi kotihoidossa tai muussa ympäristössä. Huoli-ilmoitus tehdään oman hyvinvointialueen sosiaalityöntekijälle, sen voi tehdä nimettömänä tai omalla nimellä. Ilmoituksen tekemisen syyksi riittää, että huoli pärjäämisestä kotioloista. Jos epäillään, että kotihoidon käyntejä ei ole riittävästi apua kotona pärjäämisen tueksi, tai esimerkiksi on epäilyä asiakkaasta kohdistuvaa fyysistä tai psyykkistä väkivaltaa, hyväksikäyttöä tai kiristystä.

Huoli-ilmoitus on jokaisten oikeus tehdä, jos on huolissaan läheisen tai jonkun muun kohtaaman henkilön elämäntilanteesta. Huoli-ilmoituksen voisi tehdä kuka tahansa, joka on huolestunut toisen henkilön elämäntilanteesta. Huoli voi liittyä monessa asiassa esimerkiksi henkilön elämänhallintaan, päihteiden käyttöön, toimeentuloon tai lasten tilanteeseen. Tällöin voi ottaa yhteyttä Hyvinvointialueen sosiaalipalveluihin, josta arviointi tiimi hoitaa tilannetta tarkemmin. Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisilla on velvollisuus tehdä sosiaalihuollolle ilmoitus, mikäli he saavat työssään tietää henkilöstä, jonka sosiaalihuollon tarve on ilmeinen. Yhteystiedot Huoli-ilmoituksen tekemiseen löytyy Hyvinvointialueen verkkosivuilta. Esimerkiksi Länsi-uudenmaan hyvinvointialue huoli ilmoitus tehdään Huoli-ilmoitus | Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue (luvn.fi) sivulla.

3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

Haittatapahtumat käsitellään säännöllisesti sekä henkilöstön että esimiehen kanssa. Haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet käsitellään viikko tai kuukausipalaverissa suullisesti ja dokumentoidaan niille sovittuun kansioon kirjalliseksi dokumentiksi. Haittatapahtuma käsitellään lisäksi aina asiakkaan kanssa ja tarvittaessa omaisen kanssa sekä tehdään jatko-suunnitelma tapahtuman käsittelemiseksi ja ehkäisemiseksi. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta. Haittatapahtumat käsitellään mahdollisimman pian ja tarvittavat toiminnan muutokset otetaan käyttöön välittömästi. Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja tarvittaessa raportointi Aluehallintovirastolle tai Valviraan.

Korjaavat toimenpiteet

Laatupoikkeamien, epäkohtien, läheltä piti -tilanteiden ja haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tapahtumien syiden selvittäminen ja perustuen menettelytapojen muuttaminen turvallisemmaksi. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään kirjaukset omavalvonnan seuranta-

asiakirjaan. Mikäli toiminnassamme tapahtuu poikkeama, tilanne pyritään korjaamaan mahdollisimman pian. Viimeistään kahden viikon sisällä.

Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tilanteiden syiden selvittäminen ja tätä kautta menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään seurantakirjaukset ja -ilmoitukset. Esimies informoi asiakasta ja tarvittaessa omaista tapahtuneesta virheestä ja pahoittelee tilannetta ja kertoo tehdyistä toimenpiteistä. Asiakkaan kanssa keskustellaan seuraavaksi tehtävistä toimenpiteistä ja mahdollisten vahinkojen korvauksesta. Virheitä on eritasoisia ja korjaukset tilanteen mukaiset. Tarvittaessa poikkeamista tai epäkohtien korjaamisesta informoidaan viranomaisia esim. Valvira. Työntekijöitä tiedotetaan joko sähköpostilla tai esimiehen henkilökohtaisella yhteydenotolla. Yhteistyötahoille ilmoitetaan sähköpostitse sovitusta muutoksista työskentelyssä ja korjaavista toimenpiteistä.

Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano

Korjaavien toimenpiteiden kehittämisessä on mukana henkilöstö ja jos mahdollista myös asiakkaat ja yhteistyötahot. Jos on oleellisia muutoksia, niin asiasta tehdään virallinen tiedote ja laitetaan jakeluna yhteistyötahoille. Toimitusjohtaja ja vastuutyöntekijät huolehtivat siitä, että työntekijät ja muut yhteistyötahot saavat tiedon uusista toimenpiteistä. Henkilöstöä informoidaan korjaavista toimenpiteistä henkilökohtaisesti ja yrityksen sisäisessä infokanavassa sekä nähtävillä asiakastietojärjestelmässä. Lisäksi käytetään vielä tiedotetta kansiossa, johon kaikilla asiaa koskevilla on pääsy. Care-apu oy on vastuu riskienhallinnasta ja turvallisuuden järjestämisestä. Palveluntuottajan tulee huolehtia siitä, että olosuhteet mahdollistavat turvallisen työn tekemisen, asiakaspalvelun sekä turvallisen ja laadukkaan hoidon.

3.4 Ostopalvelut ja alihankinta

Care-apu oy:llä ei ole tällä hetkellä ostopalvelu- eikä alihankintaa.

3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Toimitusjohtaja ja vastuusairaanhoitaja vastaavat palveluyksikön valmius ja jatkuvuudenhallinnasta. Myös vastaavat valmius ja jatkuvuussuunnitelmasta.

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN

4.1 Toimeenpano

Esihenkilön vastuulla on henkilöstön riittävä perehdytys. Perehdyttämisen tavoitteena on, että uusi työntekijä oppii tuntemaan yksikön arvot, strategiset tavoitteet, toimintatavat ja -prosessit, asiakkaat, työyhteisön, yhteistyökumppanit sekä työntekijään kohdistuvat odotukset ja mahdollisuudet. Perehdytys luo osaltaan perustan ammatilliselle osaamiselle sekä sitoutuneelle ja vastuulliselle tavalle tehdä työtä. Perehdytyksessä otetaan huomioon työntekijän yksilölliset

oppimishaasteet ja -tavoitteet. Lisäksi yksilölliset oppimistarpeet ja työhön soveltuminen arvioidaan perehdytyksen yhteydessä.

Perehdytysaika on noin 2-7 päivää työkokemuksesta ja osaamisesta riippuen, ja perehdytyksen aikana työntekijä työskentelee työparina toisen kokeneemman työntekijän kanssa. Perehdytettävän valmiudet itsenäiseen työskentelyyn perehdytysjakson aikana arvioidaan yksilöllisesti, mutta tavoitteena on, että työntekijä kykenee perehdytysajan puitteissa suoriutumaan töistä itsenäisesti. Perehdyttämishjelma käydään läpi työsuhteen koeajalla ja allekirjoitettu perehdyttämislomake säilytetään työsopimus kansiossa. Perehdytyksen loppuvaiheessa esimies/muu perehdytyksestä vastaava tarkistaa perehdytysohjelman toteutumisen. Työntekijä kuittaa omavalvontasuunnitelma luetuksi perehdytyslomakkeelle.

4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelmaan osallistuvat seuraavat henkilöt:

- Toimitusjohtaja ja Vastuuhenkilö: Diana Koskinen
- Vastaava sairaanhoitaja: Teddy Kasumba Lunkuse
- Care-apu oy hoitohenkilökunnan edustajat

Yrityksessä on myös moniammatillinen henkilöstö mm. lähihoitajat ja sairaanhoitajat. Kaikki työntekijät lukevat omavalvontasuunnitelman ja heitä pyydetään ehdottamaan siihen täydennystä tai muutoksia.

Omavalvonnasta ja suunnittelusta ja seurannasta vastaavat (nimi ja yhteystiedot)

- Palvelujohtaja & Vastuuhenkilö - Diana Koskinen; 044 3269022
- Vastuu Sairaanhoitaja - Teddy Kasumba Lunkuse; 0456101848

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Toimitusjohtaja tarkastaa omavalvontasuunnitelman neljän kuukauden välein ja tarvittaessa tilanteiden sekä käytäntöjen muuttuessa tai tarvittaessa esimerkiksi lakien tai säädösten muuttuessa. Valvontalaissa säädetään palveluntuottajan omavalvonnasta ja sen seurannasta. Korostaen palveluntuottajan omaa vastuuta tuottaa asianmukaista ja laadukasta palvelua. Laaditaan omavalvontasuunnitelma palveluyksiköittäin ja se on palvelujen laadun ja kehittämisen päivittäinen työkalu. Päivittämisestä vastaavat Care-apu oy:n toimitusjohtaja, vastuuhenkilöt sekä mukaan pyydetty työntekijöiden edustajat.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Omavalvontasuunnitelma on kaikkien nähtävillä Care-apu Oy:n yrityksen kotisivuilla [Etusivu](#) | [Mysite \(care-apu.eu\)](#) ja toimistojen perehdytyskansioissa. Lisäksi omavalvontasuunnitelma lähetetään työntekijöille sähköpostilla ennen työn aloittamista.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Yksikön omavalvonnan toteutumisen seuranta

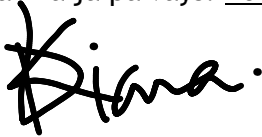
Omavalvonnan toteutumisen seuranta sisällytetään johdon katselmuksiin, jotka tehdään johtoryhmän kokouksissa. Omavalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain. Palveluiden johtaja on vastuussa omavalvontasuunnitelman kokonaisvaltaisesta toteutumisesta ja vastuiden

delegoimisesta esimiehille ja muille yhteistyötahoille. Omavalvonnin seurannan varmistamiseksi siihen liittyviä asiakirjoja säilytetään 10 vuotta.

Omavalvontasuunnitelman päivittämis- prosessi

Palveluiden johtaja tarkistaa omavalvontasuunnitelma neljä kuukauden välein tai uusemin tarvittaessa tai yrityksen tavoissa tapahtunut muutoksia. Havaitut omavalvonnin puutteet/huomiot sekä menettely ohjeisiin tulleet muutokset kirjataan viiveettä omavalvontasuunnitelmaan. Omavalvontasuunnitelma vahvistetaan kolme kertaa vuodessa, vaikka muutoksia ei olisikaan. Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa palvelujohtaja. Havaitessaan puutteita omavalvontasuunnitelmassa valvontaviranomainen voi vaatia sen täydentämistä, korjaamista tai muuttamista.

Paikka ja päiväys: Porvoo, 31.10.2024



Allekirjoitus: Diana Koskinen

Palveluiden johtaja Hallinto & henkilöstöjohto