

# SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

## SISÄLTÖ

<b>LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE</b>	<b>1</b>
1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	2
2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	2
3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	3
4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO	6
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	12
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	21
7 ASIAKASTURVALLISUUS	31
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	38
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	41
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	43

## 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi: SuperHoiva Oy Y-tunnus 3194593-9

Hyvinvointialue Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue

Toimintayksikkö/palvelu

Nimi SuperHoiva Oy kotihoito

Katuosoite Ellipsikuja 9C

Postinumero 02210 Postitoimipaikka Espoo

Sijaintikunta yhteystietoineen Espoo, 0400 600 772, info@superhoiva.fi

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Kotihoito ja tukipalvelut, asiakaspaikkamäärä: 30

Esihenkilö: Hennock Lemu

Puhelin +358 40 5173093 Sähköposti hennock.lemu@superhoiva.fi

### Yksityisten palveluntuottajan lupatiedot

Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (*yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt*) 12.10.2021

Palvelu, johon lupa on myönnetty: Kotisairaanhoido

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Ilmoituksen ajankohta 13.10.2021

Palveluala, joka on rekisteröity: Kotihoito ja tukipalvelut

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat: -

Ostopalvelujen tuottajat - \_\_\_\_\_

**Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.**

Ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden varmistaminen:

Alihankkijoilla tarkoitetaan kotihoidon tai tukipalveluiden palveluntuottajia.

Alihankkijoiden huolellinen valinta ja hyväksyminen kuuluvat yrityksen sosiaalisen vastuun piiriin. Tästä syystä alihankkijoilta vaaditaan todistukset verojen, sosiaaliturvamaksujen ja eläkevakuutusmaksujen maksamisesta ja mahdollisesti henkilöstöä kokevista työluvista, sekä ajantasaiset omavalvontasuunnitelmat. Lisäksi alihankkijoilta vaaditaan yksityisen sosiaalipalvelujen rekisteröinti ja terveydenhuollon luvat.

Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmat?

Kyllä     Ei

Toimintayksikössä ei ole tällä hetkellä käytössä alihankkijoita.

## 2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

**Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt**

Kotihoidon palvelupäällikkö ja esimiehet vastaavat omavalvontasuunnitelman päivittämisestä. Henkilöstön perehdytykseen kuuluu omavalvontasuunnitelman läpikäyminen. Henkilöstöä ja asiakkaita pyydetään säännöllisesti ilmoittamaan, jos he havaitsevat kotihoidon toiminnassa turvallisuusriskejä tai jos jokin asia ei toteudu omavalvontasuunnitelman mukaisesti. Näistä kerätään kehittämis-ehdotukset tiimipalaverissa, ja niiden pohjalta päivitetään omavalvontasuunnitelmaa ja käytäntöjä.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavat:

Hennock Lemu, [hennock.lemu@superhoiva.fi](mailto:hennock.lemu@superhoiva.fi) (kotihoidon palvelupäällikkö ja esimies) ja Lotta Söderblom, [lotta.soderblom@superhoiva.fi](mailto:lotta.soderblom@superhoiva.fi) (SuperHoiva Oy:n toimitusjohtaja ja

kotihoidon esimies), Tekalign Dubale, [tekalign.dubale@superhoiva.fi](mailto:tekalign.dubale@superhoiva.fi) (SuperHoiva Oy:n vastaava sairaanhoitaja. Ashenafi Abebe, [ashenafi.abebe@superhoiva.fi](mailto:ashenafi.abebe@superhoiva.fi) (SuperHoiva Oy:n vastaava sairaanhoitaja)

### **Omavalvontasuunnitelman seuranta, ajantasaisuus ja päivittäminen**

Omavalvontasuunnitelma päivitetään neljän kuukauden välein. Päivitys tehdään aina kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Menettely ohjeisiin tulleet muutokset kirjataan viiveettä omavalvontasuunnitelmaan. Omavalvontasuunnitelma vahvistetaan 3 kertaa vuodessa, vaikka muutoksia ei olisi tullut omavalvontasuunnitelmaan. Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa palvelujohtaja. Havaitessaan puutteita omavalvontasuunnitelmassa valvontaviranomainen voi vaatia sen täydentämistä, korjaamista tai muuttamista.

### **Omavalvontasuunnitelman julkisuus**

Yrityksen verkkosivuilla [www.superhoiva.fi](http://www.superhoiva.fi). Siitä annetaan myös asiakkaan pyytäessä kopio sähköpostitse. Lisäksi omavalvontasuunnitelmasta on tulostettu versio kotihoidon toimistolla.

## **3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET**

### **Toiminta-ajatus**

SuperHoivan sosiaalihuollon palveluita ohjaavat sosiaalihuoltolaki, laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista, sekä vanhus- ja vammaispalvelulaki. Yhtiön tuottamat sosiaalihuollon palvelut ovat kotihoito ja tukipalvelut, joita tuotetaan asiakkaille Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella. Tavoitteena on auttaa kotona asuvia ikääntyneitä, toipilaita, vammaisia ja pitkäaikaissairaita, jotka tarvitsevat tilapäistä tai jatkuvaa avustusta päivittäisissä toimissa siten, että kotona asuminen olisi turvallista ja mahdollista.

Kotihoidon palvelut ovat asumiseen, hoitoon ja huolenpitoon, toimintakyvyn ylläpitoon, hygieniasta ja ruokailusta huolehtimiseen, asiointiin ja muihin jokapäiväiseen elämään kuuluvien toimintojen suorittamista ja avustamista. Se sisältää myös kotisairaanhoidon

palvelut, kuten kotilääkkeiden jakaminen ja antaminen, haavan hoito, katetrin hoito ja katetrointi, virtsa-avanteen hoito, paksu- tai ohutsuoli-avanteen hoito, letkuruokinta, ompeleiden ja hakasten poistot, korvahuuhtelut, sekä ihonsisäiset injektiot ja lihasinjektiot. Kotihoitoa annetaan sairauden, vamman tai muun toimintakykyä alentavan syyn perusteella niille henkilöille, jotka tarvitsevat apua edellä mainituissa toiminnoissa. Tukipalveluita tarjotaan asiakkaille joko kotihoidon yhteydessä, tai pelkästään yksittäisinä palveluina niitä tarvitseville. Palvelut tuotetaan asiakkaan kotona tai asuinpaikassa.

SuperHoivan tuottamat palvelut ovat asiakaslähtöisiä, yksilöllisiä ja asiakkaan etua korostavia palveluita, joissa niiden loppukäyttäjät ja omaiset otetaan aktiivisesti mukaan hoitoon. Yhtiön tavoitteena on auttaa kotona asuvia ikääntyneitä, pitkäaikaissairaita, omaishoitajia, vammaisia ja tilapäisesti apua tarvitsevia toipilaita saamaan tarvitsemaansa apua kotona asumiseen ja pärjäämiseen.

### **Arvot ja toimintaperiaatteet**

Arvot ohjaavat SuperHoiva Oy:n päätöksentekoa, sekä esimiehiä ja työntekijöitä jokapäiväisissä kohtaamisissa asiakkaiden kanssa. Ammattikunnan eettiset ohjeet, yhteiskunnalliset arvot, vanhusten ja muiden apua tarvitsevien hoitoon liittyvät valtakunnalliset ja paikalliset ohjeistot sekä työyhteisöä ohjaava toiminta-ajatus ja -filosofia ohjaavat työntekijöiden valintoja omien arvojen lisäksi.

SuperHoivan arvoja ovat:

#### **1. Yksilöllinen hoito**

Asiakkaiden tarpeiden kartoitus ja toimintakyvyn arvio, sekä asiakkaan ja omaisen kuuntelu ja ohjeistus hoitoa koskevissa asioissa on tärkeää hoidon yksilöllisyyden ja asiakaslähtöisyyden toteutumisen kannalta. SuperHoivan palveluita pyritään jatkuvasti kehittämään asiakkaiden tarpeita vastaavaksi turvalliseen kotona asumiseen pyrkien.

## 2. Luottamus

Luottamus on tärkeä tekijä asiakkaan, työntekijän ja palvelujärjestelmän luotettavuuden kannalta. Vaitiolovelvollisuus on lakisääteinen työntekijöiden toimintaa ohjaava periaate. Sen lisäksi luottamusta rakennetaan laadukkaiden ja oikea-aikaisten palveluiden kautta. Itsemääräämisoikeutta ja valinnanvapautta kunnioitetaan. Hoidon ongelmakohtiin puututaan välittömästi, jotta hoidon turvallisuutta ja luottamusta voidaan ylläpitää ja edistää. Asiakas on oman elämänsä ja tarpeidensa asiantuntija, ja heidän kuunteleminen hoitopäätöksissä on tärkeää.

## 3. Työ- ja asiakastyytyväisyys

SuperHoivan tavoitteena on olla paras työpaikka hoitoalan työntekijöille, jossa työntekijät kokevat olevansa arvokkaita. Heidän työnsä arvoa mitataan myös kunnioittavalla palkkauksella ja palkitsemisjärjestelmillä, joka on määritelty SuperHoivan henkilöstösuunnitelmassa. Työntekijöiden hyvinvointiin ja jaksamiseen kiinnitetään huomiota tarjoamalla riittävä perehdytys ja jatkuvasti arvioimalla työn kuormittavuutta työtyytyväisyyskyselyjen ja kehityskeskustelujen yhteydessä, sekä ottamalla vastaan työntekijöiden palautetta ja korjausehdotuksia. Työntekijät otetaan mukaan toiminnan yhteiskehittämiseen ja heitä kannustetaan oppimaan lisää ja rakentamaan uraansa eteen päin. Työntekijöiden tyytyväisyys näkyy myös asiakastyössä, ja työn ilo näkyy suoraan asenteissa ja työmotivaatiossa, sekä asiakkaan kohtaamisessa.

Asiakkaan ja työntekijän, sekä yrityksen välistä suhdetta arvostetaan ja kehitetään toiminnassa. Asiakastyytyväisyys on tärkeä toimintaa ohjaava arvo, jota mitataan kyselyillä ja suoraan asiakkailta kysymällä. Asiakaspalautteiden perusteella kehitetään SuperHoivan palveluiden tarjontaa ja markkinointia asiakaslähtöisemmäksi ja laadukkaammaksi. SuperHoiva Oy on asiakkaistaan kiinnostunut yritys, joka pyrkii jatkuvaan toiminnan laadun kehittämiseen, sekä parhaaseen mahdolliseen asiakaspalveluun. Omaiset ovat myös tärkeä asiakasryhmä, joiden palautetta kuunnellaan ja hyödynnetään hoidon kehittämisessä.

## 4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

### RISKIENHALLINTA

#### **Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen**

Riskit voivat aiheutua esimerkiksi riittämättömästä henkilöstömitoituksesta tai toimintakulttuurista esim. riskejä voi aiheutua perusteettomasta asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta, fyysisestä toimintaympäristöstä (esim. kodin fyysiset esteet tai vaikea käyttöiset laitteet). Usein riskit ovat monien toimintojen summa. Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen keskusteluilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä havaintojaan.

#### **Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat**

Riskienhallintaan kuuluu suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen. Esimies kirjaa erilliselle lomakkeelle ylös koosteen jokaisesta haitta/vaara tapahtumasta (asiakas, mitä tapahtunut, asian käsittely, toimintakehoitus). Esimiehen vastuulla on henkilöstön riittävä perehdytys erityisesti toiminnassa asiakas- ja potilasturvallisuuteen kohdistuviin riskeihin ja niiden raportointiin.

Haittatapahtumista ja läheltä piti -tilanteista tehdään HaiPro -järjestelmään ilmoitus. Esimiehellä tai kollegalla on velvollisuus ohjeistaa työntekijä HaiPro-ilmoituksen tekemisestä. Esimies kerää yksiköstä tulleet HaiPro -ja muut työ- tai asiakasturvallisuuteen liittyvät ilmoitukset ja dokumentit. Niistä tehdään yhteenveto, joka esitellään työntekijöille tiimipalavereissa, sekä sähköpostilla annettavissa tiedotteissa. Työntekijöiden kanssa käytävissä palavereissa kerätään kehittämissuhteita vastaavanlaisten tilanteiden välttämiseksi ja muistutetaan kiinnittämään huomiota enemmän käsiteltävien haitta- tai vaaratapahtumien riskeihin. Kerätyn tiedon perusteella päivitetään omaoivalvonta- ja turvallisuussuunnitelmaa.

## **Riskienhallinnan työnjako**

Johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Esimiehillä on päävastuu myönteisen asenne ympäristön luomisessa epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelylle. Riskienhallinta vaatii aktiivisia toimia koko henkilökunnalta.

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

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

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

Tiedon keräys esimiehelle seuraavista osa-alueista:

- työterveys ja turvallisuus (ylikuormitus, ergonomia, tapaturmat ja onnettomuudet, väkivalta- ja uhkatilanteet sekä läheltä piti -tilanteet)
- potilas-/asiakasturvallisuus (tapaturmat, asiakkaiden katoamiset ja karkaamiset, asiakkaiden ja omaisten kanteet ja valitukset)
- rikokset (tuhotyöt ja ilkivalta, omaisuuden katoamiset, hävikit, varkaudet, murrot)
- tila- ja laiteturvallisuus riskit (asiakkaan kodin tavaroista tai laitteista aiheutuvat uhat, laitteiden rikkoutuminen)
- palo- ja kiinteistöturvallisuus (palovaroittimien toimivuus, tulipalot, kiinteistötekniikan ja kiinteistön hoidon ongelmat)
- tietoturvallisuus (tietoturvallisuuden ja tietosuojan ongelmat, väärinkäytökset, viestintäjärjestelmien häiriöt)



- Autoihin ja asiakkaiden välillä tapahtuvaan siirtymiseen liittyvät riskit

## **Riskien tunnistaminen**

Henkilökunta perehdytetään yleisimmistä toiminnan tai asiakastyön riskitekijöistä, joiden tunnistaminen on tärkeää. 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. Henkilökunta ja asiakkaat voivat suullisesti tai kirjallisesti ilmoittaa esimiehelle huomaamastaan laatupoikkeamasta tai riskistä. Henkilökuntaa edellytetään viemään myös asiakkaan viesti eteenpäin esimiehelle tai yrityksen johdolle. Ilmoittaminen käydään läpi henkilökunnan perehdytyksessä ja siitä tiedotetaan myös suullisesti ja kirjallisesti sähköpostilla säännöllisin väliajoin. Toimintayksikön esimies vastaa avoimen turvallisuuskulttuurin edistämisestä SuperHoiva Oy:ssä, jotta kynnyksien epäkohtien kertomiseen olisi mahdollisimman pieni.

Asiakkaat voivat antaa suullista tai kirjallista palautetta SuperHoiva Oy:n henkilökunnalle tai suoraan esimiehelle tai yrityksen johdolle. Heille annetaan tarvittavat yhteystiedot ilmoituksen antamiseen.

## **Ilmoitusvelvollisuus**

Sosiaalihuollon henkilöstön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle sosiaalihuoltolain 48 § ja 49 § mukaisesti, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottanut ilmoittaa asiasta omaisille ja asiakkaalle. Lisäksi hänen tehtävänä on kommunikointi työntekijöiden, omaisten ja asiakkaan kanssa korjaus toimenpiteen tekemiseksi. Toiminnasta vastaava henkilö tai esimies eivät saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen antajaa kohtaan, vaan epäkohta täytyy käsitellä ja ilmoittaa puolueettomasti. Mikäli epäkohtaa ei saada korjattua, on asiasta ilmoitettava aluehallintovirastolle (49 §). Aluehallintovirasto tai Valvira voivat antaa määräyksen

epäkohdan poistamiseksi ja päättää sitä koskevista lisätoimenpiteistä. Ilmoituksen vastaanottaneen toiminnasta vastaavan esihenkilön tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. SuperHoiva Oy tiedottaa henkilöstölleen ilmoitusvelvollisuudesta ja sen käyttöön liittyvistä asioista.

## **Sosiaalihuoltolain 48–49§ mukaisten ilmoitusten toimintaohje**

### **1. Ilmoitettavat asiat:**

*Ilmoitus tehdään asiakkaaseen kohdistuvasta epäkohdasta tai sen uhasta, ei henkilökuntaan liittyvistä tilanteista. Ilmoituksen tekemisen tulee aina ensi sijassa perustua asiakkaan huolenpitoon liittyviin tarpeisiin. Epäkohdalla tarkoitettaisiin esimerkiksi asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan epäasiallista kohtelua, loukkaamista sanoilla tai toimintakulttuuriin sisältyviä asiakkaalle vahingollisia toimia. Toimintakulttuuriin sisältyvistä ongelmista voi olla kyse esimerkiksi yksilön perusoikeuksien tosiasiallisesta rajoittamisesta vakiintuneita hoitokäytäntöjä suoritettaessa. Pakotteiden ja rajoitteiden käytöstä tulee olla aina asiakaskohtainen, määräaikainen lupa ja ilmoitus tulee tehdä, jos pakotteita ja rajoitteita käytetään muutoin. Mikäli toimintakulttuuri ei ole suoranaisesti vahingollista asiakkaille, siihen pitää puuttua ensisijaisesti omavalvonnan kautta, esimerkiksi resurssiin ja kiireeseen liittyvät asiat. Kaltoinkohtelulla tarkoitetaan fyysistä, psyykkistä tai kemiallista eli lääkkeillä aiheutettua kaltoin kohtelua. Esimerkiksi asiakasta tönitään, lyödään tai uhkaillaan, käytetään hyväksi fyysisesti tai taloudellisesti, puhutellaan epäasiallisesti ja loukkaavasti palvelussa tai asiakkaan saamassa palvelussa, oikeuksien toteuttamisessa tai hoidossa on vakavia puutteita.*

### **2. Ilmoituksen tekeminen:**

*Epäkohdan havainnut työntekijä lähettää kirjallisen kuvauksen havaitsemastaan (mitä tapahtunut, milloin, kenen toimesta ja kenelle) välittömästi, kun työntekijä havaitsee asiakkaaseen kohdistuvan epäkohdan tai sen uhan. Tämä lähetetään SuperHoiva Oy:n kotihoidon toiminnanjohtajalle ([hennock.lemu@superhoiva.fi](mailto:hennock.lemu@superhoiva.fi)). Toiminnan johtaja arvioi ilmoituksen sisällön ja pyytää tarvittavat selvitykset sekä ilmoittaa ilmoituksen tehneelle asian käsittelystä. Toiminnasta vastaava toimittaa ilmoituksen selvityksineen Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtajalle, jonka toimialaa kyseinen asia koskee. Ilmoituksen vastaanottanut viranhaltija ohjeistaa ja neuvoo SuperHoivan kotihoidon toiminnasta vastaavaa henkilöä, miten tilanteessa toimitaan ja miten käynnistetään toimet epäkohdan tai sen ilmeisen uhan poistamiseksi. SuperHoiva Oy:n*

*kotihoidon toiminnasta vastaavan henkilön tulee viivytyksettä toimia epäkohdan korjaamiseksi tai epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi. Hyvinvointialueen vastuuyksikön esihenkilö toimittaa ilmoituksen selvityksineen ko. alueen toimialuejohtajalle, joka arvioi epäkohdan vakavuuden ja toimittaa tarvittaessa tiedon aluehallintovirastolle.*

Henkilökunnalla on mahdollisuus tuoda esille havaitsemansa asiakasturvallisuuteen kohdistuvat riskit, epäkohdat ja laatupoikkeamat keskustelemalla esimiehen kanssa sekä tiimipalavereissa, joissa riskejä ja epäkohtia käsitellään koko työyhteisön kanssa. Vastuu riskienhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehittämisessä on toiminnanjohtajalla, mutta työntekijöiden tulee ilmoittaa havaituista riskeistä johdolle.

Asiakkaille ja omaisille annetaan esimiesten ja toiminnasta vastaavan yhteystiedot (puhelinnumero ja sähköpostiosoite), joihin he voivat ilmoittaa havaitsemistaan epäkohdista, laatupoikkeamista ja riskeistä. Epäkohdat tai riskit pyritään korjaamaan välittömästi, ja esimies tai toiminnasta vastaava keskustelee asiakkaan ja/tai omaisen kanssa yhteistyössä korjaavista toimenpiteistä. Omaisten ja asiakkaiden havaitsemista riskeistä tiedotetaan myös henkilökunnalle tiimipalavereissa. Esimies käy henkilökohtaisessa keskustelussa läpi yksittäiseen työntekijään kohdistuvan palautteen.

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

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

Kuvaus miten haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet kirjataan, käsitellään ja raportoidaan:

Haittatapahtumista ja läheltä piti -tilanteista tehdään HaiPro -järjestelmään ilmoitus. Esimiehellä tai kollegalla on velvollisuus ohjeistaa työntekijä HaiPro-ilmoituksen tekemisestä. Esimies kerää yksiköstä tulleet HaiPro -ja muut työ- tai asiakasturvallisuuteen liittyvät ilmoitukset ja dokumentit. Niistä tehdään yhteenveto, joka esitellään työntekijöille tiimipalavereissa, sekä sähköpostilla annettavissa tiedotteissa. Työntekijöiden kanssa käytävissä palavereissa kerätään kehittämisehdotuksia vastaavanlaisten tilanteiden välttämiseksi ja muistutetaan kiinnittämään huomiota enemmän käsiteltävien haitta- tai vaaratapahtumien riskeihin. Kerätyn tiedon perusteella päivitetään omavalvonta- ja turvallisuussuunnitelmaa.

### **Korjaavat toimenpiteet**

Muutosta vaativien laatupoikkeamien juurisyyt selvitetään ja suunnitellaan tarvittavat toimenpiteet muutoksen aikaansaamiseksi. Laatupoikkeamien, epäkohtien ja läheltä piti -tilanteiden sekä haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tapahtumien syiden selvittäminen ja niihin perustuen menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään kirjaukset omavalvonnan seuranta-asiakirjaan.

Mikäli toiminnassamme tapahtuu poikkeama, tilanne pyritään korjaamaan mahdollisimman pian. Yksikön esimies informoi asiakasta/omaista tapahtuneesta virheestä, pahoittelee tilannetta ja kertoo jo tehdyistä toimenpiteistä. Lisäksi hän keskustelelee asiakkaan kanssa seuraavaksi tehtävistä toimenpiteistä. Koituneiden vahinkojen korvaus suunnitellaan yhteistyössä asiakkaan tai omaisen kanssa. Virheitä on erilaisia ja korjauksia tehdään tilanteen mukaan. Välillä korjaaminen voi vaatia palvelupäällikön tai toimitusjohtajan toimia. Tarvittaessa poikkeamista tai epäkohtien korjaamisesta informoidaan viranomaisia.

Muutoksista ja korjaavista toimenpiteistä ilmoittaminen työntekijöille:

Toimenpiteistä tiedotetaan henkilöstölle tiimipalavereissa ja työntekijöiden intrassa. Esimies on yhteydessä yhteistyötahoihin puhelimitse tai sähköpostilla, tai pidetään

yhteinen neuvottelu, jossa asiaa käydään läpi. Jos vaaratilanteeseen liittyy muu yhteistyötaho, myös heidän kanssaan käydään asiasta keskustelu ja suunnitellaan, kuinka tulevaisuudessa vastaavanlaisten haitta- tai vaaratapahtumien riskiä voidaan ehkäistä.

## 5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

### **Hoito- ja palvelusuunnitelma**

Hoito- ja palvelusuunnitelmasta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 7 §:ssä. Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan, jota päivitetään asiakkaan tilanteessa tapahtuvien muutosten yhteydessä. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulle ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Päivittäisen palvelun ja hoidon suunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua asiakas/palvelusuunnitelmaa ja jolla viestitään muun muassa palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuneista muutoksista.

Vastuuhoitaja vastaa hoidon suunnittelusta ja hyödyntää asiakkaan, omaisen ja moniammatillisen tiimin näkemyksen hoidon suunnittelussa ja järjestää hoitoneuvottelun. Hoito- ja palvelusuunnitelma tehdään neljän viikon kuluessa palveluiden aloittamisesta. Hoitosuunnitelma luonnoksen valmistumisen jälkeen asiakkaalle/edunvalvojalle tarjotaan aikaa hoitoneuvotteluun, jossa tarkennetaan hoitosuunnitelmaa sekä tarvittaessa hoitosopimusta. Jokaiselle SuperHoiva Oy:n sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden asiakkaalle tehdään hoito- ja palvelusuunnitelma yhteistyössä asiakkaiden ja omaisten kanssa. Asiakkaan palvelun tarve ja toiveet kartoitetaan ensimmäisellä asiakaskäynnillä/tutustumiskäynnillä. Vanhuspalvelulain 16 §:n mukaan iäkkään henkilön näkemykset vaihtoehtoista kirjataan hoitosuunnitelmaan. Palveluntarpeen arvioinnin pohjalta tehdään palvelusopimus, jonka asiakas tai omainen allekirjoittaa. Hoito- ja palvelusuunnitelma tarkistetaan tarvittaessa, kuitenkin vähintään kuuden kuukauden välein, ellei se ole ilmeisen tarpeetonta.

Palvelusuunnitelma kirjataan DomaCare-järjestelmässä palvelusuunnitelmat -välilehdelle. Asiakkaiden palvelusuunnitelmaan merkitään hoidon tarve, tavoitteet ja tavat, joilla suunnitelman toteutumista seurataan. Työntekijät tutustuvat asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin ja viikottaisissa palaverissa käydään läpi palvelusuunnitelmien toteutumista. Palvelusuunnitelmien päivittämisestä vastaa palvelupäällikkö tai yksikön vastaavat sairaanhoitajat. Tiedonkulusta ja asiakkaiden tilanteen arvioinnista ovat vastuullisia kaikki asiakkaita hoitavat työntekijät.

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

Asiakkaiden ohjausta, neuvontaa ja palvelutarpeen arviointia tehdään ennen varsinaisen hoitosuhteen alkamista sekä sen aikana.

- Ensimmäinen yhteydenotto kiinnostuksesta palveluihin tapahtuu yleensä sähköpostitse tai puhelimitse. Tällöinen kerrotaan SuperHoivan toiminnasta ja palveluista. Lisäinformaatiota lähetetään sovitusti.
- Palvelutarpeen kartoituskäynti on asiakkaalle ilmainen.
- Asiakkaaksi tuleminen
- Hoitosopimusneuvottelu
- Hoitoneuvotteluun tarjotaan mahdollisuutta vähintään kerran vuodessa.
- Hoitoneuvotteluun osallistuvat asiakas, omainen, esimies, vastuuhoidtaja ja tarvittaessa muita moniammatillisen tiimin jäseniä.
- Asiakkaiden ja omaisten päivittäinen ohjaus ja neuvonta
- Oma- ja palvelusuunnitelma, sekä asiakasrekisterinpito -dokumentit ovat saatavilla SuperHoivan nettisivuilta. Asiakkaan pyynnöstä ne voidaan antaa myös sähköpostitse tai paperisena versiona.

**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.

### 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. Asiakkaan avaimia säilytetään lukollisessa kaapissa SuperHoiva Oy:n toimistossa, ja avaimenperään kirjoitetaan asiakkaan nimi. Jos avaimet palautetaan takaisin asiakkaalle, tästä tehdään erillinen allekirjoitettava avainten palautus -lomake.

### Asiakkaan kohtelu

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava kunnioittaen hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään.

### 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. Sosiaalihuollon palveluissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

-Asiakkaan mahdollisuus tutustua yksikköön ja hoitajiin etukäteen

Mahdollisille asiakkaille annetaan informaatiota puhelimitse tai sähköpostitse, ja heille lähetetään postitse heidän niin toivoessaan esite. Ennen palvelun ostopäätöstä asiakkaan

luona tehdään ilmainen palvelutarpeen kartoitus. Tutustumiskäynnille voi tulla palvelupäällikön/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.

-Asiakkaan informointi sopimuksen sisällöstä, palvelun kustannuksista ja sopimusmuutoksista

Asiakasta/omaista/edunvalvojaa informoidaan sopimusten sisällöstä, palvelun kustannuksista ja sopimusmuutoksista kirjallisesti. Suullista informaatiota annetaan tutustumiskäynnillä, puhelimitse ja ensimmäisessä varsinaisessa neuvottelussa, jossa hoitosopimus allekirjoitetaan. Kustannusten muuttumisesta ilmoitetaan vähintään 2kk ennen muutosta ja sopimuksen muutoksista tehdään uusi kirjallinen sopimus.

-Asiakkaan itsemääräämisoikeuden ja osallistumisen toteutuminen

Asiakkaalle tehdään yksilöllinen hoito- ja palvelusuunnitelma, jossa vastuuhoidajan johdolla kirjataan asiakkaan tärkeät tarpeet ja toiveet. Jokainen asiakas on yhtä arvokas, jokaisella on oikeus tuntea olevansa hyväksytty ja kunnioitettu. Henkilökunnan ammattitaitoinen asennoituminen on yksi arjen voimavara ja osata antaa asiakkaalle riittävästi omaa tilaa ja yksityisyyttä. Asiakkaalla on oikeus toivoa mies- tai nais hoitajaa, ja käynnit suunnitellaan niin, että toive tästä toteutuu pääsääntöisesti.

-Rajoitteiden ja pakotteiden käytön tarpeen vähentäminen

Hyvällä työvuorosunnittelulla ja rekrytoinnilla sekä riittävän pitkällä perehdyttämisellä pyritään luomaan turvallinen ja rauhallinen hoitoilmapiiri SuperHoivan kotiin vietäviin palveluihin. Nämä ovat ensisijaisia keinoja luoda turvallisuuden tunnetta asiakkaille. Ammattitaitoisella henkilökunnalla on tärkeä merkitys ennaltaehkäisevässä ja varhaisen reagoinnin työtavoissa. Hyvä ammattitaito ja asiakkaiden tuntemus mahdollistavat tilanteiden ennakkoinnin siten, että varsinaisiin rajoitustoimenpiteisiin joudutaan mahdollisimman harvoin turvautumaan.

Asiakkaiden kanssa keskustelu, rauhoittelu ja turvallisen ilmapiirin luominen toimivat olennaisena osana ennaltaehkäisyssä. Asiakkaiden yksilöllisellä ja hyvien hoitokäytäntöjen avulla pystytään erilaisia häiriökäyttäytymisiä vähentämään. Henkilökunnan rauhoittava käytös ja arvostava suhtautuminen on erittäin tärkeitä päivittäistä ennaltaehkäisyä. Lääkkeettömät hoitokeinot, kuten keskustelu, rauhoittelu ja huomion ohjaaminen muuhun kun levottomuutta aiheuttamaan toimintaan on yksi keino ennaltaehkäisevässä työtöteessä. Henkilökunta pyrkii 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.

Pääsääntöisesti yksikössä käytettävät rajoitustoimenpiteet koskevat kotona asuvien kotihoidon asiakkaiden yksin ulkona liikkumista. Esimerkiksi muistisairaus aiheuttaa riskin eksymiselle yksin ulos lähtiessä. Sen vuoksi asiakas voi mennä ulkoilemaan ainoastaan hoitajan tai omaisen kanssa. Muita rajoitustoimenpiteitä ei ole ollut käytössä ja jatkossa jos niille tulee tarve, asiasta konsultoidaan lääkäriä.

### **Rajoitteiden ja pakotteiden käytön kriteerit, päätöksenteko, menettelytavat, kirjaaminen ja seuraaminen**

Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen. Asiakkaan hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelmaan kirjataan itsemääräämisoikeuden rajoittamisen käytännöistä ja välineistä.

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.

Käytännön hoitotilanteissa (esimerkiksi kotihoidon asiakkaiden kohdalla) henkilökunta saattaa joutua turvautumaan toimenpiteisiin, joilla asiakkaiden itsemääräämisoikeuksia rajoitetaan (esim. korotetut sängynlaidat) asiakkaiden hoidon ja turvallisuuden takaamiseksi. 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 seuraavat merkinnät:

- toimenpiteen syy

- alkamis- ja päättymisajankohta
- toimenpiteen luonne
- päätöksentekijän nimi
- asian käsittelyyn osallistuneet henkilöt
- tehdyt päätökset ja
- niiden toteuttaminen
- täytetään asukkaan suojatoimenpiteiden määräys- ja seurantalomake

Lue lisää

[Muistisairaان henkilön hoito EOAK/8165/2020](#)

### **Toimintatavat, kun asiakasta on kohdeltu epäasiallisesti tai loukkaavasti**

Mikäli todetaan, että asiakasta on kohdeltu epäasiallisesti tai loukkaavasti, ilmoitetaan siitä toiminnanjohtajalle, joka tarvittaessa informoi toimitusjohtajaa. Asiasta tehdään kirjaukset sähköiseen järjestelmään ja toiminnan johtaja mieltii korjaustoimenpiteet ja varmistaa niiden toteutumisen. Asiaa käydään läpi asiakkaan kanssa ja pyydetään anteeksi, ja asiasta informoidaan myös omaisia/läheisiä. Tarvittaessa järjestetään hoitoneuvottelu, johon kutsutaan tarvittaessa myös sosiaaliasiavastaava. Korvauksista keskustellaan yhteisymmärryksessä asiakkaan tai omaisen kanssa. Toiminnan johtaja varmistaa asiaan kuuluvien korvausten toteutumisen.

### **Asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvä kehittämissuunnitelma**

Asiakkaan asemaa ja oikeuksia koskevan lain (812/2000) 1 §:n perusteella SuperHoivassa kiinnitetään erityistä huomioita asiakaslähtöiseen hoitoon, jolla edistetään asiakaslähtöisyyttä, luottamuksellisuutta sekä huomioivaa kohtelua ja laadukasta palvelua. Toiminnan kehittämisessä otamme huomioon sosiaali- ja terveysalan lainsäädännön uudistukset. Työntekijöiden riittävä perehdytys ja osaaminen, sekä ohjeistaminen asiakkaiden oikeuksista ja epäkohtien ilmoittamisesta ovat osa asiakkaan aseman ja oikeuksien kehittämistä. SuperHoivan johto tarkistaa ja päivittää vuosittain palvelusuunnitelman, josta käy ilmi myös asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvät kehittämiskohteet. Esimiehet varmistavat käytännössä suunnitelman toteutumisesta ja muutosten informoinnista työntekijöille.

## **Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä**

### Asiakaspalautteen hallinta

Asiakkaan ja omaisten osallisuus tarkoittaa heidän näkemyksensä ja toiveidensa huomioon ottamista kaikissa palveluun ja toiminnan kehittämiseen liittyvissä tilanteissa. Asiakkaita, läheisiä sekä yhteistyökumppaneita kannustetaan antamaan suullista ja kirjallista palautetta toiminnasta hoitohenkilökunnalle, lähiesimiehille sekä johdolle. Asiakaspalautekysely annetaan asiakkaalle viimeistään kuukauden sisällä palvelusuhteen alkamisesta, ja asiakaspalautekysely lähetetään uudelleen vuoden välein. Palautetta ja kehittämisajatuksia voi kirjallisesti antaa postitse, työntekijöille, sähköpostilla tai SuperHoivan nettisivujen kautta. Lisäksi henkilökunta voi kirjata asiakkailta tullutta palautetta.

### Asiakaspalautteen käsittely

Saatu kirjallinen asiakaspalaute on osa SuperHoivan laadunvalvonta prosessia. Asiakaspalautteet kerätään talteen ja niitä käsitellään kuukauden välein työyksikössä. Palautteesta riippuen se käsitellään hoitavassa kotihoidon tiimissä tai johtoryhmässä. Asiakkaiden ja henkilökunnan tyytyväisyys kyselyt lähetetään vuoden välein ja niiden tuloksia käsitellään osana laadunhallintaa toiminnan kehittämiseksi. Tyytyväisyys kyselyistä tehdään yhteenveto SuperHoivan kotisivuille, ja siitä tiedotetaan asiakkaille, omaisille ja henkilökunnalle.

### Asiakaspalautteen käyttö toiminnan kehittämiseksi

Tullut asiakaspalaute huomioidaan soveltuvin osin välittömästi toiminnassamme. Asiakaspalautteiden pohjalta tehdään toiminta kehotuksia ja tehdään tarvittavia muutoksia palvelun laadun varmistamiseksi. Palvelupäällikkö kokoaa asiakaspalautteet tiedostoon, joka lähetetään palveluiden ylimmälle johdolle vuosittain. Asiakaspalautetta hyödynnetään, kun SuperHoivan johto uudistaa ja päivittää markkinointi,- henkilöstö- ja palvelusuunnitelmaa vuosittain.

### Asiakaspalautteen kehittäminen

Asiakaspalaute järjestelmää kehitetään osana laadunhallintaa, ja pyritään siihen, että kynnykset asiakaspalautteen antamiselle olisivat mahdollisimman pienet. Asiakaspalautteen antaminen mahdollistetaan sähköisesti, kirjallisesti ja suullisesti.

## **Asiakkaan oikeusturva**

Palvelun laatuun tai asiakkaan saamaan kohteluun tyytymättömällä 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 tekeminen**

Jos asiakas on tyytymätön saamaansa kohteluun, hänellä on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle, joka voi vaikuttaa muistutuksen tekijän tilanteen muuttamiseksi, 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 1-4 viikkoa. Muistutuksen tekeminen ei vaikuta asiakkaan oikeuteen hakea muutosta päätöksiin tai oikeuteen kannella asiastaan sosiaalihuoltoa valvoville viranomaisille.

Terveystieteiden palveluista vastaava johtaja vastaa siitä, että muistutukset käsitellään huolellisesti ja asianmukaisesti. Tavoiteaika muistutuksen käsittelylle on 1 kuukausi. Muistutuksessa kuvattu asia on tutkittava puolueettomasti ja riittävän yksityiskohtaisesti, jotta asiakas voi pitää asian selvittämistä luotettavana ja kokee tulleensa kuulluksi. Muistutuksessa annettavassa ratkaisussa on käytävä ilmi, mihin toimenpiteisiin muistutuksen johdosta on ryhdytty ja miten asia on muuten ratkaistu. Muistutuksen johdosta annettuun ratkaisuun ei voi hakea muutosta, mutta asia voidaan ottaa uudelleen käsittelyyn, mikäli asiassa ilmenee jotakin uutta. Muistutuksen käsittelyssä syntyneet asiakirjat säilytetään omana arkistonaan erillään asiakastietojen arkistosta. Mikäli muistutuksen käsittelyssä syntyneet asiakirjat sisältävät asiakkaanhoidon kannalta oleellista tietoa, ne voidaan liittää siltä osin asiakkaan tietoihin.

Henkilö, jolle muistutus osoitetaan

Toimitusjohtaja, henkilöstöjohto

Lotta Söderblom

0400 166 772

[lotta.soderblom@superhoiva.fi](mailto:lotta.soderblom@superhoiva.fi)

Asiakkaiden oikeusturvaan ja neuvontaan liittyvissä kysymyksissä asiakas voi ottaa yhteyttä hyvinvointialueen sosiaaliasiavastaavaan.

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
- raportoimalla asiakkaan aseman ja oikeuksien kehittymisestä vuosittain kunnanhallitukselle
- edistämällä muilla tavoin sosiaalihuollon asiakkaan oikeuksien toteutumista.

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiavastaavan yhteystiedot:

Jenni Henttonen ja Terhi Willberg.

p. 029 151 5838.

sähköposti: [sosiaali.potilasasiavastaava@luvn.fi](mailto:sosiaali.potilasasiavastaava@luvn.fi)

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

### **Yksikön toimintaa koskevien muistutusten käsittely**

Työntekijällä on velvollisuus ohjata muistutuksen tehnyttä asiakasta Valviran ohjeiden mukaisesti selvittämään tilanne hänen asiaansa hoitaneiden henkilöiden ja esimiesten kanssa heti, kun ongelmia ilmenee. Muistutus yksikön toiminnasta tehdään yksikön johtajalle. Muistutuksen tehneille henkilöille varataan mahdollisuus tulla tapaamiseen ja keskusteluun tapahtuneesta. Asia käsitellään tiimipalaverissa, yksikön esimiesten palaverissa ja johtoryhmässä. Tehtyä virhettä pahoitellaan, se pyritään korjaamaan mahdollisuuksien mukaan ja pyritään löytämään keinot hyvityksistä. Tapahtuneet virheet analysoidaan, pyritään löytämään keinot niiden ehkäisemiseksi ja välttämiseksi.

## **Kuluttajasuojaa koskeva informaatio**

Mikäli asiakas on tyytymätön toimintaamme, pyydämme ottamaan yhteyttä palveluista vastaavaan johtajaan tai toimitusjohtajaan. Palautetta voi laittaa myös www-sivujemme kautta ([www.superhoiva.fi](http://www.superhoiva.fi)) ja sähköpostilla ([info@superhoiva.fi](mailto:info@superhoiva.fi)).

Mikäli ette saa kiinni tavoittelemaanne henkilöä, jättäkää soittopyyntö tai lähettäkää sähköpostiviesti, niin olemme yhteydessä. Käsittelemme valitukset mahdollisimman pikaisesti.

Mikäli asia ei ratkea kahden välisin neuvotteluihin, on mahdollista ottaa yhteyttä kuluttajaneuvontaan puh. 071 873 1901. Lisätietoja [www.kuluttajavirasto.fi](http://www.kuluttajavirasto.fi) tai jonka yhteystiedot on kerrottu jo aiemmin.

## **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.

SuperHoiva Oy:n kotihoidossa jokaiselle asiakkaalle nimetään omatyöntekijä, jonka tehtävänä on tarkasti tutustua asiakkaan hoitosuunnitelmaan ja arvioida sen toteutumista. Omatyöntekijän vastuualueena on tuntee 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.

## **6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA**

### **Hyvinvointia ja kuntoutumista tukeva toiminta**

Asiakkaat ovat pääasiassa ikääntyneitä henkilöitä, joilla on kognitiivisen ja/tai fyysisen heikkenemisen aiheuttama toiminta- ja liikkumiskyvyn vaje. Muistisairaudet ovat merkittävästi lisääntymässä väestön ikääntyessä. Omaishoitajien sijaistaminen on myös

osa tukipalveluita. Asiakkaat voivat myös olla vammaisia tai pitkäaikaissairaita. Lisäksi he voivat olla tilapäisesti apua tarvitsevia esimerkiksi leikkauksen jälkeisen kotiutumisen jälkeen, jolloin kotona pärjäämiseen tarvitaan apua enintään muutaman kuukauden verran. SuperHoivan palveluita käyttävät tarvitsevat yleensä apua päivittäisissä perustoiminnoissa. Henkilökunta huolehtii siitä, että jokapäiväisissä toiminnoissa jokaisen asiakkaan perustarpeet otetaan huomioon ja että niihin vastataan. Asiakkaan toimintakykyä tuetaan kuntouttavalla työotteella, jossa asiakasta kannustetaan osallistumaan omaan hoitoonsa kykyjensä mukaan. Ihmisarvoisen vanhuuden eettisiä periaatteita (itsemääräämisoikeus, voimavaralähtöisyys, oikeudenmukaisuus, osallisuus, yksilöllisyys ja turvallisuus) noudatetaan asiakkaiden kohtaamisessa.

### Kuntouttava työote

Kuntouttavaa työtettä toteutetaan asiakkaan yksilöllisten mahdollisuuksien mukaan kaikessa hoiva- ja hoitotyössä. Jokapäiväinen hoiva ja palvelut suunnitellaan, kirjataan ja toteutetaan siten, että samalla ylläpidetään ja edistetään asiakkaan toimintakykyä ja kunnon ylläpitoa. Yksilöllisiä kuntoutuspalveluita, kuten fysioterapian palveluita, on mahdollista saada eri palveluntuottajilta yksityisesti tai Kelan lääkinnällisen kuntoutuksen kautta.

### Henkinen ja psykososiaalinen toiminta

SuperHoiva pyrkii järjestämään yhteisen tekemisen mahdollisuuksia esimerkiksi läheisten kanssa. Asiakkaat voivat myös jatkaa omia harrastuksiaan voimavarojensa ja tarpeidensa mukaisesti. Tukipalveluihin kuuluvat esimerkiksi saattajapalvelut, asioilla käyminen ja harrastuksissa käyminen asiakkaan kanssa, joiden avulla mahdollistetaan aktiivinen elämäntote asiakkaan toiveiden mukaan.

### Ulkoilu ja toiminnallisuus

Asiakkailla on mahdollisuus päivittäiseen ulkoiluun turvallisesti hänen toimintakykynsä tuntevan ihmisen, kuten läheisten, vastuuhoidajan tai henkilökohtaisen avustajan kanssa. Tukipalveluihin kuuluu myös ajan vietto ja ulkoilu asiakkaan kanssa. Asiakaskäynneillä, joissa hoitaja viettää aikaa asiakkaiden kanssa, pyritään tekemään asiakkaan toimintakykyä edistäviä asioita. Keskustelu, pelaaminen, yhdessä ruoanlaitto, jumppaaminen sisällä ja musiikin kuuntelu edistävät arjen toiminnallisuutta.

### Saattajapalvelut

SuperHoivan tukipalveluihin kuuluvat saattajapalvelut, jossa työntekijä voi saattaa asiakasta asiointia, tapaamisia ja harrastuksia varten. SuperHoiva Oy ei tuota itse kuljetuspalvelua, vaan se tilataan muulta toimittajalta.

Liikkumista tukevia palveluja järjestetään henkilöille, jotka eivät kykene itsenäisesti käyttämään julkisia liikennevälineitä sairauden, vamman tai muun vastaavanlaisen toimintakykyä alentavan syyn takia ja jotka tarvitsevat palvelua asioimisen tai muun jokapäiväiseen elämään kuuluvan tarpeen vuoksi. Liikkumisen tukeen kuuluvat: julkisten liikennevälineiden käytön ohjaus ja ohjattu harjoittelu, sekä saattajapalvelut. SuperHoivan työntekijä tulee asiakkaan mukaan avustamaan asiointiin, ja asiakas kustantaa itse julkisen liikenteen tai taksikuljetusten kustannukset. Yksilöllisiä kuljetuspalveluja ei järjestetä henkilölle, joka on oikeutettu kuljetuksiin tai niiden kustannusten korvaamiseen muun lain nojalla.

## **Ravitsemus**

Kotihoidon palveluissa asiakkaiden ravitsemustilaan ja ruokailuun kiinnitetään paljon huomiota. Asiakkaan hyvä ravitsemustila takaa avaimet toimintakyvyn ylläpitoon ja kohentamiseen sekä turvallisen lääkehoidon toteuttamiseen. Hoitohenkilökunta tarkkailee asiakkaiden ravitsemustilaa ja tekee tarvittaessa MNA-arvion ravitsemustilan arviointiin. Asiakkaat punnitaan säännöllisesti vähintään puolen vuoden välein. Asiakastietojärjestelmä laskee asukkaiden painoindeksit. Ruokailun järjestämisessä huomioidaan asiakkaiden toiveiden lisäksi erityisruokavaliot (diabetes, autoimmunisairaudet, ruoka-aineyliherkkyydet, -allergiat ja -intoleranssit) niin, että kaikki osapuolet voivat tuntea olonsa turvalliseksi. Uskontoon tai eettiseen vakaumukseen perustuvaa ruokavaliota ovat osa monikulttuurista palvelua, mikä otetaan palvelussa huomioon. Asiakasta muistutetaan juomisesta joka käyntikerralla ja jääkaapeissa pidetään kannua, jonka tyhjentymistä seurataan. Kuivumisen ja aliravitsemuksen oireita seurataan mm. mittaamalla verenpainetta ja kiinnittämällä huomiota ihon kuntoon ja kasvojen alueeseen. Asiakkaiden omaisia informoidaan ja heille jaetaan tietoa iäkkäälle sopivasta ja terveellisestä ravitsemuksesta.

SuperHoiva voi järjestää kauppapalvelun yksityisen tuottajan kanssa tai osallistua kauppareissuun yhdessä asiakkaan kanssa. Henkilökunta avustaa kaikkien aterioiden ja välipalojen valmistamisessa. SuperHoivalla ei ole omaa ateriapalvelua, mutta yritys voi hankkia ateriapalvelut asiakkaan puolesta sopimuksen mukaan. SuperHoivan työntekijä voi myös valmistaa aterian asiakkaan kotona yhdessä asiakkaan kanssa.



## Hygieniäkäytännöt

Säännöllinen ja suunnitelmallinen siivous ja tekstiilien puhtaanapito ovat olennainen osa asiakkaiden hyvinvointia ja viihtyvyyttä. Hyvä hygieniataso ennaltaehkäisee myös tarttuvien tautien leviämistä. Asiakkaiden palvelusuunnitelman tekemisen yhteydessä tarkistetaan, kuka hoitaa asiakkaan pyykkihuollon ja siivouksen. Jos asiakkaalla ei ole pyykkihuoltoa tai siivousta, SuperHoiva Oy:ltä ohjataan asiakasta järjestämään nämä tai palvelut tilataan asiakkaan puolesta. Lisäksi palvelusuunnitelmassa voidaan erikseen sopia, että hoitaja laittaa pyykki koneeseen käyntien yhteydessä. Roskien vieminen, omien jälkien siivoaminen ja pienet puhtaanapidon tehtävät kuuluvat kotihoidon työntekijän vastuulle.

## Infektioiden torjunta

Tartuntatautilain 17 §:n mukaan sosiaalihuollon toimintayksikön on torjuttava suunnitelmallisesti hoitoon liittyviä infektioita. Toimintayksikön johtajan on seurattava tartuntatautien ja lääkkeille vastustuskykyisten mikrobien esiintymistä ja huolehdittava tartunnantorjunnasta. Johtajan on huolehdittava asiakkaiden ja henkilökunnan tarkoituksenmukaisesta suojauksesta ja sijoittamisesta sekä mikrobilääkkeiden asianmukaisesta käytöstä.

Hygieniäkäytännöt, infektio tartuntojen ehkäiseminen ja epidemiatilanteissa toimiminen Tavanomaisia varotoimia käytetään kaikkien asiakkaiden hoidossa infektio tilanteesta riippumatta. Varotoimilla pyritään estämään mikrobien siirtymistä hoitajista asiakkaisiin, asiakkaista hoitajiin ja asiakkaasta hoitajan välityksellä toisiin asiakkaisiin.

Tavanomaisissa varotoimissa on neljä keskeistä osaa:

- oikea käsihygienia
- oikea suojainten käyttö (käsineet, suojatakki, suojaesiliina, suu-nenäsuojus)
- oikeat työskentelytavat

- pisto- ja viiltovahinkojen välttäminen

Käsihygienian asianmukainen toteuttaminen on tärkein osa tavanomaisia varotoimia. Siihen sisältyy erityisesti käsien desinfiointi ennen ja jälkeen jokaista potilaskontaktia. Käsineitä on käytettävä sellaisissa työvaiheissa, joissa iho joutuu kosketukseen veren, kehon nesteiden, eritteiden, kontaminoituneiden alueiden, potilaiden limakalvojen tai rikkiäisen ihon kanssa. Käsineet vaihdetaan siirryttäessä potilaan ”likaiselta” alueelta ”puhtaalle” alueelle. Kädet desinfioidaan heti käsineiden riisumisen jälkeen. Suojatakia tai kosteutta läpäisemätöntä suojaesiliinaa käytetään, kun suoritetaan toimenpiteitä, joissa voi roiskua verta, kehon nesteitä tai eritteitä.

Työnantaja järjestää tiettyihin tehtäviin suojavaatetuksen toiminnan laadulle välttämättömän hygienian ja puhtauden ylläpitämiseksi ja edistämiseksi. Tällöin suojavaatteiden käyttämien ei ole vapaaehtoista, vaan tätä samaa suojavaatetusta tulee kaikkien poikkeuksitta käyttää.

Suojavaatetuksen tulee peittää sen alla olevat omat vaatteet ainakin pääosin niin, ettei suojavaatetuksen perustarkoitus: hygieenisyyden ja puhtauden ylläpitäminen vaarannu. Välittömään potilashoittoon osallistuvalla ei saa olla pitkähihaista asustetta. Kuitenkin silloinkin, kun suojavaatetukseen ei kuulu päähinettä, voi työntekijä käyttää työantajan tähän tarkoitukseen varaamaa huivia tai sitä vastaavaa muuta päähinettä, mutta ei omaa huivia tai muuta päähinettä.

Suu-nenäsuojus ei ole tarpeen tavanomaisessa potilashoidossa lukuun ottamatta epidemia- ja pandemiatilanteita, sekä eristyspotilaita. Mikäli hoito- tai tutkimus toimenpiteeseen liittyy veren tai eritteiden roiskumisvaara, käytetään suu-nenäsuojusta ja suojalaseja.

Pistäviä ja/tai viiltäviä (särmäjätteet) -jätteitä käsiteltäessä tulee noudattaa niiden käsittelystä annettuja erityisohjeita. Kotihoidossa keskeisin jätelaatu ovat käytetyt neulat. Niiden käsittelyssä noudatetaan erityistä varovaisuutta ja niitä ei hylsytetä. Neulat laitetaan joko potilaalla säilytettävään viiltävien jätteiden jäteastiaan tai työntekijän repussa säilytettävään viiltävä jäteastiaan. Kun viiltävä jäteastiat täyttyvät, huolehditaan niiden hävittäminen kotihoidon tiloissa olevaan viiltävä jäteastiaan, joka tyhjennetään säännöllisesti.

Asiakkaan lääkkeitä käsitellään joko instrumentein ja/ tai puhtailla hanskoilla. Asiakaskohtaiset hoitotarvikkeet pyritään säilyttämään asiakkaan kotona, huomioiden mahdollisesti tarttuvat taudit ja hygieniolosuhteet. Työntekijä kantaa repussa mukana vain henkilökohtaisia suojavälineitä ja asiakastyöhön tarvittavia työvälineitä. Hoitotarvikkeiden säilytykseen potilaan kotona pyritään järjestämään mahdollisimman puhtas paikka. Asiakkaalta palautettavat likaiset instrumentit pyyhitään desinfektio

aineella ja pakataan hyvin ennen kuin laitetaan reppuun kuljetettavaksi sekä huolehditaan instrumenttien palautus välinehuoltoon. Käytettyjä instrumentteja ei jätetä työtiloihin.

### Käsien desinfiointi

Käsihygienialla tarkoitetaan käsiin kohdistuvia toimenpiteitä, joilla pyritään vähentämään infektioiden ja niitä aiheuttavien mikrobin siirtymistä käsien välityksellä. Näihin kuuluvat mm. käsien pesu ja desinfiointi, käsien ihon hoito ja suojakäsineiden käyttö. Kädet desinfioidaan alkoholihuuhteella tai -geelillä. Mitä suurempi alkoholipitoisuus on, sitä tehokkaampi aine on ja sitä nopeammin se haihtuu iholta. Yleisimpiä ovat 80% etanolia sisältävät valmisteet, joihin on lisätty hoitoainetta (esim. 2% glyserolia) estämään käsien kuivumista ja ihottumaa

### Käsiä desinfioidaan:

- Työvuoron aluksi ja lopuksi
- Ennen jokaista asiakkaan hoitotilannetta ja sen jälkeen
- Ennen lääkkeiden jakoa tai antamista asiakkaalle, sekä sen jälkeen
- Suojakäsineiden poistamisen jälkeen
- Eritteiden, veren tai elimistön nesteiden kosketteluun jälkeen
- Asiakkaan kotoa poistuttaessa
- Ennen infektioherkkien asiakkaiden koskettamista

### Käsien hoito

Omat kädet ovat hoitajan tärkeä instrumentti, joten niitä kannattaa hoitaa huolellisesti. Käsien hoitoon kuuluvat:

- ihottuman tai allergiaoireiden välttäminen
- kynsien hoito
- käsien rasvaus
- suojakäsineiden asianmukainen käyttö

Sormuksia, rannekoruja ja rannekelloa ei hoitotyössä saa pitää, sillä ne keräävät mikrobeja. Lisäksi ne voivat rikkoa potilaan ihon aiheuttaen uusia tartuntaportteja. Rannekkeet puolestaan estävät käsien pesun riittävän ylhäältä.

Usein tapahtuva käsien pesu rikkoo sormuksen alle jäävän ihon, mikä saattaa aiheuttaa ihon allergisoitumisen. Lisäksi infektoitumisvaara on suuri. Kotona tapahtuva huolellinen rasvaus ja muu hoito antavat perustan käsien hyvälle kunnolle. Kynnet pidetään leikkaamalla ja viilaamalla lyhyinä, sillä pitkien kynsien alle pesiytyy helposti mikrobeja pitkät kynnet voivat vahingoittaa potilaan ihoa ja rikkoa suojakäsineen. Kynsilakkaa, geelikynsiä ja rakennekynsiä ei käytetä työssä.

### Epidemiatilanteissa toimiminen

Tartuntatautien torjunnassa ja mahdollisissa epidemiatilanteissa noudatamme Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiirin infektio-ohjeistusta. Tarvittaessa sairaanhoitaja ja/tai vastaava hoitaja konsultoi HUS- mobiiliyksikköä ja välittää tartuntojen torjuntaohjeet yksikköön.

Ruoka- ja vesimyrkytys epäilyssä otetaan ensisijaisesti yhteyttä Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen terveystarkastajaan, jonka toimesta käynnistetään laajempi selvitystyö. Ruoka- ja vesivälitteisen epidemian selvittämisen tarkoituksena on pysäyttää epidemian leviäminen, ehkäistä vastaavanlaisen epidemian uusiutuminen tulevaisuudessa ja varmistaa potilaiden asianmukainen hoito. Selvitystyöstä vastaa kunnan terveydensuojeluviranomaisen nimeämä ruokamyrkytys-epidemioiden selvitystyöryhmä.

Epäilyilmoitus tehdään, jos on aihetta epäillä kaupallista elintarviketta tartunnan lähteeksi tai on perusteltua aihetta epäillä ravintolassa saadun ruokamyrkytyksen johtuvan laajalle levinneestä raaka-aine-erästä tai jos tapauksia on enemmän kuin viisi.

Työyksikössä on nimetty hygieniavastaava, joka antaa ohjeistuksia hygienia käytäntöihin liittyen. Lisäksi hän vastaa suoja varotoimien ohjeistamisesta. Hygieniavastaava: Ashenafi Abebe. Sähköpostiosoite: ashenafi.abebe@superhoiva.fi.

### Terveyden- ja sairaanhoito

Asiakkaiden terveyttä edistetään noudattamalla STM:n Ikäihmisten palvelujen laatusuosituksia;

- lähtökohtana asiakaslähtöisyys sekä asiakkaan ja hänen omaisensa mahdollisuus osallistua palvelun suunnitteluun, päätöksentekoon ja arviointiin.

- hoito- ja palvelusuunnitelmassa huomioidaan elämisen toiminnot ja asiakkaan fyysiset, kognitiiviset, psyykkiset, sosiaaliset ja kulttuurilliset tarpeet ja voimavarat
- hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan tavoitteellisesti ja arvioidaan säännöllisesti 6 kuukauden välein
- lähtökohtana toimintakykyä ja kuntoutumista edistävä työote, jolla tarkoitetaan että asukkaita kannustetaan ja tuetaan käyttämään jäljellä olevia omia voimavarojaan arjen askareissa ennakoivassa hoitotyössä reagoidaan asiakkaiden terveydentilan ja toimintakyvyn muutoksiin ripeästi yhteistyötä tehdään asiakkaan, eri palveluntuottajien sekä omaisten ja lähihenkilöiden kanssa
- toteutetaan oikea-aikaista, turvallista ja aseptista työskentelyä
- hyödynnetään olemassa olevaa tutkimustietoa ja tietoa hyvistä käytännöistä
- palvelun vaikuttavuus eli pyritään saavuttamaan asetetut tavoitteet

#### Toimintayksikön lääkäripalveluiden järjestäminen

Toimintayksikön lääkehoidon kokonaisuudesta vastaa tehtävään nimetty lääkäri, joka tarkistaa lääkelistat säännöllisin väliajoin, tekee tarvittavat muutokset lääkelistoihin, allekirjoittaa lääkeluvat ja allekirjoittaa lääkehoitosuunnitelman. Asiakkaiden muita lääketieteellisiä asioita hoitaa oma lääkäri omalla terveysasemalla. Työntekijä ohjaa asiakasta tai omaista olemaan yhteydessä asiakkaan omaan terveysasemaan tilanteen vaatiessa, tai suorittaa yhteydenoton asiakkaan puolesta.

#### Kiireellisen sairaanhoidon tarpeessa olevan asiakkaan hoitaminen

Ambulanssi tilataan hätänumerosta 112. Hätänumeron kautta saa apua kaikissa kiireellisissä hätätilanteissa, olipa kyse sitten poliisin, pelastuksen, sairaankuljetuksen tai sosiaalitoimen kiireellisestä avuntarpeesta.

Mikäli asiakas tarvitsee akuutisti sairaalahoitoa, konsultoidaan ensin työyksikön vastaavaa hoitajaa ja viikonloppuisin päivystävää hoitajaa.

Kliinisiin tilanteisiin voi kysyä konsultaatiota:

- HUS päivystysapu 116 117
- Terveysneuvonnasta puh. 10023
- Myrkytystietokeskuksesta 09-471 977

Kriittisiä oireita, joissa hätänumeroon (112) tulee soittaa:

- rintakipu
- halvausoireet, kuten äkillinen raajan velttous tai toimintakyvyttömyys tai puhevaikeudet
- kiireellistä hoitoa vaativat mielenterveyden ongelmat
- runsas verenvuoto (esim. verioksennus, iso vuotava haava)
- musta uloste
- isot vammat ja luunmurtumat
- äkillisesti alkanut kova päänsärky
- hengitysvaikeus
- äkillisesti alkanut kova tai paheneva vatsakipu

Erikoissairaanhoidon käyttö ja saatavuus

Erikoissairaanhoidon järjestetään HUS:ssa (Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiirissä). Erikoissairaanhoidon tarviin perusterveydenhuollon lääkärin lähete, jonka jälkeen terveydenhuoltolain mukaisesti erikoissairaanhoidon tulee ilmoittaa kolmen viikon kuluessa hoidon tarpeesta ja mahdollisesta tutkimussuunnitelmasta eli milloin ja missä hänet hoidetaan. Jos lääkäri toteaa potilaan tarvitsevan hoitoa sairaalassa, se on aloitettava kuuden kuukauden kuluessa.

Lääkehoitosuunnitelman ylläpito, päivittäminen, toimeenpano ja toteuttamisen seuranta

Yksikön lääkehoito perustuu yksikkökohtaiseen lääkehoitosuunnitelmaan, jota päivitetään säännöllisesti. Lääkehoitosuunnitelma on osa henkilöstön perehdyttämistä.

Toimintayksikön lääkehoitosuunnitelma on laadittu sosiaali- ja terveysministeriön 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. Esimiehet seuraavat lääkehoitosuunnitelman toteutumista.

Toimintayksikön lääkehoidosta vastaava sairaanhoitaja on lääkehoidossa päävastuussa antamalla ohjeistuksen lääkehoitoon. 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.

Läákehoidosta vastaavan henkilön yhteystiedot:

Läákehoidon kokonaisuudesta vastaava laillistettu terveydenhuollon ammattihenkilö (kotisairaanhoito):

Läáketieteen tohtori

Matts Rönnback

Mats.ronnback@ronnback.fi

Terveydenhuoltoa ja sairaanhoitoa koskeva kehittämissuunnitelma

Moniammatillista yhteistyötä kehitetään jatkuvasti toimintayksikön asiakasturvallisuuden parantamiseksi ja tarpeellisten palveluiden saavuttamiseksi. Lääkäri asioissa teemme jatkossakin Espoon kaupungin terveysasemien ja yksityisten lääkäripalveluja tarjoavien yritysten kanssa sekä tarvittaessa erilaisten potilasyhdistysten kanssa. Henkilökunnan lääkelupiin liittyvä materiaali ja tentit tulevat olemaan näkyvillä sähköisen järjestelmän kautta.

### **Monialainen yhteistyö**

Tiedonkulku eri palvelukokonaisuuteen kuuluvien sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien välillä on tärkeää. Asiakkaiden tilan muutoksista konsultoidaan lääkäriä ja lääketilausten tai muutosten osalta tehdään tiivistä yhteistyötä Apteekin kanssa. Asiakkaan muille sosiaali- ja terveysalan palveluntuottajille annetaan asiakkaan voinnista raporttia tarvittaessa. Toiminnan lupa-asioita ja turvallisuutta ohjaa Valvira/Aluehallintovirasto, joiden ohjeistusten mukaa toimintaa muutetaan tarvittaessa.

## 7 ASIAKASTURVALLISUUS

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

Sosiaalihuollon omavalvonta koskee asiakasturvallisuuden osalta sosiaalihuollon lainsäädännöstä tulevia velvoitteita. Palo- ja pelastusturvallisuudesta sekä asumisterveyden turvallisuudesta vastaavat eri viranomaiset kunkin alan oman lainsäädännön perusteella. Asiakasturvallisuuden edistäminen edellyttää kuitenkin yhteistyötä muiden turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa.

Yksikön turvallisuussuunnittelusta ja turvallisuus toiminnasta vastaavien yhteystiedot: lotta.soderblom@superhoiva.fi (toimitusjohtaja), [hennock.lemu@superhoiva.fi](mailto:hennock.lemu@superhoiva.fi) (kotihoidon palvelujohtaja)

Koko yhtiötason turvallisuusjohtajana toimii toimitusjohtaja. Yksiköiden esimiehet tai vastaavat johtajat johtavat omien yksiköidensä turvallisuutta. Potilasturvallisuusasioihin erityistä huomiota kiinnittää hoitopalvelu prosessin omistaja. SuperHoivan yksiköiden turvallisuussuunnittelusta ja turvallisuus toiminnasta vastaa palvelupäällikkö.

### Asiakasturvallisuuden varmistaminen

Asiakasturvallisuuden varmistamiseksi on tehty suunnitelmia:

- Lääkehoitosuunnitelma
- Henkilöstösuunnitelma ja koulutustavoitteet
- Tietoturvasuunnitelma
- Valmiussuunnitelma
- Riskienarviointi

Turvallisuus suunnitteluvelvollisuus perustuu pelastustoimen lainsäädäntöön.

### Paloturvallisuus

- Asiakkaalla pitää kotona olla toimiva palovaroitin ja yksi palovaroitin/alkavaa 60 neliömetriä kohti. Palovaroittimen toiminta tulee testata määräajoin (esim. 11.2). Asiakkaan vastaanottaneen yksikön esimies vastaa siitä, että palovaroitin on paikallaan ja toiminnassa, ja tarvittaessa ohjaa työntekijän tekemään tämän tarkistuksen.
- Asiakkaille suositellaan myös sammutuspeitteen hankkimista kotiin (keittiöön).
- Henkilökunta on velvollinen osallistumaan työnantajan järjestämään paloturvallisuuskoulutukseen.



- Mikäli työntekijä havaitsee asiakkaan kotona välitöntä paloturvallisuusvaaraa asiakkaalle itselleen tai hänen ympäristölleen aiheuttavan seikan, tulee hänen pyrkiä poistamaan vaara ja ilmoittaa asiasta esimiehelleen.

## Henkilöstö

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annettu laki, joka tuli voimaan 1.3.2016. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä. Sosiaalipalveluja tuottavissa yksiköissä huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen.

### Henkilöstön määrä, rakenne ja mitoitus

SuperHoiva Oy:n sosiaalipalveluita tuottavaan henkilöstöön kuuluu kokoaikaisella työpanoksella 4 laillistettua sairaanhoitajaa, sekä 1 lähihoitaja, joilla on suoritettuna LOP & PKV-tentit, sekä tarvittavat osaamisen näytöt lääkehoidon suorittamiseen. Lisäksi osa-aikaisia työntekijöitä ja keikkatyöntekijöitä paikataan tarpeen mukaan, hoidon jatkuvuus huomioiden. Tätä joukkoa on tarkoitus kasvattaa lähi- ja sairaanhoitajilla asiakaskunnan kasvun mukaan. Tukipalveluihin palkataan ensisijaisesti lähihoitajia tai hoiva-avustajia.

Suurin osa henkilöstöstä tulee olemaan on lähihoitajia ja toiseksi suurin ammattiryhmä ovat sairaanhoitajat. Henkilöstömitoitukseen lasketaan asiakkaan välittömään hoitoon osallistuvat työntekijät (lähihoitajat, sairaanhoitajat), ja henkilöstö, jolla ei ole sosiaali- ja terveydenhuollon ammatillista koulutusta, sisällytetään mitoitukseen vain sillä osuudella, kun heidän työnsä käsittää asiakkaiden perustarpeisiin vastaamista, kuten auttamista peseytymisessä, ruokailussa ja wc-käynneillä. Henkilökunnan riittävydestä, koulutustasosta sekä ammatillisesta osaamisesta vastaa toiminnanjohtaja yhteistyössä esimiehen kanssa.

### Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Rekrytoinnissa noudatamme terveyden- ja sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista annettua lakia (voimaan 1.8.2005) 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/kätilön tutkinnon suorittanut henkilö.

Terveydenhuollon ammattihenkilöinä toimivat lähihoitajat kuuluvat terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain ja sen sisältämän nimikesuojan piiriin. Lain 2 §:n 2 momentin mukaisesti nimikesuojattujen ammattihenkilöiden ammatissa voivat toimia muutkin henkilöt, joilla on riittävä koulutus, kokemus ja ammattitaito.

Rekrytointitilanteessa tarkistetaan hakijan kelpoisuus työtehtävään Valviran rekisteristä sekä alkuperäiset opinto- ja työtodistukset. Soveltuvuutta tarkistetaan myös mahdollisten hakijan ilmoittamien suosittelijoiden kautta sekä edellisistä työpaikoista. Lisäksi yksilölliset oppimistarpeet ja työhön soveltuminen arvioidaan perehdytyksen yhteydessä, jossa työntekijälle tehdään perehdytysuunnitelma, jonka toteutumista esimies ja perehdyttävä työntekijä arvioivat yhdessä perehdytettävän kanssa.

Myös muita kuin sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöitä palkataan sellaisiin työtehtäviin sellaisissa tukipalveluissa, jotka eivät sisällä hoitotyötä. Tällöin työhakemuksen ja -haastattelun yhteydessä tarkistetaan hakijan aikaisempi koulutustausta ja työkokemus, ja esimies arvioi haastattelun yhteydessä työnhakijan soveltuvuuden tehtävään.

Vastuuhenkilöillä, kuten esimiehillä, tulee olla tehtävänsä hoitamiseen soveltuva pätevyys ja riittävä käytännön kokemus vastaavanlaisesta toiminnasta. Vastuuhenkilöllä tulee olla sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista annetun lain (272/2005) määritelty koulutus ja riittävä työelämän kokemus. Vastuuhenkilöltä edellytetään riittävää johtamistaitoa, sosiaalialan tuntemusta ja tehtävään soveltuvaa kokemusta.

Vastuuhenkilö vastaa koko yksikön toiminnallisesta johtamisesta. Johtajan alaisia ovat kaikki toimintayksikön työntekijät. Johtajan sijaisena toimii ennalta nimetty varavastaava.

### Sairauspoissaoloihin ja lomiin varautuminen

SuperHoiva Oy palkkaa vakituisten työntekijöiden lisäksi työntekijöitä, jotka tekevät pelkästään puutos työvuoroja, ja heihin ollaan ensisijaisesti yhteydessä puhelimitse sairauspoissaolon tai muun työntekijän poissaolon tapahtuessa. Lisäksi vakituisilta työntekijöiltä voidaan kysyä mahdollisuutta tehdä ylimääräisiä vuoroja korvausta vastaan. Tällöin ollaan ensisijaisesti yhteydessä niihin työntekijöihin, jotka haluavat tehdä ylimääräisiä vuoroja. Toiminnan laajentuessa hoitoalan työntekijöitä otetaan tarvittaessa myös hoitajavuokrausta tuottavien yritysten kautta.

Työntekijöiden lomat suunnitellaan porrastetusti siten, että lomaa viettävien määrä jakautuu tasaisesti eri kuukausille. Uusi työntekijä palkataan loma sijaiseksi vähintään kuukausi ennen suunniteltua työntekijän lomaa. Esimies vastaa työntekijöiden hankkimisesta puute vuoroille ja viime kädessä tekee itse puuttuvan vuoron, jos työntekijää ei saada.

### Henkilöstön perehdyttäminen

Henkilöstön perehdyttämissuunnitelma sisältää perehdyttämisoppaan sekä perehdyttämisohjelman pitkäaikaiselle työntekijöille sekä keikkalaisille. Nämä

lomakkeet tulevat näkyviin henkilökunnan intraan, ja niistä on myös paperiset versiot SuperHoivan toimistossa

Perehdyttämisen tavoitteena on, että uusi työntekijä oppii tuntemaan SuperHoivan 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. Perehdytysaika on noin 2-7 päivää työkokemuksesta ja osaamisesta riippuen, ja perehdytyksen aikana työntekijä työskentelee työparina toisen kokeneemman työntekijän kanssa. Perehdyttävän 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.

Henkilökunnan ammattitaidon ja työhyvinvoinnin ylläpitäminen ja osaamisen johtaminen

Henkilökunnan osaamista ylläpidetään riittävällä perehdytyksellä sekä säännöllisillä täydennyskoulutuksilla. Täydennyskoulutus tarpeet ja -toiveet kartoitetaan henkilökunnalta vuosittain kehityskeskustelujen ja työntekijä kyselyiden kautta. Tavoitteenamme on, että SuperHoivassa työskentelee ammattitaitoinen ja osaava henkilökunta, joka pystyy varmistamaan laadukkaan hoidon asiakkaille.

Henkilöstön voimavaroja pyritään kehittämään perehdytyksen, 3-12 kuukauden välein käytävien kehityskeskustelujen, koulutuksen, työohjauksen tukemisen avulla. Myös yhteistyö oppilaitosten kanssa nähdään tärkeäksi kanavaksi henkilöstön kehittämisessä. Hoitohenkilökunnan perus täydennyskoulutukset ovat EA (häätäensiapu), palo- ja pelastuskoulutus, sekä opiskelijoiden ohjaamisen koulutukset (näytön vastaanottaminen). Lääkehoitoon osallistuvan henkilökunnan osaaminen varmistetaan tarkistamalla tehtävään soveltuvan lääkehoidon koulutuksen (LOVE-koulutus) voimassaolo, sekä näyttöjen avulla (3 kappaletta).

Työhyvinvointi tarkoittaa, että työ on mielekästä ja sujuvaa turvallisessa, terveyttä edistävässä sekä työuraa tukevassa työympäristössä ja työyhteisössä. Työsuojelun tavoitteena on työhyvinvoinnin edistäminen työpaikalla. Työhyvinvointia seurataan arjen toiminnassa, henkilökunnan tiimipalavereissa ja kehityskeskusteluissa. Laajempi kysely toteutetaan vähintään joka toinen vuosi. Yksi tärkeimmistä kanavista työhyvinvoinnin lisäämiseen ovat tiimien omat palaverit.

Työnsuojelutoiminnan periaatteet

- Ennakoivan työsuojelun periaate, työolojen seuranta sekä työympäristön eri osa-alueiden ja niiden kehittämiskohteiden arviointi
- Työsuojelulähtökohdan huomioiminen suunnittelu- ja kehittämistoiminnassa
- Henkilöstön perehdyttämisessä, opastuksessa ja koulutuksessa työsuojelu otetaan huomioon osana jokapäiväistä omaa työtä. Toimintaa tukee tiedottaminen ja työsuojelukoulutus.
- Työsuojelutoiminta on osa toimintayksiköiden normaalia lainsäädäntöpohjaista toimintaa.
- Keskeinen tavoite on turvallinen ja terveellinen työympäristö, joka on yksi perusedellytys kehitettäessä SuperHoivaa tehokkaaksi ja palvelukeskeiseksi yritykseksi. Vastaavasti tuloksellinen toiminta luo mahdollisuuksia henkilöstön fyysisen, psyykkisen, sosiaalisen hyvinvoinnin sekä työkyvyn edistämiseen.
- Työympäristön kehittäminen on jokaisen SuperHoivassa työskentelevän oikeus ja velvollisuus. Parhaaseen tulokseen päästään toimipaikoissa tapahtuvalla yhteistyöllä, jossa työympäristöä kehitetään yhteisesti, osana jokapäiväistä työskentelyä. Työympäristön kehittäminen on osa työsuojelua ja liittyy kotihoidon toimintaan laaja-alaisesti. Päävastuussa työympäristön kehittämisestä on esimies.
- Työsuojelun toimintaohjelman perustana ovat työolojen seuranta ja niistä johdettavat käytännön toimenpiteet sekä kehitysohjelmat. Toimintaohjelmaa tukee SuperHoivan toiminnanohjausjärjestelmä sekä työsuojeluorganisaation ja työterveyshuollon vuosittaiset toimintasuunnitelmat.
- Työntekijöiden on ilmoitettava havaitsemistaan vioista sekä turvallisuutta ja terveellisyyttä uhkaavista vaaroista vastuullisille esimiehille sekä tarvittaessa työsuojelupäällikölle tai työsuojeluvaltuutetulle. Jokainen työntekijä on velvollinen noudattamaan työturvallisuuteen liittyviä määräyksiä ja ohjeita sekä vastaa myös siitä, ettei hän toiminnallaan tai tahallisella laiminlyönnillään aseta itseään tai työtovereitaan vaaralle alttiiksi eikä aiheuta terveydellisiä haittoja. Enemmän ammattitaitoa omaavalla henkilöllä on moraalinen velvollisuus opastaa ja ohjata kokemattomampaa työntekijää.
- Henkilöstösuunnitelma ja koulutustavoitteet laaditaan vuosittain kehityskeskustelujen pohjalta, ja sitä päivitetään vähintään kerran vuodessa.

### **Toimitilat, laitteet ja tarvikkeet**

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. Esimies huolehtii, 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.

SuperHoivan toimitiloja käytetään toimisto tarkoitukseen, sekä toiminnassa käytettävien laitteiden, välineiden ja asiakirjojen säilytyspaikkana.

**Siivous,- jäte- ja pyykkihuolto**

Henkilökunta siistii kaikilla käynneillä asiakkaiden koteja erityisesti huolehtien siitä että keittiö, kylpyhuone ja sänky ovat siistit. Hoitajat vievät kotikäynnin yhteydessä asiakkaiden roskat, jos asiakkaat eivät kykene viemään niitä. Muusta siivouksesta sovitaan erikseen hoito- ja palvelusopimuksessa. Asiakkaiden vaatepyykki pestään sopimuksen mukaan kotona, taloyhtiön pyykkituvassa tai viedään pesulaan tai kotihoidon toimistolle.

**Yksikön asiakastietoja sisältävät laitteet**

Yritystoiminnassa käytettäviä laitteita, kuten kännyköitä ja tietokoneita, käytetään ainoastaan SuperHoivan toimintaa koskevissa asioissa, ja ne ovat erillään henkilökohtaisista laitteista. Yritystoiminnassa käytettäviä laitteita säilytetään SuperHoivan 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 SuperHoivan sähköpostitileille kirjautuminen on suojattu salasanan ja yrityspuhelimeen tulevan vahvistuskoodin avulla.

**Vastuuhenkilön yhteystiedot**

Terveydenhuollon laitteista päävastuullisena toimii:

Lotta Söderblom, 0400 166 772, lotta.soderblom@superhoiva.fi

**Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet**

Lääkinnällisiä laitteita koskevasta ohjauksesta vastaa Fimea. Lääkinnällisten laitteiden käyttöön, huoltoon ja käytön ohjaukseen sosiaalihuollon yksiköissä liittyy merkittäviä turvallisuusriskejä, joiden ennaltaehkäiseminen on omavalvonnassa huomioon otettava asia.

Lääkinnällisellä laitteella tarkoitetaan instrumenttia, laitteistoa, välinettä, ohjelmistoa, materiaalia tai muuta yksinään tai yhdistelmänä käytettävää laitetta tai tarviketta, jonka valmistaja on tarkoittanut muun muassa sairauden tai vamman diagnosointiin, ehkäisyyn, tarkkailuun, hoitoon, lievitykseen tai anatomian tai fysiologisen toiminnon tutkimukseen tai korvaamiseen. Hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, haavasidokset ym. vastaavat.

Asiakkaiden tarve apuvälineille arvioidaan toimintakyvyn kartoitus käynnillä. Tarvittaessa apuvälineet hankitaan hyvinvointialueen apuväline vuokraamosta, jos kyseessä on esimerkiksi suihkutuoli, jota asiakas tarvitsee turvallisen suihkukäynnin onnistumiseksi. Nostolaitteet, Turnerit, liukulevyt ja muut tarvittavat apuvälineet ovat asiakkaan henkilökohtaisessa käytössä kotona. Niiden käyttöön keskitytään työntekijöiden perehdytyksessä. Jos työyksikköön tulee työntekijä, joka ei osaa käyttää jotakin laitetta, hänelle järjestetään henkilökohtainen perehdytys laitteen käytöstä asiakaskäynnin yhteydessä. SuperHoiva Oy hankkii hoitoon tarvittavat mittausvälineet (verensokeri-, kuume- verenpaine- ja happisaturaatiomittarit sekä vaa-at). Näitä kuljetetaan SuperHoiva Oy:n työntekijän mukana työrepussa, jotka palautetaan varastoon työpäivän päätteeksi. Esihenkilö tarkistaa, että mittareita on riittävästi asiakasmääriin nähden ja hankkii tarvittaessa lisää mittausvälineitä. Toimistossa säilytetään varastossa rajallinen määrä myös muita hoitotarvikkeita, kuten pesulappuja ja vaippoja, joita hyödynnetään tarvittaessa, jos esimerkiksi asiakkaan hoitotarvike tilauksissa on viivettä. Esihenkilö huolehtii varaston riittävydestä sekä essujen, käsineiden, maskien ja muiden suojarusteiden tilaamisesta.

Terveystieteiden laitteen ja tarvikkeen vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot:  
[lotta.soderblom@superhoiva.fi](mailto:lotta.soderblom@superhoiva.fi) / 0400 166 772

Vastuuhenkilö huolehtii vaaratilanteita koskevien ilmoitusten ja muiden laitteisiin liittyvien määräysten noudattamisesta.

Vastuuhenkilö tai esimies tekevät terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamista vaaratilanteista ilmoituksen Valviraan terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetun lain (629/2010) 24-26§ mukaisesti.

Mahdollisista vaaratilanteista ilmoitetaan Valviraan sähköisesti: <http://www.valvira.fi/> tai ”ammattimaisen käyttäjän vaaratilanneilmoitus” -lomakkeella, joka löytyy Valviran verkkosivuilta. Verkkosivujen kautta tehty ilmoitus tallentuu automaattisesti Valviran vaaratilanneilmoitus rekisteriin. Lomakkeelle tehty vaaratilanneilmoitus on lähetettävä joko sähköpostin liitteenä osoitteella [laitevaarat@valvira.fi](mailto:laitevaarat@valvira.fi) tai postitse osoitteella: Valvira Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet Vaaratilanteet PL 210 00531 Helsinki.

Vaaratilanteista ilmoitetaan niin pian kuin mahdollista. Vakavasta vaaratilanteesta on ilmoitettava 10 vuorokauden kuluessa ja muista vaaratilanteista viimeistään 30 vuorokauden kuluessa tapahtuneesta.

## 8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Henkilötietojen käsittelyyn sovelletaan EU:n yleistä tietosuojaa-asetusta (EU) 2016/679. Tämän lisäksi on käytössä kansallinen tietosuojalaki (1050/2018), joka täydentää ja täsmentää tietosuojaa-asetusta. Henkilötietojen käsittelyyn vaikuttaa myös toimialakohtainen lainsäädäntö.

SuperHoivassa henkilötietoja käsitellään laillisesti, huolellisuutta ja hyvää tietojenkäsittelytapaa noudattaen. SuperHoivan asiakasrekisterin muodostavat sähköinen asiakastietojärjestelmä (DomaCare), asiakaskansiot, paperinen asiakasluettelo, sekä asiakassopimukset. Sosiaalihuollon asiakastietoja tarkastelevat ainoastaan sosiaalihuollon asiakkaiden hoitoon osallistuvat tahot ja työntekijät.

Henkilötietojen käsittely on olennainen osa turvallista ja hyvää hoitoa. Asiakastiedot kirjataan asiakastietojärjestelmään. Kirjattavia tietoja ovat henkilön perustiedot, elämäntiedot, tarpeet ja toiveet hoidolle, hoitosuunnitelma, seurantatiedot, arviointitiedot, lääketiedot, lääkäriasiat ja käteiskirjanpito. Henkilökunta kirjaa tiedot henkilökohtaisilla tunnuksillaan. Tunnuksella henkilökunnalle antaa palveluista vastaava johtaja.

Uuden asiakkaan tietoja hankitaan luotettavista tietolähteistä: asiakkaalta itseltään, hänen omaisiltaan sekä edellisistä hoitopaikoista asiakkaan / hänen laillisen edustajansa suostumuksella. Huolellinen tietojen kartoitus luo pohjan hoitosuunnitelman laatimiselle. Asiakas on velvollinen ilmoittamaan hoidon toteutusta varten tarvittavat tiedot.

Asiakastietoihin on tehtävä merkintä asiakastietojen luovuttamisesta tai niiden hankkimisesta ulkopuolisilta. Jos kyse on potilasasiakirjoihin sisältyvien tietojen



luovuttamisesta, tulee asiakirjoihin merkitä, milloin ja mitä tietoja on luovutettu, kenelle tiedot on luovutettu, kuka tiedot on luovuttanut sekä, onko luovutus perustunut potilaan kirjalliseen, suulliseen tai asiayhteydestä ilmenevään suostumukseen tai lakiin. Merkintä tulee tehdä myös siitä, jos potilas on kieltänyt tietojensa luovuttamisen.

Ensisijaisesti asiakastietoja voi luovuttaa vain asiakkaan tai hänen laillisen edustajansa suostumuksella. Sosiaalihuollon asiakaslain 17-18 §:t oikeuttavat kuitenkin tietyissä tilanteissa luovuttamaan salassa pidettäviä tietoja ilman asiakkaan suostumustakin. Pykälissä säädetyin edellytyksin saadaan antaa tietoja,

- jotka ovat välttämättömiä asiakkaan hoidon, huollon tai koulutuksen tarpeen selvittämiseksi, hoidon, huollon tai koulutuksen järjestämiseksi tai toteuttamiseksi taikka toimeentulon edellytysten turvaamiseksi
- sosiaalietuuksia käsittelevälle viranomaiselle tai laitokselle etuutta koskevan väärinkäytöksen selvittämiseksi, jos väärinkäytöstä on perusteltua syytä epäillä
- pyydettyä tulee antaa tietoja poliisille, syyttävaviranomaiselle ja tuomioistuimelle, jos se on tarpeen sellaisen rikoksen selvittämiseksi, josta säädetään ilmoitusvelvollisuus rikoslain (39/1889) 15 luvun 10 §:ssä, taikka jonka enimmäisrangaistus on vähintään neljä vuotta vankeutta
- oma-aloitteisestikin kun epäillään 3 kohdassa mainittua rikosta tai sitä vähäisempää rikosta, jos se on välttämätöntä lapsen edun taikka erittäin tärkeän yleisen tai yksityisen edun vuoksi

Erikseen on säädetty sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskuksen oikeudesta saada laissa säädetyin edellytyksin tilastotarkoituksia varten eräitä laissa tarkemmin määriteltyjä sosiaalihuollon tietoja (laki sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskuksen tilastotoimesta 409/2001).

Vastuuhoitaja laatii uudelle kotihoiton asiakkaalle neljän viikon kuluessa kotihoitoon tulosta alustavan hoito- ja palvelusuunnitelman. Vastuuhoitaja päivittää hoito- ja palvelusuunnitelmat asiakastietojärjestelmään tarvittaessa aina kun muutoksia ilmenee. Päivittäinen kirjaaminen tehdään kaikista asiakkaista joiden luona on käyty jokaisesta vuorosta ja käynnistä erikseen. Asiakastietojärjestelmään voivat tehdä merkintöjä asiakkaan hoitoon osallistuvat hoitajat sekä heidän ohjeidensa mukaisesti muut hoitoon osallistuvat henkilöt. Henkilökuntaa sitoo vaitiolovelvollisuus ammattinsa puolesta. Henkilökunta ja opiskelijat allekirjoittavat myös kirjallisen salassapitosopimuksen. Asiakas saa pyytäessään tarkastaa omat tietonsa ja pyytää niistä myös jäljennökset. Mikäli tietoja ei voida lain mukaan antaa, annetaan siitä kirjallinen kieltäytymistodistus. Tiedoissa havaitut virheet ja puutteet korjataan niiden tultua ilmi oma-aloitteisesti tai asiakkaan vaatimuksesta. Mikäli korjaus vaatimukseen ei suostuta, siitä annetaan kirjallinen kieltäytymistodistus. Tietojen luovuttaminen toisiin yksiköihin ja omaisille tapahtuu asiakkaan / edunvalvojan suostumuksella.



## Poikkeukset salassapitovelvollisuuteen

Sosiaalihuoltolain 48§ johdosta henkilön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle.

Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.

Sosiaalihuoltolain 49§ mukaan edellä 48§:n 2 momentissa tarkoitetun ilmoituksen vastaanottaneen henkilön tulee käynnistää toimet epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan poistamiseksi. Henkilön on ilmoitettava asiasta salassapitosäännösten estämättä aluehallintovirastolle, jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa ei korjata viivytyksettä.

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

## Tietosuojavastaavan yhteystiedot

Tekalign Dubale Gunjefo, +358 40 5173738, tekalign.dubale@superhoiva.fi

## Asiakkaan informointi henkilötietojen käsittelystä

STM:n asetuksen potilasasiakirjoista 298/2009 perusteella potilasasiakirjoihin sisältyvät tiedot ovat salassa pidettäviä eikä ilman kirjallista suostumusta tietoja saa antaa sivullisille. Henkilökunnan salassapitovelvollisuus säilyy palvelussuhteen /tehtävän päättymisen jälkeenkin. Tietoja saa antaa laillisen edustajan kirjallisella suostumuksella mikäli asiakkaalla ei ole edellytyksiä arvioida annettavan suostumuksen merkitystä.

Asiakkaalle selvitetään tietosuoja- ja salassapitosäännökset ja kysytään lupaa tietojen luovuttamiseen ja vastaanottamiseen erillisellä ”Asiakkaan tietojen luovuttaminen” -lomakkeella sekä kirjataan asia asiakastietojärjestelmään.

## Henkilöstön perehdyttäminen ja osaamisen varmistaminen liittyen tietosuoja-asioihin ja asiakirja hallintoon

Henkilöstön osaamisen varmistaminen liittyen tietosuoja-asioihin ja asiakirja hallintoon pyritään varmistamaan perehdyttämis vaiheessa, lisäkoulutuksin sekä tarjoamalla lisätietoa SuperHoivan intranet-sivuilla. Tietosuoja-asiat otetaan huomioon perehdytysuunnitelmassa, jonka toteutumista perehdytyksestä vastaava hoitaja ja esimies huolehtivat.

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä  Ei

### Asiakastyön kirjaaminen

Työntekijöiden perehdytykseen kuuluu DomaCare-asiakastietojärjestelmään tutustuminen ja yksikön kirjaamiskäytännöt. Uuden työntekijän aloittaessa perehdyttäjä valvoo kirjausten asianmukaisuutta ja selvittää tarvittaessa työntekijän kanssa kirjaamisessa olleet puutteet.

Työntekijät ohjeistetaan kirjaamaan käynneistä välittömästi asiakaskäynnin jälkeen DomaCaren mobiilisovelluksella. Esihenkilö tarkistaa päivittäin, että asiakkaiden käynnit on merkitty tehdyiksi ja kirjaukset löytyvät asiakkaista. Tarvittaessa hän muistuttaa työntekijää tekemään kirjaukset loppuun tai täydentämään niitä.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Tekalign Dubale: [tekalign.dubale@superhoiva.fi](mailto:tekalign.dubale@superhoiva.fi) / +358 40 5173738

### 9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Omavalvonnan toimeenpanon prosessissa (riskienhallinnan prosessi) käsitellään kaikki asiakasturvallisuusriskit, epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet. Korjaaville toimenpiteille sovitaan suunnitelma riskin vakavuuden mukaan.

Toimintayksikön kehittämissuunnitelma vuosille 2024-2025	Tavoite pvm
1. Asiakasmäärien lisääminen (palveluseteliasiakkaat, itse maksavat asiakkaat, ostopalveluasiakkaat), syksyllä 2023 vähintään 10 säännöllistä kotihoidon	30.6.2024 mennessä

asiakasta	
2. Perehdytysvastaavien nimeäminen yksikköön, ja vastualueiden jakaminen työntekijöiden kesken.	30.6.2024 mennessä
3. Työntekijöiden täydennyskoulutusten aloittaminen, jos siihen ilmenee tarpeita, sekä systemaattinen tiedon jakaminen työntekijöille. Tähän nimetään erikseen vastaava, joka arvioi ja kysyy työntekijöiden oppimis tarpeita.	Aikataulutetaan tarpeen mukaan.

### Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

27.6.2023 Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen tarkastuskäynnillä esiin tulleet kehittämis tarpeet:

<b>Riskienhallinta ja työturvallisuus</b>	
<b>Havaittu puute</b>	<b>Korjaus suunnitelma ja toteutus</b>
Riskienarviointi kotihoidon pitää tehdä	Kotihoidon riskienarviointi laadittu valvontakäynnin jälkeen.
Valmiussuunnitelma on olemassa poikkeaviin olosuhteisiin, mutta ei se ole yrityksen laatima. Suositellaan tekemään oma yksikkökohtainen varautumissuunnitelma esim. miten kotikäynneillä sähkökatkojen aikana toimitaan tai jos asiakastietojärjestelmä kaatuu.	Oma yksikkökohtainen kotihoidon jatkuvuuden hallinta / Varautuminen poikkeaviin olosuhteisiin -suunnitelma on tehty.
Perehdytysuunnitelmassa oli kirjattu erilaisia menetelmiä, mitä ei tosiasiallisesti ole käytössä. Omavalvontasuunnitelmassa perehdytykseen ajaksi oli laitettu 2vko, jonka ajan uusi työntekijä on käynneillä mukana toisen työntekijän kanssa, valvontakäynnillä kävi ilmi, että perehdytys ei ole näin pitkä.	Yksikön perehdytysuunnitelma on suuntaa antava ja perehdytyksen pituus määräytyy työntekijän kokemuksen ja osaamisen perusteella. Perehdytys suunnitelmaa muokattiin vastaamaan nykyisiä käytäntöjä.
Laiterekisteriä ei ole, kehittämisen kohde.	Laiterekisteri tehtiin valvontakäynnin jälkeen.
<b>Dokumentointi, tietoturva ja tietosuoj</b>	
<b>Havaittu puute</b>	<b>Korjaus suunnitelma</b>

Rekisteriseloste tulisi olla verkkosivuilla	Rekisteriseloste lisättiin yrityksen verkkosivuille
<b>Muuta huomioitavaa</b>	
<b>Havaittu puute</b>	<b>Korjaus suunnitelma</b>
Tarkistettu valvontakäynnillä kirjaamista. Kirjaaminen on käyntikohtaista. Kirjaamisen sisältö ei useimmiten ollut asiakkaan toimintakykyä kuvaavaa. Kirjaamisessa käytetty paljon symbolikirjaamista. Kirjaamisen tulee olla käyntikohtaista, asiakkaan toimintakykyä kuvaavaa sekä hoito- ja palvelusuunnitelmien tavoitteisiin perustavaa.	Käytiin läpi kirjaamiskäytännöt työntekijöiden kanssa ja painotettiin toimintakykyyn sekä hoito- ja palvelusuunnitelmaan viittaamista. Kirjallista tekstiä pyritään tuottamaan jatkossa enemmän, sillä se on paremmin toimintakykyä kuvaavaa.
Valvontakäynnillä on käyty yleisesti keskustelua omavalvontasuunnitelman sisällöstä. Omavalvontasuunnitelman tulisi olla yrityksen omaa toimintaa kuvaava ja selkokielen ja sitä tulisi tiivistää kokonaisuudessaan.	Omavalvontasuunnitelma päivitetty Valviran pohjalle ja siinä keskityttiin enemmän yrityksen toiminnan kuvaamiseen. Tiivistetty omavalvontasuunnitelmaa.
Palveluntuottajan on hyvä muistaa päivittää aluehallintovirastoon tuottamansa tukipalvelut.	Tukipalvelut päivitetään aluehallintovirastoon.
Yrityksen toimistotiloissa ei ollut näkyvillä lukollisia kaappeja- yrityksen tulee huolehtia, että kaikki manuaaliset asiakasasiakirjat (palvelusopimukset, avaimet jne.) säilytetään lukollisessa kaapissa.	Lukolliset kaapit hankittu valvontakäynnin jälkeen.

Osa-aluetta päivitetään tarpeen vaatiessa.

## 10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

**Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.**

**Yksikön omavalvonnan toteutumisen seuranta**

Omavalvonnassa 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. Omavalvonnassa seurannan varmistamiseksi siihen liittyviä asiakirjoja säilytetään 10 vuotta.

### Omavalvontasuunnitelman päivittäminen prosessi

Omavalvontasuunnitelma päivitetään tarpeen vaatiessa ja neljän kuukauden välein. Havaitut omavalvonnassa 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.

Espoossa 14.2.2024

Lemu Hennock Solomon

Palveluiden johtaja

Hallinto & henkilöstöjohto

