

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	2
2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	2
3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	4
4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO	5
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	13
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	21
7 ASIAKASTURVALLISUUS	28
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	36
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	40
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	41

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi: SuperHoiva Oy Y-tunnus 3194593-9

Hyvinvointialue Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue

Toimintayksikkö/palvelu: SuperHoiva Oy Uusimaa

Nimi SuperHoiva Oy kotihoito

Katuosoite Ellipsikuja 9C

Postinumero 02210 Postitoimipaikka Espoo

Sijaintikunta yhteystietoineen Espoo, 0400 600 772, info@superhoiva.fi, Ellipsikuja 9C, 02210 Espoo

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Kotihoito ja tukipalvelut, asiakaspaikkamäärä: 100

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 on tällä hetkellä käytössä 3 alihankkijaa, joilla kaikilla on lupa tuottaa sosiaali- ja terveydenhuollon palveluita. Alihankintasopimukset laatii ja allekirjoittaa SuperHoiva Oy:n toiminnanjohtaja, joka vastaa alihankkijoiden soveltuvuuden varmistamisesta ja yhteistyön sujuvuudesta. Pääsääntöisesti palvelumme tuotetaan vakituisella ja kokoaikaisella henkilökunnalla ja omalla keikkatyöntekijöiden poolilla tarvittaessa. Toiminnasta alle 5 prosenttia tuotetaan alihankkijoiden avulla, ja pyrkimys on hyödyntää alihankkijoita mahdollisimman vähän. Kuitenkin yhteistyö alihankkijoiden kanssa yksikössä on tärkeää muuttuvissa tilanteissa.

Alihankkijoiden käyttö on osa yksikön varautumista äkillisiin sairastumis- ja poissaolo tilanteisiin turvaamaan asiakkaiden turvallinen ja laadukas kotihoidon palveluiden toteutuminen. Alihankkijat työskentelevät joko itse oman yrityksen kautta tai heillä on työntekijöitä. SuperHoiva Oy tarkistaa jokaisen alihankinnan kautta tulevan työntekijän lääkeluvat, Valviran rekisteröinnin sekä suomen kielen taidon. Edellytämme alihankkijoita myös sopimuksen puitteissa tarkistamaan työntekijän kelpoisuuden ja kokemuksen heiltä vaadittavaan työhön.

Alihankkijat tai heidän työntekijänsä työskentelevät SuperHoiva Oy:n esihenkilön valvonnan alaisena ja saavat ohjeistukset asiakkaiden hoidosta vuoron alussa. He käyttävät SuperHoiva Oy:n välineitä (mobiililaitteet kirjaamiseen, suojarusteet, mittausvälineet). Alihankkijoiden työntekijöillä on yhteystiedot, joihin he voivat soittaa vuoron aikana ongelmatilanteissa tai jos on kysyttävää. Alihankkijoiden ja heidän työntekijöiden toimintaa seurataan samalla tavalla kuin SuperHoiva Oy:n omien työntekijöiden toimintaa. Asiakaspalautteista, työntekijöiden huomioista ja korjattavista toimenpiteistä/haasteista keskustellaan suoraan alihankkijan työntekijän kanssa sekä alihankkijayrityksen kanssa. Jos alihankkijan työn laatu ei ole toivotulla tasolla, siihen puututaan heti. SuperHoiva Oy:n esihenkilö arvioi jokaisen laatupoikkeaman osalta, voidaanko kyseistä alihankkijaa tai hänen työntekijäänsä käyttää jatkossa. Joskus muistutus ja keskustelu riittää asian korjaamiseksi, mutta joskus työntekijää saatetaan kieltää tulemasta jatkossa.

2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omavalvonnan suunnittelusta ja laatimisesta vastaava henkilö tai henkilöt

SuperHoiva Oy:n palvelupäällikkö, kotihoidon palvelupäällikkö, vastaavat sairaanhoitajat ja esihenkilöt vastaavat omavalvontasuunnitelman suunnittelusta ja päivittämisestä.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavat:

Hennock Lemu, hennock.lemu@superhoiva.fi (kotioidon palvelupäällikkö ja esihenkilö) ja Lotta Söderblom, lotta.soderblom@superhoiva.fi (SuperHoiva Oy:n toimitusjohtaja,

toiminnan johtaja ja kotihoidon esihenkilö), Tekalign Dubale, tekalign.dubale@superhoiva.fi (SuperHoiva Oy:n vastaava sairaanhoitaja. Ashenafi Abebe, ashenafi.abebe@superhoiva.fi (SuperHoiva Oy:n vastaava sairaanhoitaja)

Kotihoidon vastuuhenkilöiden tehtävät

Kotihoidon palvelupäällikkö: SuperHoiva Oy:n kotihoidon palvelupäällikkö on Hennock Lemu, joka toimii myös vastaavana sairaanhoitajana. Tehtävät: sopimusseuranta- ja valvontakäynteihin osallistuminen, sairaanhoidollisten toimenpiteiden suunnittelu, koordinointi ja toteutumisen seuranta, laadunvalvonnan ilmoitusten ja raporttien käsittely, työntekijöiden ohjeistaminen lääkehoidossa ja uusissa toimintatavoissa, yrityksen edustaminen, omavalvonnan päivittäminen ja seurannan tekeminen yhdessä toiminnanjohtajan kanssa, koulutusten suunnittelu yhdessä toiminnanjohtajan kanssa kerran vuodessa, saapuneiden palautteiden käsittely ja tiedottaminen, työntekijöiden perehdyttäminen ja perehdytyksen kehittäminen toiminnanjohtajan kanssa. Palvelupäällikkö valvoo vähintään kerran viikossa työntekijöiden kirjauksia ja tarkistaa käyntiajat ja -merkinnät, sekä antaa palautteet ja ohjeistukset työntekijöille niihin liittyen. Hän toimii myös toiminnanjohtajan sijaisena tarvittaessa.

SuperHoiva Oy:n toiminnanjohtaja: SuperHoiva Oy:n palvelukokonaisuuksista vastaa toimitusjohtaja Lotta Söderblom. Vastuualueet ovat asiakassopimusten tekeminen, yrityksen edustaminen, sopimusseuranta- ja valvontakäynteihin osallistuminen, laskutus, saapuneiden ilmoitusten, palautteiden, vaara- ja haittatapahtumien, lääkepoikkeamailmoitusten ja muiden laatupoikkeamien käsittely ja päivittäinen tiedon tallentaminen ja kerääminen, omavalvontasuunnitelman päivitys ja toteutumisen seuranta yhdessä kotihoidon palvelupäällikön kanssa, työntekijöiden rekrytointi, kotihoidon vuorolistojen tekeminen 3 viikon välein, henkilöstöresurssien riittävyyden seuranta ja riittävän henkilöstöresurssin varmistaminen kaikissa tilanteissa. Hän päivittää ja ylläpitää poikkeusolosuhteisiin varautumisen suunnitelmaa aina kun tulee muutos tarve, lääkehoitosuunnitelmaa yhdessä vastuusairaanhoitajan kanssa aina tarvittaessa ja vähintään kerran vuodessa sekä omavalvontasuunnitelmaa neljän kuukauden välein ja aina tarvittaessa yhdessä vastuusairaanhoitajan kanssa.

Vastaava sairaanhoitaja: Kotihoidon sairaanhoidollisista toimenpiteistä ja niiden suunnittelusta sekä lääkehoidosta vastaa vastaava sairaanhoitaja Hennock Lemu. Vastaava sairaanhoitaja huolehtii kotihoidon sairaanhoidon kokonaisuudesta: Hän ohjeistaa työntekijöitä lääkehoitoon liittyen ja sairaanhoidollisissa toimenpiteissä, antaa ohjeistukset haavanhoitoihin ja toimenpiteisiin, informoi asiakasta hoitavaa lääkäriä muutoksista ja asiakkaiden tilanteesta sekä varmistaa, että lääkärin määräykset toteutetaan. Hän delegoi sairaanhoidollisia toimenpiteitä myös muille kotihoidon sairaanhoitajille.

3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

SuperHoivan sosiaalihuollon palveluita ohjaavat Valvontalaki, laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista, sekä vanhus- ja vammaispalvelulaki. Yhtiön tuottamat sosiaalihuollon palvelut ovat kotihoito (sisältäen kotisairaanhoidon) 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 lihassinjektiot. 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 esihenkilöitä 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 koskevista asioista 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 sekä lupausten pitämisen 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 arvostettuja. 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 ja omaavalvonnan kehittämiseen 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. Asiakas- ja potilasturvallisuuteen kohdistuvat riskit ja niiden raportointi ovat työntekijöiden perehdytyksessä. Vaara- ja haittatapahtuma ilmoitus, lääkepoikkeamailmoitus ja Valvontalain 29-30 § mukainen ilmoituslomake ovat toimistolla työntekijöiden saatavilla, ja he täyttävät lomakkeet aina havaittuaan vaara/haitta tapahtuman, lääkepoikkeaman tai epäkohdan. Työntekijä palauttaa lomakkeen täytettynä esihenkilölle tai vastaavalle sairaanhoitajalle. Esihenkilö kirjaa erilliselle lomakkeelle ylös koosteen jokaisesta haitta/vaara tapahtumasta, lääkepoikkeamasta, ilmoituksesta/epäkohdasta, päivystyskäynneistä ja asiakaspalautteista (asiakas, mitä tapahtunut, asian käsittely, toimintakehoitus). Ilmoituksista ja palautteista keskustellaan rakentavasti tiimipalaverissa, ja tietoa hyödynnetään toiminnan kehittämisessä.

Poikkeusolosuhteisiin varautuminen on myös tärkeä osa riskienhallintaa. Yrityksessä on laadittu kotihoidon riskien arviointi sekä suunnitelma toiminnan jatkuvuuden hallintaan poikkeusolosuhteissa.

Riskien todennäköisyys ja vaikutus on arvioitu ennalta, ja riskeihin on varaututtu suunnitelmallisesti. Kaikkia kuvatuista tilanteista ei ole tapahtunut, mutta niiden arvioidaan olevan todennäköisimpiä ja suurimman riskin aiheuttavia. Yleisimpiä jo tapahtuneita riskitilanteita ovat asiakastietojärjestelmän häiriöt, sähkökatkokset, vedenjakelun häiriöt, asiakkaiden loukkaantumiset/kaatumiset sekä sääolosuhteet (myrskyt, helle). Riskien suuruus on luokiteltu numeroilla 1-3 riskin todennäköisyyden ja A-C vaikutuksen mukaan seuraavasti:

TODENNÄKÖISYYS

1 = Erittäin todennäköinen ja usein toistuva (voi tapahtua joka päivä/vähintään kerran viikossa)

2 = Kohtalaisen todennäköinen (mahdollisuus tapahtua harvemmin kuin kerran kuukaudessa/sattuu silloin tällöin)

3 = Epätodennäköinen/harvinainen (mahdollisuus tapahtua harvemmin kuin kerran vuodessa)

VAIKUTUS

A = Tapahtuma aiheuttaa suuren riskin toiminnalle ja sen seuraukset ovat potentiaalisesti vakavat (mm. Asiakaskäynnit eivät toteudu, hoito ei ole turvallista, asiakkaan terveyshaitta ja kuoleman riski jos tilanne tapahtuisi, työntekijän terveyshaitta)

B = Tapahtuma aiheuttaa kohtalaisen riskin toiminnalle ja lieviä seurauksia (pieniä häiriöitä toiminnassa, kuten viiveitä asiakaskäynneissä, asiakas- ja työntekijä tyytyväisyyden negatiiviset vaikutukset)

C = Tapahtuma ei aiheuta suurta riskiä toiminnalle tai seuraukset ovat lievät

Palveluyksikön keskeisimpiä palveluita ja hoitoon pääsyä koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu Taulukossa 1

Taulukko 1: Palveluyksikön keskeisimpiä palveluita ja hoitoon pääsyä koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta

Tunnistettu riski	Riskin arviointi: suuruus = todennäköisyys x vaikutus	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Tietojärjestelmä häiriöt (mm. asiakastietojärjestelmä)	1B	Varautumissuunnitelma tietojärjestelmä häiriöihin työyksiköissä. Varautuminen osana perehdytystä.
Puutteelliset työolot (esimerkiksi asiakkaan kodissa esteitä, toimiston ergonomia)	2C	Asiakkaan kodin esteisiin puututaan ja ohjeistetaan omaista/asiakasta poistamaan mahdolliset kodin esteet ja turvallisuusriskit. Toimistossa säädettävät pöydät ja ergonomiset työtuolit. Ergonomiaan huomion kiinnittäminen ja ohjaaminen jokapäiväisessä työssä.
Fyysinen/henkinen väkivalta (esimerkiksi aggressiivinen asiakas)	3A	Pyritään asiakkaan taustan ja persoonallisuuden huolelliseen tuntemiseen. Tutun työntekijän järjestäminen asiakkaille mahdollisuuksien mukaan. Tarvittaessa kahden hoitajan käynnit. Arvioidaan asiakkaan, omaisten, lääkärin ja vastaavan sairaanhoitajan kanssa yhteistyössä, miten asiaan saataisiin helpotusta.
Osaaminen	1A	Kehityskeskustelut 6kk välein. Perehdytyksen ja osaamisen kehittäminen kun havaitaan uusia tarpeita/puutteita. Täydennyskoulutukset tarpeen mukaan.
Henkilöstön saatavuus	1A	Lomien huolellinen suunnittelu, keikkapoolit, alihankkijoiden tai vuokratyövoiman käyttö tarvittaessa.
Työhön liittyvän matkustamisen riskit	2B	Kotihoidon työntekijät matkustavat paljon työpäivän aikana autoilla. Työntekijöiden vakuuttaminen työhön liittyvän matkustamisen osalta. Kuulokkeiden käyttäminen, jos työpuhelimeen tulee ajomatkan aikana soitto.
Tapaturmat/loukkaantu miset	2B	Asiakkaiden toimintakyvyn arvioinnit säännöllisesti. Ensiapupakkaukset hoitajien mukana käynneillä. Kodin esteiden ja terä esineiden poistaminen. Kaatumisten ja päivystyskäyntien seuranta.

Katoamiset	2B	Turvaranneke GPS-paikantimella, erityisesti muistisairaalla asiakkaalla. Omaisten ja asiakkaiden ohjeistaminen turvarannekkeista.
------------	----	---

Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien jatkuvuutta koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu Taulukossa 2.

Taulukko 2: Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien jatkuvuutta koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta

Tunnistettu riski	Riskin arviointi: suuruus = todennäköisyys x vaikutus	Enkäisy- ja hallintatoimet
Sähkökatko	2A	Sähkökatkoille on varautumis suunnitelma. Kotihoidon esihenkilö arvioi ja antaa ohjeistukset sähkökatkon laajuuden mukaan (esimerkiksi yksittäisen asiakkaan kodin sähkökatkos/koko kaupunginosan sähkökatkos ovat erilaisia vaikutukseltaan). Esihenkilö ohjeistaa ja varmistaa, että puhelimet ja laitteet ovat aina täyteen ladattuja, varavirtalähteet käyttöön tarvittaessa, toimistolla tarvittaessa työntekijä/ esihenkilö varmistamassa tiedonkulun. Potilastietojärjestelmän katkosten varalta tehtyjen suunnitelmien tarkistus: Esihenkilö huolehtii varautumisesta (paperiset kirjaus lomakkeet saatavilla, toimistolla asiakas kansioissa ajantasaiset lääkelistat, käyntisuunnitelmat ja yhteystiedot, lomakkeet reittilistojen käsin suunnitteluun, paperiset käyntilistat tulostettuna). Suihkukäynnit perutaan. Riittävät varustelut, kuten taskulamput, kylmällä ilmalla riittävä vaatetus ja huovat asiakkaille. Huolehditaan ja ohjataan, että asiakkailla on kotona kuivaa/säilöttyä huoneenlämmössä säilyvää ruokaa ja juomaa riittävästi. Kylmälaukkujen hyödyntäminen. Jääkaapista heitetään pilaantuneet ruoat pois pidemmässä sähkökatkoksesta. Esihenkilö kutsuu tarvittaessa ylimääräisiä työntekijöitä vuoroon, jos on kyseessä laajempi sähkökatkos. Esihenkilö ja vastaava sairaanhoitaja ohjeistavat, kuinka kriittisten asiakkaiden hoito järjestetään: Esihenkilö arvioi etukäteen, kenen luona tulee sähkökatkoksen vuoksi käydä tarkistuskäynneillä ja kuinka usein.

Vesihuollon häiriöt	2B	Vesihuollon häiriöihin on varautumis suunnitelma. Tilapäisissä vesihuollon häiriöissä (esimerkiksi etukäteen suunniteltu tai äkillinen vesikatkos) kotihoito toimittaa asiakkaan kotiin vettä kanisterissa vähintään 2 vrk ajaksi. Omaisia ohjeistetaan tuomaan asiakkaalle juomia kotiin. Muistisairaille asiakkailla hanojen päälle laitetaan lappuja muistuttamaan, että vettä ei saa juoda/vesi ei toimi. Jos häiriö pitkittyy (esimerkiksi saastunut juomavesi, pidempi katkos), hoitajat tuovat asiakkaille kanisterissa lähimmästä vedenjakelupisteessä puhdasta juomavettä 2-3vrk määrän kerrallaan. Suihkut perutaan tilapäisesti.
Asiakastietojärjestelmän häiriöt	1B	Asiakastietojärjestelmän häiriöihin on varautumis suunnitelma. Kotihoidossa on valmius ottaa tulostettavat reittilistat ja asiakaskäyntien ohjeet käyttöön, joiden saatavuudesta esihenkilö huolehtii etukäteen (reitti- ja käyntilistojen tulostaminen vähintään 2 päivää etukäteen, asiakkaiden ajantasaiset lääkelistat ja yhteystiedot kansioissa)
Myrskyt (lumimyrskyt, vesisateet, ukkonen)	2B	Esihenkilö varautuu vuorosuunnittelussa järjestämään ylimääräisen työntekijä vuoroon/väljemmät käyntilistat, sillä siirtymisissä kestää pidempään. Lapiot, taskulamput ja huovat autoissa varusteena. Talvirenkaiden vaihtaminen ajoissa. Sähkökatkoksiin varautuminen ukkosella/myrskyillä.
Helle/korkeat lämpötilat	1B (kesäaikaan)	Asiakkaiden vointia tarkkaillaan enemmän (turvotukset, verenpaine ym), koti pyritään pitämään mahdollisimman viileänä, nesteen juomisesta pidetään erityistä huolta (ohjaus, esille laittaminen, tarvittaessa), turvotuksia ja sydämen toimintaa tarkkaillaan helteellä, kevennetään vaatetusta, lisätään tarvittaessa ylimääräisiä käyntejä, ruokailuun kiinnitetään huomiota suolatasapainon säilyttämiseksi, kivennäisvesi asiakkaille ja työntekijöille, autojen tuuletuksesta huolehtiminen.

Riskienhallinnan työnjako

Johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Riskienhallinta vaatii aktiivisia toimia koko henkilökunnalta.

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

Esihenkilö kerää tiedon seuraavista osa-alueista:

- työterveyshuolto (ylikuormitus, ergonomia, tapaturmat ja onnettomuudet, väkivalta- ja uhkatilanteet)
- potilas-/asiakasturvallisuus (vaara- ja haittatapahtumat, kuten tapaturmat, asiakkaiden katoamiset ja karkaamiset, lääkityspoikkeamat, päivystyskäyntien lukumäärä)
- Valvontalain 29-30 § mukaiset ilmoitukset
- asiakaspalautteet
- rikokset (tuhotyöt ja ilkivalta, omaisuuden katoamiset, hävikit, varkaudet, murrot)
- palo- ja kiinteistöturvallisuus (palovaroittimien toimivuus, tulipalot)
- tietoturvallisuus (tietoturvallisuuden ja tietosuojan ongelmat, väärinkäytökset, viestintäjärjestelmien häiriöt, tietosuojaloukkaukset)
- Autoihin ja asiakkaiden välillä tapahtuvaan siirtymiseen liittyvät riskitilanteet

Lisäksi seuraavat suunnitelmat ovat riskienhallinnan työkaluja ja osana perehdytystä: Tietosuojan omavalvontasuunnitelma, kotihoidon riskien arviointi, toiminnan jatkuvuuden turvaaminen, asiakastietojen käsittelyn ja avainhallinnan ohjeet

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 rikkinäiset 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 esihenkilölle huomaamastaan laatu poikkeamasta 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 esihenkilö vastaa avoimen turvallisuuskulttuurin edistämisestä SuperHoiva Oy:ssä, jotta kynns 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 palautteiden antamiseen.

Ilmoitusvelvollisuus

Sosiaalihuollon henkilöstön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle lain sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (Valvontalaki 29-30§) mukaisesti, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottanut henkilö ilmoittaa asiasta

omaisille ja asiakkaalle. Lisäksi hänen tehtävänä on kommunikointi työntekijöiden, omaisten ja asiakkaan kanssa korjaus toimenpiteen tekemiseksi. Toiminnasta vastaava henkilö tai esihenkilö eivät saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen antajaa kohtaan, vaan epäkohta täytyy käsitellä ja ilmoittaa puolueettomasti.

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. Ilmoitusvelvollisuus on osa työntekijän perehdytystä.

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

Valvontalain 29-30§ mukaisten ilmoitusten toimintaohje

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. Kaltoinkohtelulla tarkoitetaan fyysistä, psyykkistä tai kemiallista eli lääkkeillä aiheutettua kaltoin kohtelua. Esimerkiksi jos asiakasta tönitään, lyödään, uhkaillaan, käytetään hyväksi fyysisesti tai taloudellisesti, puhutellaan epäasiallisesti ja loukkaavasti hoitajan tai omaisen toimesta, tai asiakkaan 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). 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 esihenkilön 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 esihenkilöiden ja toiminnasta vastaavan yhteystiedot (puhelinnumero ja sähköpostiosoite), joihin he voivat ilmoittaa havaitsemistaan epäkohdista, laatupoikkeamista ja riskeistä. Epäkohdat tai riskit pyritään korjaamaan välittömästi, ja esihenkilö tai toiminnasta vastaava keskustelee asiakkaan ja/tai omaisen kanssa yhteistyössä korjaavista toimenpiteistä. Omaisten ja asiakkaiden havaitsemista riskeistä tiedotetaan myös henkilökunnalle tiimipalavereissa. Esihenkilö käy henkilökohtaisessa keskustelussa läpi yksittäiseen työntekijään kohdistuvan palautteen.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

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

Työntekijä raportoi esihenkilölle hoidon riskitilanteista. Haittatapahtumista ja läheltä piti -tilanteista työntekijää ohjeistetaan tekemään kooste tapahtuneesta: asiakas, päivä ja aika, tapahtuman kulku, mahdolliset syyt, mitä asiakkaalle seurasi, miten asia hoidettiin, toimintakehotus. Dokumentti lisätään asiakaskansioon. Esihenkilöllä tai kollegalla on velvollisuus ohjeistaa työntekijää ilmoituksen tekemisessä. Esihenkilö kerää yksiköstä tulleet työ- tai asiakasturvallisuuteen liittyvät ilmoitukset ja dokumentit. Hän päivittää haitta- ja läheltä piti -tapahtumat hyvinvointialueen ohjeistuksen mukaan myös hyvinvointialueelle/valvontaviranomaiselle. Tapahtumista tehdään yhteenveto, joka esitellään työntekijöille tiimipalavereissa, sekä sähköpostilla annettavissa tiedotteissa. Työntekijöiden kanssa käytävissä palavereissa kerätään kehittämisohdotuksia 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 esihenkilö informoi asiakasta/omaista tapahtuneesta virheestä, pahoittelee tilannetta ja kertoo jo tehdyistä toimenpiteistä. Lisäksi hän keskustelee 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. Esihenkilö 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. 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.

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 vähyys tai kipu.

Jokaiselle SuperHoiva Oy:n sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden asiakkaalle tehdään hoito- ja palvelusuunnitelma yhteistyössä asiakkaiden ja omaisten kanssa.

Hyvinvointialueen ostopalvelu asiakkaiden hoitosuunnitelmat saadaan suoraan hyvinvointialueelta. Yksityisten asiakkaiden ja palveluseteli asiakkaiden hoitosuunnitelman tekee SuperHoiva Oy:n vastuusairaanhoidaja palvelutarpeen arvioinnin pohjalta, jonka asiakas/omainen hyväksyy. Tämän suunnitelman perusteella asiakkaan kanssa tehdään palvelusopimus, jossa ilmoitetaan käyntien sisällöt, kestot, kellonajat ja muut toiveet. 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. Lisäksi käyntisuunnitelma (ajat, kestot, sisällöt) kirjataan suunnitelmaan selkeästi. 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.

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

Asiakkaille tehdään väliarvioinnit asiakkaan toimintakyvyn/tilan/palveluntarpeen olennaisissa muutoksissa sekä vähintään 1 vuoden välein. Asiakkaan vastuuhoidtaja tai muu esihenkilön nimeämä hoitaja tekee asiakkaan väliarvioinnin, jossa hyödynnetään RAI-arviointia, asiakkaan, omaisten ja hoitajien näkemyksiä sekä kirjauksia. Väliarvioinnit kirjataan DomaCareen ja hyvinvointialueen ohjeistusten mukaan hyvinvointialueen LifeCare-järjestelmään ostopalvelu- ja palveluseteli asiakkaiden osalta. SuperHoiva Oy:n esihenkilö on yhteydessä hyvinvointialueen ostopalveluihin tai palvelusetelin myöntäjään muutoinkin, jos asiakkaan tilassa tapahtuu muutoksia, ja käyntitarpeista/määristä/kestoista tehdään uusi arvio. Väliarvioinnin perusteella tehdään päivitykset asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan ja/tai palvelusopimuksiin. Hoito- ja palvelusuunnitelman muutokset ostopalvelu- ja palveluseteliasiakkailta tehdään yhteistyössä hyvinvointialueen kanssa.

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. Hyvinvointialueen ostopalveluasiakkaiden RAI-arvioinnit tehdään hyvinvointialueen RAISoft-järjestelmässä, johon SuperHoiva Oy:n vastuusairaanhoitajilla on tunnukset (LUVN). Palveluseteli asiakkaiden RAI-arvioinnit tehdään samassa järjestelmässä. Yksityisten/kokonaan itse maksavien ja muiden hyvinvointialueiden ostopalveluasiakkaiden RAI-arvioinnit tehdään SuperHoiva Oy:n itse maksamassa RAI-järjestelmässä.

Avainten säilytys

Palvelusuunnitelmaan ja asiakastietoihin kirjataan, jos asiakkaan kanssa on sovittu, että kotihoito säilyttää asiakkaan avaimia. Avainten säilytyksestä tehdään asiakkaan kanssa kirjallinen avainten luovutus dokumentti, jota säilytetään asiakkaan kansiossa. Asiakkaan avaimia säilytetään lukollisessa kaapissa SuperHoiva Oy:n toimistossa. Avaimenperät on koodattu niin, että asiakasta ei voi tunnistaa avaimenperästä. Koodien

selitteet/yhdistäminen asiakkaaseen on erillisellä lomakkeella, jota esihenkilö säilyttää toimistolla ja sähköisesti. Työntekijät saavat ohjeistukset avainkoodien lukemiseen. 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.

-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

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. Asiakkaalle tehdään yksilöllinen hoito- ja palvelusuunnitelma, jossa vastuuhoitajan 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.

-Rajoitteiden ja pakotteiden käytön tarpeen vähentäminen

Hyvällä työvuorosuunnittelulla 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 yksilöllisellä ja hyvien hoitokäytäntöjen avulla pystytään erilaisia häiriökäyttäytymisiä vähentämään. Henkilökunnan rauhoittava käytös ja arvostava suhtautuminen on erittäin tärkeätä päivittäistä ennaltaehkäisyä. Lääkkeettömät hoitokeinot, kuten keskustelu, rauhoittelu ja huomion ohjaaminen muuhun kun levottomuutta aiheuttamaan toimintaan on yksi keino ennaltaehkäisevässä työssä. 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 elämäntietojen tuntemus, sairauksien hyvä hoitaminen ja tutkiminen, oikea ja riittävä lääkitys, asianmukainen fysioterapia, liikuntaharjoitukset sekä ateriapalvelut.

Pääsääntöisesti kotihoidossa ei ole käytössä rajoitustoimenpiteitä. Asiakasta voidaan ohjeistaa välttämään yksin ulkona liikkumista, jos kotihoito arvioi, että yksin kotoa lähteminen on riski asiakkaalle. Asiakkaan suostumuksella lääkkeitä voidaan säilyttää lukollisissa turvaboksissa. Lääkkeiden tai muiden tarvikkeiden lukitsemisesta tehdään merkintä hoitosuunnitelmaan.

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

Sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. 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.

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

Toimintatavat, kun asiakasta on kohdeltu epäasiallisesti tai loukkaavasti

Mikäli työntekijä toteaa, että asiakasta on kohdeltu epäasiallisesti tai loukkaavasti, hän täyttää Ilmoitus -lomakkeen (Valvontalaki 29-30§), jonka hän palauttaa vastaavalle sairaanhoitajalle tai esihenkilölle. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä ja ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Epäkohtailmoituksen voi tehdä itsenäisesti tai yhdessä työkavereiden kanssa. Ilmoitus tulee aina tehdä kirjallisena ja siihen listataan konkreettisia esimerkkejä epäkohdista. Ilmoituksen saatuaan esihenkilön/toiminnan vastuuhenkilön on ryhdyttävä toimiin epäkohtien poistamiseksi.

Ilmoituksen vastaanottanut vastuuhenkilö ilmoittaa asiasta omaisille ja asiakkaalle sekä hyvinvointialueen johtajalle, jonka vastuualueeseen asia kuuluu. Lisäksi hänen tehtävänä on kommunikointi työntekijöiden, omaisten ja asiakkaan kanssa korjaus toimenpiteen tekemiseksi. Asiasta tehdään kirjaukset sähköiseen järjestelmään ja toiminnan johtaja miettii korjaustoimenpiteet ja varmistaa niiden toteutumisen. Tarvittaessa järjestetään hoitoneuvottelu, johon kutsutaan tarvittaessa myös sosiaaliasiavastaava. Toiminnan johtaja tekee koosteen jokaisesta ilmoituksesta ja niiden käsittelystä.

Jos epäkohtailmoituksen käsittely yrityksen sisällä ei tuota tilanteeseen muutosta kohtuullisessa ajassa, tehdään epäkohtailmoitusta pohjana käyttäen valvontapyyntö salassapitosäännösten estämättä valvontaviranomaisille (Avi/Valvira).

Jos asiakas tai omainen kokee epäoikeutettua kohtelua kotihoidon puolelta, hän ilmoittaa siitä kotihoidon esihenkilölle, jonka tehtävänä on selvittää tilanne vastaavasti/edellä mainitulla tavalla.

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. Esihenkilöt varmistavat käytännössä suunnitelman toteutumisesta ja muutosten informoinnista työntekijöille.

Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

Asiakaspalautteen hallinta

Asiakkaita, läheisiä sekä yhteistyökumppaneita kannustetaan antamaan suullista ja kirjallista palautetta toiminnasta hoitohenkilökunnalle, lähiesihenkilöille 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. Asiakaspalautekyselyt lähetetään vuoden välein ja niiden tuloksia käsitellään osana laadunhallintaa toiminnan kehittämiseksi. Palautteista 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 henkilöstö- ja palvelusuunnitelmaa, oma- ja valvontasuunnitelmaa ja toiminnan ohjeistuksia.

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.

Terveydenhuollon 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 tulleen 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

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

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiavastaavan yhteystiedot:

Jenni Henttonen, Terhi Willberg, Anne Hilander (ma ja to) sekä Katri Tuomi-Andersson

p. 029 151 5838.

sähköposti: 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 esihenkilöiden 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 esihenkilöiden 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](http://www.sivujemme.fi) kautta (www.superhoiva.fi) ja sähköpostilla (info@superhoiva.fi).

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

Mikäli asia ei ratkea kahden välisin neuvotteluin, on mahdollista ottaa yhteyttä kuluttajaneuvontaan puh. 071 873 1901. Lisätietoja www.kuluttajavirasto.fi tai jonka yhteystiedot on kerrottu jo aiemmin.

Omatyöntekijä

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 elämänote 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, autoimmuunisairaudet, ruoka-aineyliherkkyydet, -allergiat ja -intoleranssit) niin, että kaikki osapuolet voivat tuntea olonsa turvallisiksi. 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.

Hygieniakäytännöt

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 pyykinhuollon ja siivouksen. Jos asiakkaalla ei ole pyykinhuoltoa 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

Hygieniakäytännöt, 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 rikkinäisen ihon kanssa. Käsineet vaihdetaan siirryttäessä potilaan ”likaiselta” alueelta ”puhtaalle” alueelle. Kädet desinfioidaan heti käsineiden riisumisen jälkeen. Suojatakkaa 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 potilashoitoon 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 hygieniaolosuhteet. 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.

Käsihygienia

Käsihygienialla tarkoitetaan käsiin kohdistuvia toimenpiteitä, joilla pyritään vähentämään infektioiden ja niitä aiheuttavien mikrobien 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 Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen ohjeistuksia sekä Valviran/AVI:n määräyksiä. 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 hygieniä käytäntöihin liittyen. Lisäksi hän vastaa suoja varotoimien ohjeistamisesta. Hygieniavastaava: Ashenafi Abebe. Sähköpostiosoite: ashenafi.abebe@superhoiva.fi.

Terveyden- ja sairaanhoito

Toimintayksikön lääkäripalveluiden järjestäminen

Toimintayksikön lääkehoidon vastaava lääkäri allekirjoittaa lääkehoitosuunnitelman ja lääkelupa lomakkeet. Vastaava sairaanhoitaja tarkistaa lääkelistat säännöllisin väliajoin sekä informoi asiakkaan hoitavaa lääkäriä muutos tarpeista/lääkityksen sujumisesta. Asiakkaiden lääkäriasioista vastaa joko hyvinvointialueen kotihoidon lääkäri tai oman terveysaseman lääkäri. Kotihoidon vastaava sairaanhoitaja on yhteydessä asiakkaan lääkäriin aina tarpeen vaatiessa (esimerkiksi voinnin muutoksissa, lääkehoidon arvioinnissa ja reseptien uusimisessa sekä lääkärin arviota vaativissa tilanteissa).

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

Erikoissairaanhoito järjestetään HUS:ssa (Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiirissä). Erikoissairaanhoitoon tarvitaan 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.

Ajanvaraukset ja asioiden hoitaminen asiakkaan puolesta

Kotihoidon työntekijät ohjeistetaan ilmoittamaan esihenkilölle tai vastaavalle sairaanhoitajalle ajanvaraus tarpeesta asiakkaalle. Vastaava sairaanhoitaja tai esihenkilö varaa asiakkaalle hammaslääkäriajan, ajan terveystasemalle, jalkahoitajan kotiin tai muut tarvittavat hoidot, jos asiakas ei kykene itse hoitamaan ajanvarausta tai jos omainen ei hoida asiaa. Samalla ajanvarauksen tehnyt henkilö varmistaa tarvittaessa kela-taksikyytien varaamiset ja tarvittaessa saattaja-avut. Asiakkailla, joiden omaiset osallistuvat aktiivisesti asiakkaan asioiden hoitamiseen, omaista ohjeistetaan tekemään ajanvaraukset asiakkaan puolesta.

Lääkehoitosuunnitelman ylläpito, päivittäminen, toimeenpano ja toteuttamisen seuranta

Yksikön lääkehoito perustuu yksikkökohtaiseen lääkehoitosuunnitelmaan, jota päivitetään säännöllisesti aina kun muutoksen tai kehittämisen tarpeita ilmenee. 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. Esihenkilöt seuraavat lääkehoitosuunnitelman toteutumista.

Toimintayksikön lääkehoidosta vastaava sairaanhoitaja on lääkeshoidossa 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.

Lääkehoidosta vastaavien henkilöiden yhteystiedot:

Lääkehoidosta vastaava sairaanhoitaja: Hennock Lemu, hennock.lemu@superhoiva.fi

Lääkehoidon kokonaisuudesta ja lääkeluvista vastaava laillistettu terveydenhuollon ammattihenkilö (kotisairaanhoito):

Lääketieteen 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 Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen terveysasemien, kotihoidon lääkärin 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 lääkäreitä ja lääketilausten tai muutosten osalta tehdään tiivistä yhteistyötä Apteekin kanssa. Asiakkaan muille sosiaali- ja terveysalan palveluntuottajille annetaan asiakkaan voimista 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

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

Koko yhtiötason turvallisuusjohtajana toimii toimitusjohtaja. Yksiköiden esihenkilöt tai vastaavat johtajat johtavat omien yksiköidensä turvallisuutta. SuperHoivan yksiköiden turvallisuussuunnittelusta ja turvallisuus toiminnasta vastaa palvelupäällikkö.

Asiakasturvallisuuden varmistaminen

Asiakasturvallisuuden varmistamiseksi on tehty suunnitelmia:

- Lääkehoitosuunnitelma

- Henkilöstösuunnitelma, perehdytys suunnitelma, 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 testataan määräjain. Asiakkaan vastaanottaneen yksikön esihenkilö 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

Henkilöstöltä tarkistetaan Valviran rekisteriin kuulumisen/rekisterimerkinnot sekä rikosrekisteriote ikääntyneiden asiakkaiden kanssa toimimista varten aina ennen työsuhteen allekirjoittamista. Rikosrekisteriotteet ja Valviran rekisteri tarkistetaan lisäksi säännöllisin väliajoin 6kk välein työntekijöiltä. Lisäksi keikka- ja kokoaikaisilta työntekijöiltä tarkistetaan työtodistukset kotihoidon työkokemuksesta.

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 2 lähihoitajaa, joilla on suoritettuna LOP & PKV-tentit, tarvittavat osaamisen näytöt lääkehoidon suorittamiseen sekä kotihoidon työkokemusta. Lisäksi osa-aikaisia työntekijöitä ja keikkatyöntekijöitä paikataan tarpeen mukaan. Uusien keikkalaisten rekrytointi on jatkuvaa, sillä varaudumme näin äkillisiin poissaoloihin. Kokoaikaisten työntekijöiden 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 jokaisen hakijan kelpoisuus työtehtävään Valviran rekisteristä sekä alkuperäiset opinto- ja työtodistukset, lääkeluvat, rikosrekisteriote vanhusten tai vammaisten kanssa työskenteleviltä (Valvontalaki 28 §) ja kielitaito. Esihenkilö tai vastaava sairaanhoitaja ottaa vastaan uusien työntekijöiden lääkelupien näytöt (1 näyttö riittää, jos työntekijällä on jo voimassaoleva lääkelupa). Kielitaito tarkistetaan työntekijöiltä, joiden äidinkieli ei ole suomi. Kielitaidon arvioinnissa rekrytoija arvioi työntekijän kanssa keskustellessa riittävän monimutkaisilla lauseilla kielitaidon riittävyyden asiakas työhön. Pääsääntöisesti työntekijän täytyy täysin ymmärtää ja vastata asianmukaisesti keskustellessa kysymyksiin. Kirjallinen kielitaito varmistetaan erillisellä kirjallisella tehtävällä työhaastattelun yhteydessä. Työntekijältä tarkistetaan myös kielitaidon todistus, jos koko tutkintoa ei ole suoritettu suomen kielellä. Soveltuvuutta tarkistetaan myös mahdollisten hakijan ilmoittamien suosittelevien kautta sekä edellisistä työpaikoista. Lisäksi yksilölliset oppimistarpeet ja työhön soveltuminen arvioidaan perehdytyksen yhteydessä, jossa työntekijälle tehdään perehdytysuunnitelma, jonka toteutumista esihenkilö ja perehdyttävä työntekijä arvioivat yhdessä perehdytettävän kanssa. Kokoaikaiset työntekijät sekä osa-aikaiset työntekijät/keikkatyöntekijät saavat sähköpostitse sähköisen perehdytysmateriaalin, jossa on koottuna kotihoidon työskentelyn käytännöt sekä ohjeistukset sairauspoissaolojen varalta. Lisäksi kotihoidon toimistolla on paperinen perehdytyskansio, joka sisältää kotihoidon työskentelyn ohjeita, haavanhoito-, virtsa-avanne-, katetrointi- ja paksusuoliavanne hoidon ohjeet, tietoturva ohjeistukset sekä vaara- ja hättätapahtumien, lääkepoikkeamailmoitusten sekä valvontalain 29-30§ ilmoitusten tekemisen ohjeet ja lomakkeet.

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 esihenkilö arvioi haastattelun yhteydessä työnhakijan soveltuvuuden tehtävään.

Vastuuhenkilöillä, kuten esihenkilöillä, 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, sosiaali- ja terveysalan tuntemusta ja tehtävään soveltuvaa kokemusta.

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

Vuorosuunnittelu sekä sairauspoissaoloihin, äkilliseen henkilöstövajeeseen ja lomiin varautuminen

Täsmällinen ja ajoissa tehty työvuorojen suunnittelu on tärkeää henkilöstön riittävyyden varmistamisessa ja turvallisessa asiakkaiden hoidossa. SuperHoiva Oy:n esihenkilö suunnittelee työvuorolistat mahdollisimman hyvin asiakkaiden tarpeeseen perustuen. Asiakaskäynnit eroavat toisistaan hieman jokaisena viikonpäivänä, jolloin jokaisen päivän käynnit ja henkilöstö suunnitellaan huolellisesti huomioiden siirtymiset asiakkaiden välillä ja käyntiajat/kestot ja erityiset asiakkaiden pyynnöt/tarpeet. Kokoaikaisille työntekijöille suunnitellaan ja julkaistaan 3 viikon vuorolistat vähintään 1 viikkoa ennen listan alkamista, jonka jälkeen muutamia ylimääräisiä työvuoroja saattaa jäädä täyttämättä. Nämä vuorot jaetaan keikkatyöntekijöille heti 3 viikon vuorolistojen valmistuttua. Viikonpäivisin (maanantaista perjantaihin) suunnitellaan 1 lyhyempi työvuoro, jolloin äkillinen työntekijän poissaolo ei vaaranna asiakaskäyntien toteutumista, vaikka korvaavaa työntekijää ei löydetäisi. Pääsääntöisesti jokainen äkillinen poissaolo pyritään täyttämään työntekijällä.

Äkilliseen henkilöstövajeeseen varautuminen ja tehokkaat toimintamallit ovat tärkeitä asiakkaiden palveluiden turvaamiseksi, ja kotihoidon asiakkaiden päivittäiset palvelut turvataan jokaisessa tilanteessa. SuperHoiva Oy palkkaa vakituisten työntekijöiden lisäksi työntekijöitä, jotka tekevät pelkästään puutos työvuoroja ja äkillisten poissaolojen paikkaamisia. Heihin ollaan ensisijaisesti yhteydessä Whatsapp ryhmässä tai 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.

SuperHoiva Oy:n keikkalaisten pooliin kuuluu noin 30 työntekijää, joilla on lääkeluvat ja kotihoidon työkokemusta. Vuoroihin otetaan ensisijaisesti työntekijöitä, jotka tekevät aktiivisesti keikkavuoroja kotihoidossamme. Lisäksi teemme yhteistyötä alihankkijoiden kanssa ja ilmoitamme heille vapaista työvuoroista, jos omista koko- tai osa-aikaisista

työntekijöistä ei löydy työntekijää työvuoroon. Viime kädessä yksi yrityksen omistajista menee paikkaamaan puutos vuoron, jos ketään ei saada tekemään vuoroa työntekijöistä tai alihankkijoista.

Työntekijöiden lomat suunnitellaan porrastetusti siten, että lomaa viettävien määrä jakautuu tasaisesti eri kuukausille. Uusi työntekijä palkataan loma sijaiseksi vähintään kuukausi ennen suunniteltua työntekijän lomaa. Esihenkilö vastaa työntekijöiden hankkimisesta puute vuoroille, jakaa työt uudelleen, jos työntekijää ei löydy, ja viime kädessä tekee itse puuttuvan vuoron tilanteen vaatiessa. Kokoaikaisen työntekijän lopettaessa äkillisesti/muusta äkillisestä esteestä johtuen hänen työvuorolistan työvuorot täytetään keikkatyöntekijöillä. Samalla käynnistetään välittömästi uuden työntekijän rekrytointiprosessi, ja sopiva työntekijä palkataan jatkamaan mahdollisimman nopeasti. Kotihoidon esihenkilö huolehtii siitä, että työvuorolistat on suunniteltu ja vuorot on täytetty hyvissä ajoin jos hän on itse menossa lomalle. Esihenkilön loman aikana vuoropuutosten täyttämistä ja sopivan työntekijän etsimisestä vastaa kotihoidon vastaava sairaanhoitaja. Kotihoidon esihenkilö huolehtii hänen ohjeistamisestaan lomien ajalle.

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. Perehdytettävän valmiudet itsenäiseen työskentelyyn perehdytysjakson aikana arvioidaan yksilöllisesti, mutta tavoitteena on, että työntekijä kykenee perehdytysajan puitteissa suoriutumaan töistä itsenäisesti.

Perehdyttämisohjelma käydään läpi työsuhteen koeajalla ja allekirjoitettu perehdyttämislomake säilytetään työsopimus kansiossa. Perehdytyksen loppuvaiheessa esihenkilö/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.

Esihenkilö ja toiminnan johtaja suunnittelevat yhdessä toiminnan tarpeisiin ja kehityskeskusteluissa sekä työntekijöiltä tulleiden palautteiden perusteella täydennys koulutussuunnitelman. Suunnitelma tehdään seuraavalle vuodelle edellisen vuoden marras-joulukuun aikana. Suunnitelmaan kirjataan tarkasti koulutusten sisältö, toteuttamis tapa ja ajanjakso, joilla eri koulutukset suoritetaan, sekä koulutusten tavoitteet. Esihenkilö seuraa ja varmistaa, että vuosittaiset koulutus tavoitteet täyttyvät. Esihenkilö kirjaa koulutussuunnitelman liitteeksi koulutuksiin osallistuneiden työntekijöiden nimet. Ensiapukoulutukset järjestetään 2 vuoden välein, ja esihenkilö varmistaa, että vähintään puolet kokoaikaisesta henkilökunnasta on ensiapukoulutettuja.

Koulutukset voidaan järjestää monessa muodossa, kuten verkkokurssina, fyysisesti käytävänä kurssina, videomateriaalin muodossa, sähköisesti jaettavan ohjemateriaalin muodossa sekä viikkopalaverien yhteydessä. Myös yhteistyö oppilaitosten kanssa nähdään tärkeäksi kanavaksi henkilöstön kehittämisessä. Hoitohenkilökunnan perus täydennyskoulutukset ovat EA (hätäensiapu), 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 esihenkilö.
- 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 terveellisyttä uhkaavista vaaroista vastuullisille esihenkilöille sekä tarvittaessa työsuojelupäällikölle tai työsuojeluvaltuutetulle. Jokainen työntekijä on velvollinen noudattamaan työturvallisuuteen liittyviä määräyksiä ja ohjeita sekä vastaa myös siitä, ettei hän toiminnallaan tai tahallisuudella laiminlyönnillään aseta itseään tai työtovereitaan vaaralle alttiiksi eikä aiheuta terveydellisiä haittoja. Enemmän ammattitaitoa omaavalla henkilöllä on moraalinen velvollisuus opastaa ja ohjata kokemattomampaa työntekijää.

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 turvallisesti ja hyvään hoitotyöhön. Esihenkilö ja vastaavat sairaanhoitajat huolehtivat, 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, avainten 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 koskeissa 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. SuperHoiva Oy:n kotihoidon lääkinllisiä laitteita ovat verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, vaaka, lihasinjektioruiskut ja -neulat, huuhteluruiskut sekä haavanhoitotarvikkeet. Näistä on koottuna laikerekisteri, jonka päivittämisestä vastaa palvelupäällikkö.

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. Esihenkilö huolehtii, että kotihoidossa on 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 suojavausteiden tilaamisesta.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot:
lotta.soderblom@superhoiva.fi / 0400 166 772

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

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

Mahdollisista vaaratilanteista ilmoittetaan 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 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

Palvelupäällikkö toimii asiakastietolain 7 §:n mukaisena johtajana, joka vastaa palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta. Asiakastietojen käsittelyn ohjeet ovat osana työntekijöiden perehdytystä.

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. Henkilötietojen käsittelyn tarkoitus määräytyy yleisestä tietosuojaa-asetuksesta (EU 2016/679) ilmenevän laillisuusperusteen mukaan: Tietosuojaa-asetuksen 6 artiklan 1 kohdan alakohta c: käsittely on tarpeen rekisterinpitäjän lakisääteisen velvoitteen noudattamiseksi. Asiakastietoja kerätään, tallennetaan, säilytetään, muokataan (tarpeen tullen, jos tieto on virheellinen/vanhentunut) sekä katsellaan ainoastaan asiakkaan hoitoon liittyvissä asioissa. Ainoastaan turvallisen palvelun suorittamisen kannalta oleellinen tieto tallennetaan asiakastietojärjestelmään, ja tietoja katsellaan/käsitellään hoitosuhteeseen perustuen. Käsiteltäviä henkilötietoja ovat yhteystiedot ja omaisten yhteystiedot, ikä, sukupuoli ja henkilötunnus. Tietosuojaa-asetuksen mukaiset erityiset henkilötietoryhmät ovat terveyteen liittyvät tiedot, joiden käsittelyn peruste on EU:n yleisen tietosuojaa-asetuksen 9 artiklan 2 kohdan alakohta. Henkilötietoja käsitellään ja tallennetaan ainoastaan Suomessa. Tietoja ei siirretä tai käsitellä muilla alueilla kuin Suomessa. Kaikki tiedot ovat salassapidettäviä.

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, syyttäjäviranomaiselle 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-aloitteisesti 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).

Päivittäinen kirjaaminen tehdään kaikista asiakkaista joiden luona on käyty jokaisesta vuorosta ja käynnistä erikseen. Asiakastietojärjestelmään voivat tehdä merkintöjä asiakkaan hoitoon osallistuvat hoitajat sekä kotihoidon vastuuhenkilöt. Henkilökuntaa sitoo vaitiolovelvollisuus ammatinsa puolesta. Henkilökunta ja opiskelijat allekirjoittavat myös kirjallisen salassapitosopimuksen. Asiakas saa pyytäänsä

tarkastaa omat tietonsa ja pyytää niistä myös jäljennökset. Hyvinvointialueen ostopalveluasiakkaiden asiakastiedot kuuluvat hyvinvointialueelle, jolloin tietoja ei voida suoraan luovuttaa aisakkaalle. Tällaisessa tilanteessa asiakas ohjeistetaan tekemään pyyntö tietojen luovuttamisesta hyvinvointialueen kirjaamoon. 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

Valvontalain 29-30§:n mukainen ilmoitusvelvollisuus. Katso sivu 9, **Valvontalain 29-30§ mukaisten ilmoitusten toimintaohje**

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 esihenkilö huolehtivat. Kirjalliset ohjeet asiakirjojen laadintaan, säilytykseen, salassapitoon ja luovutukseen ovat henkilökunnan saatavilla toimistolla. Esihenkilö vastaa siitä, että ohjeet päivitetään ja kaikki lukevat ne.

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.

Yksikön esihenkilö seuraa asiakaskirjauksia viikkotasolla. Hän poimii konkreettiset esimerkit hyvästä/puutteellisesta kirjaamisesta ja käy niitä läpi kotihoidon kokouksissa. Lisäksi hän muistuttaa yksittäiselle työntekijälle kirjaamisen puutteista, jos tietyn työntekijän kohdalla puutteita on jatkuvasti.

Asiakastietojen arkistointi

Asiakastiedot palautetaan hyvinvointialueen arkistoon asiakkuuden päättyttyä. Asiakirjojen toimittaminen ja tuhoaminen suoritetaan hyvinvointialueen ohjeistusten mukaisesti.

Tietoturvaloukkaus

Tietoturvaloukkauksella tarkoitetaan tapahtumaa, jonka seurauksena henkilötietoja tuhoutuu, häviää, muuttuu, henkilötietoja luovutetaan luvattomasti tai niihin pääsee käsiksi taho, jolla ei ole käsittelyoikeutta.

Henkilötietojen tietoturvaloukkauksia voivat olla esimerkiksi

- hävinnyt tiedonsiirtoväline, kuten USB-tikku
- varastettu tietokone
- hakkerointi
- haittaohjelmatartunta
- kyberhyökkäys
- henkilötietojen postitus väärälle henkilölle
- salassapitovelvollisuuden rikkominen

Tietoturvaloukkauksesta voi seurata esimerkiksi henkilötietojen valvomiskyvyn menettäminen, identiteettivarkaus tai petos, maineen vahingoittuminen tai pseudonymisoitujen tai salassapitovelvollisuuden alaisten henkilötietojen paljastuminen.

Tietoturvaloukkauksen sattuessa toiminnanjohtaja arvioi tietosuojavastaavan kanssa tapahtumasta syntyneen riskin asiakkaalle ja suunnittelee toimenpiteet tilanteen käsittelymiseksi. Toiminnanjohtaja informoi asiakasta ja omaista tapahtuneesta ja dokumentoi tietoturvaloukkauksen käsittelyn. Toiminnan johtaja ilmoittaa tietosuojaloukkauksesta tietosuojavaltuutetun toimistolle ilman aiheetonta viivytystä ja mahdollisuuksien mukaan 72 tunnin kuluessa siitä, kun rekisterinpitäjä on tullut tietoiseksi tietoturvaloukkauksesta.

Tietosuojavaltuutetun sähköinen asiointi: <https://tietosuoja.fi/sahkoinen-asiointi>

Tietoturvaloukkauksesta ilmoitetaan valvontaviranomaiselle (AVI/Valvira) sekä hyvinvointialueen ostopalvelu- ja palveluseteliasiakkaiden kohdalla hyvinvointialueen johtajalle, joka käsittelee asiakkaiden asioita. Hyvinvointialue tai valvontaviranomainen antaa ohjeistukset tietoturvaloukkauksen toimenpiteisiin, ja toiminnan johtaja varmistaa niiden toteutumisen. Toiminnan johtaja/esihenkilö tiedottaa tapahtuneesta yksittäiselle työntekijälle, jota asia on koskenut. Lisäksi työntekijöiden viikkopalavereissa käydään läpi tapahtumaa sekä uudet toimintatavat niiden ehkäisemiseksi. Omavalvontasuunnitelmaa ja tietoturvan omavalvontasuunnitelmaa päivitetään tapahtuneen pohjalta.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Tekalign Dubale: 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 2025-2026	Tavoite pvm
1. Asiakasmäärien lisääminen (palveluseteliasiakkaat, itse maksavat asiakkaat, ostopalveluasiakkaat), 2025 loppuvuotena vähintään 50 säännöllistä kotihoidon asiakasta ja kesällä 2026 vähintään 100 säännöllistä kotihoidon asiakasta.	31.12.2025
2. Toiminnan laajentaminen laajemmalle alueelle Länsi-Uudellamaalla	2025-2026 vuosien aikana
3. Tiedonkeruun ja raportoinnin käytäntöjen & järjestelmien kehittäminen systemaattisemmaksi	2025-2026 aikana

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Yksikön omavalvonnan johtaminen toteutumisen seuranta

Omavalvontasuunnitelman valmistelee, hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja yhteistyössä vastaavan sairaanhoitajan kanssa. Toimintayksikön johtaja vastaa omavalvontasuunnitelman päivittämisestä joka kerta kun päivittämisen tarve ilmenee (esimerkiksi lakimuutos, toiminnan uusi riski, toiminnan muuttuminen, valvontakäynnillä määrätty korjaus tarve, valvontaviranomaisen ohje). Toimintayksikön johtaja kerää ja kokoaa tiedon vaara- ja hättätapahtumista, kaatumisista, päivystyskäynneistä, lääkepoikkeamailmoituksista, asiakaspalautteista ja ilmoituksista sekä erilaisista laatu poikkeamista, joiden tuloksia hyödynnetään omavalvonnan ja toimintatapojen kehittämisessä.

Omavalvontasuunnitelman kohtia ja sen päivityksiä käydään läpi työntekijöiden kanssa viikkopalaverissa. Esihenkilö huolehtii siitä, että jokainen työntekijä on tietoinen omavalvontasuunnitelman sisällöstä, havaituista laatu poikkeamista, uusista kehitettävistä toimintatavoista ja omasta velvollisuudestaan ilmoittaa työssä havaituista ongelmista. Kotihoidon työssä olevat hoitajat ovat tärkeä tiedonlähde omavalvonnan ja laadun kehittämisessä, ja heiltä otettua palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä.

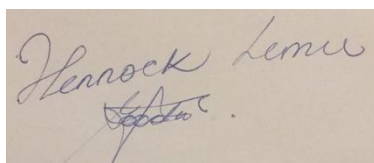
Toiminnan johtaja kirjaa ylös omavalvontasuunnitelman toteutumisen seurannan yhteydessä toimenpiteet, joita ei ole noudatettu sekä muutokset omavalvontasuunnitelmassa. Omavalvonnan toteutumisen seuranta sisällytetään johdon katselmuksiin, jotka tehdään johtoryhmän kokouksissa. Palveluiden johtaja on vastuussa omavalvontasuunnitelman kokonaisvaltaisesta toteutumisesta ja vastuiden delegoimisesta esimiehille ja muille yhteistyötahoille. Omavalvonnan seurannan varmistamiseksi siihen liittyviä asiakirjoja säilytetään 10 vuotta.

Omavalvontasuunnitelman päivittämis prosessi

Omavalvontasuunnitelma päivitetään jatkuvasti aina kun havaitaan muutos/riski/omavalvonnan kehittämisen tarve. Havaitut omavalvonnan puutteet/huomiot sekä menettely ohjeisiin tulleet muutokset kirjataan viiveettä omavalvontasuunnitelmaan. Omavalvontasuunnitelma vahvistetaan kolme kertaa vuodessa, vaikka muutoksia ei olisikaan. Päivitetty omavalvontasuunnitelma on näkyvillä yrityksen verkkosivuilla julkisesti (www.superhoiva.fi) ja työntekijöiden perehdytys materiaaleissa. Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa palvelujohtaja.

Espoossa 26.10.2025

Lemu Hennock Solomon



Palveluiden johtaja

Hallinto & henkilöstöjohto