

## SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

# ProHoiva Oy

## SISÄLTÖ

1. PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	2
2. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	3
3. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	4
4. PALVELUJEMME KUVAUS	5
5. OMAVALVONNAN TOIMEENPANO	6
6. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	11
7. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	15
8. ASIAKASTURVALLISUUS	23
9. ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	28
10. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	29
11. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	30

## 1. PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

### Palveluntuottaja

Nimi: ProHoiva Oy

Y-tunnus: 2928032-5

Katuosoite: Nuijamiestentie 5 B 3.krs Postinumero: 00400 Postitoimipaikka: Helsinki

Hyvinvointialueet: Helsinki sekä Länsi-Uudenmaan, Itä-Uudenmaan-, Keski-Uudenmaan- ja Vantaan ja Keravan hyvinvointialueet.

Kunnan nimi: Helsinki, Espoo, Hanko, Inkoo, Karkkila, Kirkkonummi, Kauniainen, Lohja, Raasepori, Siuntio, Vihti, Vantaa, Kerava, Askola, Lapinjärvi, Loviisa, Myrskylä, Porvoo, Pukkila, Sipoo, Nurmijärvi, Hyvinkää, Järvenpää, Mäntsälä, Tuusula ja Pornainen

OID-tunnus: sosiaalipalvelujen lupa 1.2.246.10.29280325.10.2

terveydenhuollon lupa 1.2.246.10.29280325.10.1

Rekisteröidyt palvelut: Kotihoito, kotisairaanhoido ja kotihoidon tukipalvelut - henkilökohtaisen avustajan palvelut, kotisiivous, omaishoito.

### Asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan:

Ikääntyneiden palvelut  Vammaispalvelut  Yhteiset sosiaalipalvelut

ikäntyneet kotihoidon asiakkaat ja vammaiset ja asiakasryhmät. Asiakkaille Kotihoitoa, kotisairaanhoidoa ja kotihoidon tukipalveluita.

Toimitusjohtaja: Promise Nwagu, lähihoitaja, tradenomi AMK, s-posti: [info@prohoiva.fi](mailto:info@prohoiva.fi)

Vastaava sairaanhoitaja: Veera Leppänen, sairaanhoitaja, s-posti: [veera.leppanen@prohoiva.fi](mailto:veera.leppanen@prohoiva.fi)

Alihankinta: Osa työstä voidaan ostaa alihankintana. ProHoiva vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta. Jokaisen alihankkijan kanssa tehdään kirjallinen sopimus. Heidät perehdytetään ja he osallistuvat sisäisiin koulutuksiin. Seuraamme säännöllisesti, että he täyttävät tilaajavastuulain mukaiset edellytykset.

### Onko alihankkijoina toimivilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmaa?

X Kyllä  Ei

Jokainen alihankkija esittää:

- AVI:n päätös kuulumisesta sosiaalihuollon palveluntuottajarekisteriin sekä yksityisen terveydenhuollon lupa, mikäli tuottavat kotihoitoa
- omavalvontasuunnitelmat sekä sosiaali- että terveydenhuollon / kotisairaanhoidon palveluun.
- Luotettava kumppani -raportti tai vastaavat tiedot muulla tavoin
- suunnitelma jatkuvuuden hallinnasta ainakin sijaisten hankinnassa

## 2. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omaevalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksikön palveluvastaavan, henkilökunnan ja johdon yhteistyönä.

### Ketkä ovat osallistuneet omaevalvonnan suunnitteluun?

- Toimitusjohtaja: Promise Nwagu, s-posti: [info@prohoiva.fi](mailto:info@prohoiva.fi) puh: 044 0401069
- Vastaava sairaanhoitaja: Veera Leppänen, s-posti: [veera.leppanen@prohoiva.fi](mailto:veera.leppanen@prohoiva.fi) puh: 09 615 000 69
- ProHoivan Kotihoito ja kotihoidon tukipalvelut -tiimi, s-posti: [kotihoito@prohoiva.fi](mailto:kotihoito@prohoiva.fi) Puh: 040 071 7595 (päivystys)
- Henkilöstö-, hallinto-, ja laskutusvastaava: Eleonora Nwagu, s-posti: [nora.nwagu@prohoiva.fi](mailto:nora.nwagu@prohoiva.fi), puh: 044 535 8019

### Miten yksikössä varmistetaan omaevalvontasuunnitelman ajantasaisuus?

ProHoivassa seurataan jatkuvasti sote-alan lainsäädäntöä ja suosituksia, julkista keskustelua sekä muuttuvia sääntöjä ja toimintatapoja. ProHoiva tekee yhteistyötä muiden yksityisten kotihoitoa tuottavien yritysten kanssa, jolloin tietoa saadaan monipuolisesti eri tahoilta myös Uudenmaan ulkopuolelta. Asiakaspalautteet, joita saamme antavat suuntaa kehittämistarpeille ja sitä mukaa omaevalvonnan päivittäminen tulee ajankohtaiseksi. Päivitystä tehdään myös lainsäädännön ja suositusten muuttuessa. Päivitystä tehdään työryhmän palaverissa, joissa käydään yhdessä läpi, mitä muutokset tarkoittavat käytännön työssä. Keskustelun jälkeen kirjaamme muutokset omaevalvontasuunnitelmaan.

### Kuka vastaa omaevalvonnan suunnittelusta ja seurannasta?

Yrityksessä seurataan alan tapahtumia ja kehitystä päivittäisessä työssä. Omaevalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavat yhdessä yksikön (kotihoito ja kotihoidon tukipalveluita) vastaava sairaanhoitaja ja henkilöstö, jotka päivittävät sen kerran vuodessa tai tarpeen mukaan.

### Omaevalvontasuunnitelman julkisuus

Ajan tasalla oleva omaevalvontasuunnitelma on julkisesti nähtävänä yksikössä siten, että asiakkaat, omaiset ja omaevalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen.

### Missä yksikön omaevalvontasuunnitelma on nähtävillä?

ProHoivan omaevalvontasuunnitelma on julkisesti nähtävillä yrityksen toimistolla, työntekijän perehdytyskansiossa, ja lähetetään pyydettyä postitse. Yrityksen nettisivuilla [www.prohoiva.fi](http://www.prohoiva.fi) on mahdollisuus nähdä omaevalvontasuunnitelma, sekä antaa siitä suoraa palautetta. Omaevalvontasuunnitelma päivitetään säännöllisesti vuosittain, ja aina kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun, suuntaan ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.

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

#### Toiminta-ajatus

ProHoiva Oy:n toiminta-ajatuksena on tarjota yksilöllisiä, hyvinvointia ja toimintakykyä ylläpitäviä ja edistäviä palveluita kotiin.

ProHoivan palveluita ovat avustus-, hoiva-, sairaanhoito- ja kotipalvelut ikäihmisille ja toimintarajoitteisille asiakkaille.

Palveluihin kuuluu hoivapalveluja ja sairaanhoitoa. Asiakas voi saada apua mm. kodinhoitoon, asiointiin, ruoanlaittoon sekä saattamisapua.

ProHoivan toiminta perustuu moniammatilliseen ammattilaisten ja asiantuntijoiden yhteistyöhön.

Palvelut ovat saatavilla pääkaupunkiseudulla ja lähikuntien alueella yksityisille henkilöille, yrityksille, yhdistyksille ja kunnille.

#### Arvot

Yrityksen arvoja ovat: Ihmisarvo ja yhdenvertaisuus, luotettavuus, itsemääräämisoikeus. Arvot ohjaavat valintojamme ja päätöksentekoa työpäivän aikana.

- Ihmisarvon kunnioitus, joka on jokaisen ihmisen syntymässä saama arvo, joka jatkuu kuoleman jälkeen. Ihmisarvo perustuu ihmisoikeuksien julistukseen ja ihmisten väliseen tasa-arvoon ja yhdenvertaisuuteen.
- Itsemääräämisoikeus on vapautta valita ja elää omilla ehdoillaan oman näköistä elämää.
- Luottamus on luottamista sovittuihin asioihin ja oikeisiin tarkoituksiin.
- Tuloksellisuus, taloudellisuus ja yrittäjyys huomioidaan kaikissa palvelun tuottamisen ja toteuttamisen prosesseissa ja sopimuksissa. Taloudellinen kannattavuus on välttämätön toiminnan jatkuvuuden edellytys.

Toimintaperiaatteitamme ovat:

- palveluallttius ja kokonaisvaltainen palvelu. Asiakas huomioidaan kokonaisvaltaisesti ennen hoitotoimenpiteitä, hänen palvelukokemuksensa on prioriteetti riippumatta siitä, onko asiat hoidettu sovitusti
- turvallisuus, täsmällisyys, ajan hallinta
- yhteiskuntavastuullisuus: sekä sosiaalinen, ekologinen että taloudellinen
- asiakkaan valinnanvapaus tarkoittaa meille kunnioitusta. Asiakaskeskeisyys huomioidaan aina. Jokaisella on oikeus osallistua oman elämänsä päätöksentekoon.
- ihmisarvo, itsemääräämisoikeus, palveluallttius, luottamus.

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

**Arvojemme ja toimintaperiaattemme ydin on tuoda turvaa ja iloa asiakkaan arkeen.**

ProHoiva tarjoaa monipuolisia palveluja erilaisiin tarpeisiin. Palvelu perustuu moniammatillisuuteen.

## 4. PALVELUJEMME KUVAUS

Tuotamme terveydenhuoltolain ja sosiaalipalvelulain mukaista kotihoitoa ja tukipalveluita. Tarpeen mukaan myös avustamme asiakasta saamaan muita palveluita, kuten kauppakassi- ja ateriapalvelut, jos tarvetta ilmenee. Palvelut ovat saatavilla pääkaupunkiseudulla ja lähikuntien alueella yksityisille henkilöille, yrityksille, yhdistyksille ja hyvinvointialueille (jatkossa HVA).

Asiakkaan HVA tekee arvion palvelun tarpeesta ja siihen perustuvan palvelusuunnitelman, johon hoitosuunnitelma aina perustuu.

**Palveluihin kuuluu:** kotihoito ja kotisairaanhoido, kotisiivous, jalkahoito, omaishoitajien lomitukset, avustavat palvelut, henkilökohtainen avustus.

**Kotihoito** on yleensä asiakkaan avustamista henkilökohtaisen hygienian hoidossa: suihkussa, pukeutumisessa ja riisuutumisessa, ihon hoidossa. Se sisältää myös erilaisten apuvälineiden ja proteesien huollon, ravitsemuksen riittävydestä ja laadusta huolehtimisen sekä liikuntakyvyn ylläpitämisen. Henkinen vireys ja sosiaalinen kanssakäyminen huomioidaan jokaisella käynnillä.

**Kotisairaanhoido** on sairaanhoidollisia toimenpiteitä, kuten haavahoidot, lääkehoidon toteutus ja seuranta sekä pikanäytteiden ottaminen. Yhteistyö ja tiedottaminen alueellisen kotihoidon kanssa, sekä väliarvioiden ja RAI-arvioiden tekeminen kuuluvat kotisairaanhoido. Hoitaja huomioi myös kodin puhtauden ja siisteyden, koska ne vaikuttavat asiakkaan yleiskuntoon ja hyvinvointiin.

**Kotisiivouksen** päämääränä on puhdas, siisti ja turvallinen kotiympäristö. Jos kotihoidon asiakkaalle tulee myös kotisiivousta tukipalveluna, siihen tehdään oma suunnitelma yhdessä asiakkaan kanssa. Suunnitelmassa otetaan huomioon asiakkaan tarpeet ja toimintakyky sekä itsenäiseen että yhdessä tekemiseen. Jokaisen asiakkaan kotioiloissa käytetään ensisijaisesti hänen omia siivousvälineitään ja ympäristöstä välttämättä myrkyttömiä aineita.

Asiakkaan kotona siivotessamme teemme havaintoja asiakkaan toimintakyvystä ja kodin turvallisuudesta ja niihin liittyvistä riskeistä. Turvallisuus, riskit ja epäkohdat päivittäisessä elämässä tulevat esiin, ja voimme asiasta riippuen raportoida muutostarpeita eteenpäin tai tehdä muutostarpeiden edellyttämiä muutoksia itse.

Kotisiivoukseen ProHoivalla on oma siivoustyön perehdytyskansio ja ohjeet. Siivoukseen perehdytetään myös siivouksen oman perehdytysohjelman mukaan.

**Jalkahoito** on ammattilaisen suorittamaa jalkojenhoitoa, jolla tavoitellaan asiakkaan jalkaterveyden mahdollisimman hyvää tasoa. Asiakas maksaa itse hoidon ja sopii ajat hoitoihin.

**Omaishoitajien lomat** toteutamme asiakkaan tavallisen päivärytmin mukaan kotihoidon säännöillä.

**Henkilökohtainen avustaja** on palvelu, johon vaikeavammaisella on vammaispalvelulain mukaan oikeus. Avustaja auttaa avustettavaa selviytymään kotona ja kodin ulkopuolella tavallisista päivän toiminnoista. Apua voidaan tarvita kotona, töissä, koulussa, harrastuksissa sekä sosiaalisessa kanssakäymisessä. Henkilökohtainen avustaja ei ylitä asiakkaan itsemääräämisoikeutta. Hän avustaa vammaista asiakastaan niissä toiminnoissa, jotka avustettava tekisi itse. Apua tarvitaan esim. kaupassa käynnissä, harrastuksissa, koulussa, töissä ym.

Avustajan työ antaa avustettavalle mahdollisuuden yhdenvertaiseen elämään. Avustajan työtä ei ole tarkoitettu korvaamaan hoivaa, hoitoa tai turvallisuuden varmistamista.

Palvelun tarpeen määrittelee asiakkaan HVA:een vammaisten sosiaalityö ja myöntää avun tuntimäärän kuukaudessa. Avustettava voi itse valita avustajansa ja sopia suoraan tämän kanssa milloin ja missä tarvitsee avustajaa.

**Palvelusopimus:** Yksityiselle asiakkaalle tehdään hänen tai hänen laillisen edustajansa kanssa palvelutarpeen määrittely, sovimme työnjaosta ja teemme kirjallisen palvelusopimuksen. Sopimuksessa sovitaan myös tuntimäärät ja hinta.

**Seuraamme kaikissa palveluissamme niitä ohjaavia lakeja, esim.:** sosiaalihuoltolaki, laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista, vanhuspalvelulaki, vammaispalvelulaki ja muut alaa ohjaavat lait. Noudatamme palvelusetelien käsikirjoja.

**Ympäristöohjelma:** ProHoiva Oy:n ympäristöohjelma on rakennettu sosiaali- ja terveysalan työtä ohjaaville keskeisille periaatteille: elämän ja ihmisarvon kunnioittaminen, itsemääräämisoikeus, yhdenvertaisuus ja tasa-arvo. Johdon päätöksenteossa pyritään aina huomioimaan kestävä kehitys, sekä sen mahdollistuminen tuotannon jokaisessa vaiheessa.

ProHoiva Oy:n ympäristövastuuhenkilö on: Eleonora Nwagu (Nora), puh. 044 558 019, s-posti: [nora.nwagu@prohoiva.fi](mailto:nora.nwagu@prohoiva.fi)

## 5. OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

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

Asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on omavalvontasuunnitelman ja omavalvonnan toimeenpanon lähtökohta. Riskien ja epäkohtien tunnistaminen edellyttää ammattitaitoa ymmärtää mitä tekee, miksi tekee ja ennakoita mahdollisia ei-toivottuja tapahtumia. On ammattitaitoa tietää mitä ei osaa. Ammattitaidon ja kokemuksen puute ja puutteellinen perehdytys ovat riskejä.

Riskit voivat aiheutua esimerkiksi riittämättömästä henkilöstömitoituksesta tai toimintakulttuurista, jossa avointa turvallisuuskulttuuria ei tueta riittävästi. Hoitajan kiire, tai liian paljon käyntejä vuorossa aiheuttaa kiirehtimistä ja virheitä, erehdyksiä ja tapaturmia. Hoitajan henkinen kuormittuminen tai liian vaativat työtilanteet voivat myös aiheuttaa asiakkaan itsemääräämisoikeuden ohittamista.

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

Riskit ja epäkohdat voivat olla myös taloudellisia. Ne voivat kohdistua asiakkaaseen ja hänen ympäristöönsä, hoitajaan tai yrityksen toimintaan mainehaittana.

Asiakkaan asunnon paloriskit on huomioitava heti hoitosuhteen siirtyessä ProHoivalle. Työntekijä ilmoittaa niistä heti vastuuhenkilölle ne havaitessaan:

- asiakkaan havaintokyky: pystyykö havaitsemaan tulipalon tai varoittimen signaalin

- asiakkaan ymmärryskyky: pystyykö reagoimaan havaittuun signaaliin
- liikkumiskyky: pääseekö asiakas riittävän nopeasti ulos omin jaloin tai avustettuna

Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia. Henkisen ja fyysisen väkivallan riski on aina olemassa. Huomioimme perehdytyksessä uusien työntekijöiden kanssa tämän ja pidämme aiheesta tarpeen mukaan koulutusta.

### **Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat**

Havaitessamme riskin tai epäkohdan asiakkaan hoidon kokonaisuudessa, ilmoitamme siitä heti henkilölle, joka on vastuussa asiakkaan hyvinvoinnista. Tämä henkilö voi olla ProHoivan vastuusairaanhoidtaja tai muu yhtiössä toimiva esihenkilö - koordinaattorit, lähin kotihoidon ohjaaja tai muu viranomainen.

Sen jälkeen tarkennetaan epäkohdan luonne, sekä kenen viranomaisen vastuualueeseen ja toimivaltaan asia kuuluu. Selvitetään, onko asia mahdollisesti korjattavissa omaisen ja kotihoidon kanssa neuvotellen, ja mikä taho vastaa mahdollisista korjaustoimenpiteistä, vai riittääkö toimintatapojen muuttaminen riskin poistamiseen, ja ainakin minimoimiseen hyväksyttävälle tasolle.

Riskienhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen. Esihenkilön vastuulla on henkilöstön riittävä perehdytys asiakas- ja potilasturvallisuusriskien tunnistamiseen. On huomioitava, että osa riskeistä on hyväksyttäviä eikä niitä voida poistaa.

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

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

Riski johtuu usein siitä, ettet tiedä mitä olet tekemässä. Tämän vuoksi kaikki ProHoivan työntekijät ohjeistetaan perehdytyksen aikana kysymään aina kokeneemalta työntekijältä tai esihenkilöltä ohjeita ennen toimenpiteitä. Riskit ja haitat vaikuttavat kaikkien sidosryhmien turvallisuuteen ja taloudellisuuteen, asiakas keskiössä.

Riskienhallinnassa työkaluna on yrityksen poikkeusoloihin varautumisen suunnitelma, tämä omavalvontasuunnitelma, lääkehoitosuunnitelma ja lääkeluvat.

### **Riskienhallinnan työnjako**

Riskien hallinta on prosessi. Riskien minimoiminen on aina tavoite. Esihenkilöt vastaavat siitä, että yrityksen poikkeusoloihin on varauduttu johtamisen näkökulmasta riittävän laajasti toimintojen jatkumiseen häiriöttä. Resursointi ja varmuusvarastot sekä tiedonkulun varmistaminen on kunnossa.

Henkilöstön tehtävänä on:

- tunnistaa oma osaamisen taso riskien tunnistamiseen. Aktiivinen havainnointi on jokapäiväistä toimintaa.



- pyytää koulutusta niistä asioista, joissa tunnistaa olevan puutteita tiedoissa
- informoida välittömästi havaitsemistaan riskeistä vastaavaa sairaanhoitajaa tai ko. palvelun esihenkilöä.

Valviraan rekisteröityneen hoitajan velvollisuus on osallistua ammatilliseen täydennyskoulutukseen ja kehittää omaa osaamistaan riskien tunnistamiseen ja turvallisen kotona asumisen edistämiseen. Täydennyskoulutus koskee turvallisuuden ja riskien osalta myös kliinisten taitojen osaamista ja lisäkoulutusta, puhtaasti ammattitaitoon liittyvää koulutusta.

Riskien arviointi on osa jokapäiväistä asiakkaan kokonaisuhoitoa, joka dokumentoidaan jokaisella käynnillä. Riskienhallinnan prosessi on käytännössä omavalvonnan toimeenpanon prosessi, jossa riskienhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.

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

#### **Yhteenveto työntekijän vastuista riskienhallinnassa:**

- tunnista oma osaaminen, vastuu ja velvollisuus
- hanki lisää koulutusta ja osaamista omaan työhösi
- varmista perehtymisesi ja kokonaiskuva työstäsi
- kysy ja vaadi vastauksia avoimiin kysymyksiin
- huomioi oma turvallisuutesi (asiakkaan koti on osa työympäristöä)
- dokumentoi kaikki havaitsemasi riskit
- havainnoi, ilmoita ja vaadi korjauksia, kirjaa nämä
- korjausten jälkeen, tee uudelleen arviointi ja dokumentoi taas
- informoi kaikki osapuolet moniammatillisessa yhteistyössä
- tarvittaessa tee Sosiaalihuoltolain 48§ mukainen ilmoitus, salassapidon estämättä
- tarvittaessa tee Pelastuslain 42§ mukainen paloriskiasujan- ilmoitus
- tee ilmoitus, jos havaitset tietosuojaloukkauksen

#### **Riskien tunnistaminen**

Riskienhallinnan prosessissa riskien tunnistaminen on jokapäiväistä työtä. Riskienhallinnan prosessissa sovitaan toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan. Se alkaa siitä, että ymmärtää mikä on riski ja tapaturman syntymekanismi - mikä voi aiheuttaa onnettomuuden.

#### **Miten henkilökunta, asiakkaat ja omaiset tuovat esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit mukaan lukien Sosiaalihuoltolain 48§:n mukainen ilmoitusvelvollisuus?**

Riskien kartoitus on osa työsuojelutoimintaa, työterveyshuoltoa ja henkilökunnan perehdyttämiskoulutusta. Se kuuluu myös asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelman tekemiseen. Tavoitteena on turvata sekä asiakkaalle että työntekijälle turvallinen hoitoympäristö, hyvät toimintaolosuhteet ja oikeat työvälineet. Asiakkaat, henkilökunta ja omaiset ilmoittavat havaitsemansa riskit yksikön vastuuhenkilölle. Mahdollisia tapoja ilmoittaa havainnoista ovat puhelu, CareChat-viesti, tekstiviesti, sähköposti, yrityksen verkkosivut tai kirje.

#### **Miten asiakkaat ja omaiset tuovat esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riski?**

Asiakas tai omainen voi tehdä ilmoituksen epäkohdasta tai laatupoikkeamasta:

- puhelimella toimitusjohtaja Promise Nwagulle, puh. 044 0401069, [info@prohoiva.fi](mailto:info@prohoiva.fi)
- perinteisellä kirjeellä: ProHoiva Oy, Nuijamiestentie 5 B 3.krs, 00400 Helsinki
- jos asia esitetään kentällä hoitajalle, hänen tulee välittää viesti vastaavalle sairaanhoitajalle.



- sopimalla tapaamisen, johon asiakas, omainen, omahoitaja ja vastuhenkilö osallistuvat. Ko. palvelun tilaaja ja/tai tilaajan edustaja/yhteyshenkilö voidaan myös kutsua.
- pyytämällä apua mahdollisen muistutuksen tekoon sosiaaliasiamieheltä. Mikäli asiakas tarvitsee apua ilmoituksen laatimisessa, häntä autetaan siinä.

## Ilmoitusvelvollisuus riskeistä ja epäkohdista

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

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

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

Havaitusta riskistä tehdään välittömästi arvio sen vakavuudesta / kriittisyydestä. Toiminta riskin pienentämiseksi alkaa heti. Riskin luonteesta riippuu myös kuka siihen voi puuttua. Selvitetään, onko mahdollista hoitaa asiaa ProHoivan omalla toiminnalla vai tuleeko ottaa yhteys toimivaltaiseen viranomaiseen.

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

Ilmoitus pitää tehdä myös silloin, kun epäasiallinen kohtelu kohdistuu työntekijään työpaikkakiusaamisena, häiriköintinä tai syrjintänä. Tällöin ilmoitus tehdään esihenkilölle tai jos epäasiallinen kohtelu on hänen taholtaan, toimitusjohtajalle. Vakavissa tapauksissa työntekijä voi myös tarvittaessa lähestyä suoraan työsuojeluviranomaista, puh. 0295 016 620.

Henkilökunta tuo havaitsemansa asiakasturvallisuuteen kohdistuvat riskit, epäkohdat ja /tai laatupoikkeamat esille:

- suoraan vastuhenkilölle tai työsuojeluvaltuutetulle suullisesti ja yhdessä tehdään kirjallinen dokumentti asiasta.
- nimettömänä kirjallisesti
- kirjallisesti tai suullisesti suoraan tiimipalaveriin

## Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

Jokainen haittatapahtuma ja laatupoikkeama kirjataan tapahtumana ja mahdollisen asiakkaan seurantaan tehdään selvitys asiasta. Kirjaus tehdään myös haitta- / laatupoikkeamaseurantaan.

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

Tapahtunut käydään keskustellen läpi asiakkaan kanssa. Yhdessä mietitään kaikille osapuolille sopiva korjaava vaihtoehto. Asiakkaalta pyydetään anteeksi. Sovitaan mahdollisista korvauksista ja tarvittaessa neuvotaan miten korvauksia haetaan. Kerrotaan potilas- ja/tai sosiaaliasiamiehen yhteystiedot. Potilasasiamies auttaa asiakasta muistutuksen tai kantelun teossa.

Prohoivan potilasasiamies:

Sairaanhoitaja Mia Kallio, s-posti [potilasasiamies@prohoiva.fi](mailto:potilasasiamies@prohoiva.fi) puh. 0405641428

Henkilöstön kanssa riskit ja epäkohdat käsitellään säännöllisissä tiimipalaverissa, joista tehdään muistio. Tarvittaessa käydään henkilökohtaisia palautekeskusteluja asianosaisten kanssa. Asioista puhutaan niille varatulla ajalla ja ne kirjataan. Työntekijään mahdollisesti kohdistunut epäasiallinen kohtelu käsitellään myös palaverissa, johon osallistuu yrityksen toimitusjohtaja, vastaava sairaanhoitaja, mahdollinen työsuojeluvaltuutettu tai muu työntekijän toivoma henkilö.

Jokainen läheltä piti tilanne on mahdollisuus oppia riskeistä ja niiden syntytyavoista ja syntymiseen vaikuttavista tekijöistä. Toimintatapoja voidaan muuttaa myös vaaran uhan perusteella ja toimia ennakoivasti. Epäkohta ja sen suunniteltu ratkaisu voivat myös aiheuttaa omavalvontasuunnitelmaan päivittämisen tarpeen.

### **Korjaavat toimenpiteet, korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen:**

Asiakokonaisuus ja korjaavat toimenpiteet dokumentoidaan tiimin kokousmuistioon ja sovitaan seurantatavoista. Lääkepoikkeamiin ja pistotaturmiin on valmiit lomakkeet, joita tulee käyttää. Asia käydään läpi myös seuraavassa tiimipalaverissa ja tarkistetaan, että korjaavat toimet ovat jalkautuneet käytäntöön.

### **Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano. Miten sovituista muutoksista työskentelyssä ja muista korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille?**

Kun vahinkotapahtuman selvitystyö on valmis, tiedotetaan viimeistään silloin korjaavat toimenpiteet kaikille asianosaisille. Tiedotus tapahtuu asiakkaiden suuntaan heidän toivomallaan tavalla (esimerkiksi jokin näistä: sähköposti, kirje, puhelu, tekstiviesti tai tapaaminen). Henkilökuntaa tiedotetaan tiimipalaverissa tai edellä mainituilla tavoilla.

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

Asiakkaan kohdalla korjaavina toimenpiteinä tulevat kyseeseen mm:

- kodin muutostyöt
- toimintatapojen muutokset ja keskinäisen työnjaon muutokset
- koulutus, uusien taitojen hankkiminen
- palvelu- ja hoitosuunnitelman tarkistus.

Sovitaan miten korjaustoimenpiteet hoidetaan ja kuka on vastuussa toteutumisesta ja omavalvonnan seuranta-asiakirjaan kirjaamisesta. Suunnitellaan korjaavien toimenpiteiden aikataulu ja tavoite, joista riippuen sovitaan seurantalaverit.

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

- yhteistyöpalaverissa
- sähköpostilla
- nopeasti puhelimitse

Henkilöstöön kohdistuvat korjaavat toimenpiteet voivat sisältää mm. väärinkäsitysten oikaisemista, yhteisten työpaikan pelisääntöjen päivittämistä, työaikajärjestelyjä tai koulutuksen järjestämistä.

## 6. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

### Palvelutarpeen arviointi

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 vähyyttä tai kipu.

### Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan - mitä mittareita arvioinnissa käytetään?

Itsemaksavan asiakkaan palvelutarve kartoitetaan asiakkaaksi otettaessa sekä puolivuositain asiakkuuden jatkuessa. Hoidon tarpeen arviointia tehdään jokaisella asiakaskäynnillä, jotta muutoksia voidaan tarvittaessa tehdä viipymättä, mikäli palvelutarve oleellisesti muuttuu. Arvioinnin välineinä käytetään hoitosuunnitelmaa ja sen tavoitteisiin pääsyn arviointia. Lisäksi tehdään erilaisia testejä toimintakyvyn arvioimiseksi esimerkiksi muistitesti.

Mikäli palvelun tilaajana on hyvinvointialue, ilmoitetaan toimintakyvyn oleellisesta/pysyvästä muutoksesta yhteyshenkilölle viipymättä. Muuten osallistutaan pyydettyä tilaajan määrittelemien väliajoin pidettäviin hoitokokouksiin, joissa palvelun tarve yhdessä kartoitetaan ja hoitosuunnitelma kirjataan.

### Miten asiakas ja/tai hänen omaisensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelutarpeen arviointiin?

Asiakkaalla on aina oikeus saada omainen mukaan, kun palvelutarpeen kartoitusta tehdään. Hoidon tarpeen arviointi tehdään asiakkaan kanssa yhdessä ja lähes poikkeuksetta tämän kotona. Ennen palvelun aloittamista tehdään palvelutarpeen arviointi ja määrittely yhdessä asiakkaan ja mahdollisesti omaisen kanssa palvelusuunnitelmaksi. Palvelusuunnitelmaan perustuu konkreettinen hoitotyön suunnitelma, joka kirjataan sähköiseen toiminnanohjausjärjestelmään DomaCareen. Järjestelmään dokumentoidaan kaikki käynnit ja seuranta.

### Palvelu- ja hoitosuunnitelma (Pahos)

Palvelu- ja hoitosuunnitelmasta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 7 §:ssä. Iäkkään henkilön omat näkemykset vaihtoehtoista ja tavoitteista kirjataan suunnitelmaan.

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

### Miten palvelu- ja hoitosuunnitelma (Pahos) laaditaan, päivitetään ja miten sen toteutumista seurataan?

Asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelma laaditaan ja päivitetään aina tavoitteiden muuttuessa. Asiakkaan omahoitaja laatii asiakkaan kanssa hoitosuunnitelman ja he arvioivat sen toteutumista

aina käynneillä yhdessä. Omahoitaja / vastuuhoidtaja on vastuussa asiakkaansa hoitosuunnitelmasta ja yhteydenpidosta palvelun ostajaan tai tilaajaan. Pahos hyväksytetään asiakkaalla tai hänen valtuuttamallaan henkilöllä.

Palvelutarvetta kartoitettaessa käydään läpi laajasti asiakkaan kotona selvitymisen kannalta oleellinen tuen tarve ja mahdolliset palvelut. Asiakasta ohjataan tarvittavien palveluiden äärelle riippumatta siitä ovatko ne ProHoivan mahdollisesti tarjoamia (kotipalvelu tukipalveluineen) vai esimerkiksi kunnallisia (matka- ja ateriapalvelu). Asiakas päättää aina itse, mistä tarpeelliseksi todetut palvelut hankkii.

### **Miten varmistetaan, että henkilökunta tuntee palvelu -ja hoitosuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti?**

Käytännön työ (käyntikohtaiset työohjeet) suunnitellaan aina suunnitelman mukaisesti. Toteutumista seurataan muun muassa tiimipalavereissa keskustellen, tavoitteisiin pääsyä mittarina käyttäen sekä hoitokirjauksista. Hoitosuunnitelma tallennetaan DomaCareen ja hoitajat välittävät siitä tietoa toisilleen myös suullisesti toimistolla ja tapaamisissaan.

Omahoitaja/-työntekijä koordinoi asiakkaan hoitoon ja palveluun liittyviä asioita. Hän pitää hoitokokouksissa raportin omista asiakkaistaan muille hoitajille. Näin voidaan varmistaa, että kaikki tietävät asiakkaan perusasiat ja tuntevat hoitosuunnitelman sisällön. Omahoitajan poissa ollessa asiakas saa aina suunnitelmaan perustuvan avun ja hoidon toiselta hoitajalta. Asiakkaille on nimetty omatyöntekijä myös kotihoidon taholta.

### **Itsemääräämisoikeuden varmistaminen**

#### **Miten yksikössä vahvistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioita kuten yksityisyyttä, vapautta päättää itse omista jokapäiväisistä toimista ja mahdollisuutta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään?**

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

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

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

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

Itsemääräämistä voidaan tukea ja vahvistaa monin tavoin kuten:

- sekä asiakkaan että hoitajan itsetuntoa tukemalla
- kiinnittämällä huomiota toiseen ihmiseen (asiakkaaseen)
- tukemalla terveitä riskejä
- sallitaan epäonnistua ja yrittää uudelleen
- kehutaan toisiamme - kiitos on kehu

- kuuntelemalla tarkasti - herkällä vuorovaikutuksella
- empatialla

**Mitä rajoittavia välineitä yksikössä käytetään? Ei käytetä tällä hetkellä.**

Yksilön itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun hänen tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua, eikä muita keinoja ole käytettävissä. Tällöin kyseessä voi olla esim. vuoteessa tupakoinnin kieltäminen pelastuslain 42§ mukaan ja yleiset taloyhtiön turvallisuutta koskevat säännöt.

Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan sekä asiakasta hoitavan lääkärin että omaisten ja läheisten kanssa. Itsemääräämisoikeutta ei käytännössä rajoiteta. Omaisten toiveet ja vaatimukset sellaiseen turvallisuusperusteella otetaan huomioon, mutta ne on keskusteltava lääkärin kanssa.

Perustehtävän mukaan työmme on olla asiakkaan kotona asumisen mahdollistajia ja työhön kuuluu kaikkien voimavarojen huomioiminen ja ylläpito asiakkaan päätöksiensä mukaan. Asuinympäristön turvallisuus voidaan järjestää asiakkaan voimavarojen ja toimintakyvyn mukaan turvallisesti. Ennakoimalla voidaan mahdollisesti ehkäistä rajoittamiseen johtava toimintakyvyn alenema.

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

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

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

Kotona asuvalla asiakkaalla voi olla turvallisuussyistä pyörätuolin turvavyö, sängynlaidat, tupakointikielto, ulko-oven valvontalaite.

### **Asiakkaan asiallinen kohtelu**

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

ProHoiva Oy:llä on yhdenvertaisuussuunnitelma, koskien asiakkaita ja henkilöstöä.

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

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

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

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

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

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

Yritys voi saada huomautuksen / muistutuksen tapahtumasta.

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

## Asiakkaan osallisuus

### Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

MITEN TOIMITAAN: Asiakkailta pyydetään palautetta usein suullisesti päivittäisillä käynneillä, kirjauksissa ja raporteissa. Voimme kysyä ”millainen päivä oli tänään?” He voivat antaa palautetta joka päivä kotikäynnin yhteydessä .

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

Omainen voi antaa palautetta omavalvontasuunnitelmasta, ja sillä perusteella voimme tehdä muutoksia laatuun ja omavalvontaan. Palautteet käsitellään työpaikkakokouksessa, sitä verrataan tavoitteisiin ja omiin havaintoihin ja tehdään toimenpidesuunnitelma. Mikäli palaute koskee vain yhtä hoitajaa/alihankkijaa, käsitellään palaute hänen kanssaan, tehdään korjaava suunnitelma, tavoitteet ja aikataulu tilanteen korjaamiseksi. Kaikki saatu palaute selvitetään ja käytetään hyväksi toiminnan kehittämisessä riippumatta siitä, mitä kautta se on tullut.

### Miten saatua palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?

Kirjallinen tai suullinen palaute käsitellään sen vakavuuden edellyttämällä tavalla yrityksen johtoryhmässä, työpaikkakokouksessa ja tarpeen mukaan asiakkaan, hänen omaistensa ja tilaajan edustajan kanssa yhdessä. Puheluun vastataan heti, asia käsitellään ja korjaavat toimenpiteet annetaan tiedoksi palautteen antajalle. Asiakkaalta suoraan tuleva palaute käsitellään toimistossa heti ja seuraavassa työpaikkakokouksessa. Palautteen vastaan-ottanut työntekijä dokumentoi palautteen Domacareen ja kertoo asiakkaalle, miten asiaa on päätetty korjata jatkossa.

Työpaikkakokousten yhtenä asiakohtana ovat aina palautteet asiakkailta. Palautteet käsitellään: mitä tapahtui ja miksi, kuinka voidaan jatkossa tehdä paremmin ja asiakkaan näkökulma paremmin huomioiden. Tarvittaessa tehdään toimintatapojen muutossuunnitelma. Esihenkilö tunnistaa mahdollisen lisäkoulutustarpeen. Tarvittaessa työryhmä voi saada ryhmätyönohjausta.

## Asiakkaan oikeusturva



Muistutuksen vastaanottaja: Veera Leppänen p.0961500069, [veera.leppanen@prohoiva.fi](mailto:veera.leppanen@prohoiva.fi)

- Helsinki: neuvonta puh. 09 3104 3355 tai e-mail: [sosiaali.potilasasiamies@hel.fi](mailto:sosiaali.potilasasiamies@hel.fi)  
asiamiehet ovat Sari Herlevi, Anna Holmström ja Teija Tanska
- Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue / Espoo, Kirkkonummi, Kauniainen, Raasepori ja Hanko  
puh. 029 151 5838 e-mail: [sosiaali.potilasasiamies@luvn.fi](mailto:sosiaali.potilasasiamies@luvn.fi)
- Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue / Siuntio, Lohja, Vihti, Inkoo ja Karkkila  
puh.040 027 7087 e-mail: [sosiaaliasiamies@sosiaalitaito.fi](mailto:sosiaaliasiamies@sosiaalitaito.fi)
- Vantaan ja Keravan hyvinvointialue:  
puh.09 4191 0230 e-mail: [miikkael.liukkonen@vakehyva.fi](mailto:miikkael.liukkonen@vakehyva.fi)
- Itä-Uudenmaan hyvinvointialue: Anette Karlsson puh.040 514 2535  
e-mail: [anette.karlsson@itauusimaa.fi](mailto:anette.karlsson@itauusimaa.fi)
- Keski-Uudenmaan hyvinvointialue: p. 0400 277 087  
e-mail: [sosiaaliasiamies@sosiaalitaito.fi](mailto:sosiaaliasiamies@sosiaalitaito.fi)

#### **Sosiaaliasiamiehen tehtäviin kuuluu:**

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

**Kuluttajaneuvonta puh. 029 5053050** Antaa tietoa kuluttajan oikeuksista ja antaa sovitteluapua kuluttajan ja yrityksen välisissä riitatilanteissa

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

**Muistutukset käsitellään 30 vrk aikana ja vastaus annetaan kirjallisesti.**

## **7. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA**

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

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

### **Miten palvelussa edistetään asiakkaiden fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä sekä osallisuutta?**

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

- Palvelusuunnitelman mukaan saadun ajankäytön mukaan.
- Kaikessa asiakkaan kanssakäymisessä huomioidaan hänen omatoimisuutensa ja kokonaisvaltainen toimintakyvyn kehittäminen.
- Kuntouttava ja omaan elämään osallistumiseen kannustava työote.



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

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

### **Liikunta-, kulttuuri- ja harrastustoiminnan toteutuminen:**

Liikunta-, kulttuuri- harrastus- ulkoilu yms. mahdollisuuksia toteutetaan asiakkaan toimintakyvyn puitteissa. Hänelle voidaan pyytää saattaja-apua harrastuksiin. Asiakkaan hoitosuunnitelmassa on huomioitu hänen kokonaisvaltainen hyvinvointinsa, johon harrastukset kuuluvat. Toteutumista seurataan dokumentoimalla tavoitteet aikatauluina ja esim. fyysisen kunnon, henkisen vireyden arvioinneilla sovituin väliajoin. Asiakkaan oma kokemus on tärkein arvioinnin kriteeri. Kuntien ostamiin lyhyisiin käyntiaikoihin ei valitettavasti mahdu em. toimintoja kodin ulkopuolella. Kodissa voidaan asiakasta tukea ja opastaa käyttämään TV:n, radion ja internetin mahdollisuuksia, jos asiakas itse osaa ja haluaa niitä käyttää. Liikkumis Sopimuksella jossa määritelty asiakkaan voimavaroja ja toimintakyvyn mukaisesti riittävä asiakkaan liikkumis käyntiaika voidaan kuntien ostopalveluasiakkaille toteuttaa liikunta-, kulttuuri- ja harrastustoiminnan.

### **Miten asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan?**

Tavoitteet on aina kirjattuna hoitosuunnitelmaan, puolivuositain erityisesti RAI teon yhteydessä tavoitteisiin pääsyä arvioidaan yhdessä asiakkaan kanssa kun on suunnitelman tarkistus ja päivitys. Hoitajat seuraavat asiakkaan kokonaistilannetta joka käynnillä, mikä luo pohjan päivittäiseen toimintaan. Hoitaja kysyy, kuuntelee ja analysoi saamansa tietoa, ja huomioi jokaisen asiakkaan erilaisuuden. Tavoitteenamme on tuntee asiakkaamme, ja sitä kautta tietää, mitä kukin tarvitsee ja kaipaa. Jaamme havaintomme koko asiakkaan hoitotiimin kanssa asiakkaan paremman arjen luomiseksi. Havainnot kirjataan Domacareen.

### **Väliarviointi: Palvelu- ja hoitosuunnitelma**

Asiakkaan kanssa sovitut palvelut ja niiden toteutuminen arvioidaan vähintään kerran vuodessa, kotihoidon asiakkaiden kohdalla 3kk:n välein. Väliarvioinnin tekoon voi osallistua asiakas, hoitotiimi, mahdollisen tilaajan edustaja ja aina kun mahdollista, omainen. Väliarvioinnit liitetään suoraan yrityksen potilastietojärjestelmään, annetaan asiakkaalle käynnin yhteydessä ja toimitetaan sovitulla tavalla palvelun tilaajalle.

Palvelun ja hoidon seurannassa sekä arvioinnissa käytetään useita mittareita. Mittarin on oltava objektiivinen ollakseen luotettava.

Asiakas osallistuu arvioinnin tekemiseen. Kyseessä ovat hänen elämänsä, toiveensa ja odotuksensa. Jos asiakas haluaa ja se voidaan omaisen puolelta järjestää, myös omainen voi osallistua. Asiakas ja omainen voivat osallistua myös hoitosuunnitelman tekemiseen, tavoitteiden asettamiseen, seurantaan ja arviointiin. Tavoitteiden asettamisessa otetaan huomioon asiakkaan oma näkemys toimintakyvystään.

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

- Käytämme RAI- arviointia toimintakyvyn mittaamiseen.
- Ravitsemusta mitataan MNA-ravitsemustestillä ja punnitsemalla asiakas määräajoin.
- Muistia testataan MMSE-testillä. Toimintakykyä mitataan RAI-mittaristolla ja seurannalla. Kipua esim. NRS (numeral rating scale) mittarilla tai muulla vastaavalla mittarilla, joka on asiakkaalla jo käytössä.
- Muita mittareita, jotka ovat yleisesti käytössä ovat mm. verenpainemittari, verensokerimittari. Näillä mittareilla seurataan asiakkaan vointia, joista voi ilmetä palveluntarpeen ja hoitosuunnitelman muutokset.

## Ravitsemus

Ravinto ja ruokailu sekä niihin liittyvä tapakulttuuri ovat keskeinen asiakkaille tärkeä osa monia sosiaalihuollon palveluja. Ravitsemuksessa huomioidaan ruokaviraston voimassa olevat väestötason ja eri ikäryhmille annetut ravintoaineiden saanti- ja ruokasuositukset.

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

Ikääntyneiden ruokasuositus 4/2020 (Valtionravitsemusneuvottelukunta)

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

## Miten yksikön ruokahuolto on järjestetty?

Kotihoidon asiakkaat syövät haluamaansa ravintoa, haluamaltaan taholta tilattuna tai itse valmistettuna. Päivittäisessä hoitotyössä seurataan ravitsemustilannetta, asiakkaan painoa ja ruoan laatua. Ruokavaliot ja -rajoitteet huomioidaan. Tarvitessaan asiakas saa apua kauppatilauksen tekemiseen ja ruoanvalmistukseen. Ravitsemuksen turvaamisen toiminnot ovat osa hoito- ja palvelusuunnitelmassa määriteltyjä tehtäviä. Ohjaamme tarvittaessa ateriapalvelun käyttöönnotossa.

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

## Miten asiakkaiden erityiset ruokavaliot ja rajoitteet otetaan huomioon?

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

Jokaisen henkilön kohdalla otetaan huomioon hänen toiveensa ja valintansa. Mieliruuat ja juomat sovitetaan mahdolliseen erityisruokavaliioon. Aterioihin pyritään saamaan mahtumaan riittävästi proteiinia ja hiilihydraattia muiden ravintoaineiden ohella.

Ruokailun järjestämisessä on huomioitava asiakkaiden toiveiden lisäksi erityisruokavaliot (diabetes, autoimmuunisairaudet, ruoka-aineyliherkkyydet, -allergiat ja -intoleranssit) niin, että kaikki osapuolet voivat tuntea olonsa turvalliseksi. Uskontoon tai eettiseen vakaumukseen perustuvaa ruokavaliota ovat osa monikulttuurista palvelua, mikä tulee palvelussa ottaa huomioon. Tarvittaessa ateriat lämmitetään asiakkaalle valmiiksi ja syömisessä avustetaan hänen

tarvitsemallaan ja haluamallaan tavalla. Hän itse päättää mitä kaupasta haluaa, mutta häntä voidaan ohjata terveellisiin, mahdolliset rajoitteet huomioiviin valintoihin. Hoitaja käyttää omaa asiantuntemustaan, ja voi antaa ravitsemuksellista neuvontaa tarvittaessa, varsinkin, jos asiakkaalla on ongelmia tarvittavan ruokavalion noudattamisessa. Etninen ruokavalio on osa asiakkaan kokonaisuhoitoa.

### **Miten asiakkaiden riittävää ravinnon ja nesteen saantia sekä ravitsemuksen tasoa seurataan?**

Hoitajat seuraavat asiakkaan ravinnon ja nesteiden saantia ja painon kehitystä. Konkreettisesti seurataan mm. tuleeko ruoka-annos syödyksi, väheneekö ruoka jääkaapista ja juoko asiakas tarpeeksi, varsinkin kuumalla ilmalla. Jos ilmenee ravitsemuksellisia ongelmia, otetaan tarpeen mukaan käyttöön nestelistaa tai ruoan kulutuksen seurantaa ja kirjataan Domacareen ja raportoidaan suullisesti vastaava sairaanhoitajalle.

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

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

Gerastenian (vanhuusiän hauraus-raihnaistumisoireyhtymä) ja sarkopenian (lihaskato) ehkäisyssä ravinto ja liikunta ovat merkittäviä tekijöitä. Näiden tilojen hidastuminen pidentää toimintakyvyn ylläpitämistä ja kotona asumisen mahdollisuutta.

### **Hygieniäkäytännöt**

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

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

Vakavista puutteellisuuksista kerrotaan kotihoidolle mahdollisen kotiavun lisäämiseksi, huomioidaan huoli-ilmoituksen tekemisen tarve.

### **Miten yksikössä seurataan yleistä hygieniaolosuhteita ja miten varmistetaan, että asiakkaiden tarpeita vastaavat hygieniäkäytännöt toteutuvat laadittujen ohjeiden ja asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmien mukaisesti?**

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

### **Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään?**

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

## KÄSIEN DESINFEKTIOON ”KÄSIDESI” JA VÄLINEIDEN DESINFEKTIOON ”PINTADESI”.

### KÄSIHYGIENIAN OHJEITA

- Kädet pestään huolellisesti saippuaa käyttäen, huuhdellaan ja kuivataan
- Ei rannekoruja tai sormuksia
- Kynnet lyhyet, ei kynsilakkaa
- Käsien iho ehjä
- Ei pitkähihaisia asusteita suojavaatteen alla

### Hengitystieinfektio-oireisen asiakkaan hoito

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

### Infektioiden torjunta

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

### Henkilöhygieniä

- pitkät hiukset sidottuna; tämä on myös turvallisuusasia väkivaltaisen henkilön kohtaamisessa
- ei kaiveta nenää, ei pyyhitä hiuksia kesken työtehtävän
- puhtaat vaatteet, suojavaatteet, essu, kengänsuojat, hengityssuoja, käsineet

### HENGITYSTIEINFEKTIOT

#### Influenssat, muut yskät ja nuhat

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

#### ESBL

Leviää kosketuksen välityksellä, bakteerilajista toiseen ja terveydenhuollon ulkopuolella tuntemattomia tartuntatapoja

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

- asiakkaan omaisten ohjeistus tarvittaessa

#### MRSA

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

Tarttuu:

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

tarttuu yleensä käsikontaktin välityksellä =>

Ehkäise:

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

#### VRE

- Vankomysiinille resistenssi enterokokkibakteeri
- Aiheuttaa harvoin tauteja, mutta se voi aiheuttaa tulehduksen silloin, kun elimistön vastustuskyky on alentunut.
- Tarttuu kosketustartuntana tai pisaratartuntana ja asiakasta hoidetaan kosketusvarotoimin.
- VRE ei vaikuta kantajansa elämään kotona, työpaikalla, harrastuksissa tai ihmissuhteissa.
- Siivouksessa aseptisellä työjärjestyksellä on erityistä merkitystä. Hoitaja suojaa itsensä kosketus- ja pisaratartuntaa varten koko siivouksen ajan: suojakäsineet, suojaesiliina, hengityssuoja/ kasvomaski.
- Pyykit voidaan pestä yhdessä perheen muun pyykin kanssa. Hoitaja käyttää likaista pyykkiä tai eritejätteitä käsitellessään suojakäsineitä.
- VRE - asiakkaan luona käydään päivän viimeiseksi, jos se vain on mahdollista.

#### HEPATIITIT

Hepatiitti A tarttuu saastuneen ruuan tai juoman välityksellä.

Tartuntavaaraa palveluyksikössä ei ole.

Hepatiitti B tarttuu verikontaktissa.

Hoito lääkärin ohjeiden mukaan.

Ehkäise:

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

Hepatiitti C tarttuu veriteitse, tai voi tarttua syntymättömälle lapselle äidiltä suoraan.

- suojaa itsesi kuten B-hepatiitin ollessa kyseessä

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

#### NOROVIRUS

#### Tartunnan torjunta

Norovirus tarttuu juomavedestä tai elintarvikkeista. Virus tarttuu herkästi myös ihmisestä toiseen. Tartunnan voi saada pinnoilta, ovenkahvoista.

- Huolellinen käsienpesu lämpimällä vedellä ja saippualla
- Vältä koskettamasta silmiä tai suuta, ellet ole juuri pessyt käsiäsi
- Siistijä suojautuu suojaesineillä ja suojaesiliinalla sekä suu- nenä suojalla.

Kaikki pinnat pyyhitään desinfioidulla aineella, huolellisesti. Asiakasta ohjataan myös omatoimiseen hygienian ylläpitämiseen, ehkä kertakäyttöisiin desinfiointipyyhkeisiin. Jätteiden käsittelyssä tulee noudattaa erityistä huolellisuutta ja ne vietään ulos mielellään kaksi kertaa päivässä.

Kun vastaanotetaan asiakas, joka on tartunnankantaja, selvitetään millaisia varotoimia lähettävä yksikkö on käyttänyt ja verrataan niitä kotihoidon ohjeisiin ja olosuhteisiin. Tarvittaessa kysytään lisää infektio-osastolta HUS:sta.

Oman ja muiden turvallisuuden vuoksi, varmistetaan että ollaan ymmärretty oikein.

Yrityksen jätehuollonsuunnitelma on liitteenä, se on tärkeä osa siivoustyöohjelmaa.

#### Hygieniayhdys henkilön nimi ja yhteystiedot:

*Veera Leppänen Sh*, [veera.leppanen@prohoiva.fi](mailto:veera.leppanen@prohoiva.fi)

#### Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty?

Asiakkaan kotona siivoaa ja hänen pyykkihuoltonsa järjestää hänen valitsemansa taho: hän itse, omainen tai ProHoiva/muu siivousyritys. Henkilöstö pesee omat työvaatteensa kotonaan, ja Prohoivan toimiston siivoaa oma siivoaja kerran viikossa.

#### Miten henkilökunta on koulutettu/perehdytetty yksikön puhtaanapidon ja pyykkihuollon toteuttamiseen ohjeiden ja standardien mukaisesti?

Asiakkaan luona siivotaan ja pyykit pestään ns. normaaleilla kotitalous aineilla.

#### Terveyden- ja sairaanhoito

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

Palvelujen yhdenmukaisen toteutumisen varmistamiseksi on yksikölle laadittava toimintaohjeet asiakkaiden suun terveydenhoidon sekä kiireettömän ja kiireellisen sairaanhoidon järjestämisestä. Toimintayksiköllä on oltava ohje myös äkillisen kuolemantapauksen varalta.

#### Miten varmistetaan asiakkaiden suunhoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa, kiireellistä sairaanhoitoa ja äkillistä kuolemantapausta koskevien ohjeiden noudattaminen?

Kunkin asiakkaan kohdalla on tiedossa hänen hoitoonsa osallistuvat tahot ja määritelty tuen tarve näiden ulkoisten palveluiden käytössä. Avustetaan tarvittaessa varaamaan aikoja, saatetaan käynneille ja kirjataan jatkohoito-ohjeet asiakkaan tietoihin. Lisätään mahdolliset toimenpiteet hoitosuunnitelmaan. Omahoitajat seuraavat asiakkaan suunhoidon tasoa, ja auttavat tarvittaessa hoitoon ohjauksessa.



Kiireellinen sairaanhoito: hoitaja tekee tilannearvion, ja konsultoi ProHoivan sairaanhoitajia. Mikäli asiakkaan hoitaminen kotona ei ole mahdollista, hänelle soitetaan ambulanssi. Joissain tapauksissa saatetaan selvittää ensihoitajien hoidolla, ja kotona asuminen voi jatkua heidän hoito-ohjeillaan. Kaikilla ProHoivan työntekijöillä on vähintään hätäensiapukoulutus.

Mikäli asiakas on hoidossa alihankinta-asiakassuhteena, ilmoitetaan asiasta palvelun ostajalle, sairaanhoitajalle ja saadaan ohjeet sitä kautta.

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

Kaikki seuranta tehdään kirjallisesti dokumentoimalla toiminnanohjausjärjestelmään.

Hoitajat vastaavat omasta toiminnastaan asiakkaan terveyden- ja sairaanhoidossa.

Asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta *vastaa ProHoiva Oy:n Vastaava sairaanhoitaja*

Kotihoidon työntekijät ovat lukeneet ja tietävät mistä löytää ”asiakas ei avaa ovea tai löytyy elottomana” ohjeen.

### **Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?**

Yksilöllisen suunnitelman mukaisesti seurataan kunkin asiakkaan kohdalla hänen terveytensä kannalta oleellisia asioita. Lisäksi jatkuvan seurannan periaatteella tehdään päivittäisessä työssä huomioita mm yleiskunnosta, painonmuutoksesta, ihon kunnosta, hygieniasta, ravitsemuksesta, lääkityksen säännöllisyydestä, riittävästä. Hilkasta löytyvät kirjaukset koko hoitosuhteen ajalta, mikä helpottaa hoidon tavoitteiden seuranta.

### **Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?**

Jokaisen asiakkaan omalääkäri. Kotihoidon ja kotipaluita toiminta palveluista vastaava sairaanhoitaja on Veera Leppänen.

### **Lääkehoito**

Kotihoidossa ei ole rajattua lääkevarastoa.

### **Miten lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?**

Lääkehoidosta vastaavat yhtiön vastuulääkäri ja vastuu sairaanhoitaja yhdessä. Lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään, jos ohjeet muuttuvat ja vuosittain tarkistetaan ajantasaisuus yhdessä omavalvontasuunnitelman kanssa.

Kotihoidossa lääkehoidosta vastaa asiakkaan omalääkäri kotihoidosta tai yksityinen lääkäri tai terveysasema lääkäri.

### **Kuka vastaa lääkehoidosta?**

Lääkehoitoon luvat hoitajille allekirjoittaa *ProHoiva Oy:n vastaava sairaanhoitaja ja yhteistyölääkäri.*

Omavalvonnassa tulee tunnistaa ja korjata riskit, jotka johtuvat osaamiseen liittyvistä puutteista tai epäselvistä menettelytavoista lääkehoidon ja lääkehuoltoon toteuttamisessa.



## Monialainen yhteistyö

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 41 §:ssä säädetään monialaisesta yhteistyöstä asiakkaan tarpeenmukaisesta palvelukokonaisuudesta.

Monialainen yhteistyö toteutuu yhteisinä palaverina, joissa asiakas itse ja omainen ovat paikalla. Myös jatkuva yksittäinen yhteydenpito ammattiryhmien kesken on tarpeen. Tietoja saa antaa asiakkaan luvalla.

## Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntarjoajien ja eri hallinnonalojen kanssa on järjestetty?

Yhteistyö viranomaisten suuntaan toteutetaan heidän määrittelemillään keinoin. Tarvittaessa pyydetään pidettäväksi hoitokokous, johon osallistuu asiakkaan palvelutuotantoon osallistuvat tahot ja sovitaan työnjaosta eri yksiköiden välillä. Asiakkaalla on aina palvelusuhteen aloituksesta alkaen ajantasaiset yrityksemme yhteystiedot, joita hän voi haluamilleen tahoille antaa.

## 8. ASIAKASTURVALLISUUS

### Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Sosiaalihuollon omavalvonta koskee asiakasturvallisuuden osalta sosiaalihuollon lainsäädännöstä tulevia velvoitteita.

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

Palveluntuottajalla on holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspalvelulain mukainen velvollisuus ilmoittaa iäkkästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään. Olemme sitoutuneet toimimaan yllä mainitun mukaisesti.

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

Tarvittaessa yhteys terveystarkastajaan.

### Miten yksikkö kehittää valmiuksiaan asiakasturvallisuuden parantamiseksi ja miten yhteistyötä tehdään muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa?

Henkilöstö huomioi asiakasturvallisuuteen liittyvät asiat ja tiedottaa mahdollisista epäkohdista omaa esihenkilöä sekä poistaa välittömän vaaran. Tarvittaessa hän informoi edelleen Toimitusjohtajaa. Hätäensiapukoulutusta tarjotaan kaikille yrityksen työntekijöille. Kotihoidon henkilöstöstä on aina suurin osa hätäensiapukoulutettua.

### Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

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

### **Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta**

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

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

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

### **Henkilöstö**

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

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

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

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

Henkilöstöä varten ovat TYEL ja tapaturmavakuutukset.

- vastaava sairaanhoitaja AMK
- palveluohjaaja lähihoitaja
- seitsemän lähihoitajaa
- neljä alihankkija

#### **Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?**

Yksiköstä vastaava henkilö koordinoi työvuoroja, nimetty palveluohjaaja sijaistaa tarvittaessa. Yrityksen periaate on palkata varalle muutamia vakituisia sijaisia, jotka perehdytetään toimintatapoihin ja asiakkaisiin. Lisäksi akuuteissa puutoksissa auttaa yksikön oma, osa-aikainen henkilökunta ottamalla lisätöitä.

#### **Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?**

Tiimi sijaistaa toisiaan. Uusrekrytointia tehdään hyvissä ajoin vuosilomien ajaksi, ja mikäli tiimissä on poistumaa. Tämä koskee myös alihankkijoita.

Tällä hetkellä rekrytinnissa keskitytty monipuolisen osaamisen ja halun tehdä monipuolisesti töitä hankkimiseen. Joustavuutta saadaan siten, että työntekijöiden osaaminen on laaja-alaista.

Miten varmistetaan vastuuhenkilöiden/lähiesimiesten tehtävien organisointi siten, että lähiesiemyöhön riittävästi aikaa?

Yksikkö on vielä pieni ja hyvin hallittavissa. Työtunteja ja niiden jakautumista työtehtävien välille seurataan jatkuvasti sähköisen järjestelmän avulla. Yksikössä on palveluesihenkilön lisäksi palveluohjaaja, ja he sijaistavat toisiaan. Tehtäviä voidaan delegoida myös vakituisille hoitajille.

**Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta. Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.**

Perehdytyksessä käydään läpi koko omavalvontasuunnitelma. Siihen palataan jokapäiväisessä työssä toistuvasti. Opiskelijat saavat erityisen tarkan perehdytyksen ohjaajaltaan. Kaikille selvitetään, että omavalvontasuunnitelma perustuu lakiin ja asetuksiin, joita on noudatettava. Jos jokin kohta ei ole selkeä, sitä selitetään kunnes se selviää - kyseessä on hoitajan / opiskelijan oma oikeusturva yksilötasolla, ja yrityksen.

Mahdollisten sijaisten ja uusien työntekijöiden **perehdyttämiseen** on laadittu suunnitelma ja perehdytysohjelma, jossa käsitellään:

1. osaamisen kartoitus
2. omavalvontasuunnitelma
3. yrityksen toiminta- ajatus ja arvot
4. työsuhteeseen liittyvät asiat: työsopimus, työterveyshuolto, työvälineet (avaimet, työvaatteet, puhelin, autot, hoitolaukku jne.)
5. tietosuoja-asiat, tietosuojaloukkaus ja salassapito
6. työntekijän perustehtävä ja siihen liityvä valta ja vastuu
7. lääkehuoltosuunnitelma liitteineen
8. asiakasturvallisuusasiat ja riskien arviointi, huoli-ilmoitus
9. työturvallisuusasiat, työsuojelu ja haittatapahtumat
10. toiminnanohjausjärjestelmät Domacare ja muut tarvittavat ohjelmistot
11. kustannustehokas toimintatapa
12. Lisäksi varmistetaan tehtävän vaatima erityisosaaminen kuten esimerkiksi lääkeosaaminen, ensiapuvalmius erillisin kurssein ja tentein.

Kaikkien tulee osallistua säännöllisesti tiimipalaveriin, joissa asiakkaiden asioita, työntekijöiden asioita, yrityksen toimintaan liittyviä asioita ja omavalvonnan toteutumista käydään aina läpi. Kaikkia työntekijöitä ja alihankkijoita veloitetaan suorittamaan täydennyskoulutusta vuosittain.

**Miten henkilökunnan täydennyskoulutus järjestetään?**

Ammatillinen osaaminen on asiakasturvallisuuden perusta. Kaikki työntekijät huolehtivat omasta täydennyskoulutuksestaan ja ovat siitä vastuussa. Ammattitaito ja osaaminen on myös laatutekijä. Työnantaja antaa mahdollisuuden koulutuksiin osallistumiseen, ja ottaa osittain osaa kustannuksiin. Osa koulutuksista järjestetään työpaikkakoulutuksena. Verkkokoulutuksena järjestetään mm. LOVE-koulutus (lääkehoidon osaaminen verkossa). Yrityksellä on yhteistyökumppaneina ProEdu ja Skhole joilta koulutuksia pääsääntöisesti ostetaan. Kunkin työntekijän henkilökohtaiset kehitys- ja koulutustarpeet kartoitetaan vuosittain kehityskeskusteluissa.

**Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet**

Haemme pääosin alan ammattihenkilöitä. Varmistamme tutkinto- ja työtodistukset, sekä rekisteröinnin Terhikkiin/Suosikkiin. Avainhenkilöiden osalta kysymme suosittelemia. Kaikkien kanssa tehdään kirjallinen työ sopimus. Noudatamme yksityisen sosiaalialan työehtosopimusta ja alaa säätelevää lainsäädäntöä.

Henkilökuntaa pyritään pitämään optimaalinen määrä palveluvarmuuden takaamiseksi. Myös osa-aikaisen henkilöstön rekrytointi tukee kasvavan yksikön henkilöstötarpeita. Henkilökunnan pysyvyys ja työhyvinvointi ovat meille tärkeitä.

**Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon erityisesti asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus?**

Rekrytoidessa tarkistetaan pätevyys, laillistus, tarvittaessa rikostaustaote ja soitetaan mahdollisille suosittelemia. Asiakaspalautetta keräämällä saadaan myös tärkeää tietoa henkilöstön sopivuudesta. Työhaastattelussa ja koeajan puitteissa arvioidaan henkilön sopivuus. Palveluesihenkilön oman arvioinnin lisäksi huomioon otetaan myös asiakkaiden, yhteistyökumppaneiden ja työtovereiden palautteet.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

- suoritettu tutkinto ja Valviran rekisteritodistus
- aiemmat työpaikat ja mahdolliset suosittelemia
- työehtosopimus, Yksityinen sosiaalipalveluala
- työkokemus kotihoidosta ja kotihoidon tukipalveluista
- kielitaito, varmistetaan haastattelun yhteydessä suullisesti ja kirjallisesti.

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

Hallinnolliseen työhön varataan aikaa riittävästi. Hyvinvoiva henkilöstö ja työryhmä ja tyytyväiset asiakkaat.

**Alihankkijoita** koskevat samat vaatimukset kuin ProHoiva edellyttää omalta toiminnaltaan ja varautumiseltaan. Alihankkijoilla tulee olla AVI:n rekisteröinti kotihoidon tuottamista varten. Prohoiva Oy myöntää lääkehoitoluvan alihankkijalle ja alihankkijan työntekijöille lääkehoitosuunnitelman mukaisesti.

## Toimitilat

Työ tehdään asiakkaan kotona. Yrityksen toimisto sijaitsee Helsingissä Nuijamiestentie 5 B 3.krs. Tiloissa on mahdollisuus kokouksiin, pitää koulutuksia, taukoja, vaihtaa vaatteita ja syödä.

## Teknologiset ratkaisut

Mikäli kunta on antanut asiakkaalle turvapuhelimen käyttöön, Turvapuhelinkeskus vastaa hälytyksiin.

**Miten asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevien turva- ja kutsulaitteiden toimivuus ja hälytyksiin vastaaminen varmistetaan?**

Turvarannekkeiden toiminta testataan ja käyttöön totutetaan tarvittaessa asiakkaan meille toimittamien ohjeiden mukaisesti.

Jos asiakkaalla on oma yksityisesti hankittu turvahälytyslaitteisto - siihen vastataan sopimuksen mukaan.

Asiakkaalla voi olla itse hankittuja hälyttimiä ja valvontalaitteita kuten nousemishälytys, sängystä putoamisen hälytys tai ”karkaamisen” ilmoittava ovihälytin.

**Miten varmistetaan asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden ja terveydenhuollon laitteiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen?**

Avustetaan asiakasta tarvittavien välineiden hankinnassa sekä ohjeenmukaisten huoltojen ja kalibrointien toteuttamisessa. Mikäli asiakkaalle haetaan apuvälineitä, on niiden käytön opastus hakijan vastuulla ja tehtävä toimituksen yhteydessä

**Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?**

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaava henkilö on kunnan yhteyshenkilö ja tieto on aina turvapuhelimessa tai sen välittömässä läheisyydessä asiakkaan kotona. Tieto ja yhteystiedot ovat myös asiakkaan sähköisessä tiedostossa.

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

**Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet**

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

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

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

Laitteiden hankinnasta asiakkaan kotikäyttöön vastaa lääkäri, fysioterapeutti ja sairaanhoitaja.

**Miten varmistetaan, että terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista tehdään asianmukaiset vaaratilanneilmoitukset?**

Toiminta vaaratilanteissa perehdytetään jokaiselle uudelle työntekijälle. Lomakkeet ovat toimistolla helposti kaikkien saatavilla. Ilmoitukset käsitellään kehittämisen hengessä.

**Vastaava tekee ilmoituksen harkintansa mukaan lisäksi**

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

**Vaaratilanneilmoitukset tehdään osoitteeseen:**

Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus Fimea fax 029 522 3002 tai  
e-mail: [laitevaarat@fimea.fi](mailto:laitevaarat@fimea.fi)

Ilmoitus tehdään heti, kun laitteessa on havaittu vika. Hoitaja ilmoittaa viasta välittömästi palvelunostajan terveydenhuollonlaitteista vastaavalle henkilölle. Mikäli ko. henkilö ei ole saapuvilla määrätyn ilmoitusajan puitteissa, esitetään ilmoituksen tekoa vastuuhenkilölle.

**Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot:**

Veera Leppänen Puh 09 615 000 69 s-posti: [veera.leppanen@prohoiva.fi](mailto:veera.leppanen@prohoiva.fi)

## 9. ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Rekisterinpitäjällä tarkoitetaan sitä tahoa, joka yksin tai yhdessä toisten kanssa määrittelee henkilötietojen käsittelyn tarkoitukset ja keinot. Henkilötietojen käsittelijällä tarkoitetaan esimerkiksi yksikköä/palvelua, joka käsittelee henkilötietoja rekisterinpitäjän lukuun. Rekisterinpitäjän tulee ohjeistaa mm. alaisuudessaan toimivat henkilöt, joilla on pääsy tietoihin (tietosuojas-asetus 29 artikla).

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

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

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

### Asiakastyön kirjaaminen

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

### Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?

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

### Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti?

Kirjaamiseen on varattu aikaa heti käynnin jälkeen tai jo yhdessä asiakkaan kanssa. Käynti tulee aloittaa kuittaamalla käynti alkaneeksi ja lopettaa se kuittaamalla se loppuneeksi. Ohjelmistoa ja sen tietoturvaa hallinnoi sen kehittäjä Domacare Inviaan Oy Tarvittaessa pidempää, kuvailevampaa kirjausta tehdään säännöllisesti toimiston tietokoneilla.

**Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja ohjeita ja viranomais määräyksiä?**

Yrityksessä käydään huolellisesti läpi tietoturva-asiat. Vain yrityksen työntekijät saavat tunnukset järjestelmään, jossa asiakastietoja käsitellään.

Tietosuojavastaava on vastuussa siitä, että vain tarvittavilla henkilöillä on aktiiviset tunnukset yrityksen potilastietojärjestelmään.

Myös käyttöoikeustasoja on erilaisia, jolloin työntekijöillä on pääsy vain työn kannalta välttämättömiin tietoihin.

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

**Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot**

*Promise Nwagu, p. 044 040 1069 e-mail: [info@prohoiva.fi](mailto:info@prohoiva.fi)*

**Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?**

Kyllä  x Ei

## 10. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet ovat jatkuvuudenhallinnan suunnittelu ja varautuminen poikkeusoloihin.

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet:

- Viestintä, palautteet ja nopea tiedonkulku
- Tuloksellisuus, taloudellisuus ja yrittäjyys huomioidaan kaikissa palvelun tuottamisen ja toteuttamisen prosesseissa ja sopimuksissa.

Ammatillisen osaamisen kehittämistarpeet toiminnan kokonaisuuden kannalta:

- Kotitapaturmien ehkäisy kartoittamalla systemaattisesti tapaturmariskit asiakkaalle.
- Varautumiseen liittyvä osaaminen, yhteydet eri yhteistyötahoihin ja tavarantoimittajiin.
- RAI- mittaustulosten käyttö hoitotyön suunnitteluun ja työvoiman oikeaan resursointiin ja sijoitteluun.

Toivotaan jatkossa omavalvonnan jalakuttamista käytäntöön entistä tiiviimmin. Omavalvonnan suunnitteluun kaivataan mukaan sitoutuneita lähihoitajia tavoitteen saavuttamiseksi.

Näiden kehittämiseksi ProHoiva on kehittänyt sovelluksen hoitotiimien tietoturvalliseen viestintään sekä sähköisen asiakaspalautteen keräämiseksi ja kehittää sitä edelleen. ProHoiva Oy:n kehittämää viestintäsovellusta voidaan myös tarjota muille yrityksille.



## 11 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omaevalvontasuunnitelman seuranta on osa palvelun toteuttamisen riskien hallintaa. Asiakkaiden ja sidosryhmien palautteet sekä toiminnan kestävyys- ja jatkuvuustekijät vaikuttavat omaevalvonnan päivittämiseen, jotka työryhmä - ja tarvittaessa asiantuntijoiden avulla - käsittelee kokouksissa toiminnan kehittämiseksi. Päivitetty omaevalvontasuunnitelma on julkisesti nähtävillä ProHoiva Oy:n toimistolla.

Paikka ja päiväys: Helsinki 11.5.2023

Allekirjoitus:

Veera Leppänen

Sosiaalipalveluista vastaava johtaja

liite

- jätehuollon suunnitelma



## Liite 1

### JÄTEHUOLLON SUUNNITELMA KOTIHOITON

Sosiaali- ja terveydenhuoltoalalla syntyvä jäte on pääsääntöisesti yhdyskuntajätettä, jolla on lisäksi tiettyjä ominaispiirteitä esimerkiksi tietosuojan ja haitallisuutensa vuoksi.

**Yhdyskuntajäte:** tuotteiden loppukulutuksessa syntyvää jätettä, joka on järjestetyn jätehuollon piirissä.

Kotihoidon ja kotisairaanhoidon palvelu tuotetaan asiakkaan kotiin, joka on tavallisen ihmisen tavallinen koti, jossa tuotetut jätteet vastaavat yhdyskuntajätettä. Kotikäynnillä tuotettu jäte vietään aina poistuttaessa kiinteistön jäteastiaan.

Asiakkaan hoitoon liittyvistä toimenpiteistä tuotettu jäte, vietään soveltuvin osin kiinteistön jätteisiin lajiteltuna tai hoitajat vievät ne asianmukaisesti, esim. lääkejäte apteekkiin.

#### Huomautuksia

Tartuntavaarallista eivät ole tartuntatautilain mukaan MRSA:n, tuberkuloosin, hepatiittien, HIV/AIDS:in, salmonellojen tms. hoidossa syntyneet jätteet.

Covid-19 suojarusteet, joita on käytetty tartunnan saaneen asiakkaan luona, eivät ole tartuntavaarallisia. Ne pakataan jätessäkkiin / roskapussiin ja vietään jokaisen käynnin jälkeen kiinteistön jäteastiaan poistuttaessa kohteesta.

Tapaturmavaarallista jätettä ovat terävät ja särmäiset jätteet, jotka voivat aiheuttaa pisto- tai viiltotapaturman.

Tapaturmavaarallista jätettä ovat esimerkiksi:

- neulat ja veitsenterät
- tyhjät ampullit ja ampulliviilat
- letkujen terävät osat
- näyte- ja koeputket
- terävät lasit

Pakkaaminen, merkintä, astiat

Viiltävä ja pistävä jäte voi pakkauksen ja kuljetuksen yhteydessä aiheuttaa tapaturma- ja tartuntavaaran jätettä käsittelevälle henkilöstölle. Sen vuoksi viiltävä ja pistävä jäte kerätään särmäjäteastioihin, jotka täyttävät turvallisuusstandardin BS 7320 (iskunkestävyys ja läpäisemättömyys) mukaiset ominaisuudet. Jätteet pakataan väljästi korkeintaan astian merkkiin saakka.

Särmäjäteastiat merkitään keltaisella erityisjätetarralla.

## Keräys, varastointi, kuljetus

Särmäjäteasiat kootaan sovittuun paikkaan (kunnan kotihoidon toimisto, apteekki, muu sovittu paikka). Jäte kuljetetaan käsittelylaitokselle vaarallisten aineiden kuljetussäädösten mukaisesti.

## Huomautuksia

Tapaturmavaarallista jätettä sisältäviä pakkauksia ei saa laittaa puristavaan jätessäiliöön.

- Tartuntavaarallista jätettä

Tartuntavaarallista jätettä tulee varsin vähän kotihoidossa ja silloin sen hävittämisestä sovitaan palvelun ostajan kanssa.

- Lääkkeet

Lääkejäte toimitetaan apteekkiin, josta ne toimitetaan eteenpäin Fortumin lääkejätelaitokseen Riihimäelle hävitettäväksi.

Sekä lisäksi:

- Paperia, pahvia ja kartonkia
- Metallirosua kuten käytettyjä huonekaluja
- Muovipakkauksia ja muovikalvoja
- Biojätettä
- Sairaala- ja pakkauslasia
- Energia- ja polttokelpoista jätettä
- Tietoturvajätettä kuten paperia ja muuta tietosuojattavaa jätettä
- SER -romu, paristot, akut ja loisteputket

Mikäli asiakkaan taloyhtiössä on mahdollista, kierrätetään kaikki yllä mainittu jäte. Asiakkaan jätteistä huolehtii pääsääntöisesti asiakas itse tai hänen omaisensa hänen kanssaan. Kotihoidon palveluntuottajan tehtävä on varmistaa kodin turvallisuus ja mikäli jätteet on katsottava riskitekijäksi asiakkaalle, asiaan tulee puuttua.

Samoin yritys kierrättää kaiken mahdollisen yrityksen tuottaman jätteen kestävän kehityksen periaatteella.

Tietoturvajäte on seulottava siten, että asiakkaan henkilötietoja ja tunnistettavia sairaskertomuksia sisältävät paperit menevät silppuriin, jonka laatu vastaa tietoturvan vaatimuksia (manuaalisen aineiston hävittämistä).

Yrityksen toiminnassa on huomioitava mm. tietokoneiden, puhelimien, muistitikkujen ym. sähköisessä muodossa olevan tiedon tuhoaminen. Kyseisen jätteen määrä yrityksessä on erittäin vähäinen ja sen tuhoamiseen tarvittava palvelu ostetaan erikoistyötä tuottavalta yritykseltä.