



OMAVALVONTASUUNNITELMA

Sam's Care

25.11.2024

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

Sam's Care Oy Y- 2917246-3

Sisällys

Sisällys

1 Soveltamisala	3
2 Määritelmä	3
3 Omavalvontasuunnitelman laatiminen	4
4 Omavalvontasuunnitelman sisältö.....	5
4.1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot	5
4.1.1 Palveluntuottajan perustiedot	5
4.1.2 Palveluyksikön perustiedot.....	5
4.2 Asiakas- ja potilasturvallisuus.....	8
4.2.1 Palveluiden laadulliset edellytykset.....	8
4.2.2 Vastuu palvelujen laadusta	11
4.2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet	12
4.2.4 Muistutusten käsittely	16
4.2.5 Henkilöstö	17
4.2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta ...	21
4.2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi	21
4.2.8 Toimitilat ja välineet	22
4.2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö	23
4.2.10 Lääkehoitosuunnitelma	25
4.2.11 Asiakas ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja	25
4.2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen	30
4.3 Omavalvonnan riskienhallinta	31
4.3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	31
4.3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	39

4.3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	42
4.3.4 Ostopalvelut ja alihankinta	42
4.3.5 Valmius ja jatkuvuuden hallinta	43
5 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	50
5.1 Toimeenpano	50
5.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	51
6 Kehittämissuunnitelma	51
7 Omavalvontasuunnitelman hyväksyminen.....	53
Liitteet.....	54

1 Soveltamisala

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

2 Määritelmä

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

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

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

Palveluyksiköllä tarkoitetaan julkisen tai yksityisen palveluntuottajan ylläpitämää toiminnallista ja hallinnollisesti järjestettyä kokonaisuutta, jossa tuotetaan sosiaali- tai terveyspalveluja. Palveluyksikölle merkitään Soteri-rekisteriin yksi tai useampi palvelupiste

rekisteritekniseksi apukäsitteeksi, jonka tarkoituksena on osoittaa tosiasiallista paikkaa, jossa tai josta käsin palveluyksikköön rekisteröityjä palveluja tuotetaan asiakkaille tai potilaille. Palveluyksiköllä tarkoitetaan tässä määräyksessä myös valvontalain 4 §:n 1 momentin 6 kohdan mukaista yhteistä palveluyksikköä. Palveluyksikköön kuuluvia palveluja voidaan tuottaa yksityisiä ja julkisia sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja koskevassa lainsäädännössä tarkoitetuissa fyysiseen sijaintiin viittaavassa yhdessä tai useammassa toimintayksikössä.

3 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 47 §:n ja valvontalain (741/2023) 27 §:n mukaan sosiaalihuollon toimintayksikön tai muun toiminta kokonaisuudesta vastaavan tahon on laadittava omavalvontasuunnitelma sosiaalihuollon laadun, turvallisuuden ja asianmukaisuuden varmistamiseksi. Omavalvontasuunnitelman avulla ohjataan ja valvotaan yrityksen toimintaa, sekä kehitetään sen laatua ja turvallisuutta.

- Suunnitelma on pidettävä julkisesti nähtävänä.
- Sen toteutumista on seurattava säännöllisesti.
- Omavalvontasuunnitelman laatimisessa tulee huomioida asiakkailta, sekä toimintayksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerättävän palautteen tuotos ja kehitettävä toimintaa siihen perustuen.

Omavalvonnan suunnittelusta vastaavat henkilöt

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

Omavalvontasuunnitelman päivittämiseen kehittämispäivässä 25.11.2024 Ovat osallistuneet palvelupäällikkö *Satu Meijers (Sh-YAMK)* sekä osa Sam's Caren henkilöstöä. Niitä työntekijöitä, jotka eivät olleet paikalla on edellytetty lukemaan ja kuittaamaan omavalvontasuunnitelma heti töihin saapuessaan. Palveluntuottajalla ja henkilöstöllä on velvollisuus toimia tämän omavalvontasuunnitelman mukaisesti ja seurata aktiivisesti suunnitelman toteutumista.

4 Omavalvontasuunnitelman sisältö

4.1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

4.1.1 Palveluntuottajan perustiedot

Palveluntuottaja

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

4.1.2 Palveluyksikön perustiedot

Yrityksen toiminnasta vastaava henkilö

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

Lohjan yksikkö

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

Tammisaaren yksikkö

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

Helsingin yksikkö

Don John Lähihoitaja
Tiimivastaava p. 0449710798
prestigedrhoito@gmail.co

Espoon yksikkö

Michelle Emely Lähihoitaja

Yrityksen toimitusjohtaja

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

4.1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Palvelut

Sam's Care tarjoaa läsnäpalveluna kotihoidon ja kotisairaanhoidon palveluja, jotka viedään asiakkaan kotiin. Palvelua tuotetaan sopimuksen perusteella suoraan asiakkaalle. Asiakasryhmä ovat ikääntyneet kotihoidon asiakkaat, vammaiset ja muut palveluita tarvitsevat

Toiminta-ajatus

Sam's Caren toiminta-ajatuksena on tuottaa yksilöllistä hyvinvointia ja toimintakykyä ylläpitäviä ja edistäviä kotihoidon ja kotisairaanhoidon palveluita ikääntyneille ja vammautuneille henkilöille. Perustehtävänä on kotiin viety ja asiakkaan tarpeisiin vastaava hoitotyö. Palveluihin kuuluu kotihoito ja kotisairaanhoido.

Kotihoidon toimintaa ohjaa sosiaalihuoltolaki (130/2014), sekä laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalveluista (980/2012). Sosiaalihuoltolain 19 a §: n mukaan kotihoidon tulee sisältää asiakkaan yksilöllisen tarpeen mukaista hoitoa ja huolenpitoa, toimintakykyä ja vuorovaikutusta edistävää ja ylläpitävää toimintaa, sekä terveydenhuoltolain (1326/2010) 25 §:ssä tarkoitettua kotisairaanhoido.

Palvelualue

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

Asiakkaat

	Lohja	Helsinki	Tammisaari	Espoo
Kotihoito	9	11	11	3
henkilökohtainen apu		4		4
avustavat palvelut				17

Arvot ja toimintaperiaatteet

Yrityksen toimintakulttuuri pohjautuu vahvasti arvoihin ja periaatteisiin, jotka ohjaavat meitä kaikessa tekemisessä, myös yksin työskentelyssä. Asiakkaan ja heidän läheisensä kohtaaminen tapahtuu läsnä olevassa vuorovaikutuksessa. Toimintakulttuurin tavoitteena on kannustaa avoimeen, rehelliseen ja yhdenvertaiseen vuorovaikutukseen. Työskentelyn tavoitteena on mahdollistaa asiakkaan itsemääräämisoikeuden toteutuminen parhaalla mahdollisella tavalla.

Yrityksen arvoja ovat **kiireettömyys, asiakaslähtöisyys ja tasa-arvoisuus**. Yrityksen arvojen näkyminen arjessa on keskeistä. Tavoitteena on positiivisen ja merkityksellisen kokemuksen tuottaminen asiakkaille, läheisille ja henkilöstölle.

Kiireettömyys

Henkilöstö panostaa kiireettömään ja rauhalliseen asiakaspalveluun, jossa jokainen asiakas saa tarvitsemansa ajan ja huomion. Työntekijät tekevät työtä harkiten ja huolellisesti asiakkaan tarpeiden mukaisesti ja aikaa varataan riittävästi jokaiseen käyntiin. Kiireettömyys näkyy myös sisäisessä toiminnassa, jossa työntekijöille annetaan riittävästi aikaa ja resursseja tehtäviensä hoitamiseen ilman tarpeetonta stressiä.

Asiakaslähtöisyys

Asiakkaat ovat toiminnan keskiössä, ja heidän tarpeidensa ymmärtäminen ja kuunteleminen ohjaa kaikkea tekemistä. Henkilöstö pyrkii jatkuvasti parantamaan palveluita vastaamalla asiakkaiden toiveisiin ja tarpeisiin. Asiakaslähtöisyys näkyy myös avoimessa ja empaattisessa

vuorovaikutuksessa asiakkaiden kanssa. Heille tarjotaan mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palveluiden kehittämiseen, sekä vahva osallisuuden tunne.

Tasa-arvoisuus

Kaikkia asiakkaita kohdellaan yhdenvertaisesti ja kunnioituksella, riippumatta taustasta, iästä, sukupuolesta tai muista tekijöistä. Henkilöstö sitoutuu edistämään tasa-arvoa ja syrjimättömyyttä kaikessa toiminnassa. Tasa-arvoisuus näkyy myös yrityksen sisäisessä toiminnassa, jossa kaikki työntekijät ovat samanarvoisia ja saavat tasapuolisesti mahdollisuuksia kehittää itseään ja osallistua päätöksentekoon. Näiden arvojen toteutuminen arjessa luo vahvan perustan yrityksen toiminnalle ja edistää positiivista ilmapiiriä sekä sisäisesti että ulkoisesti.

4.2 Asiakas- ja potilasturvallisuus

4.2.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

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

Palveluiden asiakas- ja potilasturvallisuus varmistetaan konkreettisesti seuraavilla toimintatavoilla.

Laatuvaatimukset

- **Turvallisuus:** Turvalliset palvelut asiakkaille sisältävät lääkehoidon turvallisuuden ja asianmukaisen hygienian, sekä turvalliset työotteet ja työvälineiden asiallisen huollon.
- **Ammattitaito:** Henkilöstöltä vaaditaan ammattipätevyys tai alan opintoja vähintään 1/2 osaa koulutuksen kokonaismäärästä. Oppisopimusopiskelijoille nimetään ohjaaja. Osaamisen ylläpitäminen varmistetaan jatkuvalla koulutuksella ja osaamisen kehittämisellä.
- **Asiakaskeskeisyys:** Palvelut järjestetään niin, että ne vastaavat asiakkaiden yksilöllisiin tarpeisiin ja toiveisiin. Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet on huomioitava kaikessa toiminnassa.

Laadunhallinnan toteuttamistavat

- **Omavalvontasuunnitelma:** Kaikki toiminta perustuu omavalvontasuunnitelmaan.
- **Riskienhallinta:** Säännöllinen riskienarviointi, jonka avulla tunnistetaan riskit ja voidaan laatia suunnitelmat niiden hallitsemiseksi.

- **Palaute:** Asiakkailta ja työntekijöiltä kerätään säännöllisesti palautetta, jonka avulla toimintaa kehitetään

Laadunhallinnan työkalut ja mittarit

- **Tarkastukset:** Palvelupäällikkö ja tiimivastaavat auditoivat vuorotellen toistensa tiimejä ja niiden toimintaa, jolloin voidaan varmistaa työn laatu ja lainmukaisuus, auditoinnista tehdään raportti domacareen.
- **Asiakastytyväisyyskysely:** Asiakkaiden antama palaute, jonka avulla arvioidaan hoidon laatua.

Erityislainsäädännön vaatimukset

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

Asiakkaiden hoidon laatu turvataan palvelu- ja hoitosuunnitelmalla, johon kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan. Asiakkaiden fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä, sekä osallisuutta edistetään palvelusuunnitelman mukaisesti sovitun ajankäytön mukaan. Kaikessa asiakkaan kanssakäymisessä huomioidaan hänen omatoimisuutensa, osallisuutensa ja kokonaisvaltainen toimintakyvyn kehittäminen.

Liikunta

Liikunta-, kulttuuri- harrastus- ulkoilu mahdollisuuksia toteutetaan asiakkaan toimintakyvyn puitteissa. Hänelle voidaan järjestää saattaja-apua harrastuksiin. Asiakkaan hoitosuunnitelmassa on huomioitu hänen kokonaisvaltainen hyvinvointinsa, johon harrastukset kuuluvat. Toteutumista seurataan dokumentoimalla tavoitteet aikatauluina ja fyysisen kunnon, sekä henkisen vireyden arvioinneilla sovituin väliajoin. Asiakkaan oma kokemus on tärkein arvioinnin kriteeri.

Ravinto

Kotihoidon asiakkaille ruoka ja ravinto järjestyvät, joko heidän omasta toimestaan tai omaisten avulla. Muutoin kotihoito auttaa ruokatoimituksissa kaupasta, tai heille toimitetaan valmiita aterioita. Ravitsemuksessa huomioidaan ruokaviraston voimassa olevat väestötason ja eri ikäryhmille annetut ravintoaineiden saanti- ja ruokasuositukset (www.ruokavirasto.fi)

Asiakas käy hammaslääkärissä valitsemassaan paikassa. Hänellä on mahdollisuus pyytää julkisen hammashuollon palveluita.

Äkillisissä kuolemantapauksissa noudatetaan hyvinvointialueen kotihoidon ohjeita tai soitetaan 112. Pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään voimavaroja ja toimintakykyä tukemalla hyvällä ravinnolla, henkilölle sopivalla liikunnalla ja ulkoilulla sekä erilaisten mieltä virkistävien harrastusten tukemisella.

Lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään aina ohjeiden muuttuessa tai vähintään neljän kuukauden välein sen ajantasaisuus tarkistetaan yhdessä omavalvontasuunnitelman kanssa. Lääkehoitosuunnitelma on esillä Sam's Caren toimistossa, ja se on tallennettuna sähköisesti Sam's Caren työasemalle. Lääkehoidosta vastaa asiakkaan omalääkäri kotihoidosta tai yksityinen lääkäri. Lääkehoidon luvat hoitajille allekirjoittaa *sh-YAMK Satu Meijers ja yhteistyö lääkäri Mats Rönnback*. Lääkehoidonsuunnitelma päivitetty 28.5.2024. Sam's Caren yksiköissä ei ole rajattua lääkevarastoa.

4.2.2 Vastuu palvelujen laadusta

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

Yrityksen toimitusjohtaja

Samuel Tangoh Lähihoitaja

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

Yrityksen toiminnan johtaminen ja Lohjan yksikkö, sekä tietoturvallisuuden ja jatkuvuuden hallinnan johtaminen

Satu Meijers

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

Tammisaaren yksikkö

Meri Oksanen Lähihoitaja

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

Helsingin yksikön johtamisesta vastaava henkilö

Don Jhon

Tiimivastaava p. 0449710798 prestigedrhoito@gmail.com

Espoon yksikkö

Michelle Jimenez Lähihoitaja

Johtaminen ja valvonta

- **Tiimikokoukset, kehityspäivät ja koulutuspäivät**

Tiimikokoukset joka toinen viikko, niissä käsitellään palvelutoiminnan ajankohtaiset asiat, laatuvaatimukset, asiakaspalautteet ja tulleet ilmoitukset.

Kehittämis/ koulutuspäivät 2 kk välein, joissa käsitellään omavalvontasuunnitelman, tietoturvasuunnitelman, lääkehoitosuunnitelman ja muiden suunnitelmien päivitykset, riskienarviointi sekä kehittämissuunnitelman mukaiset toimet.

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

Näillä toimenpiteillä palveluyksikön vastuhenkilöt johtavat ja valvovat sisäistä palvelutoimintaansa.

4.2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Palvelu- ja hoitosuunnitelmasta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) 7 §:ssä. Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan, jota päivitetään asiakkaan tilanteessa tapahtuvien muutosten yhteydessä. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulle ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet.

Päivittäisen palvelun ja hoidon suunnitelma on kirjattu asiakkaan tietoihin niin, että se näkyy jokaisella käyntikerralla asiakastietojärjestelmässä. Sen sisältö noudattaa hyvinvointialueen kanssa yhdessä laadittua asiakas/palvelusuunnitelmaa. Asiakkaan näkemykset vaihtoehtoista ja tavoitteista kirjataan suunnitelmaan.

Asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelma laaditaan ja päivitetään aina tavoitteiden muuttuessa väliarvioinnin yhteydessä. Asiakkaan omahoitaja laatii hoitosuunnitelman yhdessä asiakkaan, hyvinvointialueen edustajan, sekä mahdollisesti asiakkaan omaisten, sekä palvelupäällikön tai tiimivastaavan kanssa. Hoitosuunnitelman toteutumista arvioidaan asiakkaan kanssa yhdessä

hoitokäyntien yhteydessä. Omahoitaja on vastuussa asiakkaansa hoitosuunnitelmasta ja yhteydenpidosta palvelun ostajaan tai tilaajaan. Arviointi tehdään kuuden kuukauden välein ja tarvittaessa useammin, mikäli Sam's Caren henkilökunta tai hyvinvointialueen edustaja kokee sen tarpeelliseksi. Väliarvioinnissa arvioidaan asiakkaan tavoitteiden saavuttamista yhdessä asiakkaan kanssa. Kun asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaa arvioidaan säännöllisesti, voidaan asiakkaan tarpeen mukaan palveluita lisätä, vähentää tai lopettaa.

Ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvetaista annetun lain 15 a §:n mukaan hyvinvointialueen on käytettävä RAI- arviointivälineistöä iäkkään henkilön toimintakyvyn mittaamiseen. Sam's Caren asiakkaille tehdään 6 kk välein tai asiakkaan voimnin muuttuessa RAI- arviointi toimintakyvyn mittaamiseksi. Arviointi tehdään yhdessä asiakkaan kanssa, jotta hänen osallisuutensa varmistetaan. Arvioinnissa tulee näkyä asiakkaan toiveet ja odotukset. Asiakkaan ja omaisen niin toivoessa, voi omainen osallistua arvioinnin tekemiseen. Asiakas ja hänen toiveestansa myös omainen osallistuu hoitosuunnitelman tekemiseen, tavoitteiden asettamiseen, seurantaan ja arviointiin. Tavoitteiden asettamisessa on tärkeää huomioida asiakkaan oma näkemys toimintakyvystään. Rai arviointi tehdään aina ennen hyvinvointialueen kanssa yhdessä tehtävää väliarviointia. Lohjan asiakkaille väliarvioinnit on tehty syys-lokakuussa 2024. Tammisaaren väliarvioinnit on tehty kesän ja syksyn 2024 aikana.

Omahoitajat pitävät hoitokokouksessa raportin omista asiakkaistaan muille hoitajille. Näin voidaan varmistaa, että kaikki tietävät asiakkaan perusasiat ja tuntevat hoitosuunnitelman sisällön. Hoito- ja palvelusuunnitelman, sekä tarvittaessa sijaisresurssin avulla turvataan, että myös omahoitajan poissa ollessa asiakas saa aina suunnitelmaan perustuvan avun ja hoidon korvaavalta hoitajalta.

Asiakkaan tiedonsaantioikeus ja osallisuus

Asiakkaan osallisuutta tuetaan päivittäisessä hoitotyössä ja se perustuu vuosittain kesä- ja marraskuussa kerättyyn asiakastytyväisyyskyselyyn ja asiakkailta, heidän omaisiltansa ja läheisiltä päivittäisissä kohtaamisissa, neuvotteluissa ja puhelinkeskusteluissa saatua suoraan palautteeseen. Asiakkaiden on lisäksi mahdollista antaa palautetta suoraan yritykselle joko kirjallisesti tai suullisesti. Asiakkaan osallisuuden edellytyksenä on toimiva asiakkaan tiedonsaantioikeus. Asiakkaalle kerrotaan ja muistutetaan tiedonsaantioikeudesta ja kaikki hänen hoitoaan koskeva tieto jaetaan hänen kanssaan, jotta hänellä on tosiasiallinen mahdollisuus osallistua palveluun koskevaan suunnitteluun, päätöksentekoon ja toteuttamiseen.

Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

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

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

Asiakkaalla on mahdollisuuksien mukaan oikeus esittää toiveita esimerkiksi siitä, kuka häntä avustaa sukupuolisensitiivisissä tilanteissa tai vakaumukseen perustuen. Kaikilla ihmisillä on oikeus päättää omista asioistaan alistumatta toisen henkilön päätöksiin häntä koskien. Asiakas kertoo hoitajalle hoitosuunnitelmaa tehtäessä, miten haluaa tulla autetuksi. Hoitaja voi ystävällisesti suostutella ja antaa tietoa eri vaihtoehtojen vaikutuksesta, kuten esimerkiksi lääkkeiden oton tärkeydestä, mikäli asiakas niistä kieltäytyy, mutta asiakas lopulta päättää itse, miten toimii. Itsemääräämisoikeuden toteutumista varmistetaan kerätyllä asiakaspalautteella, jonka keräämisestä ja toteutumisesta vastaa palvelupäällikkö Satu Meijers sh-YAMK.

Itsemääräämisen tukemisen ja vahvistamisen keinoja

- Kuunnellaan asiakasta aktiivisesti ja kunnioitetaan hänen toiveitaan ja päätöksiään. On tärkeää ottaa huomioon asiakkaan mielipiteet ja osallisuus kaikissa hoitosuhteen vaiheissa.
- Tarjotaan asiakkaalle mahdollisuus osallistua päätöksentekoon omasta hoidostaan ja palveluistaan. Asiakkaan kanssa voidaan keskustella eri vaihtoehtoista ja antaa hänelle mahdollisuus valita itselleen parhaiten sopiva vaihtoehto.
- Tarjotaan asiakkaalle riittävästi tietoa omasta terveydestään ja hoitovaihtoehtoista. Selkeä ja ymmärrettävä tiedon jakaminen auttaa asiakasta tekemään omat päätöksensä perustellusti.
- Tarjotaan asiakkaalle yksilöllisiä palveluita ja hoitovaihtoehtoja, jotka vastaavat hänen tarpeitansa ja toiveita. Joustavuus ja asiakaslähtöisyys ovat avainasemassa asiakkaan itsemääräämisoikeuden tukemisessa.
- Tehdään tiivistä yhteistyötä asiakkaan ja hänen läheistensä kanssa. Yhteistyöllä voidaan löytää parhaat ratkaisut asiakkaan tarpeisiin ja varmistaa, että hänen toiveensa ja tarpeensa otetaan huomioon kaikessa toiminnassa.

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

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

Asiakkaan asiallinen kohtelu

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

Sam's Caren toimintakulttuuri ja työnteko perustuu vahvasti yrityksen arvoihin ja periaatteisiin. Asiakkaita kohdellaan ystävällisesti, kohteliaasti, kuunnellen ja kunnioittaen. Asiakasta tervehditään tullessa ja hänet hyvästellään lähtiessä ilmoittaen seuraavan hoitokäynnin ajankohta.

Sam's Care sitoutuu yhdenvertaisuutta tukevaan toimintakulttuuriin, jota vahvistetaan kaikissa työyhteisön palaverissa ja keskusteluissa. Työntekijöiden koulutuksessa panostetaan monikulttuurisuuden yhteensovittamiseen hoitotyön kanssa. Perehdytykseen kuuluu ymmärrys siitä, että monet ikääntyneet ihmiset eivät välttämättä hallitse käytöstään, ja siksi hoitajan tulee säilyttää ammattimainen asenne eikä provosoitua asiakkaan käytöksestä.

Jos työssä kohdataan epäasiallista kohtelua, haittatapahtuma tai vaaratilanne se käsitellään avoimesti asianosaisten (asiakas/omainen ja/tai toinen työntekijä) ja esihenkilön kanssa, sekä siitä tehdään ilmoitus Pro Työturvaan. Tilanteen alkuperä pyritään selvittämään ja tarvittaessa pyydetään asiakkaalta ja omaiselta anteeksi. Vaaratilanteen yhteydessä pohditaan, miten vastaava tilanne voidaan estää tulevaisuudessa.

Yritys voi saada huomautuksen tai muistutuksen tapahtuneesta ja asiakkaalla on mahdollisuus toivoa toista työntekijää, jos luottamus on heikentynyt. Asiakkaan subjektiivista kokemusta kunnioitetaan ja tapahtuma käsitellään aina vakavuudella. Tavoitteena on luoda psykologisesti turvallinen ja kunnioittava ilmapiiri, joka tukee monikulttuurista työyhteisöä ja asiakkaita parhaalla mahdollisella tavalla. Jos epäasiallista kohtelua havaitaan, se selvitetään asianosaisten kanssa ja tarvittaessa myös hyvinvointialueen edustaja kutsutaan mukaan selvitykseen. Sovitut toimenpiteet kirjataan palaverimuistioon ja niiden toteutumista seuraa esihenkilö yhdessä henkilöstön kanssa.

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

Asiakkaan oikeusturva

Omahoitaja

Jokaiselle asiakkaalle on nimetty omahoitaja, jonka tehtävänä on koordinoida asiakkaan hoitoon ja palveluun liittyviä asioita. Omahoitajuuden tavoitteena on toteuttaa palveluja asiakaslähtöisesti ja kokonaisvaltaisesti. Omahoitaja tuntee oman asiakkaansa kokonaistilanteen. Tarkoituksena on asiakkaan ja omahoitajan yhteistyösuhde, jossa asiakkaalla ja hänen omaisillaan on parempi mahdollisuus osallistua hoitoon ja hoitoa koskevaan päätöksentekoon.

Omahoitajan tehtävät

- Asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelman päivittäminen
- Seuraa asiakkaan käyntien toteutumista
- Arvioi asiakkaan vointia kirjallisesti asiakastietojärjestelmään
- Arvioi asiakkaan palvelun tarvetta

4.2.4 Muistutusten käsittely

Sosiaali- ja potilasasiavastaava tehtäviin kuuluu neuvoa ja ohjata asiakasta potilaslain soveltamiseen liittyen, avustaa asiakasta asian saamisessa vireille muistutus-, kantelu-, potilasvahinko-, lääkevahinko, tai vahingonkorvausasia ja yleisesti tiedottaa asiakasta hänen oikeuksistaan. Sam's caren palvelupäällikkö huolehtii siitä, että jokainen asiakas tietää oikeutensa ja osaa pyytää apua muistutuksen tekemiseen. Myös omaisille kerrotaan heidän oikeudestaan tehdä edellä mainitut ilmoitukset. Hoitajat ohjeistetaan myös ohjaamaan asiakasta, mikäli hän haluaa tehdä ilmoituksen. Muistutukset ja muut ilmoitukset käsitellään tiimikokouksissa ja ne huomioidaan omavalvontasuunnitelman päivityksessä.

Yhteystiedot

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

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

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

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

Helsingin alueen sosiaali- ja potilasasiavastaavan yhteyshenkilö on Sari Laaksonen.

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

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

Kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä. Ne käydään läpi tapauskohtaisesti (syyt ja seuraukset). Kaikkia osapuolia kuullaan asiassa, ja tarvittaessa toimintaa muutetaan niistä saatujen todellisten tietojen, kokemusten ja ohjeiden mukaan. Muistutukset käsitellään 14 vrk aikana ja vastaus annetaan kirjallisesti. Muistutuksen vastaanottaja ja käsittelijä yrityksessä: Satu Meijers p. 0505551187 info@samscare.fi

4.2.5 Henkilöstö

Sam's caren henkilöstö:

	Kokoaikainen	Tuntityöntekijä	Opiskelija
Sairaanhoitaja	7	2	3
Lähihoitaja	4	4	3 (oppisopimus)
Henkilökohtainen apu ja avustavat palvelut		16	

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

Perehdytysohjelma

- 1.Yritys ja sen toiminnan periaatteet ja perustehtävä omavalvonnan mukaan. Omavalvontasuunnitelman lukeminen ja sisäistäminen yhdessä palvelupäällikön kanssa.
- 2.Työsuhdeasiat, yksityinen työehtosopimus.
- 3.Työpaikan yleiset toimintatavat ja asiakastyö. Käytännön työtehtävät, asiakkaan kohtelu ja työnohjaukselliset asiat.
- 4.Koulutussuunnitelma. Kartoitetaan aikaisemmat koulutukset ja lisäkoulutuksen tarve.
5. Lääkehoitosuunnitelma ja lääkeluvat. Lääkehoitosuunnitelman lukeminen palvelupäällikön kanssa. Lääkelupien arkistointi lukolliseen kaappiin. Lääkelupakouluttautuminen ja lääkelupa tentit.
6. Asiakastietojärjestelmät ja Pro Ilmoitus-järjestelmä. Valvontalain 29 § :n mukainen ilmoitusvelvollisuus.
7. Tietosuoja, tietosuojaloukkaus ja salassapito
Tietosuojaseloste, tietosuojaloukkauksen ilmoituksen teko, salassapitosopimus
8. Työvälineiden, avaimien ja autojen käyttöön liittyvät käytännöt
9. Turvallisuus. Työntekijän ja asiakkaan fyysinen ja psykologinen turvallisuus, sekä tutustuminen riskienarviointiin

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

- Suoritettu tutkinto ja Valviran rekisteritodistus.
- Aiemmat työpaikat ja mahdolliset suosittelijat.
- Työehtosopimus, Yksityinen sosiaalipalveluala.
- Työkokemus kotihoidosta.
- Kielitaito, varmistetaan haastattelun yhteydessä suullisesti ja kirjallisesti. Haastattelu tehdään suomen kielellä.
- Rikosrekisteriotteen tarkastaminen **iäkkäiden henkilöiden parissa tehtävää työtä varten** Sosiaali- ja terveysalan palveluntuottajana toimivalla työnantajalla on 1.1.2024 alkaen oikeus pyytää työntekijää esittämään itsestään rikosrekisteriote. Vuoden 2024 alusta lähtien palkattuja työntekijöitä pyydetään esittämään rikosrekisteriote ja tämä kirjataan excel- taulukkoon, jota säilytetään tietoturvallisesti palvelupäällikön työasemalla.
- Rokotussuojan varmistaminen Tartuntatautilain (1227/2016) mukaan työnantajan on syytä huolehtia siitä, että tartuntatautien vakaville seurauksille alttiita potilaita tai asiakkaita hoitavilla työntekijöillä ja työharjoittelussa olevilla opiskelijoilla on pykälän 48 mukainen suoja.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydenniskoulutuksesta

Uuden työntekijän ja opiskelijan perehdytyksessä käydään läpi koko omavalvontasuunnitelma yhdessä palvelupäällikön kanssa. Omavalvontasuunnitelman päivitys neljä kertaa vuodessa toimii myös työryhmän perehdytyksen kertauksena. Perehdytykseen kuuluu lisäksi työsuhteasiat, tietosuojasta huolehtiminen, kirjaaminen, riskien tunnistaminen, työterveys, työsuojelu, koulutukset, asiakastietojärjestelmät, lääkehoito, lääkeluvat, työvälineet, työtavat, infektioiden torjunta, jätehuolto, omahoitajamalli (sairaanhoitajan ja lähihoitajan toimenkuvat) sosiaali- ja potilasasiavastaava, jatkuvuus, häiriötilanteet, ja väkivallan kohtaaminen työpaikalla.

Kaikkien tulee osallistua täydenniskoulutukseen vuosittain. Työntekijöiden täydenniskoulutuksesta huolehditaan jokaisen työntekijän kehityskeskustelun yhteydessä tehdyn henkilökohtaisen koulutussuunnitelman mukaisesti. Koulutuksen tavoitteena on tukea työntekijän päivittäistä työskentelyä ja tarvittaessa vahvistaa hänen kieli- ja kirjaamistaitoaan. Koulutusten etsiminen ja niistä sopiminen tapahtuu palvelupäällikön ja työntekijän yhteistyöllä. Vaihtoehtoina ovat ammattiliittojen järjestämät ammatillisen osaamisen

lisäämisen koulutukset, sekä kaikille työntekijöille on hankittu koulutusoikeus Potilasturvaportin koulutuksiin.

Kielitaidon tukeminen. Palvelupäällikkö suunnittelee toimintaa niin, ettei kielitaidoton työntekijä työskentele yksin, vaan kielitaitoisen hoitajan työparina. Viikoittain toiminnassa ja tiimipalaverissa käytetään suomen kieltä, jotta kielitaito vahvistuu. Tavoitteena on tukea tiimissä ja tiivistetyissä kehityskeskusteluissa työntekijän kielitaitoa. Tarvittaessa työntekijälle etsitään kielitaitoa vahvistavaa koulutusta. Palvelupäällikkö ohjaa myös kirjaamisessa ja kirjaamisen osalta pidetään tiivistetysti kesällä 2024 kirjaamiseen painottuvaa tiimiohjausta ja koulutussuunnitelmassa ohjataan kaikki työntekijät kirjaamista ja potilasturvallisuutta lisäävään koulutukseen oppiportissa.

Työajoissa noudatamme yksityisen sosiaalipalvelualan normaaleja työaikoja. Henkilöstön riittävyys varmistetaan käyttämällä vakituisen henkilöstön lisäksi sijaisia. Sijaisia palkataan tarvittaessa. Lomat ja vapaapäivät suunnitellaan riittävän ajoissa, että voidaan sopia sijaisuudet. Sairauslomissa palkataan sijainen tilalle. Ylityön tekeminen on mahdollista sijaisen puuttuessa, jolloin käytetyn työajan saa myöhemmin ylimääräisenä vapaana. Sijaisten hankintaa varten yrityksellä omat vakituiset sijaiset. Tarvittaessa Tammisaaren ja Lohjan tiimien työntekijät sijaistavat toisiaan.

Ammattitaito ja osaaminen nähdään yhteisenä laatutekijänä. Työnantaja antaa mahdollisuuden koulutuksiin osallistumiseen, ottaa osittain osaa kustannuksiin, sekä järjestää osan koulutuksista työpaikalla ja/ tai verkkokoulutuksina tai muiden pienyrittäjien kanssa yhdessä järjestetyissä koulutustilaisuuksissa. Osaamisen puutteiden takia voidaan myös ohjata työntekijää tarvittaviin koulutuksiin.

Yrityksellä on toimintaansa koskien vastuu- ja vahinkovakuutus 1.000.000 € asti, sekä potilasvakuutus. Henkilöstöä varten ovat TYEL ja tapaturmavakuutukset.

Alihankkijoita koskevat samat vaatimukset kuin Sam's Care edellyttää omalta toiminnaltaan. Alihankkijoilla tulee olla AVI:n rekisteröinti kotihoidon tuottamista varten. Sam's Care Oy myöntää lääkehoitoluvan alihankkijalle ja alihankkijan työntekijöille lääkehoitosuunnitelman mukaan.

Työntekijöiden perehdyttäminen tapahtuu alla olevan perehdytysohjelman mukaisesti ja omavalvontasuunnitelmaa apuna käyttäen. Perehdytyslomake täydennetään perehdytyksen edetessä ja kun se on valmis, se säilytetään tietoturvasyistä palvelupäällikön työasemalla, jolloin voidaan varmistua jokaisen työntekijän asianmukaisesta perehdytyksestä. Palvelupäällikkö tekee parityötä hoitajien kanssa ajoittain niin, että perehdytyksen

ylläpitäminen voidaan varmistaa. Kaikille yrityksen oppisopimusopiskelijoille ja työharjoittelussa oleville opiskelijoille on nimetty ohjaaja, joka varmistaa opiskelijan oppimisen työssä.

4.2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Sam's Care käyttää lisätövoimana omaa sijaispooliaan, joka tuntee hyvin asiakkaat ja yrityksen toimintatavat. Sijaispoolin lisäksi palvelupäällikkö, tiimivastaava ja yrityksen omistaja toimivat varahenkilönä työvoimapulaan. 28.5.2024-25.11.2024 Aikavälillä työvoima puutokset on saatu hyvin täytettyä.

Henkilöstön riittävyyden seuranta on tehty thl ilmoituslomakkeelle lokakuussa 2024.

4.2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Sosiaalihuoltolain 41 §:ssä säädetään monialaisesta yhteistyöstä asiakkaan tarpeen mukaisen palvelukokonaisuuden järjestämiseksi. Monialainen yhteistyö toteutuu yhteisissä palaverissa, joissa asiakas, omainen ja hyvinvointialueen edustaja ovat paikalla. Jatkuva yhteydenpito ammattiryhmien kesken varmistaa asiakkaan palvelun toteutumisen. Tietoja saa antaa asiakkaan luvalla. Asiakkaan hoidossa yhteistyötä tehdään eri tahojen kanssa, kuten hyvinvointialueen edustajan, lääkärin, fysioterapeutin tai muun asiakkaan hoitoon osallistuvan tahon kanssa.

Yhteistyö tilaajaan päin voi olla esim. asiakkaalle etsitään sosiaalista kanssakäymistä, päivätoimintaa ja yhteisöllisyyttä edistävää toimintaan. Omahoitaja voi arvioida yhdessä seniori- infon työntekijän kanssa asiakkaan toimintakykyä ja suunnitella toiminnan toteutumista. Saattohoidossa voidaan tehdä yhteistyötä kotisairaalan kanssa.

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Palveluntuottajalla on holhoustoimilain (442/1999) mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvveluista annetun lain mukainen velvollisuus ilmoittaa iäkkäistä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään.

Sam's Care huolehtii velvollisuudestaan ylläpitää palo- ja pelastusosaamista. Henkilöstö osallistuu määräjoiin sammutusharjoituksiin ja siten tutustuu erilaisiin

alkusammutusvälineisiin. Kotihoidossa rinnastetaan työntekijän velvollisuus ilmoitusvelvollisuudesta pelastuslain 42§:n mukaiseksi velvollisuudeksi huomata ja ilmoittaa paloriskiasumisesta viranhaltijalle. Kaikki hoitajat osallistuvat kodin turvallisuutta käsittelevään koulutukseen ja poikkeusoloihin varautumisen koulutukseen. Tarvittaessa otetaan yhteyttä terveystarkastajaan. Tapauskohtaisesti tehdään yhteistyötä asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Asiakkaan turvallisuus on osa hoitajan turvallisuutta.

Asiakkaan viikkokirjaukset tehdään Pegasos- asiakastietojärjestelmän HOI-lehdelle. Viikkokirjauksista ja voimnin muutosten kirjaamisvelvoitteesta on säädetty sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista annetun lain 4 §:ssä. Näiden viikkokirjausten avulla varmistetaan tiedonkulku hyvinvointialueen yhteistyötahoille. Muiden yhteistyötahojen kanssa käytetään suojattua s-posti yhteyttä.

4.2.8 Toimitilat ja välineet

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

Toimiston toimitilojen ylläpito ja huolto

- **Säännölliset tarkastukset:** Järjestää kiinteistön omistaja, jolla on vastuu toimitilojen kunnosta. säännöllisiä tarkastuksia toimitilojen kunnan arvioimiseksi.
- **Vikailmoitukset** Tehdään suoraan kiinteistön omistajalle, joka huoltaa toimistotilaa.

Epäkohtailmoitukset ja tiedonkulku asiakkaan kotiin liittyen

- **Ilmoituskanavat:** Kaikki ilmoitukset epäkohdista tehdään Pro ilmoitusjärjestelmään
- **Seuranta ja raportointi:** Kaikki ilmoitukset tallentuvat ilmoitusjärjestelmään
- **Viestintä:** Pidä henkilöstö ajan tasalla kaikista toimitiloihin liittyvistä muutoksista ja huoltotoimenpiteistä. Käytä monikanavaista viestintää, kuten sähköpostia, intranetiä ja ilmoitustauluja.

Lainsäädännön vaatimukset

- **Palvelualakohtainen lainsäädäntö:** Asiakastyö tapahtuu vain asiakkaan omassa kodissa

4.2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Asiakastietojärjestelmät

Asiakastyö kirjataan asiakaskäyntien yhteydessä Domacare-asiakastietojärjestelmään jokaisen käynti kerran yhteydessä. Asiakkaan viikkokirjaukset tehdään Pegasos-asiakastietojärjestelmän HOI-lehdelle. Molemmat asiakastietojärjestelmät löytyvät valviran asiakastietorekisteristä ja ovat kanta yhteensopivia.

Asiakastietolain mukainen tietoturvasuunnitelma on laadittu Sam's Care Oy:n palvelupäällikkö Satu Meijersin toimesta ja se on päivitetty yhdessä työntekijöiden kanssa 6.8. 2024.

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

Terveiden ja hyvinvoinnin laitos (THL) on antanut sosiaali- ja terveydenhuollon yksiköille määräyksen 3/2024 tietoturvasuunnitelman laadinnasta. Tietoturvasuunnitelman tarkoitus on ohjata yrityksen toimintaa tietoturvalliseen asiakastyöhön.

Rekisterinpitäjän oikeudet ja vastuut

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

Asiakastietolain 90 §:n mukaiset velvollisuudet

- **Ilmoitusvelvollisuus:** Tietojärjestelmän olennaisten vaatimusten poikkeamista ja tietoturvallisuuden häiriöistä tehdään välittömästi pro ilmoitus järjestelmään ilmoitus ja ilmoitetaan viipymättä asianomaisille viranomaisille ja rekisteröidyille.
- **Häiriötilanteiden hallinta:** Häiriötilanteiden varalle on laadittu

toimintasuunnitelma, jossa on ohjeistus myös tietoturvahäiriöiden varalle, joka sisältää selkeät ohjeet häiriöiden havaitsemisesta, ilmoittamisesta ja korjaavista toimenpiteistä.

- **Omaavallonta:** Tietojärjestelmien ja tietoverkkojen osalta tehdään säännöllistä omaavallontaa. Joka sisältää säännölliset tarkastukset ja testaukset

Sam's Caren tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot:

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

Teknologiset ratkaisut

Mikäli hyvinvointialue on antanut asiakkaalle turvapuhelimen käyttöön, turvapuhelinkeskus vastaa hälytyksiin. Jos asiakkaalla on oma yksityisesti hankittu turvahälytys- laitteisto- siihen vastataan sopimuksen mukaan.

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

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilö on hyvinvointialueen yhteyshenkilö tai laitetoimittajan oma yhteyshenkilö. Tieto on aina turvapuhelimessa tai sen välittömässä läheisyydessä asiakkaan kotona. Tieto ja yhteystiedot löytyvät myös asiakastietojärjestelmästä. Hyvinvointialueen kotihoito tai laitetoimittaja vastaa laitteen kunnossapidosta, hoitajan vastuulla on ilmoittaa viasta välittömästi sen huomattuaan.

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

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

Yrityksen omista laitteista on rekisteri, jossa näkyy hankintapäivä ja kunnossapito aikataulu. Hoitajilla on laitteita käyttäessään koulutus ja osaaminen ko. laitteen käyttöön.

Laitteiden hankinnasta asiakkaan kotikäyttöön vastaa lääkäri, fysioterapeutti ja sairaanhoitaja. Laitteen toimittava apuvälinekeskus tai muu laitetoimittaja opastaa laitteen käytön ja selvittää selkeästi laitteen vaatiman huollon ja huoltoaikataulun. Laitetoimittaja antaa päivystysnumeron, josta käyttäjä voi saada apua laiteongelmissa.

Vaaratilanneilmoitukset tehdään osoitteeseen:

Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus Fimea [fax 029 522 3002](tel:0295223002) tai

e-mail: laitevaarat@fimea.fi

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

Yrityksessä terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot:

Samuel Tangoh, p.044 986 9221 s-posti: info@samscare.fi

Asiakkaiden avaimet säilytetään toimistossa lukitussa avainkaapissa. Avaimia ei koskaan saa viedä hoitajan kotiin. Avainten hallinnasta on erillinen ohje perehdytysuunnitelmassa kohdassa työvälineet ja -tavat.

4.2.10 Lääkehoitosuunnitelma

Yrityksellä on erillinen lääkehoitosuunnitelma.

4.2.11 Asiakas ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Ohjeistusasiakirjojen laadintaan, säilytykseen, luovutukseen ja salassapitoon Sam's Caren toiminnassa Sosiaalihuollon tiedot ovat salassa pidettäviä Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä annetun lain (703/2023) mukaan sosiaalihuollon asiakirjat, jotka sisältävät tietoa sosiaalihuollon asiakkaasta tai muusta yksityisestä henkilöstä, ovat salassa pidettäviä. Salassapitovelvollisuus pitää sisällään vaitiolovelvollisuuden salassa pidettävistä tiedoista, velvollisuuden ylläpitää asiakirjasalaisuutta, eli huolehtia potilasasiakirjoista niin, ettei sivulliset pääse niihin käsiksi, sekä salassa pidettävien tietojen hyväksikäyttökielto. Salassapitovelvollisuus jatkuu työsuhteen päätyttyä. Tietojen suojausvelvollisuus koskee sekä paperimuodossa, että tietokoneella tai muutoin sähköisessä muodossa olevia tietoja.

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

Henkilötietolain (523/1999) 12 §:n 1 momentin 10 kohdan mukaan arkaluonteisten henkilötietojen käsittelykielto rajaa oikeutta käyttää potilasrekisteriin tallennettuja tietoja niin,

että tietoja saa käsitellä vain sen terveydenhuollon toimintayksikön tai itsenäisen ammattiharjoittajan omassa toiminnassa, jossa tiedot on rekisteriin tallennettu.

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

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

Sam's Caren asiakastietojen suojaaminen, käsittely ja luovuttaminen

Asiakastiedot säilytetään sähköisessä muodossa työasemalla, johon vain asianosaisilla on pääsy. Asiakastiedot ovat pääsääntöisesti Domacare ja Pegasos asiakastietojärjestelmissä. Asiakkaan tietoja ei säilytetä paperisina, paitsi erityisissä tilanteissa kuten esimerkiksi huumausaineiden kulutuskortit, jotka säilytetään aina lukitussa huoneessa olevassa lukitussa kaapissa. Asiakastietoja poistaminen tai hävittäminen on palvelupäällikön vastuulla, jolloin varmistetaan se, ettei niitä vahingossa tai laittomasti hävitetä tai siirretä mihinkään.

Palvelupäällikkö ohjaa ja vastaa yksiköiden työntekijöiden asiakirjojen laadintaa, siten että kaikki oleellinen asiakkaan hoidon suunnittelemiseksi, järjestämiseksi, toteuttamiseksi ja seurannan turvaamiseksi kirjataan. Asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmat laaditaan DomaCare järjestelmään väliarvioinnin yhteydessä. Ennen arviointia asiakkaan omahoitaja tekee yhdessä asiakkaan kanssa RAI- arvioinnin RAI soft järjestelmässä. Arvioinnissa mukana on asiakkaan ja mahdollisten omaisten lisäksi hyvinvointialueen edustaja, Sam's Caren palvelupäällikön tai tiimivastaava, sekä asiakkaan omahoitaja. Omahoitaja laatii hoito- ja palvelusuunnitelman väliarvioinnin yhteydessä, jonka jälkeen palvelu- tai tiimivastaava tarkastaa sen ja tekee tarvittavat korjaukset. Uuden asiakkaan tiedot vastaanotetaan suojatulla sähköpostilla, josta ne siirretään suoraan DomaCare tietojärjestelmään. Asiakkaan tietojen luovutus tapahtuu suojatun sähköpostin välityksellä tai tietoja voidaan siirtää mahdollisesti myös Pegasos järjestelmään niiden asiakkaiden osalta, joiden tietoihin Sam's Caren työntekijöillä on pääsy.

Asiakasprosessit tulee suunnitella siten, että käytännön työssä pystytään käsittelemään asiakkaan asioita niin, etteivät sivulliset niitä näe tai kuule. Asiakkaan asioista ei pidä puhua niin, että sen kuulisivat muut asiakkaat tai sellaiset työntekijät, jotka eivät asiakkaan asioita hoida. Asiakas asioista puhuessa tulee varmistaa, ettei asiakkaan luona ole ketään sellaista

henkilöä, jolle asiat eivät kuulu. Toimistossa asiakas asioita käsitellään aina suljetun oven takana ja vain silloin kun paikalla ei ole ketään asiaan kuulumatonta henkilöä. Asiakaspuhelut tehdään toimistossa suljetun oven takana, tai asiakastyössä ollessa ne voidaan tehdä autossa.

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

Kullakin työntekijällä on oikeus nähdä vain sellaisia asiakkaita koskevia tietoja, joita hän työtehtävissään tarvitsee. Tämä koskee myös sosiaalihuollon toimintayksikössä työskentelevää harjoittelijaa tai opiskelijaa. Asiakastietoja ei käytetä esimerkiksi koulutehtäviin tai opinnäytetöihin.

Tietojen suojaamisesta ja tietoturvasta tulee huolehtia myös silloin, jos tarjotaan sähköisiä palveluita tai siirretään asiakastietoja sähköisesti esimerkiksi teknisen käyttöyhteyden avulla tai sähköpostitse. Asiakastietoja voi lähettää vain suojatulla turvapostilla. Asiakastietoja ei saa lähettää tavallisella sähköpostilla, Whatsappilla tai muilla suojaamattomilla viestintä keinoilla. Mikäli sosiaalihuollon viranomainen tai muu sosiaalihuollon järjestäjä tai toteuttaja tarjoaa itse sähköisiä palveluja, esimerkiksi mahdollisuutta täyttää hakemuslomake ja palauttaa se sähköisesti, tulee palvelujen olla tietoturvallisia.

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

Salassa pidettäviä tietoja voidaan kuitenkin luovuttaa sivullisille asiakkaan nimenomaisella suostumuksella tai siihen oikeuttavan lainsäädännön nojalla. Jos tietoja luovutetaan suostumuksen perusteella, suostumuksen tulee olla vapaaehtoinen, yksilöity ja tietoinen tahdonilmaisu. Jos asiakkaalla ei ole edellytyksiä arvioida annettavan suostumuksen

merkitystä, tietoja saa antaa hänen laillisen edustajansa suostumuksella. Täysi-ikäisen laillinen edustaja on hänelle määrätty edunvalvoja tai edunvalvontavaltuutettu. Heidän toimivaltansa määräytyy heille määrättyjen tehtävien mukaisesti ja he voivat antaa suostumuksen tietojen antamiseen vain, mikäli se kuuluu heidän tehtävän kuvaansa, eikä asiakas itse kykene ymmärtämään asiaa suostumusta pyydettyä. Jos laillista edustajaa ei ole, eikä asiakas itse kykene antamaan suostumusta tietojen luovuttamiseen, tietoja ei voi luovuttaa suostumuksen perusteella. Näissä tilanteissa asiakirjojen luovuttaminen on mahdollista, vain lainsäädännön määrittämässä tapauksissa.

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

Tietosuojaloukkaukseen liittyvät asiat ovat osana perehdytystä. Toimintaohjeet tietosuojaloukkauksen tapahtuessa on neuvottu kaikille ja ohje ilmoituksen tekoon on perehdytysuunnitelmassa.

Kaikki Sam's Caressa työskentelevät allekirjoittavat vaitiolositoumuksen, joka perustuu lakiin ja lain rikkomisesta asetettuun rangaistusvastuuseen.

Terveiden ja hyvinvoinnin laitos (THL) on antanut sosiaali- ja terveydenhuollon yksiköille määräyksen (3/2021) sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain (784/2021) 27 §:ssä tietoturvallisuuden ja tietosuojan omavalvonnasta. Sam's Care Oy on laatinut edellä mainittuun perustuen tietoturvasuunnitelman, joka päivitetään seuraavan kerran 6.6.2024.

Asiakastyön kirjaaminen

Asiakastyö kirjataan asiakaskäyntien yhteydessä Domacare-asiakastietojärjestelmään jokaisen käynni kerran yhteydessä. Asiakkaan viikkokirjaukset tehdään Pegasos-asiakastietojärjestelmän HOI-lehdelle. Viikkokirjauksista ja voimien muutosten kirjaamisveloitteesta on säädetty sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista annetun lain 4 §:ssä. Yksittäisen asiakkaan asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen ammattihenkilön vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä.

Jokainen työntekijä perehdytetään kirjaamiseen ennen työn aloittamista. Tällöin varmistetaan, että hän osaa käyttää toiminnanohjausjärjestelmää ja löytää siitä ne kohdat, joita joutuu

käyttämään ja että hän on saanut raportin asiakkaista ja on selvillä kunkin asiakkaan hoidon ja palvelun tavoitteista.

Kirjaamiseen on varattu aikaa heti käynnin jälkeen tai jo yhdessä asiakkaan kanssa. Käynti tulee aloittaa kuittaamalla käynti alkaneeksi ja lopettaa käynti kuittaamalla se loppuneeksi. Tämä tehdään aina reaaliajassa.

Yrityksessä käydään huolellisesti läpi tietoturva-asiat, tietoturvasuunnitelma ja vaitiolositoumus, jossa myös selvitetään kirjaamiseen liittyvä salassapito, sekä selvitetään, miten tehdään tietosuojaloukkaus, jos sellaisen havaitsee.

Vain yrityksen työntekijät saavat tunnukset asiakastietojärjestelmään.

Tietosuojavastaava on vastuussa siitä, että jokainen sijainen saa käyttäjätunnukset, kun työ alkaa ja ne muutetaan passiiviseen olotilaan, kun sijaisuus päättyy. Sijaiset eivät saa käyttää omaa puhelinta asiakastietojen ja käyntien kuittaamiseen ja raportointiin. Samoin pitkillä lomilla olevien työntekijöiden tunnukset ovat passiivisina. Myös oikeustasot ovat erilaiset, jolloin tietoihin pääsee vain rajatulla oikeudella.

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

asiakastietolain 7 §:n mukainen palveluyksikön asiakastietojen

käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta vastaava johtaja, sekä

Sam's caren tietosuojavastaava

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

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä Ei

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

Tietoliikenne ja laitteet: Sähköinen kirjaaminen, hoitajilla on käytössään mobiililaitteet päivittäis kirjaamiseen. Sam's caren toimistolla on tietokone asiakkaan viikko kirjauksiin ja hoito- ja palvelusuunnitelmien tekemiseen.

Riskit

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

Varautuminen

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

4.2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Kaikilta asiakkailta kerätään säännöllisesti palautetta, jota hyödynnetään omavalvontasuunnitelman päivittämisessä ja arjen toimintoja suunnitellessa. Tyytyväisyyskysely tehdään 2 x vuodessa. Kysely toteutetaan anonyymisti, ellei asiakas erityisesti halua antaa palautetta omalla nimellään. Alla kuvattuna kesällä 2024 kerätyn palautteen keskiarvo. Lisäksi asiakkailla mahdollisuus antaa sanallista palautetta. Seuraava kysely tehdään joulukuussa 2024. Kehittämistoimena kyselyn perusteella täsmennetty asiakaspäivystyspuhelimien käyttöön liittyvää ohjeistusta. Asiaa kehitetty ja käsitelty tiimikokouksessa. Hoitajien koulutusta tehty verkkokoulutuksena potilasturvaportissa ja kehittämispäivissä. Kolmantena muutoksena on tehty muutoksia asiakasreitteihin niin, että aikataulut sujuvat paremmin.

Arviointi

1	2	3	4	5
Ei koskaan	Harvoin	En osaa sanoa	Melko usein	Aina

Saan helposti yhteyden hoitajaan	2,5
Hoitajat on hyvin perehdytetty ja ammattitaitoisia	3,2

Hoitaja /hoitajat tulee täsmällisesti	3,3
Keskustelen usein hoitajan kanssa	4,8
Hoitajat ovat kohteliaita	4,6
Työ tehdään sovitun mukaan	4,6
Koen että minua arvostetaan ja kuunnellaan	4,1
Työntekijät ovat luotettavia	4,6
Luotan Sam's Careen yrityksenä	4
Työntekijät puhuvat suomea	3,5
Olen tyytyväinen palveluun	4,2
Suosittelisitko Sam's Carea tuttavillesi	4,2

4.3 Omavalvonnan riskienhallinta

4.3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Asiakas- ja potilasturvallisuuden kannalta palveluyksikön toiminnan keskeiset riskit:

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

Riskienhallinnan prosessissa riskien tunnistaminen on jokapäiväistä työtä. Työntekijän pitää ymmärtää työn riskit ja tapaturman syntymekanismit. Työntekijän kiire tai käyntimäärät voivat

johtaa virheisiin ja tapaturmiin. Työntekijän henkinen kuormittuminen tai liian vaativat työtilanteet voivat vaarantaa asiakkaan itsemääräämisoikeuden. Riskin työnteolle muodostaa puutteellinen ammattitaito, kielitaito, työkokemus tai perehdytys.

Asiakkaan kotona voi olla erilaisia riskejä ja epäkohtia, jotka vaarantavat asiakkaan tai työntekijän turvallisuuden. Epäkohtia voivat olla fyysiset tilan puutteet, sosiaalisen ja psyykkisen hyvinvoinnin haasteet, talouden haasteet sekä biologiset ja kemialliset tekijät. Kotihoidon asiakkaan kotona varmistetaan hoitosuhteen alussa kodin turvallisuus asukkaan näkökulmasta, hänen toimintakykynsä huomioiden. Havaitut epäkohdat pyritään minimoimaan asiakkaan ja mahdollisesti myös omaisen kanssa yhdessä, asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioittaen. Kodin turvallisuus pitää sisällään myös hoitajan fyysisen ja psyykkisen työturvallisuuden näkökulman.

Yrityksen poikkeama ilmoituksia on kerätty ennen manuaalisesti ja 3.6. 2024 alkaen yrityksellä on ollut käytössä Pro Ilmoitus- järjestelmä, johon tehdään sähköisesti kaikki riski-vaaratilanne-, ja lääkepoikkeamailmoitukset. Ilmoitukset tehdään sähköisesti järjestelmässä ja ne myös käsitellään ja tilastoidaan sähköisesti

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

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

Sam's Caren turvallisuusvastaava

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

Riskit ja epäkohdat voivat kohdistua asiakkaaseen ja hänen ympäristöönsä, sekä hoitajaan tai yritykseen maine haittana. Riskien ja epäkohtien tunnistaminen sekä niiden korjaaminen on ensisijaisen tärkeää toiminnan jatkuvuuden ja asiakkaiden turvallisuuden varmistamiseksi. Tämä edellyttää ammattitaitoa ymmärtää toiminnan mekanismeja ja kykyä ennakoida mahdollisia ei-toivottuja tapahtumia. Oleellista on tunnistaa oman yrityksen ja toiminnan vahvuudet ja heikkoudet. Riskien tunnistamisen ja hallinnan tueksi yritys on laatinut toiminnan ohjeet erilaisiin tilanteisiin ja määritellyt työtehtävien vastuualueet selkeästi. Riskien arviointi tehdään hyödyntämällä riskien arviointilomaketta, joka päivitetään neljä kertaa vuodessa: tammikuussa, huhtikuussa, heinäkuussa ja lokakuussa, sekä aina tilanteen

niin vaatiessa. Riskien arviointiin osallistuvat palvelupäällikkö, tiimivastaava ja Sam's Caren henkilökunta.

Asiakkaan kodissa tehdään turvallisuusarvio kaksi kertaa vuodessa. Turvallisuus arvioon osallistuu palvelupäällikkö tai tiimivastaava yhdessä henkilökunnan ja asiakkaan kanssa. Turvallisuusarviossa kiinnitetään huomiota paloturvallisuuteen, siihen miten asiakas kykenee pelastautua asunnosta 2–3 minuutin kuluessa omin jaloin tai avustettuna, sekä muihin riskitekijöihin, kuten liikkumisen esteisiin tai lattian liukkauteen. Työntekijät perehdytetään pelastuslaitoksen ohjeistuksen mukaisesti. Asiakkaan havainnointi- ja toimintakykyä arvioidaan jokaisella hoito käynnillä. Hoitajien tulee tunnistaa paloriskit, sekä asiakkaan ymmärrys ja kyky reagoida palovaroittimen tai tulipalon signaaliin.

Kehitämme säännöllisesti ymmärrystä turvallisuutta edistävästä tekijöistä. Asiakkaiden kotioloja ja työympäristöä seurataan säännöllisesti ja lisäksi huomioidaan työntekijöiden liikenneturvallisuus. Olennainen osa riskien hallintaa on niiden ennakointi. Turvallisuus poikkeamat käsitellään tiimikokouksissa, jolloin kaikista vaara- läheltäpiti- ja poikkeustilanteista voidaan oppia ja kehittää toimintaa sen perusteella. Asiakasturvallisuus on keskeinen osa toimintaa, joka varmistetaan sen ylläpitämällä ammattitaitoa kehityskeskusteluilla, valmentavalla johtamisella ja täydennyskoulutuksilla. Potilasturvaportissa tehdään koulutussuunnitelman mukaiset koulutukset, joiden avulla varmistetaan henkilöstön osaaminen asiakastyössä. Koulutusohjelma pitää sisällään myös tietoturvallisuuden.

Mikäli asiakkaan hoidon kokonaisuudessa havaitaan riski tai epäkohta, se pyritään ensisijaisesti poistamaan välittömästi. Toimenpiteen jälkeen selvitetään epäkohdan luonne ja määritellään, kenen viranomaisen vastuualueeseen ja toimivaltaan asia kuuluu, sekä tehdään ilmoitus hänelle. Tämä henkilö voi olla Sam's caren esihenkilö, lähin hyvinvointialueen kotihoidon yhteyshenkilö tai muu viranomainen. Ensisijaisesti pyritään neuvottelemaan asiasta omaisen ja kotihoidon kanssa ja selvitetään mahdollisuus asian korjaamiseen yhteistyössä. Usein riittää toimintatapojen muuttaminen riskin poistamiseksi tai minimoimiseksi hyväksyttävälle tasolle. Osa riskeistä on hyväksyttäviä eikä niitä näin ollen edes voida täysin poistaa. Tällöin keskitytään niiden ennakointiin, hallintaan ja minimointiin parhaalla mahdollisella tavalla.

Erityisen vaarallisissa tilanteissa, kuten paloturvallisuuden vaarantuessa tai koko kiinteistön turvallisuuden ollessa uhattuna saattaa olla tarpeen hakea virka-apua eri alojen

viranomaisilta, kuten sosiaalipäivystyksestä tai pelastuslaitokselta. Tästä yhteistyöstä säädetään sosiaalihuoltolain 29§:ssä ja pelastuslain (379/2011) 42 §:ssä.

Havaitut haittapahtumat ja tunnistetut riskit, sekä vaaratilanteet kirjataan Pro Ilmoitusjärjestelmään välittömästi havaitsemisen jälkeen. Tämän jälkeen niistä muodostuu heräte palvelupäällikölle, joka kirjaa järjestelmään vaadittavan toimenpiteen, vastuuhenkilön toimenpiteen suorittamiseen, sekä jatko seurannan aikataulun. Mikäli asian luonne vaatii, tulee tapahtuma kirjata asiakastietojärjestelmään. Haittapahtumat ja tunnistetut riskit käsitellään tiimikokouksissa. On tärkeää ymmärtää, mikä aiheutti haitan tai läheltä piti - tilanteen, jotta vastaavien tapahtumien uusiutuminen voidaan estää. Sam's Caren perehdytysohjelmassa riskien hallinta on tärkeässä roolissa. Perehdytyksestä vastaa palvelu- tai tiimivastaava. Uusi työntekijä saa huolellisen perehdytyksen ja perehdytystä päivitetään aina kuun ensimmäisen keskiviikon tiimikokouksessa tai henkilökohtaisessa kehityskeskustelussa, joka pidetään vähintään kaksi kertaa vuodessa. Hyvä perehdytys on perusta asiakkaiden ja työn turvallisuudelle. Perehdytysohjelma koskee kaikkia yrityksessä työskenteleviä työntekijöitä ja mahdollisia alihankkijoita. Se on samalla tarkistus- ja informaatiolista asioista, jotka pitää tietää aina uuden asiakassuhteen alussa.

Tehdyt ilmoitukset:

Valvontalain 29§ mukaiset ilmoitukset 2 kpl.

Turvallisuushavainto ja Läheltä piti -tilanteet (pitkä) tulostettu pro ilmoitus järjestelmästä 3 kpl

Lisäksi Lääkepoikkeamat 4 kpl.

Lain potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992) 10§ mukaisia muistutuksia ei yritykselle ole tullut seurantajakson aikana.

Seurantatoimet

Ilmoitukset on käsitelty tiimikokouksissa. Seuraavat toimenpiteet on tehty toiminnan kehittämiseksi. Henkilöstöä kannustetaan ja opastetaan ilmoitusten tekemisessä

Tiedonkulku

Toiminnan ohjeistus lisätty Domacaren heräte osioon, niin että se ilmestyy aina ohjelman käynnistyksen yhteydessä herätteenä.

Kielitaito ja kirjaaminen

Kirjaamisen koulutuspäivä 11/2024, jossa käydään läpi valvonnassa ilmenneet puutteet, kartoitetaan osaamisen haasteet ja opastetaan henkilöstöä kirjaamisessa.

Reittisuunnitelmien kohdennus niin, että kirjaamiselle jää varmasti aikaa.

Kielitaidon osalta ammattisanaston ja kielitaidon kehittäminen. Tiimipalaverit suomen kielellä.

Lääkehoidon kertauskoulutus

Lääkehoidon kertausta tiimikokouksen yhteydessä.

Hoitajien tavoitettavuus

Hoitajilla mukana päivystyspuhelin.

Riskienarviointi 07/2024

RISKI (RISKI Kuvaus)	RISKILUOKKA	ALTISTAVAT TEKIJA	TOIMENPITEET	SEURANTA	VASTUUHEN KILÖ	AIKATAULU/ SUUNNITELMA
DOKUMEN TOINTI JA TIEDONK ULKU						
Kirjaamis en rakentees sa ja laadussa puutteita	Kohtalainen riski	Heikko kielitaito, kiire, koulutuksen ja perehdytyksen puute Kiraajmisohjeen puuttuminen	Kielitaidon osalta ammattisanaston ja kielitaidon kehittäminen. Tiimipalaverit suomen kielellä. Kielitaitoa ja kirjaamista kehittävät koulutukset. Rakenteellisen kirjaamisen kehittäminen. Kirjaamisohjeen tekeminen.	Palvelupäällikkö seuraa viikottaisia kirjauksia satunnaisin otoksin ja ohjaa tarvittaessa hoitajia kirjaamisessa. Kehittämispäivä kirjausten seurantaan/ kehittämiseen, jolloin koko tiimi osallistuu seurantaan.	Palvelupäällikkö Satu Meijers	Palvelupäällikkö ohjaa kirjaamiseen tiimikokouksissa. Syksyn 2024 aikana tiimikokouksissa jatketään edelleen kirjaamisen vahvistamista. Kaikille työntekijöille on osoitettu koulutusohjelma potilasturvaportis sa. Palvelupäällikkö seuraa ja tukee koulutusten edistymistä.

<p>Kaikki hoitajat eivät tunne asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelman sisältöä, jolloin kirjaaminen ei vastaa asetettuihin tavoitteisiin</p>	<p>Kohtalainen riski</p>	<p>Äkillinen Sairastapaus ja siihen hankittu sijainen, Puutteellinen perehdytys, puutteellinen kielitaito, kiire</p>	<p>Työparit niin, että kokenut työntekijä tukee sijaista/ perehdytettävää. Uudelle työntekijälle aikaa perehtymiseen.</p>	<p>Tiimikokouksissa varmistetaan, että hoitajat tuntevat hoito- ja palvelusuunnitelmat. Ajoittain tiimikokouksessa käsitellään muutaman asiakkaan tilannetta Hopasun kautta.</p>	<p>Palvelupäällikkö Satu Meijers ja Kirjaamisvasaava Sanni Tamminen</p>	<p>Hoito- ja palvelusuunnitelmat valmiiksi kaikille yhdessä hyvinvointialueen edustajan kanssa. Syksyn 2024 kehittämispäivissä käydään suunnitelmat läpi työryhmän kanssa. Tiimipalaverit.</p>
<p>LÄÄKEHOITO</p>						
<p>Hoitajien äkilliset poissaolot voivat aiheuttaa tilanteita, joissa ei ole lääkeluvallista sijaista käytettävissä.</p>	<p>Kohtalainen riski</p>	<p>Yllättävät sairastumiset, henkilöstön saatavuuden haasteet.</p>	<p>Vaihdetaan tarvittaessa työpäriä niin, että kaikilla käynneillä on lääkeluvallinen, Vaihdetaan työreittejä niin, ettei lääkeluvattomalle tule käyntejä, joissa tarvitaan lääkelupa. Pyritään saamaan sijaisreserviin lääkeluvallisia, hankitaan lääkeluvat mahdollisimman monelle. Palvelupäällikkö/tiimivastaavan mahdollisuudet paikata lääkeshoidossa aamuvuorojen osalta. Lääkkeiden kipottaminen edellisessä työvuorossa niille joille voi kipottaa valmiiksi.</p>	<p>Lääkepoikkeama ilmoitukset Pro ilmoitusjärjestelmään.</p>	<p>Palvelupäällikkö ja tiimivastaava</p>	<p>Tiimi palaverissa käsitellään lääkepoikkeamat viikoittain.</p>
<p>Lääkkeiden jako tai annosteluvirheet. Lääkemuutosten liittyvä tiedonkulku.</p>	<p>Korkea riski jos suunnitellut toimenpiteet eivät toteudu</p>	<p>Ohjeistuksen puutteellisuus, tiedonkulun katkeaminen, kiire, kaksoistarkastuksen puuttuminen</p>	<p>Lääkemuutokset kirjataan aina samaan paikkaan Domacareen. Lisäksi suullinen muistutus muutoksesta. Kaksoistarkastus kaikille lääkkeille,</p>	<p>Lääkepoikkeama ilmoitukset, Lista lääkeluvallisista hoitajista. Seurataan lääkelupien voimassaoloaika.</p>	<p>Palvelupäällikkö ja Tiimivastaava</p>	<p>Lääkeluvat kirjattu ja palvelupäällikkö seuraa lääkelupien vanhenemista/uusiintaa, sekä avaa alustan ajoissa päivitystä</p>

			annosjakelu ja dosetti lääkkeit.			varten. Uusille työntekijöiltä lupien tarkastus ja luvattomille koulutus alustan avaaminen. Tiimipalavereissa käsitellään lääkepoikkeamat viikoittain.
TYÖYMPÄRISTÖ						
Hoitajat voivat altistua tai levittää viruksia ja bakteereja	kohtalainen riski	Puutteellinen aseptiikka, Puutteelliset asiakkaan taustatiedot	Hygieniaoheje, Perehdytys ja osaamisen ylläpitäminen, suojavälineiden saatavuus	Palvelupäällikkö ja Tiimivastaava varmistavat suojavälineiden saatavuuden, hoitajien lisääntynyt poissaolot voivat kertoa infektioista	Palvelupäällikkö ja Tiimivastaava	Kehittämisspäivissä 2 ja 3.7.2024 on perehdytty hygieniä ohjeeseen ja hygienian osalta tehostettua osaamisen ylläpitämistä tiimipalavereissa
Liukastuminen	alhainen riski	Asiakkaan suihkutustilat, ulkona talvikelillä liukkaus pihalueilla, sopimattomat jalkineet	Suihkutustilojen kuivaus, saippuan peseminen lattialta, liukusteet talvijalkineisiin	Läheltä-piti tilanteiden seuranta ja käsittely	Palvelupäällikkö	Läheltä-piti ilmoitusten käsittely tiimikokouksissa.
Liikenneturvallisuus	alhainen riski	Ajoliikenne asiakaskäynnillä. Tottumus automaatti/maanaali autoon	Autojen huollot säännöllisesti. Huolellisuus. Puhelimen käyttö kielletty liikenteessä, kiireen välttäminen	Läheltä-piti tilanteiden seuranta ja käsittely	Autovastaava	Läheltä-piti ilmoitusten käsittely tiimikokouksissa.
SUORITUSKYKY JA OSAAMINEN						
Kielitaito	korkea riski jos suunnitellut toimenpiteet eivät toteudu	Äidinkieli muu kuin suomi tai ruotsinkielisillä asiakkailla Ruotsi	Uusien työntekijöiden osalta haastattelussa tarkistetaan kieli taito suullisesti ja kirjallisesti. Jo voimassa olevien työsopimusten osalta vahvistetaan työntekijöiden kielitaitoa suunnitelmallisesti. Tiimikokoukset ja ohjeistus suomen kielellä. Ohjataan tarvittaessa kielen	Palvelupäällikkö seuraa kehityskeskusteluissa ja tiimipalavereissa kielitaitoa. Parityö palveluvastaavan tai tiimivastaavan kanssa, jolloin vahvistetaan kielitaitoa hoitotyössä.	Palvelupäällikkö ja tiimivastaava	Tiimipalaverit tiistaisin ja keskiviikkoisin. Kehityskeskustelut ja kielitaidon tukemisen suunnitelma kaikille työntekijöille 2x vuodessa. Asiakkailta aloitettu 24.5.2024. Keräämään palautetta heidän kokemuksestaan kielitaidon puutteiden

			<p>käyttöä tukeviin koulutuksiin. Kehityskeskusteluisa kartoitetaan kielitaitoa ja tuen tarvetta. Työpari työskentelyllä turvataan, että vähintään toisella hoitajista riittävä kielitaito. Hoitajien velvollisuutena on lukea ja ymmärtää kaikki toimintaa ohjaavat ohjeistukset, suunnitelmat ja raportit, mikäli näin ei ole annetaan tähän tehostettua tukea.</p>			<p>vaikutuksesta hoitotyöhön. Palautteen perusteella pyritään vastaamaan asiakkaan tarpeisiin ja toiveisiin.</p>
<p>Psyykinen kuormitus</p>	<p>Alhainen riski</p>	<p>Kiire, asiakkaan aggressiivinen käytös, haasteet omaisten kanssa, työyhteisön välinen vuorovaikutus, osaamisen puute</p>	<p>Riittävä aika käynneille. Esihenkilön tuki, työyhteisön tiimipalaverit ja kehityskeskustelut, hoitajien kuormituksen tasaaminen keskenään.</p>	<p>kehityskeskustelut, viikkopalaverit ja arjen kohtaamiset.</p>	<p>Palveluvastava Tiimivastava</p>	<p>Kehittämispäivissä ja kehityskeskusteluissa kirjataan suunnitelmaa psyykkisen kuormituksen vähentämiseksi</p>
<p>LAITTEET JA TARVIKKEET</p>						
<p>Asiakastietojärjestelmään pääsy estyy, puhelimet, tietokoneet eivät toimi</p>	<p>Alhainen riski</p>	<p>Toiminta häiriöt, Hajoaminen, Ohjelmien päivitykset</p>	<p>Varavirtalähteet Asiakkaan Hopasu + lääkelista löytyy 2 lukon takaa asiakaskansiosta Sam's caren toimistosta. Päivitysten edellä ennakoidaan tarvittavan tiedon tallentaminen.</p>	<p>Läheltä-piti tilanteiden seuranta ja käsittely Laitteiden kunnan seuranta</p>	<p>Palvelupäällikkö huolehtii kansioiden ajantasaisuudesta</p>	<p>Tarkistetaan varavirtalähteen toimivuus ja yhteensopivuus. Huolehditaan päivitetyn ohje poikkeustilanteiden varalle ohjeistuksen saatavuudesta</p>
<p>Lääkintälaitteiden toimintahäiriöt</p>	<p>Alhainen riski</p>	<p>Laitteiden hajoaminen, toimimattomuus, paristojen vaihdon unohtuminen</p>	<p>Huolehditaan laiteseurannan täyttämistä, Sam's Caren toimiston seinällä.</p>	<p>Laiteseuranta lomake</p>	<p>Palvelupäällikkö. tiimivastava ja sairaanhoitajat</p>	<p>Varmistetaan laitteiden käytön osaaminen perehdytyksessä, seurantalomakkeen täyttö.</p>

ASIAKAS JA LÄHEISET						
Asiakkaan aggressiivinen käytös, huonontunut kunto tai muuten äkillisesti muuttunut tilanne, haasteet omaisten kanssa		Asiakkaan fyysinen, psyykinen muutos, omaisten väsymys	Esihenkilön tuki, työyhteisön tiimipalaverit ja kehityskeskustelut, hoitajien kuormituksen tasaaminen keskenään. Mahdolliset muutokset toimintatapoihin	Tiimikokoukset, kehityskeskustelut omahoitajan kanssa.	Palveluvastaava, tiimivastaava ja omahoitaja	Käsitellään tiimipalaverissa haastavia asiakastilanteita. Palveluvastaava käyttää Defusing-menetelmää tilanteiden purkuun.

4.3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn sisältyy niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Työntekijöiden vastuulla on välittää tieto tilanteista esihenkilölle. Yrityksen vastuulla on hyödyntää riskienhallinnassa saatua tietoa kehitystyössä. Palvelupäällikkö on käynyt esihenkilöille tarkoitetun Defusing-koulutusohjelman vaativien henkilöstötilanteiden hallitsemiseksi. Defusing menetelmä soveltuu kaikkien psyykkisesti vaativien tilanteiden purkamiseen ja käsittelemiseen.

Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu keskustelu niistä työntekijöiden, asiakkaiden ja tarvittaessa omaisten kanssa. Vakavien tapahtumien, jotka aiheuttavat korvattavia seurauksia, tapauksessa asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta. Poikkeavat tilanteet käsitellään säännöllisessä tiimipalaverissa, johon osallistuvat kaikki vuorossa olevat hoitajat. Tiimipalaverista tehdään muistio, joka tallennetaan Domacare- asiakastietojärjestelmään, josta kaikkien työntekijöiden tulee se lukea ja kuitata. Hoitajilla on mahdollisuus lisätä järjestelmään kommentteja ja kysymyksiä liittyen muistioon ja nämä käsitellään seuraavassa tiimikokouksessa. Läheltä piti-tilanteiden käsittelyssä on mahdollisuus oppia riskeistä ja niiden syntyyn johtaneista tapahtumista. Toimintatapoja voidaan muuttaa vaaran uhan perusteella ja kehittää toimintaa ennakoivasti. Jos poikkeamatilanne ja siihen suunniteltu ratkaisu vaikuttavat omavalvontasuunnitelmaan, suunnitelma päivitetään vastaamaan uutta tilannetta.

Riskienhallinnan prosessi

Riskienhallinta on tärkeä prosessi, jonka avulla pyritään minimoimaan mahdollisia riskejä. Tehtävänä on tunnistaa oma osaaminen riskien havaitsemisessa ja työssä kehittymisessä.

Osallistuminen koulutuksiin, jotka keskittyvät riskien varhaiseen tunnistamiseen auttaa henkilöstöä ymmärtämään, miten vaaratilanteet syntyvät, mikä johtaa onnettomuuksiin ja miten niitä voidaan ennaltaehkäistä. Yritys ja työntekijät ovat vastuussa sekä palvelun laadusta asiakkaille, että omasta työturvallisuudesta.

Valviraan rekisteröityneiden hoitajien velvollisuutena on osallistua ammatilliseen täydennyskoulutukseen ja kehittää omaa osaamistaan riskien tunnistamisen ja turvallisen kotona asumisen edistämisen alueilla. Täydennyskoulutukseen kuuluu myös kliinisten taitojen ja ammattitaidon jatkuva kehittäminen. Säännöllisillä kehityskeskusteluilla, koulutussuunnitelmilla ja jatkuvalla perehdytyksellä ylläpidetään ja kehitetään henkilöstön osaamista ja ammattitaitoa vastaamaan työn vaatimuutta.

Riskien hallinnassa otetaan huomioon potilasturvallisuuden, henkilöstön turvallisuuden ja yritysturvallisuuden osa-alueet. Haluamme tarjota asiakkaillemme turvallista ja laadukasta palvelua, sekä ylläpitää työympäristön turvallisuutta ja toimivuutta.

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista:

- Työterveyshuollon työpaikkaselvitys 27.2.2024. Toimintasuunnitelma päivitetään vuosittain yhdessä työterveyshuollon ja yrityksen kanssa.
- Sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus - toimintaohje
- Lääkehoitosuunnitelma
- Hygieniaohjeistus
- Perehdytysuunnitelma

Ilmoitusvelvollisuus

Sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetun lain (741/2023) 29 §: ssä on säädetty henkilökunnan ilmoitusvelvollisuudesta. Työntekijän tulee välittömästi ilmoittaa palveluyksikön vastuuhenkilölle, jos hän tehtävässään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan tai potilaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa. Tämän ilmoituksen saatuaan palveluntuottajan on ryhdyttävä toimiin epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan korjaamiseksi. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava ja ilmoituksen tehnyt henkilö voi ilmoittaa asiasta salassapitosäännösten estämättä valvontaviranomaiselle, jos epäkohtaa tai ilmeisen

epäkohdan uhkaa taikka muuta lainvastaisuutta ei korjata viivytyksettä. Ilmoitettavia asioita ovat asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita palveluntuottaja ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnallisin toimin.

Ilmoituksen tekijään ei saa kohdistaa vastatoimia. Palveluntuottajan tai vastuuhenkilön menettelyä on pidettävä kiellettynä vastatoimena, jos henkilön työ- tai virkasuhteen ehtoja heikennetään, palvelussuhde päätetään, hänet lomautetaan, häntä muutoin kohdellaan epäedullisesti tai häneen kohdistetaan muita kielteisiä seurauksia sen vuoksi, että hän on tehnyt ilmoituksen tai osallistunut ilmoittamansa asian selvittämiseen. Kiellettyä on myös estää tai yrittää estää henkilöä tekemästä valvontalain mukaista ilmoitusta. 23 ja 26.7. 2024 ilmoitusvelvollisuus ja sen toteuttamisen menettelyohje on käyty läpi yhdessä henkilöstön kanssa. Samalla on pohdittu yhdessä mahdollisia konkreettisia ilmoitusvelvollisuuden kynnyksen ylittäviä tapahtumia ja huolenaiheita.

Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamisen menettelyohje:

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

Asiakkailla ja heidän omaisillaan on mahdollisuus ilmoittaa epäkohdista, laatu poikkeamista ja riskeistä. Ilmoituksen voi tehdä suullisesti toimitusjohtajalle, palvelupäällikölle tai henkilökunnalle. Ilmoituksen voi tehdä myös sähköpostilla tai kirjallisena alla mainitulla tavalla. Asiakas tai hänen omaisensa voi tehdä myös muistutuksen tai kantelun toiminnasta. Apua muistutuksen tai kantelun tekoon asiakas saa sosiaali- ja potilasasia vastaavalta. Yhteystiedot annetaan asiakkaalle ja omaiselle asiakassuhteen alussa. Työntekijöiden perehdytyksessä käydään läpi ilmoitusvelvollisuus ja ilmoituksen teko.

Asiakas tai omainen voi tehdä ilmoituksen epäkohdasta tai laatu poikkeamasta:

- Puhelimella Samuel Tangoh p. 044 986 9221 tai Satu Meijers 0505551187
- S-postilla info@samscare.fi
- Perinteisellä kirjeellä, Laurinkatu 51, 00810 Lohja
- Sopimalla tapaamisen, johon asiakas, omainen, omahoitaja ja vastuuhenkilö osallistuvat. Hyvinvointialueen kotihoidon yhteyshenkilö voidaan myös kutsua.

Tehdyt ilmoitukset käsitellään aina tarpeen mukaan myös alueen tiimikokouksessa.

Työntekijään kohdistuva epäasiallinen kohtelu ilmoitetaan työsuojeluasiana.

Ilmoitus pitää tehdä, kun epäasiallinen kohtelu kohdistuu työntekijään työpaikkakiusaamisena, häiriköintinä tai syrjintänä. Tällöin ilmoitus tehdään esihenkilölle tai ilmoitus kohdistuu esihenkilöön, voidaan ilmoitus tehdä toimitusjohtajalle tai työsuojeluviranomaiselle p. 0295 016 620.

4.3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Läheltä piti- tilanteiden, epäkohtien, laatupoikkeamien varalle on määritelty korjaavat toimenpiteet. Kaikki ilmoitukset tehdään Pro-ilmoitus järjestelmään. Järjestelmässä riski tunnustetaan ja selvitetään sen syyt, sekä laaditaan korjaavien toimenpiteiden osalta suunnitelma, johon sisältyvät toimenpiteiden aikataulut ja niillä saavutettavat tavoitteet. Näissä toimenpiteissä otetaan huomioon sekä asiakkaan että työntekijän kokonaisturvallisuus. Mahdollisia korjaustoimenpiteitä ovat esimerkiksi kodin muutostyöt, toimintatapojen ja työnjaon muutokset, koulutus uusien taitojen hankkimiseksi, sekä palvelu- ja hoitosuunnitelman tarkistus, miten korjaustoimenpiteet toteutetaan ja kuka on vastuussa niiden seurannasta ja dokumentoinnista omavalvonnan asiakirjoihin.

Korjaavien toimenpiteiden aikataulu ja tavoitteet määritellään yhdessä ja tarvittaessa sovitaan seurantapalaveri. Sovitut muutokset ja korjaavat toimenpiteet voidaan ilmoittaa myös puhelimitse ja tarvittaessa ne päivitetään lisäksi omavalvontasuunnitelmaan. Muille yhteistyötahoille tiedotetaan muutoksista yhteistyöpalaverin, sähköpostin tai puhelun välityksellä. Henkilöstöön kohdistuvat korjaavat toimenpiteet voivat sisältää väärinkäsitysten selvittämisen, yhteisten sopimusten päivittämisen työpaikan pelisääntöihin, työaikajärjestelyjä koskevat muutokset tai koulutuksen järjestämisen.

4.3.4 Ostopalvelut ja alihankinta

Sam's Care käyttää alihankintaa, joissain tilanteissa oman työvoiman lisänä. Helsingissä alihankkijana toimii Prestigedrhoito, Don Jhon Lähihoitaja prestigedrhoito@gmail.com

Alihankkijat tekevät työtä Sam's Caren omavalvontasuunnitelman mukaisesti.

- **Riskien tunnistaminen ja arviointi:** Palveluntuottaja tapaa säännöllisesti alihankkijoita yhteisessä kokous rakenteessa, jotta hän tunnistaa ja arvioi mahdolliset riskit, jotka liittyvät alihankintaan.
- **Sopimusten hallinta:** Palveluntuottaja varmistaa, että kaikki sopimukset ostopalvelujen ja alihankkijoiden kanssa sisältävät selkeät vaatimukset ja vastuut riskienhallinnan osalta. Sopimusten sisällön tarkastamisen ja päivittäminen tehdään säännöllisesti 2 kertaa vuodessa. Tai tilanteen muuttuessa
- **Seuranta ja raportointi:** Palveluntuottaja seuraa ja raportoi riskienhallinnan toteutumista oman riskien hallinnan yhteydessä. Tämä sisältää säännölliset raportit ja seurantakokoukset, joissa käsitellään riskienhallinnan tilaa ja mahdollisia parannustoimenpiteitä.
- **Koulutus ja ohjeistus:** Palveluntuottaja kouluttaa henkilöstöään ja alihankkijoitaan riskienhallinnan periaatteista ja käytännöistä. Tämä sisältää säännölliset koulutukset ja ohjeistukset.
- **Toimintasuunnitelmat:** Palveluntuottaja laatii ja toteuttaa toimintasuunnitelmia riskienhallinnan parantamiseksi. Tämä voi sisältää konkreettisia toimenpiteitä ja aikatauluja riskien vähentämiseksi.

4.3.5 Valmius ja jatkuvuuden hallinta

Valmius- ja Jatkuvuudenhallinta Suunnitelma

Tämä suunnitelma auttaa varmistamaan, että kotihoidon palvelut voivat jatkaa mahdollisimman häiriöttömästi myös poikkeusoloissa. Suunnitelma on osana omavalvontasuunnitelmaa toimistoissa perehdytyskansiossa, sekä yrityksen verkkosivuilla.

Suunnitelman tarkoitus

- **Tavoite:** Suunnitelman tarkoituksena on varmistaa kotihoidon palveluiden jatkuvuus ja turvallisuus häiriö- ja poikkeusoloissa.
- **Laajuus:** Suunnitelma kattaa kaikki kotihoidon palvelut ja toiminnot.

Riskien arviointi

- **Riskien tunnistaminen:** Mahdolliset häiriötilanteet, kuten luonnonkatastrofit, pandemia, tekniset viat ja henkilöstöongelmat pyritään tunnistamaan.

- **Riskien vaikutus:** Arvioida, miten kukin riski vaikuttaa palveluiden tuottamiseen ja asiakkaiden turvallisuuteen.

Toimintamallit häiriötilanteissa

Häiriötilanteiden hallinta: Erilaisten häiriötilanteiden kuten sähkökatkokset, tietojärjestelmä häiriöt ja henkilöstön vajeet hallintaan on alla kuvatut toimintamallit.

Johtaminen häiriötilanteissa

- Häiriötilanteen edellyttämän johtamisen virka-aikana ja virka-ajan ulkopuolella voi käynnistää jokin alla kuvatuista poikkeusoloista.
- **Tiedonkulun ja viestinnän merkitys** korostuu häiriö- ja poikkeustilanteissa. Häiriötilanteessa päätöksenteon tulee tapahtua nopeasti ja harkiten. Johtamisessa huomioidaan toiminnan sujuvuus, sekä asiakkaiden ja henkilöstön tiedotus ja turvallisuus.

- **Kaikissa poikkeus- ja häiriötilanteissa toimintaa johtaa:**

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

Varahenkilö: Samuel Tangoh toimitusjohtaja

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

- Kaikissa häiriö ja poikkeustilanteissa tulee hoitajan informoida

Palvelupäällikköä (tai varahenkilöä), joka ohjeistaa henkilökuntaa toimimaan

Poikkeustilanteissa. Palvelupäällikkö jakaa johtamisvastuuta yksiköiden esihenkilöille

tai heidän varahenkilöilleen.

- Palvelupäällikkö tai varahenkilö on tavoitettavissa poikkeusoloissa myös virka-ajan ulkopuolella

Sähkökatkokset

- **Vara-akut:** Asiakkaita kehotetaan pitämään vara akkuja ja ladattavia valaisimia helposti saatavilla. Jokaisesta työ autosta löytyy taskulamput.

- **Tiedotus:** Tiedota lähiesihekilöä tai palvelupäällikköä kaikista häiriöön liittyvistä tiedoista. Asiakkaita ja henkilöstöä informoidaan sähkökatkoksesta ja sen arvioidusta kestosta, sekä koordinoidaan työn järjestelyä.
- **Lääkkeiden säilytys:** Tarkistetaan, että lääkkeet, jotka vaativat kylmäsäilytystä, pysyvät oikeassa lämpötilassa. Käytetään tarvittaessa kylmäkalleja tai siirretään lääkkeet tilapäisesti toiseen paikkaan.
- **Manuaaliset prosessit:** Valmistaudu siirtymään manuaalisiin prosesseihin, kirjataan paperille tärkeimmät asiakastiedot ja ohjeistus.
- **Lämmitys:** Varmista, että putket eivät jäädy talvella. Sulje ovet ja ikkunat, eristystä putkien päälle. Lisää peittoja asiakkaille.

Luonnonkatastrofit

Luonnon katastrofit, kuten myrskyt, tulvat ja maanjäristykset, voivat aiheuttaa merkittäviä häiriöitä kotihoidon palveluissa.

- **Palveluiden keskeytyminen:** Liikkumisrajoitukset ja infrastruktuuri vauriot voivat estää hoitohenkilöstön pääsyn asiakkaiden koteihin.
- **Tiedottaminen** Asiakasta ja henkilökuntaa tiedotetaan aktiivisesti.
- **Ravinnon, veden ja lääkityksen turvaaminen:** Asiakasta ohjeistetaan pitämään kotonaan aina, lääkkeitä, vettä ja ruokaa pieniä varastoja niin, että ne riittävät aina vähintään 72 tunniksi.
- [Vaarojen tunnistaminen ja riskien arviointi - Työturvallisuuskeskus](#)

Pandemiat

Pandemiat, kuten COVID-19, voivat aiheuttaa laajoja terveysuhkia ja vaikuttaa merkittävästi kotihoidon palveluihin.

- **Henkilöstövajeet:** Sairastumiset ja karanteenit voivat vähentää käytettävissä olevan henkilöstön määrää.
- [Riskien-arviointi-ja-hallinta-tyopaikalla-tyokirja-2023.pdf](#)
- Pandemiatilanteessa joudutaan merkittävästi laajenta maan rokotustoimintaa. Sam's Carella on rokotusluvallisia sairaanhoitajia, yksi jokaista yksikköä kohden. Tarvittaessa yksiköiden välillä voidaan tehdä yhteistyötä.

Henkilöstön riittävyys

Henkilöstöongelmat, kuten työvoimapula, työtaistelut ja korkea vaihtuvuus, tai akuutit henkilöstö kriisit kuten pandemiat voivat vaikuttaa kotihoidon palveluiden laatuun ja jatkuvuuteen.

- **Palveluiden laatu:** Riittämätön henkilöstömäärä voi heikentää palveluiden laatua ja asiakastyytyväisyyttä, sekä kuormittaa työntekijöitä.
- **Työhyvinvointi:** [Ylikuormittunut henkilöstö voi kokea lisääntyntä stressiä ja uupumusta, mikä voi johtaa lisääntyneisiin sairauspoissaoloihin4.](#)
- **Varahenkilöstö:** Yrityksellä on lista varahenkilöstöstä, jotka voivat tarvittaessa tulla töihin lyhyellä varoitusajalla tai tehdä poikkeusoloissa pidempiä työvuoroja.
- **Työvuorosuunnittelu:** Työvuorot suunnitellaan siten, että kriittisissä tilanteissa on aina riittävästi henkilöstöä paikalla.
- **Koulutus:** Henkilöstöä ohjataan niin että he voivat tarvittaessa hoitaa useampia tehtäviä.
- **Yhteistyö:** Mahdollisuus käyttää alihankkijoita ja saada sieltä lisähenkilöstöä.
- **Viestintä:** Henkilöstö pidetään ajan tasalla tilanteesta ja mahdollisista muutoksista työvuoroissa.

Vesikatkoksen Ohjeet

- **Veden varastointi:** Varaa etukäteen talousvettä noin 6 tunnin tarpeeseen. [Henkilöä kohden tarve on noin 6-10 litraa vuorokaudessa1.](#)
- **Säilytys:** Käytä puhtaita astioita veden säilyttämiseen. Varmista, että astiat ovat tiiviisti suljettuja.
- **Rajoita veden käyttöä:** Käytä vettä säästeliäästi, erityisesti juomiseen, ruoanlaittoon ja välttämättömään hygieniaan.
- **Käsihygienia:** Käytä käsidesiä tai desinfiointipyyhkeitä käsien puhdistamiseen, jos vettä ei ole saatavilla.
- **Seuraa tiedotteita:** Pysy ajan tasalla paikallisista vesilaitoksen tiedotteista ja ohjeista. Vesilaitoksen verkkosivut ja paikallisuutiset ovat hyvä paikka seurata tilannetta, siellä kerrotaan myös kaupungin vedenjakelusta.

Asiakastietojen kirjaaminen ja tietojen saanti poikkeus- ja häiriötilanteissa

Tietojärjestelmähäiriöt

Tekniset viat, kuten tietojärjestelmä häiriöt ja laiteviat, voivat häiritä kotihoidon palveluiden tuottamista.

- **Tietojen saatavuus:** Asiakastietojen ja hoitosuunnitelmien saatavuus voi heikentyä, mikä vaikeuttaa hoidon suunnittelua ja toteutusta.
- Asiakastietojen kirjaaminen tapahtuu sähköisesti, hoitajilla on käytössään mobiililaitteet päivittäis kirjaamiseen.
- Sam's Caren toimistolla on tietokone asiakkaan viikko kirjauksiin, RAI arvioihin, sekä hoito- ja palvelusuunnitelmien tekemiseen. Pitkien sähkökatkosten yhteydessä, jolloin kirjaaminen ei ole mahdollista asiakastietojärjestelmään, kirjaukset tehdään paperille. Laitteiden toiminnan käynnistyessä kirjaukset siirretään sähköiseen muotoon ja paperiversio hävitetään asianmukaisesti silppurilla.
- Asiakkaiden tärkeimmät tiedot, kuten lääkelista ja hoito-ohjeet ovat printattuna toimistossa. Paperisia dokumentteja säilytetään kahden lukon takan

Tietoliikennekatkot

- **Tunnistaminen:** Internet-yhteyksien ja puhelinverkkojen häiriöt voivat estää viestinnän ja tiedonsaannin. Tämä voi vaikeuttaa yhteydenpitoa läheisiin ja viranomaisiin.
- **Varmuuskopiot:** Otetaan säännöllisesti varmuuskopiot kaikista tärkeistä tiedoista ja varmista, että ne ovat helposti palautettavissa.
- **IT-tuki:** Varmista, että IT-tuki on saatavilla nopeasti häiriötilanteissa. Pidä yhteystiedot helposti saatavilla.
- **Manuaaliset varajärjestelmät:** Valmistaudu käyttämään manuaalisia varajärjestelmiä, kuten paperilomakkeita, asiakastietojen ja hoitosuunnitelmien kirjaamiseen. Tärkeimmät asiakastiedot kuten käyntiohjeet on tulostettuna toimistoon lukolliseen kaappiin. Asiakkaiden luona on ajantasainen lääkelista.
- **Tietoturva:** Varmista, että tietoturvatyökalut ovat kunnossa ja että henkilöstö tietää, miten toimia tietoturvaloukkauksen sattuessa.
- **Viestintä:** Informoi henkilöstöä ja asiakkaita tietojärjestelmähäiriöstä ja sen vaikutuksista palveluihin.

Polttoainejakelun häiriöt

- **Tunnistaminen:** Polttoaineen saatavuuden häiriöt voivat estää liikkumisen ja kuljetukset.
- **Ennakointi:** jos tiedossa tuleva jakeluhäiriö, voidaan bensiniä varata kanistereihin.

Suuronnettomuudet

- **Tunnistaminen:** Suuronnettomuudet, kuten tulipalot, räjähdykset tai liikenneonnettomuudet, voivat aiheuttaa laajoja vahinkoja ja evakuointeja.
- **Vaikutus:** Tämä voi vaarantaa ihmishenkiä ja omaisuutta.
- Seurataan tiedotuksia ja toimitaan ohjeistuksen mukaan.
- Yrityksellä on lista työntekijöiden EA koulutuksista.

Säteilyvaara ja vaarallisten aineiden leviäminen

- **Tunnistaminen:** Säteilyvaaratilanteet ja vaarallisten aineiden vuotaminen voivat aiheuttaa terveysriskejä.
- **Vaikutus:** Tämä voi vaatia sisälle suojautumista ja erityistoimenpiteitä. [On hyvä tietää, miten toimia säteilyvaaratilanteessa ja pitää suojavarusteita saatavilla5.](#)

Kyberturvallisuusuhat

- **Tunnistaminen:** Kyberhyökkäykset ja tietomurrot voivat vaarantaa tietoturvan ja yksityisyyden.
- **Vaikutus:** Tämä voi johtaa tietovuotoihin ja palveluiden keskeytymiseen. On hyvä pitää tietoturvaohjelmistot ajan tasalla ja käyttää vahvoja salasanoja.

Perehdytys häiriötilanteissa toimimiseen

- Edellä mainitut häiriötilanteet ja tämä ohje kuuluvat osana perehdytystä uuden työntekijän perehdytykseen. Ohjeen päivitys ja riskien arviointi tehdään tiimin kokouksissa jatkuvana perehdytyksenä. Perehdytyksestä kerätään palautetta ja parannusehdotuksia, joiden perusteella varautumista kehitetään. Kerran vuodessa pidetään harjoitus päivä, jossa voidaan käydä läpi varatumisharjoituksia. Harjoitus voidaan toteuttaa yhdessä pelastuslaitoksen kanssa tai osana yrityksen omaa toimintaa.

Yhteistyö

Varautumisessa yhteistyön yhtenä tarkoituksena on resurssien tehokas käyttö ja kohdentaminen häiriötilanteessa.

Yhteistyötä voidaan tehdä hyvinvointialueen kotihoidon kanssa, sekä alihankkijoiden jotka toimivat Sam's Caren yhteistyökumppaneina. Sam's Caren alihankkijana toimii Prestigedrhoito prestigedrhoito@gmail.com, jonka kanssa on yhteistyö mahdollisuus resurssien täydentämiseksi.

Suunnitelman ylläpito ja päivittäminen

- **Päivitykset:** Suunnitelma päivitetään säännöllisesti vähintään neljän kuukauden välein omavalvontasuunnitelman päivityksen yhteydessä tai aina merkittävien muutosten jälkeen. Päivityksen yhteydessä kehitetään suunnitelmaa riskienarvioinnin pohjalta.
- **Dokumentointi:** Suunnitelma ja siihen liittyvät dokumentit pidetään ajan tasalla ja helposti saatavilla osana omavalvontasuunnitelmaa, kunkin yksikön toimistossa perehdytyskansion liitteenä, sekä yrityksen nettisivuilla.

Toipuminen ja arviointi

Palvelupäällikkö on käynyt esihenkilöille tarkoitetun Defusing-koulutusohjelman vaativien henkilöstötilanteiden hallitsemiseksi. Defusing menetelmä soveltuu kaikkien psyykkisesti vaativien tilanteiden purkamiseen ja käsittelemiseen. Tilanteesta riippuen jälki purku tehdään ryhmässä tai yksittäin.

Tilanteissa onnistuminen arvioidaan yhdessä häiriötilannetoiminnassa mukana olleiden työntekijöiden ja sidosryhmien kanssa. Tilanteista oppiminen varmistetaan näin ja toimintaa kehitetään oppimisen perusteella. Häiriötilanteen järjestään tilaisuus, jossa käydään yhteisesti läpi tilanne ja sen vaikutukset sekä havaitut puutteet toiminnassa. Lisäksi tehdään kehittämissuunnitelma, jossa puutteet korjataan ja puutteiden korjaamista seurataan. Ohjeiden ja suunnitelmien korjaus.

5 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

5.1 Toimeenpano

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

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

5.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Yrityksen omavalvontasuunnitelma on nähtävillä yrityksen verkkosivuilla www.samscare.fi

Omavalvontasuunnitelma löytyy myös yrityksen toimistosta perehdytyskansioista. Kaikki yrityksentyöntekijät kuittaavat sen luetuksi.

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään säännöllisesti vähintään neljän kuukauden välein, toukokuussa, lokakuussa ja helmikuussa, sekä aina kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun tai asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Omavalvontasuunnitelman päivitys tapahtuu palvelupäällikön, tiimivastaavan ja Sam's Caren muun henkilöstön välisenä yhteistyönä koko tiimin yhteisessä kehittämisspäivässä.

Ikääntyneiden palveluiden kehityksen seuraaminen auttaa esihenkilöä ohjaamaan Sam's Caren toimintaa. Asiakastytyväisyyskysely tehdään kaksi kertaa vuodessa ja siitä saatua tietoa käytetään omavalvontasuunnitelman kehittämisessä päivityksen yhteydessä. Lohjan yksikössä palautetta on kerätty kesäkuussa 2024 ja Tammisaarella palautetta on kerätty elokuussa 2024. Lohjan yksikössä on kuukauden ensimmäisenä parillisena tiistaina työyhteisön kehittämisspäivä ja kuun seuraavana parillisena tiistaina tiimipalaveri. Tammisaaren yksikössä työyhteisön Kehittämisspäivä on kuun ensimmäisenä parittomana tiistaina ja kuun seuraavana parittomana tiistaina on tiimipalaveri. Näissä työyhteisö kokouksissa käydään läpi muutosten vaikutuksia käytännön työhön ja mahdollisia kehittämissuunnitelmia. Tehdyt muutokset dokumentoidaan kokousmuistioon ja tarvittaessa omavalvontasuunnitelmaan. Näin varmistetaan, että toiminta vastaa ajanmukaisia vaatimuksia ja tarpeita.

6 Kehittämissuunnitelma

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet:

- **Hoito- ja palvelusuunnitelmien sisällön korjaaminen ja kielitaidon, sekä kirjaamisen laadun kehittäminen**

Hoito - ja palvelusuunnitelmien päivittäminen on saatu hyvin toteutettua, mutta jatketaan edelleen panostamista kirjaamisen laadun tehostamiseen ja tehtyjen hoito- ja palvelusuunnitelmien viimeistelyyn. Omahoitaja ja palvelupäällikkö, sekä Tammisaaren

tiimivastaava tekevät suunnitelmat yhdessä hyvinvointialueen edustajan kanssa. Palvelupäällikkö ja tiimivastaava seuraavat päivittäis kirjauksia viikoittain ja kun he huomaavat puutteita kirjaamisessa tai kielitaidossa, he antavat tehostettua ohjausta kirjaajalle, sekä palvelupäällikkö osoittaa sopivia koulutuksia potilasturva portista, johon yrityksen toimitusjohtaja on hankkinut kaikille työntekijöille opiskeluoikeuden.

Omaishoitajana toimimisen edellytys on riittävän hyvä kieli- ja kirjaamistaito, johon hän saa koulutusta ja tukea palvelupäälliköltä ja tiimivastaavalta. Palvelupäällikkö tai tiimivastaava antaa kehittämis- ja korjausehdotuksia omahoitajalle, joka korjaa suunnitelmaa sen mukaisesti. Palvelupäällikkö tai tiimivastaava kuittaa aina valmiin hoito- ja palvelusuunnitelman. Palvelupäällikkö tarkistaa myös Tammisaaren asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmat. Palvelupäällikkö ja tiimivastaava seuraavat päivittäiskirjauksia viikoittain ja mikäli he huomaavat puutteita kirjaamisessa tai kielitaidossa, palvelupäällikkö antaa tehostettua ohjausta kirjaajalle, sekä osoittaa tälle sopivia koulutuksia potilasturvaportista, Kielitaidon tukeminen on osa kirjaamisen tukemista. Palvelupäällikkö suunnittelee toimintaa niin, ettei kielitaidoton työntekijä työskentele yksin, vaan kielitaitoisen hoitajan työparina, jolloin asiakkaasta tehdään kahdet kirjaukset, eivätkä kirjaukset jää vain heikomman kielitaidon varaan. Palvelupäällikkö huolehtii, että yrityksessä kommunikoidaan suomeksi ja järjestelmiä käytetään suomen kielellä, joka tukee myös työntekijöitä, joiden kielitaito vaatii vielä kehittymistä. Kaikessa ohjauksessa, toiminnassa ja tiimipalaverissa käytetään suomen kieltä, jotta kielitaito vahvistuu. Tavoitteena on tukea tiimissä ja tiivistetyissä kehityskeskusteluissa työntekijän kielitaitoa. Tarvittaessa työntekijälle etsitään kielitaitoa vahvistavaa koulutusta.

Palvelupäällikkö ohjaa kaikessa kirjaamisessa ja kirjaamisen osalta pidetään tiivistetysti vuonna 2025 kirjaamiseen painottuvaa tiimiohjausta ja jokaiselle työntekijälle tehdään koulutussuunnitelma, jossa ohjataan kaikki työntekijät kirjaamista ja potilasturvallisuutta lisäävään koulutukseen Potilasturvaportissa.

- **Ammatillisen osaamisen kehittämistarpeet toiminnan turvallisuuden kannalta**

Riskinarviointi tehdään yhdessä työntekijöiden kanssa keväällä 2025. Ne työntekijät, jotka eivät osallistu riskienarviointiin käyvät arviointilomakkeen läpi yhdessä palvelupäällikön tai tiimivastaavan kanssa. Kehittämispäivässä 25.12. 2024 ja Tiimikokouksissa käsitellään vaara- ja uhkatilanteita ja suunnitellaan kehittämistoimenpiteitä, sekä kannustetaan tekemään ilmoituksia.

- **Jatkuvuudenhallinnan suunnittelu ja varautuminen**

Poikkeusoloihin varautuminen kuuluu osaksi riskien ja vaaratilanteiden hallintaa. Varautumiseen liittyvä osaaminen, yhteydet eri yhteistyötahoihin ja tavarantoimittajiin varmistetaan tiimikokouksissa. Jatkuvuudenhallinnan suunnitteluun ja varautumiseen on tehty oma suunnitelma, joka on päivitetty 23.11.2024. Suunnitelma löytyy tämän omavalvontasuunnitelman luvusta 4.3.5 Valmius ja jatkuvuuden hallinta, sekä Sam's Caren toimistosta ja sähköisessä muodossa Sam's Caren työasemalta. Suunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä vastaa Palvelupäällikkö Satu Meijers. satu.meijers@samscare.fi p.0505551187

7 Omavalvontasuunnitelman hyväksyminen

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa yrityksen palvelupäällikkö.

Satu Meijers

Palvelupäällikkö



Lohjalla 25.11.2024

Allekirjoitus

Paikka ja päiväys

Keskustelen usein hoitajan kanssa	4,8
Hoitajat ovat kohteliaita	4,6
Työ tehdään sovitun mukaan	4,6
Koen että minua arvostetaan ja kuunnellaan	4,1
Työntekijät ovat luotettavia	4,6
Luotan Sam's Careen yrityksenä	4
Työntekijät puhuvat suomea	3,5
Olen tyytyväinen palveluun	4,2
Suosittelisitko Sam's Carea tuttavillesi	4,2

ASIAKASTURVALLISUUS

Havaitut haittatapahtumat ja tunnistetut riskit, sekä vaaratilanteet kirjataan Pro Ilmoitus- järjestelmään välittömästi havaitsemisen jälkeen. Tämän jälkeen niistä muodostuu heräte palveluvastaavalle, joka kirjaa järjestelmään vaadittavan toimenpiteen, vastuuhenkilön toimenpiteen suorittamiseen, sekä jatko seurannan aikataulun. Mikäli asian luonne vaatii, tulee tapahtuma kirjata asiakastietojärjestelmään. Haittatapahtumat ja tunnistetut riskit käsitellään tiimikokouksissa. Tavoitteena on ymmärtää, mikä aiheutti haitan tai läheltä piti - tilanteen, sekä tehdä konkreettisia parannuksia toiminnassa, jotta vastaavien tapahtumien uusiutuminen voidaan estää.

Tehdyt ilmoitukset:

Valvontalain 29§ mukaiset ilmoitukset 2 kpl.

Turvallisuushavainto ja Läheltä piti -tilanteet (pitkä) tulostettu pro ilmoitus järjestelmästä 3 kpl.

Lisäksi Lääkepoikkeamat 4 kpl.

Lain potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992) 10§ mukaisia muistutuksia ei yritykselle ole tullut seurantajakson aikana.

SEURANTATOIMET

Ilmoitukset on käsitelty tiimikokouksissa. Seuraavat toimenpiteet on tehty toiminnan kehittämiseksi. Henkilöstöä kannustetaan ja opastetaan ilmoitusten tekemisessä.

Tiedonkulku

Toiminnan ohjeistus lisätty Domacaren heräte osioon, niin että se ilmestyy aina ohjelman käynnistyksen yhteydessä herätteenä.

Kielitaito ja kirjaaminen

Kirjaamisen koulutuspäivä 11/2024, jossa käydään läpi valvonnassa ilmenneet puutteet, kartoitetaan osaamisen haasteet ja opastetaan henkilöstöä kirjaamisessa.

Reittisuunnitelmien kohdennus niin, että kirjaamiselle jää varmasti aikaa.

Kielitaidon osalta ammattisanaston ja kielitaidon kehittäminen. Tiimipalaverit suomen kielellä.

Lääkehoidon kertauskoulutus

Lääkehoidon kertausta tiimikokouksen yhteydessä.

Hoitajien tavoitettavuus

Hoitajilla mukana päivystyspuhelin.