

Omavalvontasuunnitelma



Sisällys

Omavalvontasuunnitelma.....	1
1. Palveluntuottajaa, palveluysikköä ja toimintaa koskevat tiedot	4
1.1 Palveluntuottajan perustiedot	4
1.2 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet.....	4
1.2.1 Arvot ja toimintaperiaatteet.....	5
2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako	6
3. Palveluysikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat	6
3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen.....	6
3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen.....	7
3.2.1 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi.....	7
3.2.2 Valmiuden ja jatkuvuuden hallinta	7
3.3. Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen.....	8
3.3.1. Laadun varmistaminen	8
3.3.2. Asiakas ja potilasturvallisuus	8
3.3.2 Toimitilat ja välineet	9
3.3.3 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja	9
3.3.4 Asiakastyön kirjaaminen.....	11
3.3.4 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö.....	12
3.3.5 Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniakäytännöt.....	12
3.3.6 Lääkehoitosuunnitelma	14
3.3.7 Lääkinnälliset laitteet.....	15
3.4 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen	16
3.4.1. Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet	17
3.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan/potilaan aseman ja oikeuksien varmistaminen	18
3.5.1 Palvelu- ja hoitosuunnitelma	18
3.5.2 Palautteet.....	19
3.5.3 Asiakkaan kohtelu	20
3.5.4 Itsemääräämisoikeuden varmistaminen	21
3.5.5 Asiakkaan oikeusturva	22
4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen	23
4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	23
4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta	23
4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä	24

4.4. Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano	24
5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi.....	25
5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi	25
5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi	25

1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan perustiedot

- Sievätuki Oy
- Y-tunnus 3176084–6 SOTERI-rekisteröintinumero: OID-tunnus: 1.2.246.10.31760846.10.4
- Esihenkilö Amal Mohamed
- 0442093288, Sähköposti info@sievatuki.com

1.2 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Sievä tuki Oy tuottaa sosiaali- ja terveysalan avopalveluja. Palveluihin kuuluu lapsiperheiden-, ikäihmisten -ja vammaisten kotipalvelu. Sievä tuen lapsiperheiden kotipalvelu on tarkoitettu lapsiperheille, tilapäiseen arjen tukemiseen, perheiden eri elämäntilanteisiin. Lapsiperheiden kotipalvelua voi käyttää, esimerkiksi synnytyksen jälkeen, vanhempien tai lasten vamman vuoksi, perhe tilanteista johtuen rasittuneet vanhemmat tai muuhun perheen arjen tilanteeseen liittyvistä syistä johtuen. Lapsiperheidenkotipalvelussa on asiakaspaikkoja noin 20.

Sievä tuki Oy tarjoaa myös ikääntyneiden kotipalvelua, vammaispalvelua, henkilökohtaista apua ja omaishoidon lomitusta alle 65-vuotiaille. Henkilökohtaisessa avussa autetaan ja tuetaan asiakasta arjessaan niin kotona kuin kodin ulkopuolella. Sievä tuki ottaa myös vammais- ja vanhustyössä huomioon eri kieltä edustavia asiakkaita ja tarjoaa heille omalla äidinkielellään kotipalvelua. Vammaisille suunnattu kotipalvelu sisältää; asiakkaan tukemista päivittäisissä toiminnoissa, kuten ruokailutilanteissa, pukemisessa, rutiinien luomisessa, ulkoilussa, arjenhallinta, työssä ja opiskelussa, harrastuksissa sekä sosiaalisen vuorovaikutuksen ylläpitämisessä. Näin ollen vammaisille suunnattu kotipalvelu on tukipalvelu henkilökohtaiseen avustamiseen.

Ikäihmisille suunnatussa kotipalvelussa myös tarjotaan; asiakkaan tukemista päivittäisissä toiminnoissa, kuten ruokailutilanteissa, pukemisessa, rutiinien luomisessa, ulkoilussa sekä sosiaalisen vuorovaikutuksen ylläpitämisessä, kuten päivätoimintaan menemisessä.

Tarkoituksena on tuottaa palveluja eri kielillä. Sievä tuki kartoittaa perheen tuen tarvetta ja yrittää sovittaa yhteen perhettä, työntekijän kanssa, jolla on sama kielitaito ja/tai mahdollisesti myös sama kulttuuritausta, kun perheellä. Näin asiakas voi moitteettomasti tuoda ajatuksensa esille ilman pelkoa väärinymmärryksestä. Lisäksi kun työntekijällä on kulttuurin ymmärrystä perheen kulttuuriin, niin työntekijä voi ottaa paremmin kantaa perheen perinteisiin ja tarvittaessa tukea perhettä

akkulturaatioon. Näin Sievä tuki voi toimia myös ennaltaehkäisevänä toimintana monissa eri tilanteissa.

1.2.1 Arvot ja toimintaperiaatteet

Sosiaalihuollon palvelujen tulee toteuttaa sosiaalihuollon lainsäädännön keskeisiä periaatteita. Palvelujen tulee edistää ja ylläpitää hyvinvointia ja sosiaalista turvallisuutta sekä vähentää eriarvoisuutta ja edistää osallisuutta. Lisäksi palvelujen tulee turvata yhdenvertaisuutta, taata riittävät ja laadukkaat sosiaalipalvelut sekä muut hyvinvointia edistävät toimenpiteet, edistää asiakaskeskeisyyttä sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa.

Arvot liittyvät läheisesti myös työn ammattieettisiin periaatteisiin ja ohjaavat valintoja myös silloin, kun laki ei anna tarkkoja vastauksia käytännön työstä nouseviin kysymyksiin. Arvot kertovat työyhteisön tavasta tehdä työtä. Ne vaikuttavat päämäärien asettamiseen ja keinoihin saavuttaa ne. Toimintaperiaatteet kuvaavat yksikön/palvelun tavoitteita ja asiakkaan asemaa yksikössä/palvelussa. Toimintaperiaatteita voivat olla esimerkiksi yksilöllisyys, turvallisuus, perhekeskeisyys ja ammatillisuus. Yhteisesti sovitut arvot ja toimintaperiaatteet muodostavat työyhteisössä vallitsevan toimintakulttuurin, mikä näkyy mm. asiakkaiden ja omaisten kohtaamisessa.

1.2.1.1 Toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet

Toimintaperiaattemme on tarjota jokaiselle asiakkaalle asiantuntevaa, ammattitaitoista palvelua. Arvostamme jokaisen ihmisen ainutlaatuisuutta ja kohtaamme jokaisen asiakkaan yksilönä. Palvelumme edistää ja ylläpitää hyvinvointia sekä sosiaalista turvallisuutta, vähentäen eriarvoisuutta ja edistäen osallisuutta. Palvelumme myös turvaa asiakkaalle tarpeenmukaiset, riittävät ja laadukkaat sosiaalipalvelut sekä muut hyvinvointia edistävät toimenpiteet. Lisäksi palvelumme edistää asiakaskeskeisyyttä sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa.

Arvomme siis ovat:

- Ammatillisuus
- Luotettavuus
- Asiakkaan kunnioitus

Päiväys

Omavalvontasuunnitelma päivitetty 17.3.2025

2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako

Omavalvontasuunnitelman laatimisesta, suunnittelusta ja hyväksymisestä vastaa yrityksen toimitusjohtaja ja vastuunhoitaja Amal Mohamed. Omavalvontasuunnitelma on laatinut yksikön esihenkilö yhdessä muun henkilökunnan kanssa. Omavalvontasuunnitelma tulee päivittää säännöllisesti ja aina, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Omavalvonnan toteutumista seurataan, tarkastellaan ja päivitetään säännöllisesti vähintään vuoden välein. Lisäksi tarvittaessa, mikäli suunnitelmaan on tullut muutosta aikaisemminkin, suunnitelmaa voidaan päivittää aikaisemmin ja epäkohtiin puututaan.

Omavalvontasuunnitelman ajantasaisuus varmistetaan, tarkastelemalla säännöllisin väliajoin omavalvontasuunnitelmaa. Omavalvontasuunnitelman ajantasaisuutta myös varmistetaan yrityksen työntekijöiden ja esihenkilöiden yhteisten kokousten myötä, jossa käydään läpi yrityksen ajankohtaiset asiat.

Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelma pidetään yksikössä julkisesti nähtävänä siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen. Omavalvontasuunnitelman julkaiseminen palvelujen tuottajan verkkosivuilla on tärkeä osa avointa palvelukulttuuria. Sievä tuen omavalvontasuunnitelma on kaikkien työntekijöiden saatavilla ja nähtävillä Sievä tuen toimistolla perehdytyskansiossa, sekä sen Internet sivuilla. Uusia työntekijöitä ohjeistetaan aina tutustumaan yrityksen omavalvontasuunnitelmaan.

3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat

3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen

Sievä tuki Oy:llä palvellaan kaikkia asiakkaita, jotka ovat kiinnostuneet palveluistamme. Palvelut järjestetään asiakkaan tarpeiden mukaan ja jokaisen asiakkaan yksilölliset tarpeet huomioiden. Palvelut pyritään aloittamaan mahdollisimman pian. Mikäli emme pysty sillä hetkellä vastaamaan asiakkaan tarpeisiin, asiakasta ohjataan ja neuvotaan vastaavien palveluiden saatavuudesta.

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Henkilöstö resurssin puute	Todennäköinen, keski-suuri riski	Henkilöstö tarpeen arvioiminen jatkuvasti ja uusien työntekijöiden rekrytointi tarvittaessa

Asiakas ei tavoita heti toimipistettä	Pieni riski, asiakkaan palveluun pääsy voi hieman viivästyä.	Eri kanavat yhteydenotolle (soitto, sähköpostiviesti tai lomakkeen täyttäminen verkkosivulla)
---------------------------------------	--	---

3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen

3.2.1 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Sosiaalihuollon asiakas voi tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti ja jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palveluntarjoajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä. Sosiaalihuoltolain 41 §:ssä säädetään monialaisesta yhteistyöstä asiakkaan tarpeen mukaisen palvelukokonaisuuden järjestämiseksi.

Sievä tuki Oy tekee monialaista yhteistyötä Helsingin, Itä-Uudenmaan ja Vantaan- ja Keravan alueella useiden sosiaali- ja terveyshuollon palveluiden toimipisteiden ja palveluntuottajien kanssa. Tiedonkulussa käytetään yhdessä sovittuja käytäntöjä. Tiedonkulussa on tärkeää aina varmistaa, että asiakkaan tiedot käsitellään Tietosuojalain 1050/2018 mukaisesti.

3.2.2 Valmiuden ja jatkuvuuden hallinta

Sievä tuki Oy:ssä valmiuden ja jatkuvuuden hallinnassa tärkeintä on muun muassa henkilöstöresurssi ja henkilöstön pysyvyys, asiakkaiden tarpeisiin ja niiden muutoksiin vastaaminen, sujuva yhteistyö muiden sosiaali- ja terveyshuollon palveluiden toimipisteiden ja palveluntuottajien kanssa.

Valmius ja jatkuvuuden hallinnasta vastaa yrityksen toimitusjohtaja Amal Mohamed amelia.farahmire@gmail.com 044 209 3288.

Yrityksen toimitusjohtaja vastaa henkilöstön riittävydestä, asiakkaiden tarpeiden ja niiden muutosten huolehtimisesta ja yhteistyöstä muiden sosiaali- ja terveyshuollon palveluiden toimipisteiden ja palveluntuottajien kanssa. Toimitusjohtajan apuna näissä asioissa ovat tarvittaessa yrityksen muut esihenkilöt.

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
-------------------	--	----------------------------

Henkilöstön sairastuminen ja lomat	Keskisuuri riski	Sievä tuki Oy:llä on palkattu sijaisia, jotka eivät ota säännöllisesti vuoroja. Sijaisia käytetään poissaolo tapauksissa.
Työntekijän irtisanoutuminen	Keskisuuri riski	Panostetaan työntekijöiden työhyvinvointiin ja työssä viihtymiseen, jotta vaihtuvuus ei olisi suurta.

3.3. Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen

3.3.1. Laadun varmistaminen

Yrityksen toimintaa ja laatuvaatimuksia ohjaavat yrityksen arvot ja toimintaperiaatteet. Yrityksemme arvoja ovat ammatillisuus, luotettavuus ja asiakkaan kunnioitus. Toimintaperiaattemme on arvostaa jokaisen ihmisen ainutlaatuisuutta ja kohdata jokainen asiakas yksilönä. Sosiaali- ja terveystyöpalvelut tuotetaan noudattaen lainsäädäntöä, toimintaa ohjaavia julkaisuja. Noudattamalla lainsäädäntöä voimme varmistua siitä, että tuotettavat palvelut ovat laadukkaita ja turvallisia. Laadunhallintaa toteutetaan seuraamalla omavalvontasuunnitelman toteutumista esimiestasolla jatkuvasti, jotta henkilöstöä voisi tarvittaessa ohjeistaa laadun parantamisessa.

Palvelujen laatua myös seurataan teettämällä asiakastyytyväisyyskyselyitä 1-2 kertaa vuodessa ja tarvittaessa sekä seuraamalla asiakkaalta saamiamme palautteita. Teetämme lisäksi henkilöstön sisäisiä kyselyitä palveluiden laadusta.

Sievä tuki huolehtii siitä, että sen työntekijät ovat ammattitaitoisia ja päteviä työhön. Uudet työntekijät perehdytetään perusteellisesti työhön ja varsinkin asiakas- ja tietoturvallisuuteen. Työntekijöille tarvittaessa tarjotaan koulutuksia alaan liittyen. Sievä tuki Oy myös kerää kaikilta työntekijöiltään rikosrekisteriotteen asiakasturvallisuuden takaamiseksi.

3.3.2. Asiakas ja potilasturvallisuus

Asiakas ja potilasturvallisuuden seuraaminen on koko henkilöstön vastuulla. Mikäli henkilöstö huomaa asiakasturvallisuus riskejä, tulee niistä ilmoittaa viipymättä esimiehelle. Esihenkilöt ohjaavat päivittäisen työn ohjauksessa ja neuvovat työntekijöitä, tarvittaessa esihenkilöt puuttuvat toimintaan.

Sievä tuki Oy:llä on työsopimuksessa myös kappale potilas -ja tietoturvallisuudesta. Asiakas ja potilasturvallisuudesta vastaa yrityksen esihenkilö Sumaja Mohamed.

Asiakkaiden asuntojen turvallisuudesta ja asumiskelpoisuudesta, terveellisyydestä ja ylläpidosta vastaa pääasiassa asiakas. Mikäli Sievä tuki Oy:n työntekijät huomaavat puutteita näissä asioissa, ilmoitetaan asiasta asiakkaalle ja hänen omaisilleen. Mikäli asiakas tarvitsee apua puutteiden korjaamisessa, voi Sievä tuen työntekijät auttavat asiakasta esimerkiksi tilaamalla tarvittavat palvelut kotiin. Mikäli henkilökunta huomaa puutteita esimerkiksi paloturvallisuuteen liittyvissä asioissa, henkilökunta tekee tarvittavat ilmoitukset asianmukaisille viranomaisille.

Palveluissa, joita järjestetään yhteistyötahon tiloissa, henkilökuntaa on ohjeistettu käymään paloturvallisuusohje läpi ja tutustumaan yksikön turvallisuussuunnitelmaan. Esihenkilö on myös käynyt nämä ohjeet henkilökunnan kanssa yhteisessä palaverissa.

3.3.2 Toimitilat ja välineet

Sievä tuen toimisto sijaitsee Helsingissä opastesilta 6A:ssa. Yrityksen palvelut ovat kuitenkin asiakkaan kotiin vietäviä palveluja ja näin ollen Sievä tuella ei ole asiakas tiloja toimistossaan. Toimisto on pääsääntöisesti tarkoitettu työntekijöiden toimistotilana, jossa he tekevät esimerkiksi asiakaskäyntien suunnittelua, kirjausta ja jossa pidetään kokouksia. Tiloissa voi, kuitenkin tarvittaessa pitää tapaamisia asiakkaan tai omaisten kanssa. Asiakas/kaat ja omaiset voivat myös tulla tutustumaan toimisto tiloihimme, mikäli he sitä haluavat.

3.3.3 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Asiakastietolain 7 §:n mukainen johtaja, joka vastaa palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta

Palveluntuottajan tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot:

Sumaja Mohamed 044-9760377 dheeman_m@hotmail.com

Henkilötiedolla tarkoitetaan kaikkia tunnistettuun tai tunnistettavissa olevaan luonnolliseen henkilöön liittyviä tietoja. Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Terveyttä koskevat tiedot kuuluvat erityisiin henkilötieto ryhmiin ja niiden käsittely on mahdollista vain tietyin edellytyksin. Hyvältä tietojenkäsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn ajalta asiakastyön kirjaamisesta alkaen arkistointiin ja tietojen hävittämiseen saakka. Käytännössä sosiaalihuollon toiminnassa asiakasta koskevien henkilötietojen käsittelyssä muodostuu lainsäädännössä tarkoitettu henkilörekisteri. Henkilötietojen käsittelyyn sovelletaan EU:n yleistä tietosuoja-asetusta (EU) 2016/679. Tämän lisäksi on käytössä kansallinen tietosuojalaki

(1050/2018), joka täydentää ja täsmentää tietosuojaa-asetusta. Henkilötietojen käsittelyyn vaikuttaa myös toimialakohtainen lainsäädäntö.

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 (tietosuojaa-asetus 29 artikla). Tietosuojaa-asetuksessa säädetään myös henkilötietojen käsittelyn keskeisistä periaatteista. Rekisterinpitäjän tulee ilmoittaa henkilötietojen tietoturvaloukkauksesta valvontaviranomaiselle ja rekisteröidyille. Rekisteröidyn oikeuksista säädetään asetuksen 3 luvussa, joka sisältää myös rekisteröidyn informointia koskevat säännöt. Tietosuojavaaltuutetun toimiston verkkosivuilta löytyy kattavasti ohjeita henkilötietojen asianmukaisesta käsittelystä. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos (THL) on antanut sosiaali- ja terveydenhuollon yksiköille määräyksen (3/2021) sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain 27 §:ssä säädetystä tietoturvallisuuden ja tietosuojan omavalvonnasta.

3.3.3.1 Henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä ja täydennyskoulutuksesta

Esihenkilöt vastaavat henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelystä, tietoturvasta ja täydennyskoulutukseen perehdyttämisestä. Perehdytys käydään läpi työn alkupuolella perehdytysviikon aikana. Lisäksi vanhojen työntekijöiden kohdalla, työntekijöiden kehityskeskustelussa käydään läpi työntekijöiden jo käymät koulutukset ja tarvittavat täydennyskoulutukset. Sievä tuki Oy:ssä on laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste perehdytyskansiossa ja työsopimuksessa on myös kappale tietosuojasta.

3.3.3.2 Tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyn lainsäädösten sekä yksikölle laadittujen ohjeiden ja viranomaismääräysten noudattaminen yksikössä

Henkilökunta perehdytetään aina riittävästi (eri säädöksiä ja tietosuoja huomioiden).

Tätä varten laaditaan kansio, josta tarvittavat tiedot löytyvät. Tietoturvasuunnitelma, salassapitosopimus, sekä ilmoitus henkilötietojen käsittelystä ovat osana perehdytysmateriaalia. Perehdytysmateriaalissa määritellään asiakastietojen käyttö, sekä niiden säilyttäminen työtä tehtäessä. Ohjeistus painottaa tietojen salassapitovelvoitetta, sekä sitä, ettei tietoa turhaan kirjata ylös. Tietoturvaan liittyvä täydennyskoulutus on osa koulutussuunnitelmaa. Mikäli havaitaan lisäkoulutuksen tarvetta, suunnitelmaa päivitetään.

Sievä Tuki Oy vastaa rekisterinpitäjänä toiminnassaan syntyvistä potilasrekisterimerkinnöistä sekä käsittelyn ja luovuttamisen lainmukaisuudesta. Potilasasiakirjoja käytetään hoidon laadun varmistamiseen ja hoidon järjestämiseen, suunnitteluun, toteuttamiseen ja seurantaan. Tietojen käsittely perustuu potilaan/asiakkaan hoitoa ja tutkimusta koskeviin lakeihin ja asetuksiin. Yksikön vastuhenkilö Amal Mohamed vastaa asiakastietolain 7 §:n mukaisen palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä, luovutuksesta ja siihen liittyvästä työntekijöiden ohjeistuksesta.

Henkilöt voivat halutessaan pyytää seuraavia asioita: pääsy omiin henkilötietoihin, omien henkilötietojen oikaisua, omien henkilötietojen käsittelyn rajoittaminen, omien henkilötietojen käsittelyn vastustaminen. Asiakkaan tietoja luovutetaan ainoastaan tilaajan pyynnöstä, eikä automaattisesti.

Sievä tuki Oy säilyttää asiakastietoja sähköisessä asiakastietojärjestelmässään Nursebuddy:ssä laissa määrätyn ajan. Sievä tuki Oy:llä on myös erillinen potilas- ja asiakastietojen käsittely asiakirja, joka on osa omavalvontasuunnitelma kokonaisuutta. Tämä asiakirja ei ole osa julkista asiakirjaa, mikä näkyy yrityksen Internet sivuilla.

3.3.4 Asiakastyön kirjaaminen

Asiakas- ja potilastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuu. Kirjaamisvelvoite alkaa työntekijällä ja yrityksellä, kun sosiaalihuollon viranomainen on saanut tiedon henkilön mahdollisesta sosiaalihuollon tarpeesta tai, kun yksityinen palveluntuottaja aloittaa sosiaalipalvelua sopimuksen perusteella. Kirjaamisvelvoitteesta on säädetty laissa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 4 §:ssä. Asiakkaan asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisen vastuulla ja edellyttää työntekijää harkitsemaan, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä. THL on ohjannut asiakastyön kirjaamista antamalla asiaa koskevan määräyksen 1/2021.

Sievä tuen työntekijöitä on ohjeistettu asiakaskäynnin loppupuolella kirjaaman asiakkaan kanssa ja näin harjoittamaan osallistavaa kirjaamista. Työntekijät kirjaavat työpuhelimella Nursebuddy kirjaamisohjelmalla. Mikäli on tilanne, jossa työntekijä ei pysty kirjaamaan asiakkaan läsnäollessa, työntekijä kirjaa toimistolla esim. työpuhelimella tai toimistossa olevalla tietokoneella.

3.3.4.1 Työntekijöiden perehdytys asiakastyön kirjaamiseen

Työntekijöitä perehdytetään käyttämään ja kirjaamaan asiakastyöt Nursebuddy sovellukseen perehdytyksen yhteydessä. Työntekijöille annetaan kirjaamis-esimerkit ja käydään läpi mikä on rakentava ja osallistava kirjaaminen. Kirjaamistapoja ja sovelluksen käyttötapaa käydään myös säännöllisesti työntekijöiden ja esimiesten yhteisessä kokouksessa.

3.3.4 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Ammattilaiset kirjaavat kaikkia asiakasta koskevia relevantteja tietoja Nursebuddy kirjaamisjärjestelmään. Vastuuhenkilö seuraa jatkuvasti asiakkaista kirjattuja tietoja ja jos esimerkiksi asiakkaan terveystilanne muuttuu huonoksi, olemme heti yhteydessä lääkäriin ja tarvittaessa päivystykseen/hätäkeskukseen tai asiakkaan sosiaalityöntekijään esim. lapsiperheiden kotipalvelussa. Asiakkaiden hoitosuunnitelmaan kuulu usein kuntoutustavoitteet, jossa edistämme asiakkaan hyvinvointia ja terveyttä palvelusta riippuen ja tuemme asiakkaiden ja perheiden jaksamista. Tavoitteet laaditaan yhdessä asiakkaan ja omaisen kanssa ja tavoitteet seurataan säännöllisesti.

Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan erilaisilla hälytys- ja kutsulaitteilla kotihoidon puolella. Lapsiperheiden kotipalvelussa ja henkilökohtaisessa avussa ei erityisiä hälytyksiä ole, mutta jokaisella työntekijällä on käytössään työpuhelin, jolla hän voi hälyttää apua tai olla esimiehiin tarvittaessa yhteydessä. Sievä tuen toimitiloissa on tallentava valvontakamera ja tiloissa on myös vartijoiden tarkastuskäynti illalla.

Sievä tuella on lääkinnällisiä laitteita, joiden kalibroinnista, toimivuudesta ja ajantasaisuudesta vastaa toiminnan vastuuhenkilö.

3.3.4.1 Asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevien turva- ja kutsulaitteiden toimivuus- ja hälytyksiin vastaamisen varmistus

Joillain asiakkailla on turvaranneke, jossa on nappi. Sitä soittamalla tulevat etähoito toisesta yksiköstä. Turvarannekkeen toimivuudesta vastaa kunta. Säännöllisin väliajoin sovimme etähoidon kanssa laitteen toimivuuden tarkastuksesta, jolloin Sievä tuen työntekijä tekee testi hälytyksen yhdessä asiakkaan kanssa ja etähoito kuittaa. Jos asiakas on jossain vaiheessa epävarma laitteen toimivuudesta, otamme mahdollisimman pian yhteyttä kuntaan. Asiakkaan turvallisuus ja turvalaitteiden toiminta on ensisijaisen tärkeää hoitotyössä.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot:

Asha Mohamed aisha.lohamed@gmail.com

3.3.5 Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniakäytännöt

3.3.5.1 Hygieniakäytännöt

Säännöllinen ja suunnitelmallinen siivous ja tekstiilien puhtaanapito ovat olennainen osa asiakkaiden hyvinvointia ja viihtyvyyttä. Hyvä hygieniataso ennaltaehkäisee myös tarttuvien tautien leviämistä. Hygieniakäytännöistä suositellaan laadittavaksi yksikön ohjeet normaaliajan tilanteeseen ja lisäksi poikkeusajan tilanteisiin.

Sievä tuki Oy:n toimisto tilassa käy säännöllisesti kerran viikossa siivooja, siivoamassa pintoja. Päivittäisestä siisteydestä työntekijät huolehtivat itse.

Sievä tuki Oy tuottaa pääsääntöisesti kotiin vietäviä palveluja, näin ollen tilojen siisteys koskee yleensä asiakkaan kotona käytettävien tilojen siisteyttä ja hygieniää esim. kotihoidossa pöytää, jota on käytetty haavanhoidon yhteydessä. Mikäli esim. haavahoidon tai muun hoidon yhteydessä syntyy likaa, niin hoitajien tulee ne puhdistaa välittömästi hoidon jälkeen. Henkilökohtaisessa avussa ja lapsiperheiden kotipalvelussa nämä voivat olla asiakkaan keittiö wc tai muu tila.

Hoitajat, eivät saa jättää omia hoito tavaroita/jätteitä asiakkaan kotiin. Kontaminoituneilla käsineillä ei tulisi esim. käyttää tietokoneen näppäimistöä tai vastata puhelimeen, vaan käsineet on poistettava ja kädet desinfioitava ennen kuin koskee mihinkään muuhun pintaan.

3.3.5.2 Infektioiden torjunta

Työntekijöiden tulee huolehtia käsihygieniasta, lävistyksistä, kynsistä, hiuksista ja työasusta. Näiden tulee vastata Sievä tuen hygieniä suunnitelmaan laadittuja ohjeistuksia. Sievä tuki Oy:n vastuuhoitaja seuraa Tartuntatautilain 17 §:n mukaan työntekijöiden ja asiakkaiden suojauksen, mikrobilääkkeiden asianmukaisesta käytöstä ja tartuntojen torjumisen.

Sievä tuki Oy:llä on erillinen hygieniasuunnitelma asiakirja, joka on osa omavalvontasuunnitelman kokonaisuutta.

Vastuuhoitajan tulee Informoida henkilöstöä, sekä tarvittaessa asiakkaita, miten ennaltaehkäistä infektioita ja tarttuvien tautien leviämistä esim. muistuttamalla käsihygienian tärkeyttä ja ohjeistamalla ja tukemalla asiakkaita hyvään hygieniä tasoon. Lisäksi työntekijöille painotetaan, ettei kipeänä saa tulla töihin ja asiakkaille (esim. lapsiperheiden kotipalvelun asiakkaille, tämä ei koske esim. kotihoidon hoidosta riippuvaisia asiakkaita), että käynti tulee peruuttaa, mikäli asiakas on sairaana.

Hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot:

Sumaja Mohamed

Dheeman_m@hotmail.com

044-9760377

3.3.6 Lääkehoitosuunnitelma

Kotihoidon asiakkaan lääkehoitosuunnitelma on osana hoitosuunnitelmaa ja on aina asiakkaan kotona sekä toimistossa näkyvillä, jotta hoitajat osaavat toimia asiakkaalla käynnin aikana. Hoitajan tulee aina kirjata asiakkaan lääkehoitoon liittyvät asiat. Mikäli hoitaja havainnoi käynnillä lääkehoidossa poikkeavaa, niin hoitajan tulee ilmoittaa asiasta vastaavalle hoitajalle välittömästi. Asiakkaan siirtyessä sairaalaan, asiakkaan mukaan laitetaan asiakkaan lääkelista. Vastaavahoitaja on myös tarvittaessa yhteydessä asiakkaan jatkohoitopaikkaan ja lääkitys käydään suullisesti puhelimesta läpi. Vastaavan hoitajan tulee puhelimesta varmistaa muun muassa asiakkaan henkilöllisyys ja lääkkeen nimi, vahvuus, käyttötarkoitus ja annostus. Nämä asiat pyydetään aina tiedon vastaanottajan toistamaan, mahdollisen väärin kuulemisen vähentämiseksi.

Poikkeamatilanteet raportoidaan yksikön laativastaavalle, joka raportoi ne eteenpäin yrityksen johdolle. Poikkeamat käsitellään yhteisessä kokouksessa johdon ja työntekijöiden välillä. Raportoinnissa korostetaan ennaltaehkäisyyn suunnittelua, jotta tapahtuma voitaisiin jatkossa ehkäistä. Mikäli hoitaja arvioi, että poikkeama voi aiheuttaa potilaalle välitöntä vaaraa, hän ottaa välittömästi yhteyttä lääkäriin. Poikkeama kirjataan aina myös potilaan asiakirjoihin ja siitä tulee informoida myös potilasta/omaista.

Sievä tuki Oy:llä ei ole omaa lääkevalikoimaa. Näin ollen lääkärin määräämät asiakkaiden lääkkeet säilytetään asiakkaiden kotona. Sievä tuki Oy:llä ei myöskään ole lääkkeiden käyttökuntoon saattamista tai valmistamista omissa tiloissaan. Suosittelemme asiakkaille ja omaisille tarvittaessa lukollisen lääkepakin hankkimista, jotta lääkkeet voidaan turvallisesti säilyttää asiakkaan kotona. Kotihoidon henkilöstö tulee ohjaamaan asiakkaat ja omaiset lääkkeiden oikeanlaisessa säilytyksessä. Lääkkeitä tulisi säilyttää eri paikoissa kotona, mikäli kotona asuu useampi henkilö, lääkkeiden sekaantumisen ehkäisemiseksi. Asiakkaan vanhentuneet lääkkeet tai lääkejätteet, toimitetaan suoraan apteekkiin lääkettä jätteeseen. Sovittaessa lääkejätteitä voi asiakas itse tai omainen toimittaa apteekkiin.

Sievä tuki Oy jakaa aina asiakkaan lääkkeet, asiakkaan kotona. Lääkkeiden jaossa tulee huomioida aseptiikkaa. Hoitajan tulee aina tarkistaa ennen lääkkeiden jakoa, että kyseessä on oikea asiakas. Hoitajan tulee aina tarkistaa, että lääke, vahvuus, annostelu, antoaika ovat oikeat ja, että lääke on voimassa. Mikäli osa lääkkeen nimet tai ulkonäöt muistuttavat toisiaan paljon, lääkkeet tulee erottaa toisistaan, esim. eri paikkoihin, jotta työntekijät eivät sekoita lääkkeitä keskenään. Lääkkeiden jaossa tulee aina huomioida aseptiikka. Mikäli asiakkaalla on keskushermostoon vaikuttavia lääkkeitä, työntekijän tulee täyttää PVK kortti. PKV korttiin tulee merkitä lääkkeen nimi, annostus ja kuka on lääkkeen määrännyt ja mihin lääke on määrätty. Lääkkeet lasketaan ennen lääkkeenjakoja ja määrä merkitään PVK korttiin. Jaettu tai annettu määrä myös tulee merkitä. Lopuksi lääkkeet lasketaan, niin että jäljellä oleva määrä vastaa aikaisempia laskuja. Korttiin merkitään myös

pakkauksen VRN numero, oikean pakkauksen varmistamiseksi. Kun PKV kortti on täynnä, tämä palautetaan vastaavalle hoitajalle, joka tarkastaa ja hyväksyy sen.

Henkilökohtaiseen apuun ja lapsiperheiden kotipalveluun ei kuulu lääkehoitoa. Asiakas tai omainen huolehtii asiakkaan lääkehoidosta näissä palvelualueissa.

Lääkehoitosuunnitelman laatii yksikön sairaanhoitaja yhteistyössä farmaseutin ja lääkärin kanssa. Lääkehoitosuunnitelmasta vastuussa on viime kädessä lääkäri. Lääkehoitosuunnitelmaa myös tarkistetaan säännöllisesti 1 vuoden välein ja päivitetään tarpeen tullen.

Sievä tuki Oy:llä on lääkehoitosuunnitelma asiakirja, joka on osa omavalvontasuunnitelman kokonaisuutta.

3.3.7 Lääkinnälliset laitteet

Sosiaalihuollon yksiköissä käytetään paljon erilaisia lääkinnällisiksi laitteiksi luokiteltuja tavaroita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään laissa. Lääkinnällisiä laitteita koskevasta ohjauksesta vastaa Fimea. Lääkinnällisten laitteiden käyttöön, huoltoon ja käytön ohjaukseen yrityksessä liittyy turvallisuusriskejä, joiden ennaltaehkäiseminen on huomioitava omavalvonnassa.

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

Terveystenhuollon työntekijää, joka käyttää lääkinnällisiä laitteita, koskevat velvoitteet on määritetty lääkinnällisistä laitteista annetun lain lain 31–34 §:ssä. Yksikköön on muun muassa nimettävä vastuuhenkilö, joka vastaa siitä, että organisaatiossa noudatetaan terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annettua lakia ja sen nojalla annettuja säädöksiä.

Sievä tuella on ensiaputarvikkeet, verenpainemittareita, vaakoja, neuloja, pika CRP, haavahoito tarvikkeita, kuumelaitte, happisaturaatio sekä verensokerimittareita. Toiminnan vastuuhenkilö seuraa ja vastaa kalibrointia tarvittavien lääkinnällisten tavaroiden ajantasaisuudesta ja toimivuudesta säännöllisesti.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot:

Kunnan terveystenviranomaiset.

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot:

Amal Mohamed 044-2093288.

3.4 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen

Riittävä ja osaava ammattilainen, joka on myös palveluyksikön omavalvontaan sitoutunut, on keskeisessä asemassa palvelujen saatavuuden, laadun ja asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamisessa, sekä palvelujen kehittämisessä.

Henkilöstösuunnittelussa otetaan aina huomioon toimintaan sovellettava lainsäädäntö. Jos toiminta on luvanvaraista, niin siinä myös otetaan huomioon luvassa määritelty henkilöstömitoitus. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä. Sosiaalipalveluja tuottavissa organisaatioissa huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen ja koulutus. Läkkäiden asiakkaiden palveluissa tulee ottaa huomioon vanhuspalvelulaissa asetetut vaatimukset.

Sievä tuki Oy:ssä on kolme lähiesimiestä, jotka ovat myös yrityksen johto. Organisaatiossa on 25 työntekijää, jotka koostuvat sairaanhoitajista, lähihoitajista, sosionomeista ja hoiva-avustajista. Työntekijöistä osa on osa-aikaisia työntekijöitä ja osa keikkalaisia.

Sievä tuella on kolme esihenkilöä sekä kaksi toimistotyöntekijää. Työtehtävät esimiesten kesken jaetaan, niin että jokaisella on tarpeeksi osa-alueita ja työtehtäviä. Työtaakan jakaminen edistää esihenkilöiden työhyvinvointia ja pitkällä tähtäimellä jaksamiseen.

Asiakkaiden avun tarve ja erilaiset hankinta- ja puitesopimukset määrittelevät yleensä Sievä tuen sen hetkistä henkilöstömäärää ja henkilöstön tarvetta. Mitoituksessa periaatteena on pääsääntöisesti yksi työntekijä yhtä asiakasta kohden. Mitoituksessa tulee ajoittain, kuitenkin poikkeuksia, esimerkiksi mikäli käynnillä havaitaan, jotain poikkeavaa mikä saattaa vaatia kahta hoitajaa. Tuolloin jatkossa kyseiselle asiakkaalle mitoitetaan kaksi hoitajaa/hoiva-avustajaa.

Sijaisia Sievä tuki Oy käyttää tarpeen vaatiessa, esim. lomien/pyhien aikoihin, sekä äkillisissä sairastapauksissa. Sijaiset ovat yrityksen omasta sijaispoolista, jotka paikkailevat muita työntekijöitä. Sijaisia koskee samat vaatimukset, kuin muita vakituksia työntekijöitä. Ammattitaitoisuus on kuitenkin Sievä tuen avainsana. Pidämme jatkuvan yhteyden työntekijöiden kanssa ja jos joku työntekijä jää lomalle palkkaamme tilalle, sijaisen tai käytämme nykyiset sijaispoolistamme työntekijää.

Sievä tuen esimiehet tarkastavat jokaisen työntekijän pätevyyttä ja kelpoisuutta ennen palkkaamista. Näin ollen työntekijöiltä pyydetään koulutodistukset, rikosrekisteriote, työkokemukset, tarvittaessa lääkeluvat, ajokortti ja hygieniapassi yms. toimitettavaksi.

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilö laissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää omaa ammatillista osaamistaan sekä työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskouluttautuminen. Näin ollen Sievä tuki Oy järjestää työntekijöilleen tarvittaessa täydennyskouluja, kuten palo- ja pelastuskoulutus, elvytyskoulutus ja lääkeluvat.

Työntekijöiden kanssa pidetään kehityskeskustelu kerran vuodessa. Työhyvinvoinnin ylläpitämiseksi pidämme työhyvinvointipäivä kerran vuodessa. Ja järjestämme täydennyskoulutuksen näin ollen tarpeen mukaan.

Kehitysvammaisten erityishuollosta annetun lain 42a §:ssä säädetään erityishuollon toimintayksikön ammattilaisten perehdyttämisestä työtapoihin ja keinoihin, joiden avulla ammatillaiset voivat tukea asiakkaan itsenäistä suoriutumista ja itsemääräämisoikeuden toteutumista. Erityishuollon toimintayksikön ammatillaiset tulee kouluttaa rajoittamisen tarpeen ennaltaehkäisemiseen ja rajoitustoimenpiteiden asianmukaiseen käyttämiseen. Sievä tuki Oy:n työntekijät eivät saa rajoittaa asiakkaitaan tai käyttää rajoittavia keinoja.

Esihenkilöt vastaavat työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Kaikkia uusia työntekijöitä tullaan perehdyttämään 2-7 työpäivään, riippuen työntekijän aikaisemmista kokemuksista. Olemme laatineet perehdytys suunnitelman ja perehdytys materiaalia uusia työntekijöitä varten. Nämä käydään uuden työntekijän kanssa läpi ensimmäisen työpäivän aikana ja perehdytys materiaalia annetaan työntekijälle luettavaksi toimistossa. Työntekijää myös kehoitetaan palaamaan perehdytys materiaaliin myöhemminkin, mikäli työntekijällä tulee kysyttävää yksikön toimintoihin liittyen. Uudelle työntekijälle määrätään perehdyttäjä, jonka mukana uusi työntekijä kulkee ensimmäiset työpäivät.

3.4.1. Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Uudet työntekijät rekrytoidaan ilmoittamalla yrityksen eri sosiaalimedia kanavilla, esimerkiksi omilla kotisivuilla, sekä tarvittaessa erilaisiin työnhaku sivuihin kuten mol.fi. Rekrytointiprosessi on avoin ja kaikkia hakijoita kohdellaan tasa-arvoisesti.

Hakijoiden kelpoisuus varmistetaan Valviran todistuksilla, koulu todistuksilla sekä työtodistuksilla.

Työntekijöiden kielitaito pyritään selvittämään pitämällä uusien työntekijöiden kanssa työhaastattelu toimistossamme. Työhaastattelu pidetään suomen kielellä ja työntekijän tulee pystyä kommunikoimaan haastattelijan kanssa suomeksi.

3.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan/potilaan aseman ja oikeuksien varmistaminen

Potilasasiamies toimii asiakkaiden/potilaiden oikeuksien edistämisessä, ohjaamalla ja neuvomalla hoitoon tai kohteluun liittyvissä asioissa. Näin ollen asiakas/ potilas voi ottaa potilasasiamieheen yhteyttä, mikäli on tyytymätön saamaansa hoitoon tai kohteluun. Potilasasiamiehen työote tulisi olla neuvova ja ohjaava. Potilasasiamies tulee ensisijaisesti selvittämään ongelman hoitopaikassa. Hän myös neuvoo ja avustaa asiakasta tarvittaessa muistutuksen, kantelun tai potilasvahinkoilmoituksen tekemisessä. Potilasasiamies ei kuitenkaan ota kantaan potilaan hoidon sisältöön tai onko potilaan hoidossa tapahtunut hoitovirhe. Potilasasiamies ei myöskään tulkitse potilasasiakirjoja.

Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 7 §:ssä on säädetty palvelu- ja hoitosuunnitelma. Asiakkaan hoidon ja palvelun tarve tulee kirjata asiakkaan suunnitelmaan, jota päivitetään tarvittaessa, asiakkaan tilanteessa tapahtuvien muutosten myötä. Asiakkaan suunnitelman tavoitteena on edesauttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulle ja kuntoutukselle laaditut tavoitteet.

3.5.1 Palvelu- ja hoitosuunnitelma

Palvelu- ja hoitosuunnitelma on asiakirja, jota on tarkoitus täydentää kullekin asiakkaalle tehtyä palvelusuunnitelmaa. Sen tarkoituksena on myös viestittää esim. palvelun tarjoajalle asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuneista muutoksista ja asiakkaan sen hetkisestä tilanteesta.

Kehitysvammaisten erityishuollossa olevan asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelmaan on kirjattava toimenpiteet ja työkalut, joilla tuetaan, edistetään ja ylläpidetään asiakkaan itsenäistä suoriutumista sekä asiakkaan itsemääräämisoikeuden toteutumista. Suunnitelma tulee tarkistaa säännöllisesti sekä tarvittaessa, kuitenkin vähintään kuuden kuukauden välein.

lääkkään asiakkaan näkemykset ja mielipiteet vaihtoehtoista on kirjattava suunnitelmaan.

Pyrimme palvelussamme edistämään ja tukemaan lasten ja nuorten myönteistä kehitystä, sekä tukemaan ja vahvistamaan vanhempien kykyä kasvattaa. Toiminnan sisältö määräytyy aina lapsen tai nuoren elämäntilanteesta ja tarpeista. Lapsiperheiden kotipalvelussa kasvatussuunnitelman laadun toteutumista seurataan vanhempien ja nuorten palautteiden

kautta, sekä hoito ja kasvatussuunnitelman tavoitteiden täyttymisen myötä. Mikäli lapsi on sen ikäinen, että voi kertoa omat toiveet, niin voidaan myös kirjata lapsen mielipide suunnitelmaan ja ottaa huomioon lapsen toiveet. Lapselta toiveiden kysely ei, kuitenkaan saa olla lapselle ahdistava tilanne ja lapsi saa tukeutua vanhempiin tarvittaessa toiveiden ulossaannissa ja sanoiksi pukemisessa. Hoitaja käy perheen kanssa ensikäynnillä läpi perheen toiveet ja tavoitteet. Näiden tavoitteiden täyttymistä tarkastellaan hoidon loppupuolella, sekä tarvittaessa keskivaiheessa.

Sievä tuki Oy tekee jokaisen asiakkaan kohdalla yksilöllistä hoitosuunnitelmaa ja nämä myös kirjataan asiakastietojärjestelmään. Hoitosuunnitelma laaditaan yhdessä asiakkaan ja tämän omaisen kanssa. Pääsääntöisesti asiakas ja omainen tuovat esille asiakkaan tarpeen ja hoitaja(t) laativat heidän kanssaan yhteistyössä hoitosuunnitelman.

Hoitosuunnitelman toteutumista ja päivittämisestä huolehditaan säännöllisesti. Pääpaino hoitosuunnitelman toteutumisen seurannasta on asiakkaan vastuuhoidajalla, mutta asiakkaiden hoitosuunnitelmia käydään pitkäaikaisten asiakkaiden kanssa yhdessä vastuuhoidajan kanssa läpi kerran 4:ssä kuukaudessa ja viimeistään tuolloin tarvittavia muutoksia käydään läpi. Mikäli asiakkaan vastuuhoidaja huomaa, että osa hoitosuunnitelman asioista eivät ole enää päteviä, niin asiasta keskustellaan yhdessä asiakkaan ja/tai omaisen kanssa ja hoitosuunnitelmaa päivitetään.

Henkilöstömme perehdytetään palvelu- ja hoitosuunnitelmien laatimiseen, seuraamiseen ja päivittämiseen. Henkilöstön kanssa käydään läpi perehdytysvaiheessa, miten usein hoitosuunnitelmat päivitetään ja miten se päivitetään. Henkilöstölle myös selostetaan jo heti alkuun, miten palvelu- ja hoitosuunnitelmaa käytetään työkaluna työssä. Pidämme myös kokouksia, joissa käydään läpi tarvittavat henkilöstön tiedon tarpeet ja pyrimme sitä mukaan järjestää perehdytyksiä/koulutuksia ylläpitämään henkilöstön tiedot ajan tasalla.

Vanhuspalvelulain 15 §:n mukaan kunnan on käytettävä RAI-arviointivälineistöä ikääntyneen henkilön toimintakyvyn arvioinnissa, mikäli asiakas jo alustavan arvion mukaan tarvitsee säännöllisesti tarjottavia sosiaalipalveluja hoitonsa ja huolenpitonsa turvaamiseksi.

Ikääntyneiden henkilön toimintakyvyn arvioinnissa käytetään BDI-21, RAI, MMSE, GDS, väliarviointi, CMAI, BRADEN, ja FRAT.

3.5.2 Palautteet

Asiakkailta ja heidän omaisiltaan kerätään jatkuvasti suullista palautetta. Jokaiselta asiakkaalta pyritään kysymään toivomuksia ja mielipiteitä toiminnasta. Toimintaa pyritään päivittämään asiakkaiden toivomusten ja palautteiden mukaisesti. Asiakas voi myös antaa palautteensa

kirjallisesti joko sähköpostin kautta tai täyttämällä sähköinen palautelomake kotisivuillamme www.sievatuki.com. Täten otamme myös huomioon asiakkaiden omaisten ja läheisten toivomukset ja päivityspyynnöt.

Pyrimme palautteiden kautta kehittämään omavalvontasuunnitelmaa ja näin myös asiakkaat ja heidän omaisensa osallistuvat yksikön palvelun kehittämiseen. Omavalvontasuunnitelma on myös asiakkaiden ja omaisten nähtävillä esim. yrityksen Internet sivuilla, josta he voivat tutustua.

Palautteet käydään läpi yhdessä johdon ja henkilöstön kanssa. Palautteita käsitellään sen mukaan, kun niitä tulee, mutta noin 4krt vuodessa. Asiakas palautteet otetaan huomioon, kun yrityksen toimintaa kehitetään.

Muistutuksen saamisen jälkeen, muistutuksen käsittelyaika on kaksi viikkoa. Viimeistään kahden viikon kuluttua muistutuksen saamisesta toimitamme kirjallisen selvityksen eli kirjallisen vastauksen.

3.5.3 Asiakkaan kohtelu

Kaikilla sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman minkäänlaista syrjintää. Jokaista asiakasta on kohdeltava kunnioittaen hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään, sekä yksilöllisyyttä.

Palveluissa pitää erityisesti kiinnittää huomiota ja puuttua epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan. Yrityksemme tärkeimpiin peruspilareihin kuuluu asiakkaan kunnioitus ja jokaisen ihmisen arvostaminen. Tämän lisäksi toimintaamme ohjaa lastensuojelun laatusuosituksien.

Asiakasta kuunnellaan aina, ja mikäli hän kokee, että häntä on kohdeltu epäasiallisesti, puututaan siihen välittömästi. Asia tutkitaan yrityksen toimesta asiakkaan, omaisten ja työntekijän kanssa. Tilanne myös kirjataan järjestelmään ja selvitetään missä ja kenen toimesta tämä epäasiallinen/haittatapahtuma on tapahtunut. Asiaa yritetään ratkaista, ja selvittää esimiesten toimesta. Asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa käydään asia läpi, pahoitellaan ja suunnitellaan yhdessä jatkotoimet sekä miten asiaa voidaan jatkossa korjata. Asiasta keskustellaan ja käsitellään vielä tarvittaessa hallituksen kokouksessa.

Mikäli asiakas tekee valituksen ja ilmaisee tyytymättömyytensä saamaan palveluun, niin asiakas ei saa kohdata jatkossa epäoikeudenmukaisuutta tekemänsä valituksen vuoksi. Asiakkaan raportoitavasta epäasiallisesta käytöksestä keskustellaan yhdessä asiakkaan ja työntekijän kanssa. Asiaa yritetään ratkaista, ja selvittää molempien näkökulma. Oliko kyse näkemysten erosta vai siitä että työntekijä kohteli asiakasta huonosti. Tapaamisella selvitetään, onko vielä mahdollista korjata asiakkaan ja työntekijän välistä luottamusta, jos luottamusta ei pystytä rakentamaan uudestaan, on

asiasta ilmoitettava yhteistyö kumppaneille ja asiakkaalle etsittävä loppuneen tuen tilalle korvaava tukitoimi.

Mikäli epäillään, että asiakkaan omainen kaltoinkohtelee asiakasta, joko fyysisesti, psyykkisesti tai taloudellisesti, niin tällöin otetaan välittömästi yhteyttä asiakkaan asuinalueen sijainnin mukaiseen asiakkaan palvelujen vastuualueen sosiaalityöntekijään

3.5.4 Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle ihmiselle kuuluva perusoikeus, joka tulee oikeudesta

henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen, oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa ihmisen fyysisen vapauden ohella myös hänen itsemääräämisoikeuttaan.

Sosiaalihuollon palveluissa jokaisella asiakkaalla on oikeus tehdä itseään ja omaa elämäänsä koskevia valintoja ja päätöksiä. Ammattilaisen työ on kunnioittaa aina ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta sekä tukea asiakkaan osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Esimerkiksi asiakkaalla pitäisi olla mahdollisuuksien mukaan oikeus esittää toiveita mm. siitä, kuka häntä avustaa sukupuolisensitiivisissä tilanteissa.

Lasten- ja nuorten itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta on erityiset säännökset lastensuojelulain 11 luvussa. Kehitysvammaisten erityishuollosta annetun lain 3a luvussa on säännökset erityishuollossa olevien asiakkaiden itsemääräämisoikeuden vahvistamisesta ja rajoitustoimenpiteiden käytöstä.

Sievä tuki Oy hoitaa, tukee ja auttaa asiakkaita yksilöllisinä. Pidämme tärkeänä asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja kuulluksi tulemistä. Pyrimme aina ottamaan huomioon asiakkaan omaisia/läheisiä. Hoidon suunnittelussa on tärkeää kuulla sekä asiakkaiden, että heidän omaistensa hoitosuunnitelmaa. Hoitosuunnitelman toteutuminen on meille ensisijaisen tärkeää yhdessä asiakkaan tyytyväisyyden kanssa. Kirjaamme kaikki ylös hoitosuunnitelmaan ja pidämme huolta, että hoito tapahtuu asiakkaiden, sekä omaisten toiveiden mukaisesti. Sievä tuki ei harjoita rajoitustoimia. Pyrimme näkemään asiakkaita yksilöllisesti ja otamme huomioon heidän ajatuksiansa, sekä mahdollisia toiveita. Yrityksemme tarjoaa tukea ja apua, missä tarvitaan. Kuitenkin, mikäli asiakas on vaaraksi itselleen tai muille pyrimme esimerkiksi siirtämään asiakasta tilanteesta ja tarvittaessa soittamme aina 112.

3.5.5 Asiakkaan oikeusturva

Saamaansa kohteluun tai palvelun laatuun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi myös tarvittaessa tehdä asiakkaan laillinen edustajansa tai omainen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen vastaus tietyssä ajassa. Muistutukset tullaan käsittelemään kahdessa viikossa ja vastaus lähetetään kirjallisena.

Mikäli asiakas tai potilas on tyytymätön saamaansa palveluun, hoitoon, kohteluun tai tarvitsee neuvoja oikeuksistaan sosiaali- ja terveydenhuollossa hän voi olla yhteydessä sosiaali- ja potilasasiamieheen. Sosiaali- ja potilasasiamieheen voivat olla myös yhteydessä asiakkaiden omaiset, muut kuntalaiset sekä asiakkaiden ja potilaiden asioissa toimivat yhteistyötahot.

Palveluyksikön asiakkaan tai potilaan itsemääräämisoikeuden vahvistamiseksi laadituista suunnitelmista ja ohjeista vastaava Amal Mohamed, sairaanhoitaja ja 044-2093288, amelia.farahmire@gmail.com

Alueen sosiaaliasiavastaavan tehtävät ja yhteystiedot Tove Mukberg, Jenni Hannukainen, Ninni Purmonen, Taru Salo, Teija Tanska, Katariina Juurioksa ja Anders Häggblom. sotepe@potilasasiavastaava@hel.fi 0931043355

Alueen potilasasiavastaavan Tove Mukberg, Jenni Hannukainen, Ninni Purmonen, Taru Salo, Teija Tanska, Katariina Juurioksa ja Anders Häggblom. sotepe@potilasasiavastaava@hel.fi 0931043355

Sosiaali- ja potilasasiavastaavien toiminnasta vastaa se hyvinvointialue, minkä alueella palvelua tuotetaan.

Kuluttajaneuvonnan kautta saa tarvittavat tiedot ja ohjeet sekä kysymyksissä, että riitatilanteissa. Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot: puh 0295536901

Muistutusten käsittelystä vastaavaa Amal Mohamed, sairaanhoitaja ja 044-2093288, amelia.farahmire@gmail.com

Muistutusten käsittelyn määräaika on 2 viikkoa.

Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien yhdenvertaisuutta, osallisuutta sekä asiakkaan tai potilaan asemaa ja oikeuksia koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu

4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen

4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Ilmoitusvelvollisuuden osalta Sievä tuki Oy noudattaa valvontalain 29§ mukaisesti. Työntekijän tulee ilmoittaa kaikista työtehtävissä kohtaamistaan epäkohdista, puutteista ja vaaratilanteesta esihenkilölle.

Työntekijän on ilmoitettava viipymättä salassapitosäännösten estämättä yrityksen toimitusjohtajalle tai muille esimiehille, mikäli hän työtehtävissään havaitsee epäkohdan, epäkohdan uhan tai muun lainvastaisuuden asiakkaan hoidossa.

Työntekijä on ilmoitusvelvollinen mm. lastensuojeluilmoitus pitää tehdä välittömästi, mikäli huomaa työtehtävässään, lapsen kehitystä, hoitoa ja huolenpitoa vaarantavia olosuhteita tai mikäli lapsen oma käyttäytyminen edellyttää lastensuojelu tarpeen selvittämistä. Mikäli työntekijällä herää epäily lapseen kohdistuneesta rikoksesta, lastensuojeluilmoituksen lisäksi, tulee siitä ilmoittaa poliisille. Näitä syitä ovat muun muassa lapseen kohdistunut seksuaalirikos tai henkeen ja terveyteen kohdistuva rikos.

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

Sievä tuki oy:n esimiehet seuraavat omavalvontasuunnitelmaa ja sen toteutumista ja kehittämistä jatkuvasti. Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään vähintään vuodessa kerran ja tarvittaessa useamminkin. Epäilty tai havaittu puute omavalvonnassa pyritään korjaamaan välittömästi tai mahdollisimman pian. Yrityksen toimitusjohtaja yhdessä muiden esimiesten kanssa arvioivat yhdessä omavalvonnan puutteen laajuuden ja mahdolliset korjaavat toimenpiteet.

4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta

Vakavan vaaratapahtuman määritellään (Vakavien vaaratapahtumien tutkinta, opas sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatioille, STM 2023): "asiakkaalle on aiheutunut tai olisi voinut aiheutua vakavaa tai huomattavaa pysyvää haittaa, taikka hänen henkensä tai turvallisuuteensa kohdistuu vakava vaara. Vakavaksi haitaksi katsotaan tyypillisesti kuolemaan johtanut, henkeä uhannut, sairaalahoidon aloittamiseen tai jatkamiseen, pysyvään tai merkittävään vammaan, toimintaesteisyyteen tai -kyvyttömyyteen johtanut tilanne. Vakava vaaratapahtuma on myös tilanne, jossa uhka kohdistuu suureen joukkoon asiakkaita/potilaita."

Työntekijöiden on ilmoitettava vakavista vaaratilanteista viipymättä yrityksen esimiehille. Läheltä-piti tilanteita varten on luotu toimiva konsepti, jossa työntekijä ottaa yhteyttä viipymättä esimiehen, jonka jälkeen työntekijä ja esimies käyvät asian läpi yhdessä ja tarvittaessa esimies on yhteydessä asiakkaaseen/omaisiin. Häätätilanteessa henkilöstöä on neuvottu olemaan yhteydessä hätäkeskukseen. Tarvittaessa esimies ohjaa työntekijän työterveyteen. Tilannetta käsitellään työntekijöiden kanssa tiimipalaverissa ja mietitään keinoja, miten välttää vastaavia tilanteita jatkossa. Tiimipalaverissa pyritään vahvistamaan kykyä ennakoida vaaratilanteita ja valmistautua mahdollisiin uhkatilanteisiin. Esimiehet varmistavat, että vaaratilanteessa olleita työntekijöitä tuetaan, syyllistämättä heitä tapahtuneesta.

Vaaratilanteiden ehkäisyssä tärkeää on työntekijöiden hyvä perehdytys työhön ja työssä käytettäviin laitteisiin. Jokaista työntekijää tulee perehdyttää hyvin asiakkaan taustoihin, tilanteeseen ja tarpeisiin. Hyvään työergonomiaan on myös tärkeä kiinnittää huomiota riskien ennaltaehkäisyssä.

4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä

Palautteet käydään läpi yhdessä johdon ja henkilöstön kanssa. Palautteita käsitellään sen mukaan, kun niitä tulee, mutta noin 4krt vuodessa. Asiakas palautteet otetaan huomioon, kun yrityksen toimintaa kehitetään. Toimintaa pyritään kehittämään asiakkaiden toiveiden mukaisesti, jos suinkaan mahdollista. Muokkaamme ja kehitämme työyhteisön toimintatapoja sekä koulutamme henkilöstöä tarpeen mukaan.

Työntekijöiden kanssa käydään läpi työstä saatu palaute ja tarvittaessa mietitään korjaavia toimenpiteitä.

4.4. Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano

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

Sievä tuki Oy siirtyy keväällä 2025 käyttämään uutta potilastietojärjestelmää (DomaCare) asiakastietojen ja hoitosuunnitelmien kirjaamisessa. Yrityksen toimitusjohtaja yhdessä esihenkilöiden kanssa ovat arvioineet tämän tietojärjestelmän sopivan yrityksemme toimintaan. Esihenkilöt ovat arvioineet järjestelmän helpottavan muun muassa työvuorolistojen laatimisen ja henkilöstön lomien suunnittelun. Lisäksi asiakkaiden hoito- ja sairaushistorian ja lääkehoito määräysten kirjaamista tietojärjestelmään halutaan kehittää.

Sievä tuki Oy tarjoaa työntekijöilleen koulutusta sosiaali- ja hoitotyön kirjaamisesta vuoden 2025 aikana.

Näiden kehittämiskohteiden uskotaan parantavan asiakasturvallisuutta, toimintayksikön toimintaa, työntekijöiden työtyytyväisyyttä ja henkilöstön riittävyyttä

Korjaus- ja kehittämistoimenpiteet	Aikataulu	Vastuutaho	Seuranta
Tietojärjestelmän vaihto (Domacare)	Keväällä 2025	Toimitusjohtaja	1.9.2025
Vastuualueiden ja työtehtävien parempi delegointi	Vuoden 2025 aikana	Toimitusjohtaja	1.10.2025
Hoitotyön kirjaaminen kurssi kaikille työntekijöille	Vuoden 2025 aikana	Esihenkilö (Sumaja Mohamed)	1.1.2026

5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi

5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi

Omavalvontasuunnitelma tulee päivittää säännöllisesti ja aina kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Suunnitelman päivittämisessä huomioidaan asiakas -ja potilasturvallisuudessa tapahtuvat muutokset. Toimintaohjeisiin tulleet muutokset kirjataan omavalvontasuunnitelmaan ja ilmoitetaan työntekijöille tiimipalaverissa. Tiedot myös kirjataan potilastietojärjestelmään kaikkien työntekijöiden nähtäväksi.

Sievä tuki Oy:ssä laatua ja turvallisuutta seurataan tekemällä asiakastytytyväisyyskyselyitä. Kyselyiden tulokset tallennetaan ja dokumentoidaan. Asiakastytytyväisyyskyselyiden tulokset käydään läpi työntekijöiden ja esimiesten kanssa. Tulosten perusteella mietitään mahdollisia kehittämistoimenpiteitä.

5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi

Omavalvonnan toteutumista seurataan, tarkastellaan ja päivitetään säännöllisesti vähintään vuoden välein. Lisäksi tarvittaessa, mikäli suunnitelmaan on tullut muutosta aikaisemminkin, niin suunnitelmaa voidaan päivittää aikaisemmin ja epäkohtiin puututaan. Omavalvontasuunnitelman ajantasaisuus varmistetaan, tarkastelemalla säännöllisin väliajoin omavalvontasuunnitelmaa, sekä yrityksen työntekijöiden ja esihenkilöiden yhteisten kokousten myötä, jossa käydään läpi yrityksen ajankohtaiset asiat.

Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelma pidetään yksikössä julkisesti nähtävänä siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen. Omavalvontasuunnitelman julkaiseminen palvelujen tuottajan verkkosivuilla on tärkeä osa avointa palvelukulttuuria.

Sievä tuen omavalvontasuunnitelma on kaikkien työntekijöiden saatavilla ja nähtävillä Sievä tuen toimistolla perehdytyskansiossa, sekä sen nettisivuilla.