

# **CHAGUA KOTIHOITO OMAVALVONTASUUNNITELMA**

**16.08.2021**

## SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

### SISÄLTÖ

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT.....	2
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET.....	3
3 RISKINHALLINTA.....	4
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN.....	6
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET.....	7
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA.....	11
7 ASIAKASTURVALLISUUS.....	13
8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY.....	17
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA.....	17
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA.....	18

## 1 PALVELUJEN TUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palvelujen tuottajan nimi: Chagua Kotipalvelut	Palvelujen tuottajan Y-tunnus 2234026-8
Toimipaikan nimi: Chagua Kotihoito	Kunnan nimi: Espoo
Toimipaikan posti osoite: Harakantie 5	Kuntayhtymän nimi: Espoo Sote-alueen nimi: Länsi Uusimaa
Postinumero: 02650	Postitoimipaikka Espoo
Terveystieteiden palveluista vastaava johtaja: Laureta Uhomhoabhi	Puhelin 0401632015
Postiosoite: Harakantie 5	
Postinumero: 02650	Postitoimipaikka: Espoo
Sähköposti: <a href="mailto:laureta.uhomhoabhi@chagua.fi">laureta.uhomhoabhi@chagua.fi</a>	
Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut) Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajako (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt)  Ei vielä	
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)  Rekisteröintipäätöksen ajankohta	

Ei vielä

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Chagua kotihoito ei käytä alihankintaa tällä hetkellä.

## 2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

### *Toiminta-ajatus*

Chagua kotipalvelut on yksityinen terveydenhuollon kotihoidon yritys, jonka tarkoituksena on tarjota luotettavaa palvelua asiakkaille sekä tuottaa laadukasta ja turvallista kotiympäristöä ikäihmisille ja vammaisille henkilöille pääkaupunkiseudulla, eli Helsingissä, Espoossa, ja Vantaalla.

Tuotamme kotihoito-, kotisairaanhoidon- ja omaishoidon tukipalveluita, ja tarjoamme myös henkilökohtaista avustamista. Kaikki palvelemamme asiakasryhmämme ovat kotona asuvia, pitkäaikaissairaita ikäihmisiä ja vammaisia aikuisia, joiden avuntarve on säännöllistä tai vaatii ympärivuorokautista hoitajan läsnäoloa. Meidän asiakkaitamme hoidetaan ammattimaisesti ja terveydenhuollon ammattilaisten toimesta. Lisäksi asiakkaamme kohdataan ja hoidetaan yksilöllisesti ja turvallisesti.

Tehtävämme on lievittää asiakkaidemme kärsimystä ja parantaa heidän hyvinvointiaan. Siksi toiminnassamme korostetaan kotisairaanhoidon, kotihoitoa sekä tukipalveluita ikäihmisille ja vammaisille aikuisille. Näihin hoitoihin kuuluvat muun muassa kuten lääkehoito, verikokeiden otto, rokotukset, avustaminen arjessa, hygieniasta huolehtiminen tai ruokailun kanssa avustaminen, Lisäksi autamme aktiiviteeteissa kuten ulkoilussa, kaupassa tai apteekissa käymisessä sekä tarjoamme saattajapalvelua.

### *Arvot ja toimintaperiaatteet*

Toimintaamme ohjaavat voimassa oleva lainsäädäntö ja suositukset sosiaalihuollossa. Meidän arvojamme ovat vastuunotto, koti ja tila, hyvä elämän laatu, turva, yhteistyö, mukavuus ja luottamus.

Suunnittelemme, toteutamme ja arvioimme hoitotyön tarpeet päivittäin, sillä asiakkaitamme arvostetaan ja heille tarjotaan laadukasta ja erinomaista hoitoa. Meidän tavoitteemme on tuottaa asiakkaillemme ammatillista terveydenhoitoa, jonka tuloksena he saavat mukavan ja pitkän, laadukkaan elämän. Tavoitteiden saavuttamiseksi luomme ajantasaisen lääkehoitosuunnitelman ja kehitämme henkilökunnan ammattitaitoa järjestämällä tarvittavaa koulutusta. Pidämme säännöllisiä palavereita, ja asiakkaiden kanssa keskustellaan asioista yhteiskokouksissa.

Omavalvontasuunnitelman laatii palveluista vastaava johtaja. Suunnitelmaa seurataan jatkuvasti, ja sitä arvioidaan vuosittain useilla eri tavoilla. Tarvittaessa myös muutamme toimintaamme omavalvontasuunnitelmaan tehtyjen lisäysten mukaisesti. Omavalvonnan suunnitteluun osallistuvat vastaava johtaja ja muu henkilökunta. Omavalvontasuunnitelma on julkisesti nähtävillä Chaguan toimintayksikössä ja nettisivuillamme, joten asiakkaat, omaiset, ja muut viranomaiset voivat tutustua siihen helposti.

### **3 RISKIENHALLINTA**

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

Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia arvioidaan monipuolisesti asiakkaiden, omaisten sekä henkilökunnan ilmoitusten pohjalta. Riskit voivat aiheutua esimerkiksi fyysisestä toimintaympäristöstä, toimintatavoista, asiakkaista tai henkilökunnasta. Tämän vuoksi riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja korjaaminen täytyy tehdä sosiaalihuoltolain 48 §: n mukaisesti.

Riskienhallinta ei kuulu vain yrityksen tehtäviin, vaan myös henkilökunnan työtehtäviin. Kaikki havainnot täytyy ilmoittaa vastaavalle johtajalle.

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

Kohdistamme riskienhallintaa toimintayksikössämme suunnittelemalla toimintaa epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittatapahtumien kirjaamiseksi, analysoimiseksi, raportoimiseksi sekä jatkotoimien toteuttamiseksi.

#### ***Riskienhallinnan työnjako***

Vastaava johtaja huolehtii omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä pitää huolen siitä, että henkilökunnalla on riittävästi tietoa turvallisuusasioista ja riittävästi voimavaroja toimimaan turvallisuussäännösten mukaisesti työvuorossa. Riskienhallinta vaatii aktiivista osallistumista ja yhteistyötä henkilökunnalta, joten toimintayksikössämme koko henkilökunta osallistuu turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

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

- I. Kaikki henkilökunnan jäsenet ovat velvollisia tuomaan esille riskejä ja epäkohtia. Havainnoista tulee ilmoittaa heti vastaavalle johtajalle.
- II. Jokainen henkilökunnan jäsen vastaa omasta työstään, jota arvioidaan aina kuin mahdollista. Hoitajien tulee myös arvioida omaa ja muiden

pätevyyttä sekä tehdä yhteistyötä muiden hoitajien kanssa omassa työympäristössään.

- III. Henkilökunnan työturvallisuuden vuoksi kaikki työoloihin liittyvät vaaratekijät pyritään tunnistamaan ja niistä ilmoitetaan vastaavalle johtajalle. Henkilökunta osallistuu vaaratekijöiden ehkäisemään sekä toimenpiteiden kehittämiseen vastaavan johtajan kanssa.
- IV. Pyrimme tunnistamaan vaarat ja arvioimaan ne kaupungin ohjeiden mukaisesti toimintayksikössämme.
- V. Raportoimme ja dokumentoimme aina huolellisesti riski- ja epäkohta-havaintoja toimintajärjestelmäämme.

### ***Riskien tunnistaminen***

Riskienhallinnan prosessissa sovitaan toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan.

Riskien ja epäkohtien kartoitukset on tehty kaupungin työsuojeluohjeen mukaisesti, ja kartoitusta seurataan jatkuvasti. Toimenpiteitä päivitetään kerran kuukaudessa, jos tarvetta ilmenee.

Asiakkaat sekä omaiset voivat ilmoittaa havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat sekä riskit kirjallisessa muodossa. Vastaava johtaja käsittelee ilmoitukset ja lähettää tiedot kaupungin työsuojeluun.

Riskien ja epäkohtien tilanteita ovat esimerkiksi asiakasturvallisuudessa ilmenevät puutteet, kuten perushoivassa ja hoidossa ilmenevät vakavat puutteet, epäasiallinen ja loukkaava puhuttelu palvelutilanteissa, asiakkaan epäasiallinen kohtaaminen jne.

### ***Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsittelyminen***

Yrityksen riskienhallinnan ja epäkohtien käsittelyminen aloitetaan ensin tunnistamalla läheltä piti -tilanne. Työntekijän työtehtäviin kuuluu tunnistaa toiminnassaan nämä tilanteet. Jos kyseisen kaltainen tilanne ilmenee, toimii työntekijä arvionsa mukaisesti ja arvioi nopeasti, miten ehkäistä sekä välttää kyseinen tilanne jatkossa. Ennen kaikkea hänen tulee dokumentoida havaitsemansa tilanne läheltä piti -järjestelmään. Johtajan vastuulla on kehittää kotihoidon toimintaa riskienhallinnasta saatujen tietojen perusteella. Keskustelemalla henkilökunnan kanssa palaverissa epäkohdat ja riskit otetaan käsittelyyn, ne arvioidaan ja mietitään jatkotoimenpiteitä.

Toisin sanoen vastaava johtaja ryhtyy tarvittaviin toimenpiteisiin tilanteen korjaamiseksi arvioimalla tehtyjen toimenpiteiden riittävyyden.

### ***Korjaavat toimenpiteet***

Epäkohtia aletaan korjaamaan tunnistamalla ja arvioimalla tilanteen taustalla vaikuttavat syyt. Tämän jälkeen tilanteita seurataan ja niitä pyritään estämään aina kuin mahdollista. Jos kyseessä on uusi todettu epäkohta, ilmoitetaan siitä heti johtajalle. Jos epäkohdat joko uhkaavat asiakkaiden terveydenhuollon toteutumista tai epäkohtaa ei saada korjattua, vastaavan johtajan on ilmoitettava asiasta kunnan terveydenhuollon johtavalle viranhaltijalle, eli sosiaali- ja terveystalvelujen johtajalle, aluehallintovirastolle tai Valviralle (§ 49).

### ***Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano***

Aluehallintovirasto tai Valvira voivat antaa määräyksen epäkohdan poistamiseksi ja päättää sitä koskevista lisätoimenpiteistä siten kuin on erikseen säädetty.

Vastaava johtaja tiedottaa tiimivastaavalle, henkilökunnalle, omaisille ja yhteistyötahoille korjaavia toimenpiteitä koskevat päätökset. Tiimivastaava järjestää kerran kuukaudessa palaverin, jossa käydään läpi kaikki tärkeät muutokset, ja ne kirjataan luettavaan muistioon.

## **4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN**

### ***Oma- valvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt***

Vastaava johtaja Laureta Uhomhoabhi

### ***Ketkä ovat osallistuneet oma- valvonnan suunnitteluun***

Vastaava johtaja ja Chagua henkilökunta

### ***Kuka vastaa oma- valvonnan suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot)***

Vastaava johtaja – Laureta Uhomhoabhi

0401632015, laureta.uhomhoabhi@chagua.fi

### ***Oma- valvontasuunnitelman seuranta***

Vastaava johtaja seuraa oma- valvontasuunnitelmaa jatkuvasti ja sitä arvioidaan vuosittain useilla eri tavoilla, tarvittaessa muutamme toimintaamme.

### ***Oma- valvontasuunnitelman julkisuus***

Oma- valvontasuunnitelma on julkisessa nähtävillä Chagua- toimintayksikössä ja nettisivuillamme, joten asiakkaat, omaiset, ja muut viranomaiset voivat tutustua siihen helposti.

## 5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

### *Palvelutarpeen arviointi*

Teemme aina palveluntarpeen arvioinnin sekä suunnitelman asiakkaan ja hänen lähiomaistensa kanssa. Otamme hoitosuunnitelmassa huomioon asiakkaan toimintakyvyn ja voimavarat, terveydentilan, ravitsemuksellisen tilan sekä sosiaalisen kyvykkyyden. Tarjoamme arvion pohjalta asiakkaillemme sekä kotihoitoa että tukipalveluita (ks. kohta 2, palvelutyypit ja asiakasryhmät).

Hoidon tavoitteena on asiakkaan toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuuksien tarjoaminen.

### *Hoito- ja palvelusuunnitelma*

Hoitosuunnitelmaan tekemiseen sekä arviointiin osallistuvat vastaava sairaanhoitaja ja lähihoitaja asiakkaan omassa kodissa. Uudet asiakkaat tulevat joko suoraan palvelusetelin ja kunnan ostopalvelun kautta tai yksityisesti. Hoitosuunnitelmapalaverissa kysytään asiakkaalta hoidon tarve ja toiveet sekä tunnistetaan tämän yksilölliset voimavarat ja toimintakyky. Tämän jälkeen kerromme asiakkaalle palveluistamme sekä niiden tavoitteista. Lopuksi hyväksytämme hoitosuunnitelman asiakkaalla sekä hänen omaisellaan. Asiakkaan toimintakyky arvioidaan yhteistyössä kunnan kotihoidon lääkärin kanssa. Apuna tarpeen mukaan arvioinnissa mittareina toimivat RAVA ja MMSE. Tarjoamme arvioinnin perusteella sekä kotihoitoa että tukipalveluita (ks. kohta 2, palvelutyypit ja asiakasryhmät).

Jokaiselle asiakkaalle laaditaan yksilöllinen hoito- ja palvelusuunnitelma, joka on nähtävissä toimintajärjestelmässämme. Seuraamme suunnitelman toteutumista säännöllisesti, ja teemme muutoksia tarpeen mukaan.

Kotihoito- ja kotisairaanhoitopalvelut ikäihmisille ja vammaisille aikuisille ovat arvolisäverottomia palveluita. Arvonlisäverottomia palveluita on oikeutettu ostamaan henkilö, jonka toimintakyky on alentunut esimerkiksi iän tai sairauden takia.

Henkilökuntamme käyttää toimintajärjestelmää (Nursebuddy), joka sisältää myös hoito- ja palvelusuunnitelmat. Toimintajärjestelmään päivitetään hoitoraportti jokaisen hoitokerran jälkeen. Toimintajärjestelmä sekä hoito- ja palvelusuunnitelma käydään läpi jokaisen henkilökunnan jäsenen kanssa perehdytyksessä.

Laadimme asiakkaan hoitosuunnitelman tekemällä yhteistyötä muiden terveydenhuollon ammattilaisten, kuten kunnan lääkärin, fysioterapeuttien ja apteekin henkilökunnan kanssa. Lisäksi teemme mahdolliset muutokset hoito- ja palvelusuunnitelmaan kerran vuodessa sen mukaan, mikä palvelee parhaiten asiakkaan tilannetta. Mahdolliset muutokset suunnitelmaan tehdään asiakkaan ja hänen lähiomaistensa kanssa.



Emme harjoita vastaanottoa, vaan asiakkaita hoidetaan heidän kotonaan. Asiakkaiden ulko-ovet lukitaan aina käynnin jälkeen asiakasturvallisuuden varmistamiseksi. Kiinnitämme huomiota asiakkaidemme turvallisuuteen kotona ja arvioimme jatkuvasti turvallisuuteensa liittyviä mahdollisia riskejä, hoitovälineiden tarvetta ja niiden käyttöä.

Palvelusuhteen alkaessa asiakas luovuttaa kotiavaimet meille allekirjoittamalla avainluovutuslomakkeen. Lomakkeita on kaksi samansisältöistä kappaletta, yksi kummallekin osapuolelle. Asiakkaan kotiavaimia säilytetään toimintayksikön asiakkaille varatussa avainlaatikossa. Jokaisen asiakkaan kotiavaimet on nimetty ja numeroitu tiimin ja käyntitarkoituksen mukaan. Hoitaja käyttää asiakkaan luovuttamaa avainta käynnin aikana ja palautettu sen takaisin laatikkoon käynnin jälkeen. Asiakkaiden toimintaohjausjärjestelmästä ilmenevät hoitajan, asiakkaan sekä avaimen tiedot.

### ***Hoito- ja kasvatussuunnitelma***

Tällä hetkellä Chagua kotihoito ei tarjoa lastenhoitopalvelua.

### ***Asiakkaan kohtelu***

#### ***Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen***

Kaikki henkilökuntamme jäsenet arvostavat ja kunnioittavat asiakkaan itsemääräämisoikeutta sekä antavat hänelle mahdollisuuden osallistua omaa hoitoaan koskevaan päätöksentekoon.

Sitoutumisemme asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen vahvistetaan jo ensimmäisessä hoitosuunnitelmapalaverissa, jonka aikana tutustumme asiakkaisiin ja selvitämme sekä heidän päivittäiset rutiininsa että hoitotoiveensa.

Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan asiakasta hoitavan lääkärin ja omaisten kanssa, ja tulokset kirjataan asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Lääkäri päättää rajoitteiden käytöstä asukkaan ja omaisten kanssa käydyn keskustelun perusteella. Hoitajat ja omaiset voivat ehdottaa rajoittamistoimenpiteitä. Hoitaja ilmoittaa näistä lääkärille, joka antaa rajoittamispäätöksen.

Terveydenhuollossa, rajoittamistoimenpiteet ovat välillä tarpeellisia. Rajoittamistoimenpiteet voivat liittyä esimerkiksi tupakoinnin vähentämiseen, pyörätuolin tai turvavyön käyttöön, sängyn reunan korottaminen tai laskeminen, hygienihaalarin käyttöön tai sängyn turvavyön käyttöön ja poistoon. Kaikista rajoittamistoimenpiteistä tehdään kirjaukset myös asiakastietoihin ja niistä ilmoitetaan henkilökunnalle, asiakkaalle sekä lähiomaisille. Hoitaja seuraa asukkaan vointia ja arvioi rajoitteiden tarpeellisuutta säännöllisesti joka 3kk välein. Rajoitteiden käytöstä luovutaan heti, kun ne eivät ole enää tarpeellisia.

Sosiaalihuollossa, esimerkiksi henkilökohtainen avustaminen palvelut, rajoittamistoimenpiteet ovat tarpeettomia.

Tällä hetkellä meillä ei ole sosiaalihuollon asiakkaita. Sitten jos on, sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja palvelusuunnitelma perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen. Palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta.

Jos rajoitustoimenpiteisiin joudutaan turvautumaan, on niille oltava laissa säädetty peruste. Sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti, henkilön ihmisarvoa kunnioittaen.

### ***Asiakkaan asiallinen kohtelu***

Hoitajamme toimivat oikeudenmukaisesti. Hoidamme kaikki potilaan yksilöllisen hoitotarpeen mukaan ja terveysongelmista, kulttuurista, uskonnosta, äidinkielestä sekä sukupuolesta riippumatta. Vastaava johtaja seuraa kaikkia hoitotöitä asiakkaiden toiminnanohjausjärjestelmästä, ja hän soittaa asiakkaille säännöllisesti, jolloin heille tarjoutuu mahdollisuus antaa avoimesti palautetta. Kaikki palaute on tärkeää.

Jos asiakkaat ja omaiset kokevat epäasiallista kohtelua, vastaava johtaja järjestää heti yhteispalaverin, johon osallistuvat vastaava sairaanhoitaja ja lähihoitaja. He selvittävät tapahtuman kuunnellen kaikkia osapuolia. Lopuksi sovitaan ratkaisu ja mahdolliset jatkotoimenpiteet. Sen jälkeen vastaava sairaanhoitaja dokumentoi ja tiedottaa asian sekä ratkaisut muulle henkilökunnalle viikkopalaverissa.

Lisäksi asiakkaalla ja tämän omaisilla on oikeus tehdä kirjallinen muistutus tai ottaa yhteyttä sosiaaliasiamieheen tai potilasasiamieheen.

### ***Asiakkaan osallisuus***

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

Palveluidemme laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämisessä otamme huomioon asiakkailtamme sekä lähiomaisilta palveluistamme saamamme palautteen. Palautteen kerääminen kehittää palvelun laatua sekä parantaa asiakastyytyväisyyttä.

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

Asiakkaat sekä omaiset voivat antaa palautetta joko sähköpostitse, suullisesti tai laittamalla palautteen toimintayksikön palautelaatikoihin.

Arvostamme kaikkea palautetta, ja sen avulla luodaan mahdollisia ratkaisuja tilanteesta riippumatta. Vastaava johtaja järjestää henkilökunnan kanssa palaverin kaksi kertaa vuodessa liittyen palautteista saatuun tyytyväisyyskyselyyn. Palaverin tarkoituksena on kehittää toimintastrategiaa asiakkaiden palvelutyytyväisyyden edistämiseksi.

### **Asiakkaan oikeusturva**

- a) Muistutuksen vastaanottaja

Laureta Uhomhoabhi, Palvelupäällikkö, 0401632015

- b) Sosiaaliamiehet Espoo, Helsinki, Vantaa yhteystiedot sekä tiedot heidän tarjoamistaan palveluista

Espoo - Eva Peltola 09 816 51032

Helsinki - Sari Herlevi ja Teija Tanska 0931043355

Vantaa - Miikkael Liukkonen 0983922537

Potilasasiamies neuvoo sosiaalihuollon asiakaslain (812/2000) sekä potilaslain (758/1992) soveltamiseen liittyvissä asioissa. Potilasasiamies neuvoo asiakkaita heidän oikeuksistaan terveydenhuollon palveluissa sekä valvoo heidän oikeusturvaansa. Sosiaalihuollossa potilasasiamies toimii ikään kuin välittäjänä asiakkaan ja viranhaltijoiden välillä ja avustaa valitusten tekemisessä tilanteissa, joissa asiakkaat ovat syystä tai toisesta tyytymättömiä tiettyihin asioihin.

Potilasasiamies toimii määrittämällä asiakkaiden oikeudet ja valvomalla heidän oikeusturvaansa. Toimintayksikössä on palautelaatikko, johon asiakkaat ja omaiset voivat laittaa omaa palautetta. Asiakkaita ja heidän omaisiaan kuunnellaan ja heidän toiveensa huomioidaan. Palautteet luetaan, ja johtaja seuraa jatkuvasti tyytyväisyyskyselyjen tuloksia sekä kehittää toimintaa henkilökunnan kanssa.

- c) Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

Kuluttajaneuvonta 029 505 3050 (ma–pe 9–12)

Kuluttajaneuvonta avustaa ja toimii sovittelijana kuluttajan ja yrityksen välisessä riitatilanteessa, antaa kuluttajille ja yrityksille tietoa kuluttajan oikeuksista ja velvollisuuksista sekä neuvoo näitä asunto- ja kiinteistökaupan ongelmissa.

Vastaava johtaja vastaa ja käsittelee asiakkaiden muistutuksia vähintään kahden viikon kuluessa niiden saapumisesta. Hän antaa asiakkaalle kirjallisen vastauksen muistutukseen mahdollisimman nopeasti. Muistutukset ja muutospäätökset käsitellään yhdessä henkilökunnan kanssa.

## 6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

### Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Tavoitteemme on edistää ja tukea asiakkaidemme normaalia elämää kotona, löytää erilaisia auttamismenetelmiä sekä ennaltaehkäiseviä ja kuntoutumista tukevia keinoja lisäämään henkilön itsenäistä selviytymistä niin kotiympäristössä kuin ulkonakin. Tähän kuuluu esimerkiksi erilaisia aktiviteetteja, päiväkerhoja sekä kuntoutusta hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti. Asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan asiakkaan toiminnanohjausjärjestelmässä.

### *Ravitsemus*

Hoitohenkilökunta tarkkailee asiakkaan ravitsemustilaa ja tekee tarvittaessa MNA-arvion tämän ravitsemustilasta ja tarvittaessa varmistaa että, asiakas saa riittävästi nesteitä. Asiakkaat punnitaan kerran kuussa, ja dokumentoimme tulokset huolellisesti asiakastietojärjestelmään. Henkilökunta avustaa tarvittaessa kaikkien aterioiden ja välipalojen valmistamisessa.

### *Hygieniäkäytännöt*

Toimintayksikön hygieniatasolle asettamat laadulliset tavoitteet ja niiden toteuttamiseksi laaditut toimintaohjeet sekä asiakkaiden yksilölliset hoito- ja palvelusuunnitelmat määrittävät omaavalvonnassa tavoitteet. Näihin kuuluvat asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisen sekä infektioiden ja muiden tarttuvien sairauksien leviämisen estäminen. Asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmassa arvioidaan asiakkaan tarvitsema päivittäinen hygienia-apu.

Palvelusuunnitelmaan kirjataan asiakkaan henkilökohtaisen hygienian huomiointi ja palvelua toteutetaan ammattimaisesti. Chaguan vastaava johtaja ja sairaanhoitaja seuraavat asiakkaiden päivittäisen henkilökohtaisen hygienian ylläpitoa ja henkilökunnan toimintaa hygienian toteuttamisessa ja ylläpitämisessä. Vastaava johtaja vastaa hygieniasuunnitelman ajantasaisuudesta ja ohjeistaa henkilökuntaa aseptiseen ja hygieeniseen työskentelytapaan sekä neuvoo heitä tarttuvien sairauksien leviämisen ehkäisyssä. Tarvittaessa hän konsultoi kaupunkien (Helsinki, Espoo, Vantaa) hygieniahoitajaa. Lisäksi varmistamme, että henkilökunnan työasut ovat aina siistit ja asianmukaiset.

Noudatamme THL:n ohjeita tartuntatautien ehkäisyssä estääksemme infektioiden ja muiden tarttuvien sairauksien leviämisen sekä ohjeen infektioiden torjunnasta pitkäaikaishoidossa ja hoivassa, varsinkin korona-aikana. Hoitajat noudattavat hyvää käsihygieniaa asiakaskäyntien kaikissa vaiheissa. Tarpeen mukaan käytetään pitkähihaisia suojaesiliinoja, suu-nenäsuojia tai erityiskäsineitä niin hoitotilanteissa kuin pyykkihuollossa. Käsihygienian merkitystä korostetaan niin henkilökunnalle, asiakkaille kuin omaisille näiden vierailukäynnillä.

Jos asiakkaalla todetaan virustartunta, hoitaja noudattaa hygieniasuunnitelmaa ohjeistuksen mukaisesti. Hän myös dokumentoi tilanteen ja laatii tarkan raportin sekä muiden hoitajien että siivousammattilaisten käyttöön.

Siivous toteutetaan siivoussuunnitelman mukaisesti. Siivous ja pintojen desinfektio, seuramme ohjeen infektioiden torjunnasta pitkäaikais-hoidossa ja hoivassa.

### ***Terveyden- ja sairaanhoito***

Palvelujen yhdenmukaisen toteutumisen varmistamiseksi on yksikölle laadittava toimintaohjeet asiakkaiden suun terveydenhoidon sekä kiireettömän että kiireellisen sairaanhoidon järjestämisestä. Toimintayksiköllä on oltava ohjeistus myös äkillisen kuolemantapauksen varalta. Terveys- ja sairaanhoitopalveluun kuuluu myös asiakkaan saattaminen terveyteen liittyviin tapaamisiin, kuten lääkärikäynneille.

Kiireettömissä tilanteissa hoidamme kaikki sairaanhoidolliset sekä lääketieteelliset asiat tekemällä yhteistyötä kunnan kotihoitolääkärin kanssa siinä tapauksessa, että asiakkaalla on oikeus käyttää tämän palveluja. Mikäli asiakas on kotoisin toisesta kunnasta, tehdään yhteistyötä joko asiakkaan oman terveysasemalääkärin kanssa tai joko asiakkaan tai tämän omaisten palvelun aloittamisen yhteydessä nimeämän yksityisen lääkärin kanssa.

Kiireellisen sairaanhoidon tarpeessa olevan asiakkaan tapauksessa soittamme hätänumeroon 112. Akuutin sairaalahoidon mahdollisesta tarpeesta konsultoidaan ensin kotihoidon lääkäriä. Kliinisen hoidon tarpeen määrittämiseksi konsultoimme joko kunnan päivystyssairaalaan tai terveysneuvontaa.

Kun asiakas lähtee sairaalaan, tehdään hänelle niin sanottu hoitajan lähete asiakastietojärjestelmässä (Nursebuddy). Annamme ambulanssihenkilökunnalle asiakkaan uusimman lääkelistan, joka on myös asiakkaan kotona olevassa kansiossa. Virka-aikana tapahtuvan äkillisen kuolemantapauksen yhteydessä vuorovastaava ilmoittaa asiasta kunnan kotihoitajan lääkärille, joka tulee toteamaan asiakkaan kuolleeksi sekä ilmoittaa tapahtuneesta omaisille. Muina aikoina soitetaan hätänumeroon, jonka kautta saadaan lääkäri paikalle toteamaan asiakkaan kuolleeksi.

Vastaava sairaanhoitaja vastaa kaikkien tiimien asiakkaiden terveyden seurannasta yhteistyössä lääkärin kanssa. He myös valvovat asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidon toteutumista lääkäreiden antamien ohjeiden mukaisesti. Seuranta ja terveyden edistäminen kuuluvat kaikkien hoitajien perustehtäviin.

### ***Lääkehoito***

Toimintayksiköllämme on oma lääkehoitosuunnitelma. Lääkehoitosuunnitelma on yksikkömme erinomainen lääkitysturvallisuuden kehittämisen työväline, jonka avulla ohjataan kaikkia työntekijämme vastuullisen ja turvallisen lääkehoidon toteuttamisessa. Lääkehoitosuunnitelma laaditaan STM:n Turvallinen lääkehoito -oppaan mukaisesti, ja sitä päivitetään aina tarpeen vaatiessa. Lääkehoitosuunnitelma myös tarkastetaan vuosittain moniammatillisessa yhteistyössä.

Lääkehoidon toteuttamisen kokonaisuudesta vastaavat yksikön johtaja ja vastaava sairaanhoitaja yhteistyössä kunnan kotihoidon lääkärin tai asiakkaan yksityisen tai oman terveysasemalääkärin kanssa. Toiminnan vastuut ja velvollisuudet on määritelty lääkehoitosuunnitelmassa. Tarvittaessa konsultoidaan myös muita asiantuntijoita tai järjestetään moniammatillinen hoitoneuvottelu asiakkaan ja tämän omaisten kanssa.

Hoitosuunnitelmasta sovittaessa hoitaja voi lähteä asiakkaan mukaan saattajaksi tiedonkulun varmistajaksi esimerkiksi sairaalakäyntien yhteydessä. Asiakas tai tämän omaiset voivat tilata taksin itse etukäteen ennen tapaamista, ja hoitaja lähtee mukaan saattajaksi. Jos asiakas tai tämän omaiset eivät pysty tilaamaan taksia itse, hoitaja voi tilata taksin asiakkaan puolesta. Asiakas tai tämän omaiset maksavat itse taksin.

### ***Monialainen yhteistyö***

Monialainen yhteistyö toimii konsultoimalla muita asiantuntijoita tai järjestämällä moniammatillisia hoitoneuvotteluja asiakkaan tai tämän omaisten kanssa. Tällöin asiakasta koskevat, suojatut asiakirjat lähetetään joko sähköpostilla tai soittamalla.

## **7 ASIAKASTURVALLISUUS**

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

Sosiaalihuollon omavalvonta koskee asiakasturvallisuuden osalta sosiaalihuollon lainsäädännöstä tulevia velvoitteita, eli sosiaalihuoltolain 48 § ja 49 § mukaisesti.

Palo- ja pelastusturvallisuudesta sekä asumisterveyden turvallisuudesta vastaavat eri viranomaiset kunkin alan oman lainsäädännön perusteella. Sosiaalihuoltolain 48 § ja 49 §, kaikki henkilökunnan jäsenet ovat velvollisia ilmoittamaan välittömästi vastaavalle johtajalle havaitsemistaan ilmeisistä epäkohdan uhkista asiakkaan sosiaalihuollon toteutumiseksi. Asiasta ilmoitettava sosiaali- ja terveyspalvelujen johtajalle ja aluehallintovirastolle tai Valviralle (§ 49). Aluehallintovirasto tai Valvira voivat antaa määräyksen epäkohdan poistamiseksi ja päättää sitä koskevista lisätoimenpiteistä siten kuin erikseen säädetään.

Kotihoidossa havainnoidaan ja tehdään ehdotuksia asiakkaan asuinympäristön parantamiseksi. Kotihoidon yhteydessä myös testaan säännöllisesti asiakkaan turvalaitteet ja palovaroittimet. Poikkeusolojen hoidon järjestämiseksi on laadittu suunnitelma.

## **Henkilöstö**

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

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon viranomaisten vaatimukset, eli sovellettava lainsäädäntö sosiaalihuollon ammattihenkilöistä.

Tällä hetkellä meillä työskentelee kaksi sairaanhoitajaa, viisi lähihoitajaa, kolme hoiva-avustajaa sekä palvelusta vastaava johtaja (Sairaanhoitaja AMK). Vastaava johtaja arvioi henkilökunnan rekrytointitarvetta, jonka mukaan hän voi tarvittaessa hankkia lisää hoitajia ostopalveluna. Tällä hetkellä meillä työskentelee 11 hoitajaa ostopalveluiden kautta.

Palveluidemme toiminnassa otetaan erityisesti huomioon henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen. Seuraamme myös jatkuvasti henkilökunnan määrää ja sen riittävyttä asiakkaiden toiminnanohjausjärjestelmän kautta.

Palveluista vastaava johtaja vastaa työvuorosuunnitelmasta sekä siitä, että työvuorossa on riittävä määrä henkilökuntaa. Hän huolehtii myös poissaoloista ja sijaisten hankkimisesta. Johtaja arvioi henkilökunnan määrää, osaamista ja koulutustarvetta jatkuvasti.

Äkillisten sijaisten tai henkilökunta puutos takia, luomme eri alueelle tiimit, jotka kuuluvat sopivat henkilökunnan määrää työ vuoroissa. Jos henkilökunnan on pois, jokainen tiimit pystyvät jatka asiakas käynnit poissaolo huolimatta. Vastaava johtaja ja tiimi vastaava valvovat tiimit toiminnat.

Palveluista vastaava johtaja ottaa huomioon henkilökunnan ja sijaisten koulutuksen, työkokemuksen, toiminnallisen tarpeen ja asiakasturvallisuuden. Työnhakijalta tiedustellaan aina tämän työkokemuksesta sekä kysytään mahdollisen suosittelijan yhteystiedot.

Henkilökunnan rekrytointi tapahtuu rekrytointiohjelmaa noudattaen. Johtaja tarkistaa työnhakijan koulutustaustan alkuperäisistä todistuksista ja tämän ammatillista pätevyyttä koskevat tiedot sekä lääkehoidollisten lupien ajantasaisuuden Valviran JulkiTerhikistä ja Julkisuosikista. Työntekijä on yrityksen työsopimuksen allekirjoittaessaan velvollinen noudattamaan yrityksen eettisiä sääntöjä.

Palveluista vastaava johtaja ja vastaava hoitaja ovat vastuussa opiskelijoiden perehdyttämistä. Perehdytys jatkuu asteittain perehdytys suunnitelman mukaisesti. Käytössämme on perehdytyksen seurantalomake, ja perehdytyksen aiheisiin kuuluvat asiakkaan toiminnanohjausjärjestelmä, asiakastietojen käsittely ja tietosuoja, omavalvontasuunnitelma sekä lääkehoitosuunnitelma

toimintayksikössä. Opiskelijoiden tulee olla ammatillisesti päteviä, eli heillä tulee olla suoritettuna 120 - 140 opintopistettä vaativa tutkinto, ja heidän lääkehoitolupiansa tulee olla ajantasaiset.

Täydennyskoulutusta järjestetään vuosittain täydennyskoulutussuunnitelman määrittämien tarpeiden mukaisesti. Koulutussuunnitelmaa laadittaessa johtaja ja työntekijä sopivat siitä, millä tavalla koulutussuunnitelmaa lähdetään toteuttamaan. Täydennyskoulutuskursseja ja sovittuja opintokokonaisuuksia tentteineen voi suorittaa verkko-opintoina. Johtaja järjestää kehityskeskustelut ja seuraa työntekijän kehitystä.

## **ALIHANKINTANA OSTETUT PALVELUT JA NIIDEN TUOTTAJAT**

Chagua kotihoito ei käytä alihankintaa tällä hetkellä. Jos on, alihankinnoista on laadittu sopimukset, joissa on kuvattu palvelujen laatuvaatimukset. Vastaava johtaja seuraa palveluiden laatua ja sopimuksenmukaisuutta.

### ***Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus***

Henkilökuntamme noudattaa ilmoitusvelvollisuutta sosiaalihoitolain 48 § ja 49 § mukaisesti. Kaikki henkilökunnan jäsenet ovat velvollisia ilmoittamaan välittömästi vastaavalle johtajalle havaitsemistaan epäkohdista tai ilmeisistä epäkohdan uhkista asiakkaan sosiaalihoitoon toteutumiseksi. Esimerkiksi asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, perushoivassa ja hoidossa vakavia puutteita, puhutellaan epäasiallisesti ja loukkaavasti palvelussa, asiakkaan epäasiallista kohtaamista, jne. Henkilökunnan edustaja voi tehdä ilmoituksen lomakkeella joko itse tai toisen henkilökunnan jäsenen kanssa salassapitosäännösten sitä estämättä.

Lisäksi, vastaava johtaja huomioidaan ja käsitellään asiakkaan ja omaisen epäkohdat ilmoitukset. Esimerkiksi varastetut tavaroita käynnit aikana, hoitajat käynnit tekemättä.

Vastaava johtaja ryhtyy tarvittaviin toimenpiteisiin tilanteen korjaamiseksi arvioimalla tehtyjen toimenpiteiden riittävyyden. Mikäli epäkohtaa ei saada korjattua, on asiasta ilmoitettava sosiaali- ja terveystieteiden johtajalle ja aluehallintovirastolle tai Valviralle (§ 49). Aluehallintovirasto tai Valvira voivat antaa määräyksen epäkohdan poistamiseksi ja päättää sitä koskevista lisätoimenpiteistä siten kuin erikseen säädetään.

### ***Toimitilat***

Emme harjoita vastaanottoa, vaan asiakkaita hoidetaan heidän kotonaan. Kotihoidon toimitilana on toimisto, joka sijaitsee toiminnan kannalta keskeisessä paikassa. Asiakkaiden ulko-ovet lukitaan aina käynnin jälkeen asiakasturvallisuuden varmistamiseksi. Kiinnitämme huomiota asiakkaidemme turvallisuuteen kotona ja arvioimme jatkuvasti turvallisuuteensa liittyviä mahdollisia riskejä, hoitovälineiden tarvetta ja niiden käyttöä.



Palvelusuhteen alkaessa asiakas luovuttaa kotiavaimet meille allekirjoittamalla avainluovutuslomakkeen. Lomakkeita on kaksi samansisältöistä kappaletta, yksi kummallekin osapuolelle. Asiakkaan kotiavaimia säilytetään toimintayksikön asiakkaille varatussa avainlaatikossa. Jokaisen asiakkaan kotiavaimet on nimetty ja numeroitu tiimin ja käyntitarkoituksen mukaan. Hoitaja käyttää asiakkaan luovuttamaa avainta käynnin aikana ja palautettu sen takaisin laatikkoon käynnin jälkeen. Asiakkaiden toimintaohjausjärjestelmästä ilmenevät hoitajan, asiakkaan sekä avaimen tiedot.

Siivouksesta ja pyykeistä huolehditaan palvelukuvauksissa yksilöllisesti sovitulla tavalla. Hoitajat huolehtivat asiakkaiden pyykeistä heidän toiveidensa mukaan, mutta kotisiivouksen tarve kartoitetaan erikseen. Suunnitelman pohjalta laaditaan kotisiivousohjelma asiakkaan ja tämän omaisten kanssa. Siivousammattilaisillamme on pitkä kokemus siivousalalta.

### ***Teknologiset ratkaisut***

Turvapalvelut toteutetaan ostopalveluna. Turvapalveluiden hankinnasta on laadittu ohjeistus. Hoitohenkilökunta testaa säännöllisesti kotihoidon asiakkaiden laitteet sekä palovaroittimet. Muilta osin asiakas ohjataan itse testaamaan laitteet säännöllisesti.

### ***Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet***

*Terveydenhuollon laitteella tarkoitetaan terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetun lain (629/2010) 5 §:n mukaan instrumenttia, laitteistoa, välinettä, ohjelmistoa, materiaalia tai muuta yksinään tai yhdistelmänä käytettävää laitetta tai tarviketta, jonka valmistaja on tarkoittanut muun muassa ihmisen sairauden diagnosoimiseen, ehkäisyyn, tarkkailuun, hoitoon tai lievitykseen Toiminnanharjoittajan velvollisuuksista on säädetty terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetun lain 24–26 §:ssä sekä Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontaviraston antamissa määräyksissä 1-4/2010. Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamista vaaratilanteista tehdään ilmoitus Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskukselle (Fimea). Omavalvontasuunnitelmassa toimintayksikölle nimetään ammattimaisesti käytettävien laitteiden ja tarvikkeiden turvallisuudesta vastaava henkilö, joka huolehtii vaaratilanteita koskevien ilmoitusten ja muiden laitteisiin liittyvien määräysten noudattamisesta.*

Vastuuhenkilön nimi ja yhteystiedot: LAURETA UHOMHOABHI

Jokaisen tiimin vastaava hoitaja huolehtii siitä, että asiakkaalla on tarvitsemansa hoito- ja apuvälineet sekä niiden siisteydestä. Huolehdimme myös välineiden toimintakunnosta ja säännöllisestä huollosta.

Jos laitteiden toimivuudessa havaitaan poikkeavuuksia, ne toimitetaan huoltoon. Vastaava hoitaja opastaa asiakasta hoitoon liittyvien terveydenhuollonlaitteiden käytössä.

Vaaratilanteista ilmoitetaan laaditun ohjeistuksen mukaan.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

HUS Apuvälinekeskus / Espoon yksikkö Käyntiosoite Karvasmäentie 6, Espoon sairaala Apuvälineyksikkö, 1. Krs

## **8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN**

Rekisteriselosteenme on luettavissa [www-sivuillamme](#) sekä toimintayksikössämme. Vastaava johtaja seuraa tietosuoja- ja henkilötietojen käsittelyä jatkuvasti. Kaikki henkilökuntamme jäsenet ovat tietoisia tietosuojasta ja salassapitosäännöksistä, ja he ovat työsopimuksen allekirjoittaessaan sitoutuneet noudattamaan salassapito- ja vaitiolovelvollisuutta.

Meillä on velvollisuus tarjota sekä uusille työntekijöille että harjoittelijoille perehdytys tietosuoja-asioihin työssäoppimisjakson aikana.

Työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen perehdytys lomakkeella, jonka perehdyttäjä itse täyttää. Vastaava johtaja arkistoi perehdytyslomakkeet. Yksikössä on laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste.

### ***Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot***

Laureta Uhomhoabhi, [laureta.uhomhoabhi@chagua.fi](mailto:laureta.uhomhoabhi@chagua.fi)

## **9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA**

Yrityksen omavalvontasuunnitelmaa seurataan jatkuvasti, ja sen perusteella arvioidaan asiakkailta, omaisilta ja henkilökunnalta saatavaa palautetta ja havaintoja sekä määritetään kehittämiskohteita, jotka auttavat tarjoamiemme palveluiden laadun parantamisessa. On koko henkilökuntamme tehtävä tunnistaa ja dokumentoida toiminnassamme havaitsemiaan poikkeamia, uhkia ja vaaratilanteita. Tämä auttaa meitä käsittelemään asiat sekä luomaan kehittämissuunnitelmia yhteistyössä henkilökunnan kanssa.

Jokainen ehkäisevä ja korjaava toimenpide ovat arvioitu säännöllisesti niin, etteivät havaitsemamme epäkohdat, poikkeamat tai riskit toistuisi. Tiimivastaavan vastuulla on, että näistä sekoista on informoitu tiimiä viikkopalaverissa.

## 10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

*Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.*

Paikka ja päiväys Espoo, 16.08.2021

Allekirjoitus ja nimenselvennys \_\_\_\_\_