



OMAVALVONTASUUNNITELMA 3/2024

CHAGUA OY

23.5.2024

## Sisällys

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT .....	3
2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN .....	4
3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET .....	5
4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO .....	6
5 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN .....	9
6 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET .....	9
7 ASIAKASPALAUTE .....	14
8 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA .....	15
9 ASIAKASTURVALLISUUS .....	18
10 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN .....	21
11 OMAVALVONNAN KEHITTÄMINEN .....	22

## 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja: Chagua Oy Y-tunnus: 2234026-8

### **Hyvinvointialueet:**

Helsinki

Keski-Uudenmaan hyvinvointialue

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue

Itä-Uudenmaan hyvinvointialue

Vantaan ja Keravan hyvinvointialue.

Kanta-Hämeen hyvinvointialue

**Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus:** Nimi: Chagua Oy

Katuosoite: Konstaapelinkatu 3

Postitoimipaikka: Espoo

Sijaintikunta yhteystietoineen: Konstaapelinkatu 3, 02650 Espoo

**Toimitusjohtaja** Henry Nganga

Puhelin: 050 5716830 Sähköposti: [henry.nganga@chagua.fi](mailto:henry.nganga@chagua.fi)

**Liiketoimintajohtaja** Tiina Moisala

Puhelin: 040 0590605 Sähköposti: [tiina.moisala@chagua.fi](mailto:tiina.moisala@chagua.fi)

**Kotihoidon palvelupäällikkö** Emma Lehto

Puhelin: 040 163 2015 Sähköposti: [emma.lehto@chagua.fi](mailto:emma.lehto@chagua.fi)

**Kotihoidon vastaava sairaanhoitaja** Caroline Githae-Jansson

Puhelin: 045 639 1020 Sähköposti: [caroline.jansson@chagua.fi](mailto:caroline.jansson@chagua.fi)

**Palvelumuoto:**

Asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; kotisairaanhoidon, sosiaalipalveluiden ja kotihoidon palveluiden tarjoaminen tuen tarpeessa oleville aikuisille ja ikäihmisille.

**Toimintalupatiedot:**

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut) Rekisteröintipäätöksen ajankohta 10.11.2021 AVI-lupa yksityisen terveyden- huollon palveluiden tuottamiselle pääkaupunkiseudulle. Muutos/päivitys 6.3.2024.

## 2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Sosiaalihuoltolain 47 §:n mukaisesti sosiaalihuollon toimintayksikön tai muun toimintakokonaisuudesta vastaavan tahon on laadittava omavalvontasuunnitelma sosiaalihuollon laadun, turvallisuuden ja asianmukaisuuden varmistamiseksi. Chagua Oy:n on nähtävillä Chagua Oy:n nettisivuilla [www.chagua.fi/omavalvontasuunnitelma](http://www.chagua.fi/omavalvontasuunnitelma), yrityksen intrassa sekä kotihoidon toimistolla tulostettuna.

Omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja päivitykseen osallistuvat henkilöt yrityksessä:

Liiketoimintajohtaja Tiina Moisala

Palvelupäällikkö Emma Lehto

Vastaava sairaanhoitaja Caroline Githae-Jansson

Kaikki työntekijät mahdollisuuksien mukaan.

Omavalvontasuunnitelma päivitetään neljän kuukauden välein tai useammin mikäli tilanteissa tai yrityksen käytänteissä tapahtuu muutoksia.

### 3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Chagua Oy:n kotipalveluiden toiminta perustuu sosiaalihuollon palveluita ohjaaviin lakeihin ja asetuksiin. Chagua kotipalvelut on yksityinen kotihoidon toimija, jonka toiminta-ajatuksena on tarjota monipuolista ja yksilöllistä hoitoa pääkaupunkiseudulla ikäihmisille, sekä vammaispalvelun asiakkuuksille.

Tarjoamme kotiavun, kotihoidon ja kotisairaanhoidon palveluita sekä omaishoidon tukipalveluita ja henkilökohtaisen avun palveluita. Asiakkaamme ovat omissa kodeissaan asuvia, pitkäaikaissairaita ikäihmisiä ja vammaisia aikuisia, joiden avuntarve on pitkäaikaista ja säännöllistä. Tarvittaessa tarjoamme myös lyhytaikaista ja kertaluonteista palvelua.

Toimintamme tarkoitus on mahdollistaa asiakkaan omassa kodissaan asuminen ja tukea asiakkaan mahdollisimman itsenäistä ja autonomista arkielämää.

Palveluvalikoimamme on laaja, mikä mahdollistaa aidosti asiakkaan tarpeista lähtevän ja palvelutarpeen mukaan muuttuvan palvelukokonaisuuden muodostamisen. Halutessaan asiakas voi hankkia lähes kaikki tarvitsemansa hoivapalvelut samalta palveluntuottajalta, jolloin hankintaprosessista tulee asiakkaan kannalta vaivaton, sekä sujuva. Palveluihimme kuuluvat kotiapu, kotihoito, kotisairaanhoido, omaishoitajan tukipalvelut, henkilökohtaisen avustajan palvelut sekä saattaja-avustaja –palvelut.

#### **Arvot ja toimintaperiaatteet:**

##### **Chagua Oy: n arvot ovat:**

- Vastuullisuus
- Asiantuntijuus
- Arvostus
- Aito välittäminen

#### **Chagua Oy:n toimintaperiaatteet:**

Kotisairaanhoido- ja kotihoitopalvelut kotiin helposti, nopeasti ja vaivattomasti  
Sosiaalitoimen palvelut asiakkaiden tarpeiden mukaan helposti, nopeasti ja vaivattomasti. Toimintaperiaatteita ohjaa lainsäädäntö ja toimialaa koskevat ohjeistukset ja suositukset. Lisäksi Chagua kotihoidon toimintaperiaatteita ovat:

- **Asiakaslähtöisyys**, kotihoito on suunniteltu vastaamaan asiakkaan yksilöllisiä tarpeita, asiakkaan mielipiteet, toiveet ja arvot otetaan huomioon palvelusuunnittelussa ja kotihoidon toteutuksessa.
- **Itsemääräämisoikeus**, tavoitteena on tukea asiakkaan itsenäisyyttä, sekä päätöksentekoa oman elämän valinnoista ja päivittäisistä toiminnoista. Asiakkaalle annetaan mahdollisimman paljon vastuuta omasta hoidostaan.
- **Kokonaisvaltainen hoito**, kotihoidon tehtävänä ei ole keskittyä pelkästään asiakkaan fyysiseen terveyteen, vaan otetaan huomioon asiakkaan psyykkinen ja sosiaalisen hyvinvoinnin näkökulma. Kotihoito pyrkii toiminnallaan ehkäisemään ongelmia ja ylläpitämään asiakkaan hyvinvointia ennaltaehkäisevillä toiminnoilla. Tämä sisältää terveydentilan jatkuvaa seuranta erilailla mittareilla.
- **Yhteistyö muiden toimijoiden kanssa**, kotihoidon tehtävänä on tehdä aktiivisesti yhteistyötä terveydenhuollon, omaisten, muiden tukipalveluiden kanssa varmistaakseen asiakkaan kokonaisvaltaisen hoidon ja tuen kotona asumisen jatkumiseksi.
- **Jatkuvuus ja suunnitelmallisuus**, hoitotyön suunnittelu tehdään yhdessä asiakkaan (ja mahdollisuuksien mukaan omaisten) kanssa, siihen kuuluu hoito- ja palvelusuunnitelman tekeminen, RAI-arviointien tekeminen, säännöllinen seuranta ja kirjaaminen. Tavoitteena on tarjota jatkuvaa ja suunnitelmallista kotihoitoa asiakkaan tarpeet ja toiveet huomioiden.

## 4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

### **RISKIENHALLINTA:**

Riskien hallinnan lähtökohtana Chagua Oy:llä on palveluun liittyvien riskitilanteiden tunnistaminen, josta voisi tulla vaaratilanne, työmatkalla, kotipalveluiden toimistolla, asiakkaiden välisillä matkoilla, asiakkaiden luona tai jossain muussa paikassa mikä on työn tekemisen kannalta välttämätöntä. Sosiaali- ja terveydenhuollon työssä työhön liittyy aina erilaisia riskejä, jotka tarkastetaan riskikartoituksen avulla määräajoin työturvallisuuslain mukaisesti. Työntekemisessä arvioidaan riskien merkitys asiakkaiden ja työntekijöiden

turvallisuudelle ja terveydelle, sekä tehtävän työn laadulle.

Chagua Oy:ssä tehdään vuosittain riskien kartoitus, johon osallistuu mahdollisuuksien mukaan koko työyhteisö. Riskienkartoitus listan mukaisesti tehdään suunnitelma, johon pohjautuen toteutetaan korjaavat muutokset ja päivitetään toimintatapoja riskien vähentämiseksi. Riskit pyritään laittamaan aikataulullisesti järjestykseen, jolloin akuuteimpiin riskeihin paneudutaan ensimmäisenä. Riskien tunnistaminen ja arviointi tehdään Chagua Oy:n luomaan omaan taulukkoon valtakunnallisen ohjeistuksen mukaisesti. Riskien hallintaa tehdään aktiivisesti koko henkilöstön kanssa ja tarvittaessa tehdään muutoksia ja kehitetään toimintaa riskien minimoimiseksi.

#### **Luettelo riskienhallinnan ja omavalvonnan toimeenpanon ohjeista:**

- ProPilvipalvelut: läheltäpiti ja vaaratapahtumien ilmoitus järjestelmä
- Lääkehoidon riskienhallinta
- Potilasturvallisuus
- Työntekijäturvallisuus työssä
- Domacare potilastietojärjestelmä
- Domacare työaikaseuranta
- Erilaiset kyselyt ja mittarit
- Työssäjaksamisen tukeminen

Säännöllinen ja toistuva kommunikaatio työntekijöihin on iso osa riskien hallintaa:

#### **Riskien tunnistaminen:**

- ProPilvipalvelut
- Lääkepoikkeamat
- Potilasturvallisuus
- Työturvallisuus

Asiakkaat saavat sopimusvaiheessa oman esihenkilön yhteystiedot, miten saavat vaivattomasti yhteyttä palveluntarjoajaan. Riskien tunnistaminen ei ole vain kerran vuodessa tapahtuvaa toimintaa riskienarvioinnin taulukon laatimisessa ja päivittämisessä, vaan riskienarviointia tehdään jatkuvasti käytännön työssä.

Työyhteisön työntekijät tuovat esiin epäkohtia, laatu- ja turvallisuuspoikkeamia ja riskejä eri tavoilla, suullisesti suoraan esihenkilölle tai yhteisessä palaverissa, tai ProPilvipalvelut

alustalle omalla nimellä, mahdollisuus myös antaa palautetta nimettömänä.

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

Tilanteet dokumentoidaan sähköisenä järjestelmäämme saman päivän aikana, tilanteet käydään läpi viimeistään 14 vrk kuluessa tapahtumasta esihenkilön johdolla asianosaisten kanssa.

### **Korjaavat toimenpiteet:**

Tapahtuman jälkeen tilanteeseen palataan yhdessä sovitun ajan jälkeen, jolloin selvitetään, onko sovittuja muutoksia toiminnassa tapahtunut. Tilanteen läpi- käydessä sovitaan yksilöllisesti jatkotoimenpiteet. Esihenkilö huolehtii kirjaukset seuranta-asiakirjaan.

### **Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano:**

Tapahtuman läpikäynnin jälkeen tiedotetaan korjaavista toimenpiteistä yhteistyötahoille ja muulle henkilökunnalle.

### **Valvontalain mukainen ilmoitusvelvollisuus**

Valvontalain 29 § mukaisesti sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimivien on toimittava siten, että asiakkaalle toteutettavat sosiaalipalvelut toteutetaan laadukkaasti. Chagua Oy:n henkilöstö on valvontalain 29 § mukaan ilmoitusvelvollinen huomattaessaan epäkohdan tai mahdollisen uhan asiakkaan hoidossa. Ilmoitus tehdään Chagua Oy:n palvelupäällikölle tai vastaavalle sairaanhoitajalle. Jokaista työntekijää kehoitetaan heti perehdytysvaiheessa tuomaan esille mahdollisia epäkohtia ja niiden uhkia. Tällöin epäkohdan tai mahdollisen epäkohdan uhan syyt käydään läpi perusteellisesti työyhteisön kesken ja tehdään tarvittavia korjauksia toimintaan ja omavalvontasuunnitelmaan. Jos epäkohta tai epäkohdan uhka on jonkun muun toimijan tavasta toimia seurausta niin Chagua Oy:n työntekijä tekee ilmoituksen hyvinvointialueen kotihoidon vastuuhenkilölle, jonka tehtävänä on tehdä tarvittavat toimenpiteet epäkohdan tai epäkohdan uhan parantamiseksi. Ilmoitus tehdään kirjallisesti esihenkilölle ja esihenkilö tekee ilmoituksen hyvinvointialueen asiakkaista hyvinvointialueen toiminnasta vastaavalle henkilölle.



### **Huoli-ilmoitus velvollisuus kotihoidossa**

Huoli-ilmoitus tehdään jos hoitajalla herää huoli asiakkaan voinnista ja pärjäämisestä kotona. Huoli-ilmoitus mahdollistaa ilmoituksen tekemisen, jos epäillään asiakkaan joutuvan kaltoin kohdelluksi kotihoidossa tai muussa ympäristössä. Huoli-ilmoitus tehdään oman hyvinvointialueen sosiaalityöntekijälle, sen voi tehdä nimettömänä tai omalla nimellä. Ilmoituksen tekemisen syyksi riittää jo huoli pärjäämisestä kotioloista. Jos epäillään, että kotihoidon käyntejä ei ole riittävästi apua kotona pärjäämisen tueksi, tai esimerkiksi on epäilyä asiakkasta kohdistuvaa fyysistä tai psyykkistä väkivaltaa, hyväksikäyttöä tai kiristystä.

## 5 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

### **Omaavonnan suunnittelusta vastaava henkilö:**

Päävastuullisena laatijana Palvelupäällikkö Sh/Th YAMK Emma lehto

Kuka vastaa omaavonnan suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot):

Emma Lehto, Kotihoidon palvelupäällikkö terveydenhoitaja YAMK

[emma.lehto@chagua.fi](mailto:emma.lehto@chagua.fi) puh: 040 163 2015

Omaavonntasuunnitelman seuranta:

Omaavonntasuunnitelma tarkastetaan ja päivitetään neljän kuukauden välein.

Omaavonntasuunnitelma on nähtävillä yrityksen nettisivuilla [www.chagua.fi](http://www.chagua.fi)

ja yrityksen toimistolla Konstaapelinkatu 3, Espoo.

## 6 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

### **Palvelutarpeen arviointi**

Miten yksityisen kotihoidon asiakkaan palvelun tarve arvioidaan - mitä mittareita arvioinnissa käytetään?

Hoito- ja palvelusuunnitelma tehdään jokaiselle asiakkaalle sopimuksen teon yhteydessä, samalla arvioidaan asiakkaan palvelutarpeen tilanne. Toivottavaa olisi, että hoitosuunnitelman teossa olisi mukana asiakkaan omainen tai omaisia. Toiminta-

suunnitelman teossa on käytössä RAI-mittari ja muita erilaisia asiakkaan hoidon jatkuvuutta tukevia mittareita. RAI-arviointi tehdään mahdollisimman pian uuden asiakkaan tullessa sekä puolen vuoden välein. Hoito- ja palvelusuunnitelma päivitetään vähintään 6kk välein tai hoito- tai palvelutarpeen muuttuessa.

Hyvinvointialueelta tulevien asiakkaiden ensimmäisen hoito- ja palvelusuunnitelman laatii hyvinvointialue. Hoito- ja palvelusuunnitelman päivitykset tehdään yhteistyössä hyvinvointialueen kanssa. RAI-arviot tehdään hyvinvointialueen omaan Raisoft-järjestelmään ja hyvinvointialueen asiakkaiden väliarviot ja viikoittaiset arviot kirjataan Lifecare-potilastietojärjestelmään.

Hoito- ja palvelusuunnitelman lisäksi asiakkaalle tehdään tarvittaessa avaintenluovuttamisesta kirjallisesti. Asiakkaan luovuttaessa avaintaan Chagua Oy:lle tehdään avaintenluovutus dokumentti molemmille osapuolille. Dokumenttiin kuitataan myös asiakkuuden päättyessä avainten takaisin luovutus.

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

Palvelutarpeen arviointi tehdään mahdollisuuksien mukaan asiakkaan ja lähiomaisten kanssa. Palvelutarpeen arviointi on osa jatkuvaa asiakkaan tilan seuranta ja mittareiden tulkintaa.

#### **Hoito- ja palvelusuunnitelma**

#### Miten hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan, päivitetään ja miten sen toteutumista seurataan?

Hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan asiakkuuden alkaessa, suunnitelmaa päivitetään tarpeen mukaan, vähintään 6kk välein. Suunnitelman päivitystä voi pyytää asiakas, omainen, työntekijä, lääkäri tai joku asiakkaan hoitoon osallistuva henkilö, joka kokee päivityksen tarpeelliseksi. Hyvinvointialueen asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmat tulevat hyvinvointialueelta. Tällöin ne tallennetaan Domacaren potilastietojärjestelmään sellaisenaan. Väliarviointi asikkaille tehdään vähintään 6kk välein, mikäli asiakkaan vointi muuttuu ja avuntarpeen määrä muuttu niin tehdään väliarvio. Hyvinvointialueen asiakkaiden väliarviopyynnöt tehdään ohjeistusten mukaisesti.

Miten varmistetaan, että asiakas saa riittävästi tietoa eri vaihtoehtoista ja miten asiakkaan näkemys tulee kuulluksi?

Aktiivisella kommunikaatiolla asiakkaan kanssa, tiedottamisella asiakkaalle sekä omaisille

Miten varmistetaan, että henkilökunta tuntee hoito- ja palvelusuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti?

Hoito- ja palvelusuunnitelman teon jälkeen suunnitelma käydään suullisesti läpi kaikkien asiakkaan hoitoon osallistuvien työntekijöiden kanssa. Hoito- ja palvelusuunnitelma tallennetaan sähköiseen potilastietojärjestelmään Domacareen. Valmis hoito- ja palvelusuunnitelma annetaan tiedoksi kaikille suunnitelman teossa mukana oleville, asiakkaalle ja asiakkaan luvalla myös omaisille.

### **Omahoitajuus**

Jokaiselle Chagua Oy:n asiakkaalle nimetään omahoitaja, joka osallistuu asiakkaiden asioiden hoitamiseen ja vastaa asiakkaan hoidosta yhdessä vastaavan sairaanhoitajan ja yrityksen lääkärin kanssa. Omahoitajuuden tavoitteena on luoda hyvä ja turvallinen yhteistyösuhde asiakkaan ja mahdollisesti omaisten kanssa. Omahoitajan tehtävänä on hoitaa hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti esiin tulleet asiat asiakkaan arjen sujuvoittamiseksi. Tämän lisäksi omahoitaja huolehtii:

- Rai-arviointien tekemisen asiakkuuden alussa ja päivityksen 6kk välein. Hyvinvointialueen asiakkaiden Rai-arvioinnit tehdään hyvinvointialueen ohjeistuksen mukaan.
- Väliarviointien tekemisen ja hoito- ja palvelusuunnitelmien päivittämisestä tarvittaessa, vähintään 6kk välein.
- Säännöllisestä yhteydenpidosta asiakkaan omaisiin sovitusti.

### **Asiakkaan kohtelu**

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Jokaisella asiakkaallamme on itsemääräämisoikeus ja mahdollisuuksien mukaan pyritään varmistamaan asiakkaan toiveet. Esimerkiksi jos asiakas toivoo ainoastaan naishoitajaa käynnille, pyrimme toiveen toteuttamaan. Lisäksi kuunnellaan asiakasta ja tehdään asiakkaan toiveita kuunnelleen laadukasta hoitotyötä. Nämä asiat käydään läpi hoito- ja palvelusuunnitelman luomisessa.

Itsemääräämisoikeuden toetuminen edellyttää, että huomioidaan asiakkaan omat mielipiteet ja toiveet. Asiakkaan toimintakyvyn tukeminen mahdollistaa sen, että asiakkaan omatoimisuutta sekä itsenäisyyttä pystytään tukemaan kotiarjessa mahdollisimman pitkään.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen tulee aina olla välttämätöntä hoidon tai palvelun turvaamiseksi. Rajoitustoimenpiteestä tehdään yksilöity määräaikainen päätös, josta vastaa lääkäri. Lääkärin tehtävänä on arvioida, million rajoitustoimenpiteen käyttö voidaan lopettaa. Olennasta rajoitustoimenpiteen käytössä on, että sitä pidetään voimassa vain niin kauan kuin se on tarpeellista, 6kk kerrallaan.

### **Asiakkaan asiallinen kohtelu**

Miten varmistetaan asiakkaiden asiallinen kohtelu ja miten menetellään, jos epäasiallista kohtelua havaitaan?

Epäasiallisesta asiakkaan kohtelusta tehdään aina kirjallinen selvitys yrityksen vastuuhenkilölle ja asia käsitellään asianosaisten kanssa. Mikäli kotipalvelu perustuu ostopalveluun valitus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle.

Asiakkaan tehdessä valitus kotipalvelusta, Chagua Oy:n palvelupäällikkö tai vastaava sairaanhoitaja selvittää tapahtuman asiakkaan (ja/tai hänen omaisen) kanssa.

Tapahtuman perusteella tehdään korjaukset ja mahdolliset muutokset toimintaan asiakkaan hoidossa. Tarvittaessa asiakas ohjataan ottamaan yhteyttä hyvinvointialueen kotihoidon palveluvastaavaan. Mikäli huomataan, ettei tästä huolimatta asia korjaannu, on asiakkaalla oikeus tehdä ilmoitus sosiaalihuollon tarpeesta joko hyvinvointialueen sosiaaliasiavastaavaan tai potilasasiavastaavaan.

Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua, haittatapahtuma tai vaaratilanne?

Asia käsitellään yhteisessä palaverissa, tilanteesta tehdään aina kirjallinen selvitys ja selvitys tallennetaan sähköiseen järjestelmään, yrityksessä käytössä ProPilvipalvelut.

### **Asiakkaan osallisuus**

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen. Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

Asiakaspalautetta kerätään 6kk välein sähköisellä kyselyllä, joka lähetetään sähköpostitse asiakkaalle ja asiakkaan omaisille (jos ovat olleet mukana suunnitelman teossa ja on asiakkaan suostumus). Tarvittaessa kyselyyn voi vastata paperisena, jolloin mukana on palautuskuori. Kyselyihin vastataan anonyymisti. Kyselyt käydään läpi johtoryhmässä ja tehdään raportti tuloksista. Havaittuihin epäkohtiin puututaan ja kehitetään toimintaa. Toiminnan kehittämisen vaikutusta seurataan aktiivisesti yhdessä henkilöstön kanssa.

### **Asiakkaan oikeusturva**

Muistutuksen vastaanottaja: Palvelupäällikkö Emma Lehto, emma.lehto@chagua.fi

### **Sosiaali- ja potilasasiavastaava**

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan yhteystiedot sekä tiedot heidän tarjoamistaan palveluista:

- Neuvoo lain sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) sekä laki potilaan asemasta ja oikeuksista. (758/1992) soveltamiseen liittyvissä asioissa.
- Tiedottaa asiakkaan ja potilaan oikeuksista.
- Toimii asiakkaan ja potilaiden oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi.
- Neuvoo ja tarvittaessa avustaa muistutuksen tekemisessä, potilasvahinkoasioiden käsittelemisessä ja vahingonkorvausasioissa.

Sosiaali- ja potilasasiavastaava on puolueeton taho, joka ei tee päätöksiä, eikä ota kantaa lääketieteelliseen hoitoon.

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiavastaavina toimivat Jenni Henttonen ja Terhi Willberg

[Sosiaali- ja potilasasiavastaava | Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue \(luvn.fi\)](#)

Puhelin: 029 151 5838

Sähköposti: [sosiaali.potilasvastaava@luvn.fi](mailto:sosiaali.potilasvastaava@luvn.fi)

**Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista:**

Kilpailu- ja kuluttajavirasto puh. 029 505 3050

Kuluttajaneuvonta ma, ti, ke, pe klo 9–12 ja to 12–15

[www.kkv.fi/kuluttajaneuvonta/](http://www.kkv.fi/kuluttajaneuvonta/)

Ohjeistus sähköiseen asiointiin [www.asiointi.kkv.fi/fi](http://www.asiointi.kkv.fi/fi)

Postiosoite: KKV, PL 5, 00231 Helsinki

Miten yksikön toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä?

Käydään läpi johtotiimissä ja tehdään kirjallinen selvitys tilanteesta.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle enintään 14 vrk.

## 7 ASIAKASPALAUTE

Asiakaspalautejärjestelmää käytetään, jotta pystymme kehittämään toimintaamme asiakaspalvelulähtoisemmäksi ja saadaan tietoa asiakkaiden näkökulmasta kotihoidosta. Asiakaspalautteen voi laittaa ProPilvipalvelut kautta anonymisti tai halutessaan henkilökohtaisesti. Mikäli asiakas ei voi käyttää sähköistä palautetietojärjestelmää asiakas voi antaa palautteen hoitajalle tai kotihoidon Palvelupäällikölle suoraan, joka kirjaa sen sähköiseen palautejärjestelmään välittömästi palautteen saatuaan.

### **Palautteiden käsittely**

Palutteen tultua Chagua Oy:n sähköiseen palautejärjestelmään huomio käsitellään yrityksessä sisäisesti ja laaditaan tarvittaessa toimenpidesuunnitelma, miten voidaan jatkossa välttää epäkohtien syntyminen ja kehittää toimintaa. Palautteen laadusta ja kiireellisyydestä riippuen tehdään työyhteisön ja yksittäisen työntekijän kanssa palautteen purku keskustelu ja toimenpiteet. Palautteiden mukaisia muutoksia toiminnassa seurataan aktiivisesti yrityksessä, jolloin saadaan toiminnan kehittämiseen arvokasta tietoa.

## 8 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

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

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

Työssä asiakkaan kotona osallistetaan asiakasta kotiaskareisiin, avustetaan mahdollisimman vähän, mutta riittävästi. Mahdollistetaan asiakkaan ulkoilu.

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

Mahdollistetaan esimerkiksi asiakasta osallistumaan edellä mainittuihin toimintoihin.

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

Seuranta suoritetaan erilaisilla mittareilla, sekä hoitosuunnitelman päivityksessä keskustelemalla. Päivittäin kirjataan asiakkaan toimintakykyä koskevat tiedot sähköiseen potilastietojärjestelmä Hilikkaan.

### **Ravitseminen:**

Miten yksikön ruokahuolto on järjestetty?

Kotihoidossa asiakas huolehtii itse ruokahuollon, hoitajat avustavat ravitsemuksen toteutumisessa.

Miten asiakkaiden erityiset ruokavaliot ja rajoitteet otetaan huomioon?

Kotihoidossa asiakas huolehtii itse ruokahuollon, hoitajat avustavat ravitsemuksen toteutumisessa.

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

Seuranta suoritetaan tarvittaessa kirjaamalla ylös esimerkiksi nestelistaan, ja erilaisilla mittareilla. Hoitosuunnitelman laatimisessa keskustellaan tarpeista seurantaan. Päivittäin kirjataan asiakkaan ravitsemusta koskevat huomiot sähköiseen potilastietojärjestelmä Domacareen.

**Hygieniakäytännöt:**

Miten yksikössä seurataan yleistä hygieniatasoa ja miten varmistetaan, että asiakkaiden tarpeita vastaavat hygieniakäytännöt toteutuvat laadittujen ohjeiden ja asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmien mukaisesti?

Kotihoidossa asiakas itse huolehtii kodin puhtaudesta, hoitaja siistii käynnillä jäljet, vie tarvittaessa roskat ym. Hoitajat avustavat hoitosuunnitelman mukaisesti hygieniassa.

Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään?

Riittävä ja tarpeenmukainen suojaus ja ohjeistus suojautumiseen hoitotyössä. Käsien desinfektio ja tehdaspuhtaat kertakäyttökäsineet ennen asiakaskosketusta.

Hengityssuojain käytössä tarvittaessa, vaihdetaan jokaisen asiakaskäynnin jälkeen uuteen. Käsien desinfektio aina hanskojen vaihdon yhteydessä, käsien pesu, kun käsissä on näkyvää likaa. Sairaana ei mennä töihin. Työntekijöillä on kansallisen rokotusohjelman mukaiset rokotukset.

Miten yksikön siivous ja pyykinhuolto on järjestetty?

Asiakas huolehtii itse mahdollisuuksien mukaan siivous- ja pyykinhuollosta. Hoitosuunnitelman mukaisesti hoitaja voi tehdä kotihoidon avustavia töitä kotikäynneillä.

**Terveyden- ja sairaanhoito:**

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

Asiakas itse (ja omaiset) huolehtii julkisen puolen toimijoiden kanssa asiakkaan kiireettömästä sairaanhoidosta ja suunhoidosta. Hoitaja avustaa jokapäiväisessä



suunhoidon toteutuksessa. Kiireellisessä sairaanhoidossa arvion tekee hoitaja yhdessä sairaanhoitaja ja tarpeen mukaan lääkärin kanssa. Äkillisessä kuolemantapauksessa ohjeistus on soittaa aina heti hätänumeroon (112), jonka jälkeen soitetaan omaisille.

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

Terveyttä seurataan erilaisilla mittareilla ja kirjaamalla huomiot potilastietojärjestelmään. Terveyttä edistetään huolehtimalla yhteistyössä laaditun hoitosuunnitelman mukaisesta hyvästä ja laadukkaasta hoitotyöstä.

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

Kotihoidossa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta vastaa oman alueen julkinen sairaanhoito yhdessä yrityksen vastaavan sairaanhoitajan ja lääkärin kanssa. Yksityinen palveluntarjoaja tekee säännöllistä ja saumatonta yhteistyötä julkisen puolen kanssa.

#### **Lääkehoito:**

##### Miten asiakkaiden lääkehoidon toteutusta seurataan ja päivitetään?

Asiakkaan omaa lääkehoidontoteutusta seurataan päivittäin ja päivitetään tarpeen mukaan. Vähintään 3kk tarkastetaan asiakkaan lääkehoidon toteutuksen ajantasaisuus.

##### Kuka vastaa lääkehoidosta?

Asiakkaan lääkehoidosta vastaa hoitajat, mikäli näin on hoitosuunnitelmassa sovittu. Päävastuu lääkehoidon toteutumisesta on yrityksen lääkärillä yhteistyössä yrityksen vastaavan sairaanhoitajan kanssa. Lääkärin tehtävänä on päivittää ja seurata asiakkaan lääkehoidon toteutusta yhdessä sairaanhoitajan kanssa.

#### **Monialainen yhteistyö:**

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

Kotihoidossa asiakas ja omaiset huolehtivat pääsääntöisesti monialaisesta yhteistyöstä. Yrityksellä on määrätty jokaiselle asiakkaalle omahoitaja, joka huolehtii yhdessä asiakkaan ja omaisten kanssa monialaisen yhteistyön toimivuudesta.

## 9 ASIAKASTURVALLISUUS

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

Hoito- ja palvelusuunnitelmassa käydään läpi asiakkaan koti turvallisuusnäkökulmasta. Huolehditaan, että asiakkaalla on riittävät apuvälineet käytettävissä ja huolehdittu asiakkaan perehdytyksestä käyttää apuvälineitä arjen askareissa. Samoin perehdytetään hoitajat apuvälineiden käyttöön. Hoitosuunnitelman mukaisesti huolehditaan asiakkaiden turvallisuudesta kotona. Kotihoidossa hoitajilla on monesti asiakkaiden avaimia käytettävissä. Tällöin hoitaja huolehtii työpäivän ajan asiakaskohteiden avaimista ja työpäivän lopulla toimittaa avaimet toimistolle lukittuun avainkaappiin. Palvelu- ja hoitosuunnitelmapalaverissa tehdään kirjallinen sopimus asiakkaiden avaimien säilytyksestä toimistolla.

Yhteistyötä tehdään tarpeen mukaisesti turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Kotihoidon asiakkailla ei ole pääasiassa rajoitustoimenpiteitä käytössä. Mikäli rajoitteita on, päätöksen rajoitteista tekee aina lääkäri määrääjäksi. Rajoite voi olla esimerkiksi lukollinen lääkkeiden säilytyslaatikko. Mikäli lääkäri katsoo lukollisen laatikon käytön kotihoidon asiakkaalla tarpeelliseksi asiakasturvallisuuden parhaaksi, lääkäri tekee siitä kirjallisen lausunnon potilastietojärjestelmään määrääjäksi.

### **Henkilöstö**

Mikä on yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne?

Kotihoidon palvelupäällikkö huolehtii työvuorosunnittelusta ja siitä, että työvuoross aon riittävä määrä henkilökuntaa. Tarvittaessa Kotihoidon vastaava sairaanhoitaja pystyy paikkaamaan kotihoidossa akuutteja henkilökuntapuutoksia. Kotihoidossa työntekijät käyvät asiakkaiden luona pääsääntöisesti yksin, joissakin tilanteissa asiakaskänneillä käydään parina, mikäli hoitosuunnitelmaan on niin kirjattu. Kotihoidon työntekijöille suunnitellaan riittävästi aikaa siirtymisiin asiakkaalta toiselle, sekä lakisääteisiin taukoihin on varauduttu hyvällä työvuorosunnittelulla.

Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?

Sijaisilla tulee olla riittävä koulutus, perehdytys ja lääkehoidonosaaminen kyseiselle asiakkaalle. Kaikilla sijaisilla on voimassa olevat lääkeluvat ja heidän pätevyytensä hoitotyöhön tarkastetaan työsuhteen alussa Terhikki-reksiteristä. Sijaiset perehdytetään Chagua Oy:n perehdytyskansion mukaisesti. Sijaisilta odotetaan kotihoidon kokemusta. Chagua Oy ei käytä alihankkijoita sijaisina kotihoidossa.

Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

Työyhteisössämme on riittävästi henkilökuntaa paikkaamaan sairaustapausten ja työntekijäpuutosten poissaolot. Chagua Oy:llä on henkilöstöä hyvin saatavilla ja tarvittaessa vastaava sairaanhoitaja voi mennä asiakaskäynneille.

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

Työyhteisön lähiesihenkilöille ja vastuuhenkilöille on varattuna riittävästi aikaa koordinoida työkohteiden henkilöstömäärät sopiviksi, jolloin työt ehditään hoitaa mahdollisimman pian, tunnollisesti ja tehokkaaksi.

Miten varmistetaan riittävä tuki- ja avustavissa työtehtävissä työskentelevien henkilöstön määrä?

Asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmassa käydään läpi asiakkaan tarpeet ja toiveet, jolloin pystytetään tekemään työvuorosunnittelu toimivaksi ja annetaan asiakkaille heille tarvitsema aika käynnillä.

**Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet:**

Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

Rekrytointiprosessissa huolehditaan työntekijän laillisuus Terhikki-rekisteristä, riittävät LOVe-luvat ja -näytöt. Kokemus hoitotyöstä katsotaan eduksi rekrytoinnissa. Eri asiakkailla voi olla erilaiset tarpeet ja toiveet, haastattemme sen mukaan ja korostamme työntekijän eri osa-alueiden osaamisen merkitystä. Työhön rekrytoidaan myös hoitoalan loppuvaiheen opiskelijoita (lähihoitaja 120osp ja sairaanhoitaja 140 op suoritettu).

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

Rekrytoinnissa huolehditaan riittävän perehdytyksen toteutumisesta asiakastyöhön. Yrityksen lähtökohtana on mennä ensimmäiselle asiakaskäynnille kokeneen hoitajan kanssa perehtymään työkohteeseen. Uusilla työntekijöillä on oikeus laadukkaaseen perehdytykseen ja Chagua Oy:llä panostetaan tähän.

**Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydenniskoulutuksesta:**

Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen?

Työntekijät ja loppuvaiheen opiskelijat ja sijaiset perehdytetään työhön perehdytyskansion mukaisesti. Työntekijät perehdytetään perehdytyslomakkeen mukaisesti. Jokainen perehdytyskohta kuitataan perehdyttäjän ja perehdytettävän toimesta.

Miten henkilökunnan täydenniskoulutus järjestetään?

Täydenniskoulutusta järjestetään työntekijöiden tarpeen ja innokkuuden mukaan.

**Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus:**

Miten henkilökunnan velvollisuus tehdä ilmoitus asiakkaan palveluun liittyvistä epäkohdista tai niiden uhista on järjestetty ja miten epäkohtailmoitukset käsitellään sekä tiedot siitä, miten korjaavat toimenpiteet toteutetaan yksikön omavalvonnassa (katso luku Riskienhallinta).

Yrityksellämme on käytössä sähköinen läheltä piti ja haattatapahtuma ilmoitus kanava ProPilvipalvelut, jonne ilmoitukset tehdään. Ilmoitukset käsitellään esihenkilöiden ja asianosaisten kanssa 14 vuorokauden kuluessa tapahtumasta ja siitä tehdään kirjallinen selvitys sekä suunnitelma jatkotoimenpiteisiin.

**Toimitilat**

- Tilojen käytön periaatteet.
- Asiakkaiden kotona ja työyksiköissä tehtävä työ.

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

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

Apuvälineet ja laitteet asiakas hankkii pääsääntöisesti itse, tarvittaessa hoitajamme on tukena hankintaprosessissa julkisen puolen kanssa. Apuvälineiden ja laitteiden käyttöön ja toimintaan perehdytetään asiakasta meidän toimestamme.

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

Pro Pilvipalvelut on käytössä läheltäpiti- ja vaaratilanteiden ilmoitusvelvollisuuden toteutumiseksi. Valvontalain 29 § mukaisesti työntekijöillä on aina ilmoitusvelvollisuus läheltäpiti- ja vaaratilanteissa. Työnteikän tulee tehdä ilmoitus saman päivän aikana, jolloin tieto menee ilmoituksen tehtyä yrityksen esihenkilölle. Perehdytyskansion ohjeistuksen mukaisesti ilmoituksen tekevä hoitaja ilmoittaa myös esihenkilölle saman päivän aikana tapahtumasta, jotta saadaan heti prosessi käyntiin ja puututtua tilanteeseen välittömästi.

## 10 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

### **Asiakastyön kirjaaminen**

#### Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?

Käytössä on sähköinen Domacare-potilastietojärjestelmä. Työsuhteen alussa työntekijälle hankitaan tunnukset ja perehdytetään potilastietojärjestelmän käyttöön.

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

Työvuorossa on varattu aikaa kirjaamiselle. Työntekijä kirjaa käynnin asiakkaan luona.

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

Työsuhteen alussa jokainen hoitaja allekirjoittaa salassapitokaavakkeen. Hyvä perehdytys työsuhteen alussa ja uusilla asiakaskäynneillä. Uudet työntekijät suorittavat tietosuojakoulutuksen osana perehdytystä.

Miten huolehditaan henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä ja täydennyskoulutuksesta?

Käydään läpi perehdytyksessä. Perehdytyksessä käytössä perehdytyskansio ja omavalvontasuunnitelma. Uusi työntekijä kuittaa perehdyttäjän kanssa perehdytyskohdat suoritetuksi.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Nganga Sari, [sari.nganga@chagua.fi](mailto:sari.nganga@chagua.fi)

## 11 OMAVALVONNAN KEHITTÄMINEN

Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Riskinhallinnan prosessissa käsitellään kaikki epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet sekä toiminnassa todetut kehittämistarpeet. Niille sovitaan riskin vakavuuden mukaan suunnitelma, miten asia hoidetaan kuntoon. Omavalvontaa kehitetään työntekijä- ja asiakaskyselyistä saatavista tuloksista ja niiden käsittelystä. Työyhteisö kehittää toimintaa säännöllisesti erilaisilla työyhteisön palavereilla yms.

Kehitettävät osa-alueet:

- Palauteprosessi
- Riskienhallinnan prosessi
- Varautumissuunnitelma
- Lääkehoito
- Asiakastyytyväisyyskysely

Oma- ja palvelupäällikkösuunnitelman seuranta. Oma- ja palvelupäällikkösuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja tai palvelupäällikkö.

Paikka ja päiväys:

Espoo 15.5.2024

*Emma Lehto*

---

Palvelupäällikkö Sh/Th Emma Lehto