

# OMAVALVONTASUUNNITELMA

22.8.2024



## SISÄLLYS

	2
1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot	3
1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot	3
1.2 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	4
2. Asiakasturvallisuus	6
2.1 Palveluiden laadulliset edellytykset	6
2.1 Vastuu palveluiden laadusta	7
2.3 Asiakkaan asema ja oikeudet	9
2.4 Muistutusten käsittely	14
2.5 Henkilöstö ja asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta	16
2.6 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi	18
2.7 Toimitilat ja välineet	18
2.8 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö	19
2.9 Lääkehoitosuunnitelma	20
2.10 Asiakastietojen käsittely ja tietosuoja	20
2.11 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen	21
3. Omavalvonnan riskienhallinta	22
3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	22
3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	25
3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	26
3.4 Ostopalvelut ja alihankinta	27
3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	27
4. Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	28
4.1 Toimeenpano	28
4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	28
Omavalvontasuunnitelman hyväksyjä	29

# 1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

## 1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot

Palveluntuottaja: Chagua Oy

Y-tunnus: 2234026–8

Osoite: Konstaapelinkatu 3, 02650 Espoo

Puhelinnumero: 040 1632 015

Sähköpostiosoite: [kotihoito@chagua.fi](mailto:kotihoito@chagua.fi)

Hyvinvointialueet: Helsingin kaupunki, Keski-Uudenmaan hyvinvointialue,  
Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue, Itä-Uudenmaan hyvinvointialue,  
Vantaan ja Keravan hyvinvointialue, Kanta-Hämeen hyvinvointialue

Kotihoidon hallinnollinen palvelupäällikkö Sari Mäkinen

Puhelin: 040 163 2015 Sähköposti: [sari.makinen@chagua.fi](mailto:sari.makinen@chagua.fi)

Kotihoidon operatiivinen palvelupäällikkö Caroline Githae-Jansson

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

Toimitusjohtaja Henry Nganga

Puhelin: 050 571 6830 Sähköposti: [henry.nganga@chagua.fi](mailto:henry.nganga@chagua.fi)

Toimintalupatiedot: Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Rekisteröintipäätöksen ajankohta 10.11.2021 AVI-lupa yksityisen terveydenhuollon palveluiden tuottamiselle pääkaupunkiseudulle.

## 1.2 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

### Palvelut:

Palveluihimme kuuluvat kotiapu, kotihoito, kotisairaanhoido, omaishoitajan tukipalvelut, henkilökohtaisen avustajan palvelut sekä saattaja-avustaja –palvelut.

### Henkilöstö:

Chagualla työskentelee 5 hoiva-avustajaa, 10 lähihoitajaa ja 6 sairaanhoitajaa. Lisäksi kotihoidossa toimii operatiivinen ja hallinnollinen palvelupäällikkö.

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.

### Chagua Oy: n arvot ovat:

- **Vastuullisuus** - Toimintamme perustuu lakien ja asetusten mukaiseen hyvään hoitoon. [Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992 - Ajantasainen lainsäädäntö - FINLEX ®](#) Noudatamme asiakkaan sekä mahdollisen omaisen kanssa yhdessä sovittua hoitosuunnitelmaa. Toimimme rehellisesti ja luottamuksellisesti, asiakkaan yksityisyyttä kunnioittaen. Meille on tärkeää toteuttaa ohjeiden ja säännösten mukaista /asiakkaan tietojen/asiakirjojen salassapitovelvollisuutta.

- **Asiantuntijuus** – Hoitomme laadun takaa hoivahenkilökunnan ammattitaito. Asiantuntijamme saavat säännöllisissä koulutuksissa ajantasaista tietoa sekä perustavat päätöksensä Kansallisiin Käypä hoito –suositukseen, jotka täydentävät lakia asiakkaan asemasta ja oikeuksista. Käytössämme on myös lääkäripalvelu, jota tarvittaessa konsultoimme.
- **Arvostus** – Kunnioitamme jokaisen asiakkaan ihmisarvoa, vakaumusta ja yksityisyyttä. Meillä asiakkaiden kohtaaminen perustuu arvostavaan kommunikointiin.
- **Aito välittäminen** - Haluamme tarjota asiakkaille tunteen kiireettömyydestä, kuuntelemisesta ja kohtaamisesta. Meille jokainen asiakas on arvokas.

#### Chagua Oy: n toimintaperiaatteet:

Kotisairaanhoidon- 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 psyykinen ja sosiaalisen hyvinvoinnin näkökulma. Kotihoito pyrkii toiminnallaan ehkäisemään ongelmia ja ylläpitämään asiakkaan hyvinvointia ennaltaehkäisevillä toiminnoilla. Tämä sisältää terveydentilan jatkuvaa seuranta erilaisten 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.

## 2. Asiakasturvallisuus

### 2.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

Sisäisellä valvonnalla tarkoitetaan sisäisiä menettely- ja toimintatapoja, joilla johto pyrkii riittävällä tarkkuudella varmistamaan toiminnan laillisuuden sekä tuloksellisuuden. Sisäiseen valvontaan kuuluvat valvontatoimenpiteet auttavat varmistamaan tavoitteiden saavuttamista, säännösten ja määräysten noudattamista, resurssien tarkoituksenmukaista käyttöä, omaisuuden turvaamista ja tiedon luotettavuutta.

1. **Jatkuva seuranta ja arviointi:** Palveluiden laatua seurataan jatkuvasti eri mittareiden avulla, ja palveluntuottaja arvioi säännöllisesti, täyttävätkö palvelut asetetut vaatimukset. Seurantaa ja arviointia toteuttavat palvelun tilaajien säännölliset auditoinnit, asiakkaiden hoidon väliarvioinnit sekä muu säännöllinen yhteydenpito tilaajaan.
2. **Poikkeamien hallinta:** Mikäli palveluissa havaitaan poikkeamia tai puutteita, näihin puututaan välittömästi ja laaditaan korjaavia toimenpiteitä. Käytössä on haittatapahtumajärjestelmä, joka kuuluu perehdytysohjelmaan ja sen käyttö käydään jokaisen työntekijän kanssa läpi.
3. **Asiakaslähtöisyys:** Asiakkaiden tarpeet ja odotukset ovat keskiössä laadunhallinnassa, ja palautetta käytetään aktiivisesti toiminnan kehittämiseen. Omaisista ja asiakkaita kannustetaan aktiiviseen palautteen antoon.

Jokaisen työntekijän on arvioitava omaa toimintaa ja tehtävä huomioita, jos poikkeavaa laatua havaitaan. Nämä poikkeamat raportoidaan tällä hetkellä Propilvipalveluun. Syksyn 2024 aikana siirrymme käyttämään Hai-pro-järjestelmää. Kaikki henkilökuntaan kohdistuvat poikkeamat raportoidaan myös Propilvipalvelu-järjestelmään. Poikkeavaa toimintaa on esimerkiksi väärän asiakkaan tietojen kirjaaminen potilastietojärjestelmään, laitteiden epäkunto, puhelinliikenteen ongelmat/katkokset, keskeytyminen, vanhentuneet lääkkeet, laitteiden kalibroinnin puutteellisuus, henkilöstövaje tai aggressiivisesti käyttäytyvä asiakas, tiedonkulun puute tms.

Poikkeavan laadun prosessikuvaus:

1. Tunnistetaan poikkeava tapahtuma tai toiminta ja dokumentoidaan se Propilvipalvelu-ilmoituksella ja tiedotetaan asiasta yksikön esihenkilöä
2. Selvitetään poikkeamaan johtaneet syyt, analysoidaan tapahtuma ja poikkeaman seuraukset henkilökuntakokouksessa/ informointikanavan kautta.
3. Suunnitellaan korjaavat toimenpiteet ja ehkäistään poikkeavan toiminnan jatkuminen
4. Mietitään ennaltaehkäisevät keinot, jotta poikkeava tilanne ei toistu, käsitellään asia henkilökuntapalavereissa
5. Toteutetaan seuranta korjaustoimenpiteiden osalta
6. Haittatapahtumailmoitukset toimitetaan palvelun tilaajalle tarvittaessa.

Poikkeamat arvioidaan kuukausikokouksissa ja niiden sisältö ja juurisyyanalyysi tehdään yksikössä. Vuosittain laaditaan kokonaiskuvaa antava raportti.

## 2.1 Vastuu palveluiden laadusta

Valvontalain 10 § 4 momentti koskee sosiaali- ja terveystalouden palveluiden valvontaa Suomessa. Tämä lainkohta määrittelee, että sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen tuottajien tulee nimetä palveluyksiköille vastuuhenkilö, joka käytännössä vastaa siitä, että palvelut tuotetaan lain ja asetettujen vaatimusten mukaisesti.

Chaguan kotihoitoa johtavat hallinnollinen palvelupäällikkö Sari Mäkinen ja operatiivinen palvelupäällikkö Caroline Githae-Jansson. Palvelupäälliköt yhdessä vastaavat tuotettujen palvelujen laadusta. Palvelupäälliköillä on vastuu johtaa ja valvoa kyseistä palvelutoimintaa. Heidän tehtävänsä on varmistaa, että toiminta on turvallista, asianmukaista ja täyttää kaikki lainsäädännön vaatimukset. Tämä voi sisältää esimerkiksi henkilöstön johtamista, toiminnan organisointia, laatuvaatimusten täyttämistä, ja tarvittaessa toimenpiteiden tekemistä, jos havaitaan poikkeamia vaatimuksista.

Riskienhallinta tarkoittaa koordinoitua toimintaa, jolla johdetaan ja ohjataan riskien osalta. Riskienhallinnalla varmistetaan asetettujen tavoitteiden saavuttaminen ja talousarvion sekä toimintasuunnitelman toteutuminen puuttumalla uhkaaviin tekijöihin jo ennakolta. Riskienhallinta on osa strategia- ja talousarvioprosessia, osa palvelukokonaisuuksien, palveluiden ja

toimintayksikön toiminnansuunnittelua ja toimintaa, osa turvallisuutta sekä osa muutosten ja turvallisuuspoikkeamien hallintaa.

- **Asiakaspalautteet ja kyselyt:** Chagua Kotihoidon asiakaspalautteet ja säännölliset asiakastyytyväisyyskyselyt ovat tärkeä osa laadun mittaamista ja kehittämistä. Ne toteutetaan Propilvipalvelussa hoitajan avustuksella tarvittaessa ja 2 x vuodessa.
- **Hoitotyön mittarit:** Käytössä on RAI-arviointivälinei. Sen avulla mitataan ikääntyneiden asiakkaiden palveluntarvetta, toimintakykyä, terveydentilaa ja voimavaroja. Operatiivinen palvelupäällikkö Caroline Githae-Jansson vastaa asiakkaiden RAI-arviointien seurannasta puolivuositain.
- **Kehityskeskustelut ja henkilöstöarvioinnit:** Henkilöstön suoritusten ja kehitystarpeiden arviointi on keskeinen työkalu laadunhallinnassa. Vakituisten henkilöstön kanssa käydään kerran vuodessa laajempi kehityskeskustelu, jolle laaditaan yhtenäinen kehityskeskustelupohja. Jokaisen työntekijän kanssa käydään säännölliset 1 to 1-keskustelut aina tarvittaessa, mutta vähintään kerran kuuden kuukauden aikana.
- **Tiimipalaverit ja työpajat:** Työntekijöille järjestetään säännöllisiä tiimipalavereita ja työpajoja, joissa käydään läpi toiminnan kehittämiseen liittyviä ideoita ja suunnitelmia. Matalan kynnyksen kehitysideat: työntekijät ohjataan antamaan palautetta ja kehitysideoita toimistolla olevaan ideatauluun. Kirjaamisen työpajat: järjestetään säännölliset 1 to 1 -työpajat toimistolla, joilla varmistetaan perehdytyksessä annettujen kirjaamisohjeiden laatu.

Työntekijät ilmoittavat havaitsemansa epäkohdat, vaaratapahtumat tai niiden uhat omalle esihenkilölleen käytössä olevien järjestelmien kautta (SPro). Vaaratapahtumien, havaittujen epäkohtien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden puheeksi ottaminen, kirjaaminen, analysointi, tarvittavat toimenpiteet ja raportointi. Vastuu riskienhallinnassa ja saadun tiedon hyödyntämisessä kehitystyössä on esihenkilöllä. Työntekijöiden vastuulla on epäkohtien tunnistaminen arjen työssä, niihin reagointi ja tiedon saattaminen johdon käyttöön. Palvelupäälliköt vastaavat käytäntöjen luomisesta asiakasturvallisuustyön toteutumisen tueksi.



## 2.3 Asiakkaan asema ja oikeudet

### Palvelutarpeen arviointi

Yksityisasiakkaille hoito- ja palvelusuunnitelma tehdään jokaiselle asiakkaalle sopimuksen teon yhteydessä, samalla arvioidaan asiakkaan palvelutarpeen tilanne. Palvelusopimuksen allekirjoittavat asiakas ja palveluntuottaja sekä tarvittaessa omainen tai edunvalvoja. Tällöin ne tallennetaan Domacaren asiakastietojärjestelmään sellaisenaan.

Palvelutarpeen arviointi tehdään mahdollisuuksien mukaan asiakkaan ja lähiomaisten kanssa. Toivottavaa olisi, että hoitosuunnitelman teossa olisi mukana asiakkaan omainen tai omaisia. Arvioinnin ehtona on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Aina kunnioitetaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja otetaan huomioon hänen toiveensa, mielipiteensä ja yksilölliset tarpeensa. Palvelutarpeen arviointi on osa jatkuvaa asiakkaan tilan seurantaa ja mittareiden tulkintaa.

Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet. Palvelutarpeen arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet eli miltä osin henkilö pystyy suoriutumaan tavanomaisista elämän toiminnoista asuinympäristössään, ja missä asioissa hän tarvitsee tukea ja apua. Toimintakyvyn heikkenemiseen liittyvät ulottuvuudet, kuten terveydentilan epävakaus, heikko ravitsemus, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähyyys tai kipu ovat lisäksi huomioitavia asioita arvioinnissa. Tarvittaessa tehdään asiakkaan elämäntilanteen edellyttämässä laajuudessa moniammatillista yhteistyötä. Edunvalvonnan tarpeessa olevasta asiakkaasta tehdään ilmoitus holhousviranomaiselle maistraattiin edunvalvonnan tarpeen kartoittamiseksi.

Hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan asiakkuuden alkaessa, suunnitelmaa päivitetään tarpeen mukaan, vähintään 6kk välein. Hoito- ja palvelusuunnitelman 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. Suunnitelman päivitystä voi pyytää asiakas, omainen, työntekijä, lääkäri tai joku asiakkaan hoitoon osallistuva henkilö, joka kokee päivityksen tarpeelliseksi.

Väliarviointi asiakkaille tehdään vähintään 6kk välein, mikäli asiakkaan vointi muuttuu ja avuntarpeen määrä muuttuu, niin tehdään väliarvio. Hyvinvointialueen asiakkaiden väliarviopyynnöt tehdään ohjeistusten mukaisesti. Asiakas, omaiset/edunvalvonta huolehtivat asiakkaan rahavaroista.

Hyvinvointialueelta tulevien asiakkaiden ensimmäisen hoito- ja palvelusuunnitelman laatii hyvinvointialue. Hoito- ja palvelusuunnitelman päivitykset tehdään yhteistyössä hyvinvointialueen kanssa. RAI-arviot tehdään hyvinvointialueen RAIsoft-järjestelmään ja hyvinvointialueen asiakkaiden väliarviot ja viikoittaiset arviot kirjataan LifeCare- potilastietojärjestelmään. Hoito- ja palvelusuunnitelman lisäksi asiakkaalle tehdään tarvittaessa sopimus avainten luovuttamisesta kirjallisesti: Asiakkaan luovuttaessa avaintaan Chagua Oy:lle tehdään avaintenluovutus dokumentti molemmille osapuolille. Dokumenttiin kuitataan myös asiakkuuden päättyessä avainten takaisin luovutus.

Chagua Oy on aktiivisella kommunikaatiolla asiakkaan kanssa, tiedottamisella asiakkaalle sekä omaisille. Palvelupäällikkö tapaa kaikkia asiakkaita säännöllisesti ja keskustelee heidän kanssaan asiakkaan toiveista ja tarpeista. Se on tärkeää, että asiakas tulee kohdatuksi ja kohdelluksi kunnioituksella ja kiireettömästi. Palvelupäälliköllä on paljon tietoa mm. alan palveluista, sisällöistä ja palvelujen hakemisesta, joten hän mielellään ohjaa ja auttaa asiakkaita. Chagua oy toivoo jatkuvasti palautetta toiminnastaan asiakkailta ja heidän omaisiltaan. Palautetta saadaan esimerkiksi asiakaskäyntien yhteydessä suullisesti, kirjallisesti tekstiviesteinä tai sähköposteinä. Yrityksellä on myös kotisivuilla lomake jossa asiakas voi täyttää palautelomakkeen sähköisesti ja anonyymisti [linkki](#) .

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

### **Omahoitajuus**

Jokaiselle Chagua Oy:n asiakkaalle nimetään omahoitaja, joka osallistuu asiakkaiden asioiden hoitamiseen ja vastaa ensisijaisesti asiakkaan hoidosta . Omahoitaja saa tukea sairaanhoitajalta ja muulta tiimiltä. 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.

Hoito- ja palvelusuunnitelmassa käydään läpi asiakkaan koti turvallisuusnäkökulmasta. Huolehditaan, että asiakkaalla on riittävät apuvälineet käytettävissä ja huolehdittu asiakkaan perehdytyksestä käyttäen 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 määräajaksi. Rajoite voi olla esimerkiksi lukollinen lääkkeiden säilytyslaatikko. Mikäli lääkäri katsoo lukollisen laatikon käytön kotihoidon asiakkaalla tarpeelliseksi asiakasturvallisuuden parhaaksi, lääkäri tekee siitä kirjallisen lausunnon asiakastietojärjestelmään määräajaksi.

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

Tavoitteenamme on edistää asiakkaiden terveyttä, hyvinvointia ja sosiaalista turvallisuutta sekä helpottaa palveluiden saatavuutta asiakkaan luokse. Tuotamme palveluita, joiden tarkoituksena on tukea/lisätä asiakkaiden suoriutumista, toimintakykyä, elämänhallintaa sekä fyysisistä, psyykkistä ja sosiaalista hyvinvointia. Toimialan toimintaa ohjaavat yleiset sosiaali- arvot ja eettiset periaatteet. Työssä asiakkaan kotona osallistutaan asiakasta kotiaskareisiin, avustetaan mahdollisimman vähän, mutta riittävästi. Mahdollistetaan asiakkaan ulkoilu.

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

Palveluihin kuuluvat ulkoilu ja myös kuntoutusta tarpeen mukaan. Asiakkaita kannustetaan mielekkääseen tekemiseen, päivätoimintaan, harrasteryhmiin jokaisen yksilöllisen voimavarojen mukaisesti. Mahdollistetaan esimerkiksi asiakasta osallistumaan edellä mainittuihin toimintoihin.

Asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan erilaisilla mittareilla, sekä hoitosuunnitelman päivityksessä keskustelemalla. Päivittäin kirjataan asiakkaan toimintakykyä koskevat tiedot sähköiseen asiakastietojärjestelmä Domacareen. Työtä asiakkaan kanssa tehdään kuntouttavalla työotteella. Toiminta-ajatuksena on asiakkaan fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin ylläpitäminen ja edistäminen sekä sairauksien hoito. Keskeistä on asiakkaan itsenäisen selviytymisen ja omatoimisuuden vahvistaminen kannustamalla, tukemalla ja ohjaamalla. Asiakasta tuetaan käyttämään omia voimavarojaan. Lisäksi asiakkaan kanssa voidaan tehdä fyysisiä harjoitteita fysioterapeutin ohjeiden mukaan. Toimintakykyä tuetaan kokonaisvaltaisesti kuntouttavalla työotteella, jolloin huomioidaan fyysinen, psyykinen ja sosiaalinen kokonaisuus.

## **Ravitsemus**

Ravinto ja ruokailu sekä niihin liittyvä tapakulttuuri ovat tärkeä osa sosiaalihuollon palveluja. Omassa kodissa olevilla asiakkailla ruokailurytmi muotoutuu omien tarpeiden mukaan. Yleisvointia seurataan säännöllisesti. Ravitsemuksessa huomioidaan ruokaviraston voimassa olevat väestötason ja eri ikäryhmille annetut ravintoaineiden saanti- ja ruokasuositukset. Kotihoidossa asiakas huolehtii itse ruokahuollon, hoitajat avustavat tarvittaessa ravitsemuksen toteutumisessa. Ruokailun järjestämisessä henkilökunta huomioi asiakkaiden toiveiden lisäksi erityisruokavaliot esimerkiksi kihti, diabetes, autoimmuunisairaudet, ruoka-aineyliherkkydet, -allergiat ja -intoleranssit niin, että kaikki osapuolet voivat tuntea olonsa turvalliseksi. Uskontoon tai eettiseen vakaumukseen perustuvat ruokavaliot ovat osa monikulttuurista palvelua, joka tulee palvelussa ottaa huomioon.

Asiakkaiden riittävää ravinnon ja nesteen saantia sekä ravitsemuksen tasoa seurataan tarvittaessa kirjaamalla ylös esimerkiksi nestelistaan, ja erilaisilla mittareilla. Hoitosuunnitelman laatimisessa keskustellaan tarpeista seurantaan. Päivittäin kirjataan asiakkaan ravitsemusta koskevat huomiot sähköiseen asiakastietojärjestelmä Domacareen.

## **Terveyden- ja sairaanhoito**

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.

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

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

### **Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen**

Sosiaali- ja terveydenhuollon työntekijöiden tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Ensisijaisesti huomioon asiakkaan toivomukset ja mielipide ja muutoinkin kunnioitetaan hänen itsemääräämisoikeuttaan. 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 toteutuminen 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. Sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua, eikä muita keinoja ole käytettävissä. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen. Kehitysvammaisten erityishuollosta annetun lain (519/1977) 3a luvussa on säännökset erityishuollossa olevien asiakkaiden itsemääräämisoikeuden vahvistamisesta ja rajoitustoimenpiteiden käytöstä. Rajoitustoimenpiteestä tehdään yksilöity määräaikainen päätös, josta vastaa lääkäri. Lääkärin tehtävänä on arvioida, milloin rajoitustoimenpiteen käyttö voidaan lopettaa. Olennaista rajoitustoimenpiteen käytössä on, että sitä pidetään voimassa vain niin kauan kuin se on tarpeellista, 6kk kerrallaan.

## Asiakkaan asiallinen kohtelu

Jokaisella asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava kunnioittaen hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään. Sosiaalivalvontalain palveluissa jokaisella on oikeus tehdä omaa elämäänsä koskevia valintoja ja päätöksiä. Se on hoito henkilökunnan tehtävä kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Epäasiallisesta asiakkaan kohtelusta tehdään aina kirjallinen selvitys yrityksen vastuuhenkilölle ja asia käsitellään asianosaisten kanssa. Mikäli kotipalvelu perustuu, ostopalveluun valitus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle.

## 2.4 Muistutusten käsittely

Asiakkaalla on oikeus ja velvollisuus antaa palautetta yrityksen toiminnasta. Asiakas voi tehdä reklamaation suoraan yrittäjälle kirjallisena selvityksenä ja selvitys tallennetaan sähköiseen järjestelmään, yrityksen käytössä ProPilvipalvelut.

Tulevaisuudessa kyselyjen tuloksia ja asiakaspalautteista saatua tietoa käsitellään ja niitä käytetään toiminnan kehittämisessä. Palautetietoa voidaan tuolloin käyttää myös koulutustarpeita arvioitaessa.

### Asiakkaan oikeusturva

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Tosiasialliseen hoitoon ja palveluun liittyvät päätökset tehdään ja toteutetaan asiakkaan ollessa palvelujen piirissä. Palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

Muistutuksen vastaanottaja

Hallinnollinen palvelupäällikkö Sari Mäkinen , [sari.makinen@chagua.fi](mailto:sari.makinen@chagua.fi) Puhelin: 040-1632 015

Asiakkaan tehdessä valitus kotipalvelusta, Chagua Oy:n palvelupäällikkö selvittää tapahtuman asiakkaan (ja/tai hänen omaisensa) kanssa. Tapahtuman perusteella tehdään korjaukset ja

mahdolliset muutokset toimintaan asiakkaan hoidossa. Mikäli huomataan, ettei tästä huolimatta asia korjaannu, on asiakkaalla oikeus tehdä ilmoitus sosiaalihuollon tarpeesta joko hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiavastaavalle.

Mikäli asiakas haluaa lopettaa palveluiden ostamisen ja tieto tulee työntekijälle, niin työntekijä välittää viesti palvelupäällikölle ja irtisanomien tehdään asiakkaan toiveiden mukaisesti. Yleinen irtisanomisaika on 2 viikkoa, mutta sopimuksessa voi olla toinen irtisanomisaika, jota noudatetaan irtisanovan asiakkaan kohdalla. Jos asiakas on tyytymätön samaansa kohteluun, on hänellä oikeus tehdä asiasta muistutus palveluntuottajalle tai johtavalle viranhaltijalle, jolla on mahdollisuus vaikuttaa valituksen tekijän tilanteeseen, jos muistutus on aiheellinen. Kun palvelu perustuu ostopalvelusopimukseen, muistutus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle.

Asiakasta neuvotaan tarvittaessa muistutuksen tekemisessä. Muistutukseen pitää vastata kohtuullisen ajan kuluessa. Kohtuullisena aikana pidetään 1–6 viikkoa. Muistutuksen tekeminen ei vaikuta asiakkaan oikeuksiin hakea muutosta päätöksiin tai oikeuteen kannella asiastaan valvontalakia valvoville viranomaisille. Palveluntuottaja vastaa siitä, että muistutukset käsitellään huolellisesti ja asianmukaisesti. Tavoiteaikana pidetään 2 viikkoa.

Muistutuksessa kuvattu asia on tutkittava puolueettomasti ja riittävän yksityiskohtaisesti, jotta asiakas pitää asian selvittämistä luotettavana ja kokee tulleen kuulluksi. Muistutuksessa annettavassa ratkaisussa on käytävä ilmi, mihin toimenpiteisiin muistutuksen takia on ryhdytty ja miten asia on muuten ratkaistu. Muistutuksen takia annettuun ratkaisuun ei voi hakea muutosta, mutta asia voidaan ottaa uudelleen käsittelyyn, mikäli asiassa ilmenee jotakin uutta. Muistutuksen käsittelyssä syntyneet asiakirjat sisältävät asiakkaan hoidon kannalta oleellista tietoa ja ne voidaan liittää siltä osin asiakastietoihin.

### **Sosiaali- ja potilasasiavastaava**

- 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, potilasvahinko- asioiden käsittelemisessä ja vahingonkorvausasioissa.

Sosiaaliasiavastaava palvelee sekä julkisen että yksityisen sosiaalihuollon asiakkaita. Sosiaali- ja potilasasiavastaava on puolueeton taho, joka ei tee päätöksiä, eikä ota kantaa lääketieteelliseen hoitoon.

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella sosiaali- ja potilasasiavastaavina toimivat Jenni Henttonen ja Terhi Willberg:

Sähköpostiosoite: [sosiaali.potilasasiavastaava@luvn.fi](mailto:sosiaali.potilasasiavastaava@luvn.fi)

Puhelinnumero: 029-151 5838 (Neuvontaa puhelimitse ma 10–12, ti, ke, to klo 9–11, ei perjantaisin eikä pyhien aattona).

Henkilökohtainen käynti ajanvarauksella.

Helsingin kaupungin sosiaali- ja potilasasiavastaavina toimivat Jenni Hannukainen, Ninni Purmonen, Taru Salo ja Teija Tanska.

Sähköpostiosoite: [sotepe.potilasasiavastaava@hel.fi](mailto:sotepe.potilasasiavastaava@hel.fi)

Puhelinnumero: 09-310 43355 (Neuvontaa puhelimitse ma–to klo 9–11)

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

## 2.5 Henkilöstö ja asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyden seuranta

Chagua noudattaa yksityisen sosiaalipalvelujen työehtosopimusta. Rekrytoinnissa edellytetään riittävää ammattitaitoa rekrytoitavalta henkilöstöltä. Rekrytointiprosessissa huolehditaan työntekijän laillisuus Terhikki-rekisteristä, riittävät LOVE-luvat ja -näytöt. Chagua Oy tarkastaa kaikilta työntekijöiltä rikosrekisteriotteen (Valvontalaki 28 §), luvat Valviran rekisteristä, lääkeluvat sekä osaamisen. Soveltuvuutta on vaikea tarkistaa kodeissa tehtävässä työssä, minkä vuoksi operatiivinen palvelupäällikkö voi tehdä kotikäyntejä uuden työntekijän kanssa. Näin työntekijät saavat kaikki samanlaisen, laadukkaan ja kattavan perehdytyksen. Samalla operatiivinen palvelupäällikkö arvioi työntekijän soveltuvuutta ja pätevyyttä kyseisen työn tekemiseen. Rekrytoitaessa työntekijöitä, hakemuksissa kysytään jo alustavasti kielitaidosta. Työntekijän kielitaito varmistetaan kuitenkin vielä haastattelemalla hakija ja näin varmistetaan riittävä kielen osaaminen.



Kokemus hoitotyöstä katsotaan eduksi rekrytoinnissa. Eri asiakkailta voi olla erilaiset tarpeet ja toiveet, haastatella sen mukaan ja korostamme työntekijän eri osa-alueiden osaamisen merkitystä. Työhön rekrytoidaan myös hoitoalan loppuvaiheen opiskelijoita (lähihoitaja 120 op ja sairaanhoitaja 140 op suoritettu).

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

Työntekijät, opiskelijat ja sijaiset perehdytetään työhön perehdytyskansion ja perehdytyslomakkeen mukaisesti. Jokainen perehdytyskohta kuitataan perehdyttäjän ja perehdytettävän toimesta. Täydennyskoulutusta järjestetään työntekijöiden tarpeen ja innokkuuden mukaan.

Kotihoidon palvelupäällikkö huolehtii työvuorosuunnittelusta ja siitä, että työvuorossa on riittävä määrä henkilökuntaa. Tarvittaessa operatiivinen palvelupäällikkö pystyy paikkaamaan kotihoidossa akuutteja henkilökuntapuutoksia. Kotihoidossa työntekijät käyvät asiakkaiden luona pääsääntöisesti yksin, joissakin tilanteissa asiakaskäynneillä käydään parina, mikäli hoitosuunnitelmaan on niin kirjattu. Kotihoidon työntekijöille suunnitellaan riittävästi aikaa siirtymisiin asiakkaalta toiselle, sekä lakisääteisiin taukoihin on varauduttu hyvällä työvuorosuunnittelulla.

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

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. Sijaisina käytetään tällä hetkellä omia jo olemassa olevia työntekijöitä tai tekijöitä, jotka tekevät työtä vain keikkaluonteisesti. Chagua Oy ei käytä alihankkijoita sijaisina kotihoidossa.

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

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

## 2.6 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Kotihoidossa asiakas ja omaiset huolehtivat pääsääntöisesti monialaisesta yhteistyöstä. Yrityksellä on määrätty jokaiselle asiakkaalle omahoitaja, joka huolehtii yhdessä asiakkaan ja omaisten kanssa monialaisen yhteistyön toimivuudesta. Sosiaalihuoltolain 41 §:ssä säädetään monialaisesta yhteistyöstä asiakkaan tarpeenmukaisen palvelukokonaisuuden järjestämiseksi. Sosiaalihuollon asiakas voi tarvita useita palveluja yhtäaikaisesti ja iäkkäiden asiakkaiden siirtymät palvelusta toiseen ovat osoittautuneet erityisen riskialttiiksi. Myös lastensuojelun asiakas voi tarvita koulun, terveydenhuollon, psykiatrian, kuntoutuksen tai varhaiskasvatuksen palveluja. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palvelunantajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä.

## 2.7 Toimitilat ja välineet

Emme harjoita vastaanottotoimintaa. Kotihoidon toimitilana on toimisto, joka sijaitsee toiminnan kannalta keskeisellä paikalla. Tiloissa on työntekijöiden yhteinen taukotila, keittiö, työnteossa vaadittavat välineet, asiakkaiden asuntojen avaimet lukitussa kaapissa sekä palvelupäälliköiden työskentelypisteet sekä kokoustila. Toimitilojen siivouksesta vastaa ulkopuolinen palveluntarjoaja kerran viikossa.

Toimintaympäristömme on asiakkaiden asunnot, joissa kotikäynnit tapahtuvat.

Turvallisuus-näkökulma huomioidaan palveluntarpeen arvioinnin yhteydessä, jossa samalla arvioidaan turvallisuusriskit ja tehdään suunnitelma riskien minimoimiseksi. Työntekijöillä on ilmoitusvelvollisuus turvallisuuspoikkeamissa. Turvallisuusasiat kuuluvat työntekijän perehdytykseen. Käytämme perehdytysmateriaalina mm- LUVN:n ”Kotona asumisen tuki” Teams-kanavan palveluntuottajille kohdennettua materiaalia.

## 2.8 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Laiteturvallisuuden seuranta on osa omavalvontaa. Laitteiden ja tarvikkeiden laitevastaava on palvelupäällikkö Caroline Githae-Jansson, hänen vastuullaan on ajantasaiset laiteluettelot sekä henkilöstön koulutuksen ja perehdytyksen seuranta. Hän myös vastaa laiteturvallisuuden pääperiaatteiden ja ohjeistusten noudattamisesta toimintayksikössä.

Chagua kotihoidossa kaikki asiakkaan sairauden diagnosointiin, ehkäisyyn, tarkkailuun, hoitoon tai lievennykseen välittömästi tai välillisesti käytettävät laitteet on kirjattu toimistolla olevaan laiteluetteloon. Luettelosta löytyy ajantasainen tieto laitteen huolto-, kalibrointi- ja validointihistoriasta sekä laitteen tunnistetiedot. Laitteet huolletaan ja kalibroidaan laitetoimittajan suositusten mukaisesti ja/tai vähintään vuosittain.

Chaguan ilmoitus henkilötietojen ylläpidosta (asiakasrekisterinpito) on tehty Valviralle, jossa määritellään henkilötietojen käyttötarkoitus, säilytys, vastuutahot sekä säilytysaika. Tietoturvasuunnitelma on laadittu 26.3.2023. Sen toteutumisesta vastaavat Chagua kotihoidon palvelupäälliköt.

Chagualla on käytössä Domacare asiakastietojärjestelmä ja jokainen työntekijä saa sen käyttöön perehdytyksen sekä henkilökohtaiset tunnukset. Tunnuksia luovat työntekijälle Chaguan palvelupäälliköt ja he myös valvovat tunnusten käyttöä/oikeuksien laajuutta.

Työntekijöiden perehdytykseen sisältyy asiakastietojen käsittely sekä Domacare asiakastietojärjestelmän käytön perehdytys. Työntekijät suorittavat tietosuojan ja tietoturvaan liittyvän koulutuksen oppimisympäristö Skholessa.

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.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista tehdään asianmukaiset vaaratilanneilmoitukset Pro Pilvipalvelut-järjestelmään. Valvontalain 29 § mukaisesti työntekijöillä on aina ilmoitusvelvollisuus läheltä piti- ja vaaratilanteissa. Työntekijän tulee tehdä ilmoitus saman päivän aikana, jolloin tieto tulee ilmoituksen tehtyä yrityksen vastuuhenkilölle. Perehdytyskansion ohjeistuksen mukaisesti ilmoituksen tekevä hoitaja ilmoittaa myös esihenkilölleen saman päivän aikana tapahtumasta, jotta saadaan heti prosessi käyntiin ja puututtua tilanteeseen välittömästi.

## 2.9 Lääkehoitosuunnitelma

Chagua kotihoidon lääkehoitosuunnitelman laatimisesta vastaa operatiivinen palvelupäällikkö Caroline Githae-Jansson. Suunnitelma on päivitetty 6/2024. Lääkehoitosuunnitelma on tallennettuna yrityksen intranettiin sekä tulostettuna toimistolla. Lääkehoitosuunnitelma kuuluu uuden työntekijän perehdytysuunnitelmaan.

Asiakkaan omaa lääkehoidon toteutusta seurataan päivittäin ja päivitetään tarpeen mukaan. Vähintään 3 kuukauden välein tarkastetaan asiakkaan lääkehoidon toteutuksen ajantasaisuus.

Asiakkaan lääkehoidosta vastaavat hoitajat, mikäli näin on hoitosuunnitelmassa sovittu. Päävastuu lääkehoidon toteutumisesta on yrityksen lääkäriellä yhteistyössä yrityksen sairaanhoitajan kanssa. Lääkärin tehtävänä on päivittää ja seurata asiakkaan lääkehoidon toteutusta yhdessä sairaanhoitajan kanssa. Lääkäripalvelu Vivaelo vastaa lääkehoitosuunnitelman tarkastuksesta ja hyväksynnästä. Chaguan lääkehoitosuunnitelma tarkistutetaan aina muutosten jälkeen Vivaelon vastuulääkärin toimesta.

## 2.10 Asiakastietojen käsittely ja tietosuoja

Käytössä on sähköinen Domacare-asiakastietojärjestelmä. Järjestelmän käyttö opetetaan jokaiselle uudella työntekijälle ja perehdytetään asiakas työn kirjaamiseen. Työvuorossa on varattu aikaa kirjaamiselle. Työntekijä kirjaa käynnin asiakkaan luona.

Työsuhteen alussa jokainen hoitaja allekirjoittaa salassapitokaavakkeen. Uudet työntekijät suorittavat tietosuojakoulutuksen osana perehdytystä ja allekirjoittamalla työsopimuksensa työntekijä sitoutuu noudattamaan salassapito- ja vaitiolositoumusta.

Asiakaspaperit säilytetään lukollisessa kaapissa. Avaimien säilytys sovitusti lukollisessa säilytystilassa, turvallisuusmääräyksiä noudattaen. Jokaisen henkilöstöön kuuluvan tulee näyttää osaamisensa ja kuvailla sanoin tietosuojan merkitys ja tärkeys.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

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

Palvelupäälliköt vastaavat henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä ja täydennyskoulutuksesta ja uusille työntekijöille on

laadittu perehdytyskansio ja omavalvontasuunnitelma. Käydään läpi perehdytyksessä. Uusi työntekijä kuittaa perehdyttäjän kanssa perehdytyskohdat suoritetuksi. Perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Lisäksi perehdytetään opiskelijoita ja paluun jälkeen pitkään tehtävistä poissaolleita.

Perehdyttäminen tapahtuu asiakkaan kotona, asiakkaan toiveiden mukaisesti. Perehdyttämisen tavoite on, että uusi työntekijä oppii tuntemaan Chaguan arvot, strategiset tavoitteet, toimintatavat- ja prosessit, asiakkaat, yhteistyökumppanit sekä työntekijää kohdistuvat odotukset ja mahdollisuudet. Perehdytyksessä otetaan huomioon työntekijän yksilölliset oppimishaasteet. Perehdyttävän valmiudet itsenäiseen työskentelyyn arvioidaan yksilöllisesti, mutta tavoitteena on, että työntekijä kykenee perehdytyksen jälkeen suoriutumaan töistä itsenäisesti. Henkilöstön perehdyttämisessä, opastuksessa ja koulutuksessa työsuojelu otetaan huomioon osana jokapäiväistä omaa työtä. Keskeisenä tavoitteena on turvallinen työympäristö, joka on yksi perusedellytys kehittäessä vaikuttavaksi ja palvelukeskeiseksi yritykseksi. Vastaavasti tuloksellinen toiminta luo mahdollisuuden henkilöstön fyysisen, psyykkisen, sosiaalisen hyvinvoinnin sekä työkyvyn edistämiseen. Työntekijän on ilmoitettava havaitsemistaan vioista sekä turvallisuutta ja terveellisyyttä uhkaavista vaaroista asiakkaiden kotona.

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskouluttautuminen. Kaikkein tärkein täydennyskoulutuksen osa-alue on henkilökunnan lääkehoito-osaamisen varmistaminen. Koulutuksen merkitys korostuu, kun työyhteisö sisäistää uudenlaista toimintakulttuuria mm. itsemääräämisoikeuden tukemisessa tai omavalvonnan suunnittelussa ja toimeenpanossa.

## 2.11 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

### **Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen ja palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä**

Asiakaspalautetta kerätään puoivuositain 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. Kyselyjen tuloksista laaditaan yhteenveto Chagua Kotihoidon

palvelupäälliköiden toimesta ja he laativat raportin tuloksista, joka esitellään yrityksen johdolle. Havaittuihin epäkohtiin puututaan ja kehitetään toimintaa. Toiminnan kehittämisen vaikutusta seurataan aktiivisesti yhdessä henkilöstön kanssa.

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**

Palautteen 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.

## **3. Omavalvonnan riskienhallinta**

### **3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen**

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 määräjain työturvallisuuslain mukaisesti.

Asiakasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on omavalvontasuunnitelman ja omavalvonnan toimeenpanon edellytys. Riskinhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Ilman riskien tunnistamista ei riskejä voi ennaltaehkäistä eikä toteutuneisiin epäkohtiin voida puuttua suunnitelmallisesti.

Työn tekemisessä arvioidaan riskien merkitys asiakkaiden ja työntekijöiden turvallisuudelle ja terveydelle, sekä tehtävän työn laadulle. Jokaisella sosiaalihuollon työntekijällä on ilmoitusvelvollisuus, jos hän havaitsee epäkohtia tai ilmeisiä uhkia asiakkaan hoidon toteuttamisessa. Minimoidaan/ eliminoidaan työntekijään tai ympäristöön liittyviä riskejä ja, niin että asiakkaat saavat kaikkein parasta, turvallisinta ja vaikuttavinta hoitoa ja huolenpitoa. Riskinhallintaan kuuluu myös tarkoituksellinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskitekijöiden poistamiseksi sekä mahdollisten raportointi, haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi ja jatkotoimien toteutus. Omavalvonta rakentuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtien riskejä tulee arvioida monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökannasta. Jokainen työntekijä kartoittaa tehtävään liittyvät riskit. Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Tähän edellytetään sitoutumista, oppia virheistä ja muutoksesta, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden ehdottaminen on mahdollista.

Chagua Oy:ssä on käytössä HSEQ- riskienhallinta-arviointi. Arviointi toteutetaan vuosittain ja sen pohjalta laaditaan 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 valtakunnallisen ohjeistuksen mukaisesti noudattaen HSEQ- riskienhallinta-arviointisuunnitelmaa. Riskien hallintaa tehdään aktiivisesti koko henkilöstön kanssa ja tarvittaessa tehdään muutoksia ja kehitetään toimintaa riskien minimoimiseksi.

### **Säännöllinen ja toistuva kommunikaatio työntekijöihin on iso osa riskien hallintaa:**

#### Riskien tunnistaminen:

- Pro Pilvipalvelut
- Lääkepoikkeamat
- Asiakasturvallisuus
- Työturvallisuus

Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta kehitetään tunnistamalla etukäteen kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen edellytysten ja tavoitteiden toteutuminen on uhatta. Palvelupäällikkö vastuulla on perehdyttää henkilökunta omavalvonnan periaatteisiin ja toimeenpanoon mukaan lukien henkilökunnalle laissa asetettuun velvollisuuteen ilmoittaa asiakasturvallisuutta koskevista epäkohdista ja niiden uhista. Läheltä piti -tilanteet, haittatapahtumat, vaaratilanteet, tapaturmat ja kaltoinkohtelu raportoidaan, sekä analysoidaan ja toteutetaan korjaavat toimenpiteet edellä mainitun prosessin mukaisesti (kohta 2.1).

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, laatupoikkeamia ja riskejä eri tavoilla, suullisesti suoraan esihenkilölle tai yhteisessä palaverissa, tai Pro Pilvipalvelut/ Haipro -alustalle omalla nimellä, mahdollisuus myös antaa palautetta nimettömänä.

### **Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen**

Tilanteet dokumentoidaan sähköisenä järjestelmäämme saman päivän aikana, tilanteet käydään läpi viimeistään 14 vrk kuluessa tapahtumasta esihenkilön johdolla asianosaisten kanssa. Haittatapahtuma käsitellään lisäksi aina asiakkaan kanssa ja tarvittaessa omaisen kanssa sekä tehdään jatkosuunnitelma tapahtuman käsittelemiseksi ja ehkäisemiseksi. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta. Haittatapahtumat käsitellään mahdollisimman pian ja tarvittavat toiminnan muutokset otetaan käyttöön välittömästi. Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja tarvittaessa raportointi Aluehallintovirastolle tai Valviraan.

### **Korjaavat toimenpiteet**

Tapahtuman jälkeen tilanteeseen palataan yhdessä sovitun ajan jälkeen, jolloin selvitetään, onko sovittuja muutoksia toiminnassa tapahtunut. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tapahtumien syiden selvittäminen ja perustuen menettelytapojen muuttaminen turvallisemmaksi. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään kirjaukset omavalvonnan seuranta-asiakirjaan. Mikäli toiminnassamme tapahtuu poikkeama, tilanne pyritään korjaamaan mahdollisimman pian, viimeistään 14vrk sisällä. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tilanteiden syiden selvittäminen ja tätä kautta menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään seurantakirjaukset ja -ilmoitukset. Tilanteen läpi- käydessä sovitaan yksilöllisesti jatkotoimenpiteet. Esihenkilö informoi asiakasta, tarvittaessa omaista tapahtuneesta virheestä ja pahoittelee tilannetta. Esihenkilö huolehtii kirjaukset seuranta-asiakirjaan.

### **Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano**

Tapahtuman läpikäynnin jälkeen tiedotetaan korjaavista toimenpiteistä yhteis- työtahoille ja muulle henkilökunnalle. Korjaavien toimenpiteiden kehittämisessä on mukana henkilöstö ja jos mahdollista myös asiakkaat ja yhteistyötahot. Jos on oleellisia muutoksia, niin asiasta tehdään virallinen tiedote ja laitetaan jakeluna yhteistyötahoille. Toimitusjohtaja ja vastuutyöntekijät



huolehtivat siitä, että työntekijät ja muut yhteistyötahot saavat tiedon uusista toimenpiteistä. Henkilöstöä informoidaan korjaavista toimenpiteistä henkilökohtaisesti ja yrityksen sisäisessä infokanavassa sekä nähtävillä asiakastietojärjestelmässä. Lisäksi käytetään vielä tiedotetta kansiossa, johon kaikilla asiaa koskevilla on pääsy.

## 3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

### 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 huomattessaan epäkohdan tai mahdollisen uhan asiakkaan hoidossa. Ilmoitus tehdään Chagua Oy:n palvelupäällikölle. 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.

Chagua oy:n työntekijöiden toimintaohje:

1. Työntekijä ilmoittaa asiasta heti yksikön palvelupäällikölle
2. Palvelupäällikkö ilmoittaa asiasta kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle
3. Palvelupäällikkö käynnistää toimenpiteet epäkohtien, ilmeisten epäkohtien, läheltä piti -tilanteiden, vaarojen tai uhkien poistamiseksi.

Terveystieteiden ammattihenkilöllä on lakisääteinen velvollisuus tehdä tietyissä tilanteissa ilmoitus viranomaisille ilman, että rikkoo toiminnallaan salassapitosäännöstöä.

## 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 voi liittyä monessa asioissa esimerkiksi henkilön elämänhallintaan, päihteiden käyttöön, toimeentuloon tai lasten tilanteeseen. Huoli-ilmoitus tehdään oman hyvinvointialueen sosiaalityöntekijälle, sen voi tehdä nimettömänä tai omalla nimellä. Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisilla on velvollisuus tehdä sosiaalihuollolle ilmoitus, mikäli he saavat työssänsä tietää henkilöstä, jonka sosiaalihuollon tarve on ilmeinen.

Yhteystiedot Huoli-ilmoituksen tekemiseen löytyy Hyvinvointialueen verkkosivuilta. Esimerkiksi Länsi-uudenmaan hyvinvointialue huoli ilmoitus tehdään Huoli-ilmoitus | Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue (luvn.fi) sivulla. Ilmoituksen tekemisen syyksi riittää jo huoli pärjäämisestä kotioloista. Jos epäillään, että kotihoidon käyntejä ei ole riittävästi apua kotona pärjäämisen tueksi, tai esimerkiksi on epäilyä asiakasta kohdistuvaa fyysistä tai psyykkistä väkivaltaa, hyväksikäyttöä tai kiristystä.

## 3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

**Henkilöstön riskienhallinnan ja omaavalvonnan osaamisen kokonaisuus koostuu seuraavista osa-alueista:**

- Pro Pilvipalvelut (loppuu syksyllä 2024) Haipro (alkaa syksyllä 2024): läheltä piti ja vaaratapahtumien ilmoitus järjestelmä
- Lääkehoidon riskienhallinta
- Asiakasturvallisuus
- Työntekijäturvallisuus työssä
- Domacare asiakastietojärjestelmä
- Domacare työaikaseuranta
- Erilaiset kyselyt ja mittarit
- Työssäjaksamisen tukeminen

## 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. THL on julkaissut ohjeen infektioiden torjunnasta pitkäaikaishoidossa ja -hoivassa (Ohje 2/2020) [linkki](#). Hygieniakäytännöt, infektiotartuntojen ehkäiseminen ja epidemiatilanteissa toimiminen: Noudatetaan tarkasti hyvää hygieniää mm. käsidesinfektioainetta asiakkaan luo mentäessä, käsineitä ja kenkäsuojia käyttämällä tarvittaessa, tehdään pesut aseptisessä työjärjestyksessä ja pidetään yllä puhtautta asiakkaiden kotona. Valistetaan asiakkaita hyvään hygieniaan. Hygieniasta huolehtiminen kuuluu jokaisen hoitajan perustyöhön, erityisesti huomioidaan käsihygieniä sekä suojavaatetus. Työtä tehdään aseptisesti oikein. Kotihoidossa asiakas itse huolehtii kodin puhtaudesta, hoitaja siistii käynnillä jäljet, vie tarvittaessa roskat ym. Hoitajat avustavat hoitosuunnitelman mukaisesti hygieniassa.

Infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään riittävällä ja tarpeenmukaisella suojauskella ja ohjeistuksella 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 tulla töihin. Työntekijöillä on kansallisen rokotusohjelman mukaiset rokotukset.

## 3.4 Ostopalvelut ja alihankinta

Yrityksellä ei ole tällä hetkellä ostopalvelu -tai alihankintaa.

## 3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Palvelupäälliköt sekä toimitusjohtaja vastaavat palveluyksikön valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta ja valmius- ja jatkuvuussuunnitelmasta.

## 4. Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

### 4.1 Toimeenpano

Työntekijän perehdytyskokonaisuuden organisoinnin ja toteutuksen päävastuu on palvelupäälliköillä. Kokonaisperehdytyksen kesto riippuu työtehtävästä sekä henkilön perehdytystarpeesta ja osaamisesta. Perehdytys sisältää mm. tietoa organisaatiosta, omavalvonta- ja lääkehoitosuunnitelmat, asiakastietojen käsittelyn, tietosuoja-asiat, lääkehoito, laitteet ja tarvikkeet sekä asiakastyö. Perehdytyslomake tulostetaan jokaiselle uudelle työntekijälle, johon kirjataan perehdytyksen eteneminen ja sen osien suorittaminen. Työntekijä kuittaa omavalvontasuunnitelman luetuksi perehdytyslomakkeelle.

### 4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

#### 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. Omavalvontaa kehitetään työntekijä- ja asiakaskyselyistä saatavista tuloksista ja niiden käsittelystä. Työyhteisö kehittää toimintaa säännöllisesti erilaisilla työyhteisön palaverilla yms.

#### Kehitettävät osa-alueet:

- Palauteprosessi
- Riskienhallinnan prosessi
- Varautumissuunnitelma
- Lääkehoito
- Asiakastyytyväisyyskysely

## **Omavalvontasuunnitelman seuranta**

Palvelupäällikkö tarkistaa omavalvontasuunnitelman neljän kuukauden välein tai useammin mikäli tilanteissa tai yrityksen käytänteissä tapahtuu muutoksia. Valvontalaissa säädetään palveluntuottajan omavalvonnasta ja sen seurannasta, korostaen palveluntuottajan omaa vastuuta tuottaa asianmukaista ja laadukasta palvelua. Päivittämisestä vastaavat Chagua Oy:n hallinnollinen ja operatiivinen palvelupäällikkö.

## **Omavalvontasuunnitelman julkisuus**

Omavalvontasuunnitelma on kaikkien nähtävillä Chagua Oy:n nettisivuilla [https://www.chagua.fi/pdf/Omavalvontasuunnitelma\\_v5.pdf](https://www.chagua.fi/pdf/Omavalvontasuunnitelma_v5.pdf) ja toimistolla perehdytyskansioissa.

Omavalvonnan suunnittelusta vastaa hallinnollinen palvelupäällikkö Sari Mäkinen [sari.makinen@chagua.fi](mailto:sari.makinen@chagua.fi) Puhelin: 040-1632 015

## **Omavalvontasuunnitelman hyväksyjä**

22.8.2024

---

SARI MÄKINEN,  
HALLINNOLLINEN PALVELUPÄÄLLIKKÖ