

SOSIAALI- JA TERVEYDENHUOLLON PALVELUNTUOTTAMISEN Omavalvontasuunnitelma



Sisällys

Lukijalle	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot	3
1.1 Palveluntuottajan perustiedot.....	3
1.2 Palveluyksikön perustiedot	3
1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	4
2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako	6
3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat	7
3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen.....	7
3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen	8
3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen	9
3.4 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen	17
3.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan/potilaan aseman ja oikeuksien varmistaminen	18
4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen.....	23
4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	23
4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta.....	24
4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä	24
4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano	25
5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi	25
5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi	26

1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

Palveluntuottaja: Chagua Kotihoito Oy

OID-tunnus: Sosiaalipalvelujen lupa 1.2.246.10.22340268.10.2

Myöntämispäivämäärä: 10.11.2021 ESAVI/3231/2021

Terveystieteiden palvelujen lupa 1.2.246.10.22340268.10.1

Myöntämispäivämäärä: 21.10.2021/ESAVI/24172/2021

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

Asiakasryhmät: Pääasiallisena asiakasryhmänä ovat kotihoitoa ja kotihoidon tukipalveluita tarvitsevia kotona asuvia ikääntyneitä sekä vammaisia ja toimintarajoitteisia aikuisia. Hoidamme myös alle 18-vuotiaita tukipalveluiden piirissä olevia asiakkaita,

Palvelumuoto: Kotihoito, kotisairaanhoido, kotihoidon tukipalvelut: kotisiivous, omaishoidon apu ja henkilökohtaisen avustajan palvelut.

1.1 Palveluntuottajan perustiedot

Yritys: Chagua Oy

Y-tunnus: 2234026-8

Osoite: Konstaapelinkatu 3 A, Espoo

kotihoito@chagua.fi

040 163 2015

1.2 Palveluyksikön perustiedot

Palveluyksikön nimi: Chagua Kotihoito

Yksikön osoite: Konstaapelinkuja 3 A, Espoo

Toimitusjohtaja

Nimi: Henry Nganga

henry.nganga@chagua.fi

Sosiaali- ja terveystalvaeluista vastaava sekä henkilöstö- ja hallintovastaava

Palvelupäällikkö /vastaava sairaanhoitaja

Nimi: Caroline Githae-Jansson, SH AMK

caroline.jansson@chagua.fi

040 163 2015

1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Henkilöstö:

Chagua Kotihoidon vakituinen henkilökunta muodostuu tällä hetkellä yhdestä palvelupäälliköstä (vastaava sairaanhoitaja, osallistuu myös hoitotyöhön). Muut työsuhteessa olevat työntekijät ovat sijaisia (tarvittaessa töihin kutsuttava henkilöstö); 4 sairaanhoitajaa, 4 lähihoitajaa ja 3 hoiva-avustajaa.

Toiminta-ajatus:

Chagua Kotihoito on yksityinen sosiaali- ja terveystalvaelan toimija, jonka toiminta-ajatuksena on tarjota monipuolista ja yksilöllistä hoitoa pääkaupunkiseudulla kotona hoitoa tarvitseville asiakkaille. Yrityksellämme on toimistotilat Espoon keskustassa, josta löytyy toimisto- sekä taukotilat työntekijöille.

Toimimme tällä hetkellä seuraavilla alueilla: Helsingin kaupunki, Keski-Uudenmaan hyvinvointialue, Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue, Itä-Uudenmaan hyvinvointialue, Vantaan ja Keravan hyvinvointialue sekä Kanta-Hämeen hyvinvointialue.

Tarjoamme asiakkaillemme kotihoidon ja kotisairaanhoidon palveluita sekä tukipalveluja, joihin sisältyy omaishoidon sekä henkilökohtaisen avun tukipalvelut. Toimintamme tapahtuu asiakkaiden kotona. Palveluidemme piiriin kuuluu tällä hetkellä noin 20 asiakkuutta.

Asiakkaat ovat omissa kodeissaan asuvia, pääosin pitkäaikaissairaita ikäihmisiä ja vammaisia aikuisia, joiden avuntarve on pitkäaikaista ja säännöllistä. Tarvittaessa tarjoamme myös lyhytaikaista ja kertaluonteista palvelua.

Tavoitteena on mahdollistaa asiakkaan omassa kodissaan asuminen turvallisesti ja laadukkaasti mahdollisimman pitkään, samalla tukien asiakkaan mahdollisimman itsenäistä arkielämää sekä kuntoutumista.

Tuotamme palveluita niin hyvinvointialueiden ostopalveluna kuin itsemaksaville yksityisasiakkaille. Jokaiselle asiakkaalle laaditaan yksilöllinen hoito- ja palvelusuunnitelma sekä allekirjoitetaan palvelusopimus, jossa määritellään hoidon sisältö sekä hinta palvelulle.

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.

Palvelukuvaus:

Alla eriteltynä palveluidemme tarkempi sisältö.

Palvelut vastaavat yrityksen rekisteröintiä sekä tarkistettu tietojen ajantasaisuus yhteistyössä AVIN kanssa 12/2024.

Kotihoito on tilapäistä tai säännöllistä asiakkaan avustamista, joka tukee kotona asumista ja omatoimista elämää sekä kannustaa omien voimavarojen käyttöön. Palvelua tuotetaan ostopalveluna tai palvelusetelillä tai itsemaksavana. Säännöllistä kotihoitoa saa, jos on alentunut toimintakyky ikääntymisen, sairauden tai vamman perusteella ja pärjääminen arjessa itsenäisesti, omaisten tai muiden palveluiden turvin ei ole mahdollista. Avustamme asiakasta henkilökohtaisen hygienian hoidossa: suihkussa, pukeutumisessa ja riisuutumisessa sekä ihon hoidossa. Huolehdimme myös erilaisten apuvälineiden ja proteesien huollon, mahdollistamme ravitsemussuositusten mukaisen ruokavalion toteutumisen sekä panostamme liikuntakyvyn ylläpitämiseen. Huomioimme myös asiakkaan henkisen tilan ja sosiaalisen kanssakäymisen.

Kotisairaanhoido on tässä yhteydessä eriteltynä, vaikka se sisältyy yllä mainittuun kotihoitoon. Toteutamme myös sairaanhoitajan antamaa hoitoa itsenäisenä palveluna yksityisasiakkaille. Meillä kotisairaanhoido sisältää kattavasti sairaanhoidollisia toimenpiteitä, kuten haavanhoitoa, lääkehoidon toteutusta ja seurantaa, injektioita/rokotuksia (s.c. ja i.m.) sekä pika- ja verinäytteiden ottoa. Hoito sisältää myös yhteistyötä ja tiedottamista alueellisen kotihoidon kanssa (lääkäri ja sairaanhoitaja), sekä RAI- ja väliarvioiden toteutusta.

Kotisiivousta tarjotaan kotihoidon asiakkaalle tukipalveluna, joka voidaan sisällyttää laadittuun hoito ja palvelusuunnitelma. Kotisiivoukseen on oma siivoustyön perehdytyskansio ja ohjeet. Siivoukseen perehdytetään siivouksen oman perehdytysohjelman mukaan.

Omaishoitajien lomat toteutamme asiakkaan tavallisen päivärytmin mukaan kotihoidon säännöillä.

Henkilökohtainen avustaja auttaa avustettavaa selviytymään kotona ja kodin ulkopuolella tavallisista päivän toiminnoista. Tässä kohtaa avustettavalla tarkoitetaan sellaista henkilöä, joka tarvitsee pitkäaikaisen tai etenevän vamman tai sairauden vuoksi välttämättä ja toistuvasti toisen henkilön apua tavanomaisista elämän toiminnoista suoriutumiseen. Avuntarpeen tulee johtua muusta kuin ikääntymiseen liittyvistä sairauksista ja toimintarajoitteista. Palveluntarpeen arvioi hyvinvointialue, joka myöntää asiakkaalle palvelusetelin ja palveluntuottajana tuotamme palvelun asiakkaalle. Apua tarjotaan asiakkaalle hänen tarpeidensa mukaan kotona, töissä, koulussa, harrastuksissa sekä sosiaalisessa kanssakäymisessä. Avustajan työtä ei ole tarkoitettu korvaamaan hoivaa, hoitoa tai turvallisuuden varmistamista. Avustettava voi itse valita avustajansa ja sopia suoraan, milloin ja missä tarvitsee avustajaa.

Palvelusopimus: Yksityiselle asiakkaalle tehdään hänen tai hänen laillisen edustajansa kanssa palvelutarpeen määrittäminen ja laaditaan kirjallinen palvelusopimus. Sopimuksessa määritellään palvelun sisältö, ehdot sekä aika (h) ja hinta. Sopimus allekirjoitetaan kahtena kappaleena, palveluntuottajalle sekä asiakkaalle.

Toimintaperiaatteet:

1. *Asiakaslähtöisyys*, kotihoito on suunniteltu vastaamaan asiakkaan yksilöllisiä tarpeita, asiakkaan mielipiteet, toiveet ja arvot otetaan huomioon palvelusuunnittelussa ja kotihoidon toteutuksessa.
2. *Itsemääräämisoikeus*, tavoitteena on tukea asiakkaan itsenäisyyttä, sekä päätöksentekoa oman elämän valinnoista ja päivittäisistä toiminnoista. Asiakkaalle annetaan mahdollisimman paljon vastuuta omasta hoidostaan.
3. *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 erilailla mittareilla.
4. *Yhteistyö* muiden toimijoiden kanssa, meidän tehtävänä on tehdä aktiivisesti yhteistyötä terveydenhuollon, omaisten, muiden tukipalveluiden kanssa varmistaaksemme asiakkaan kokonaisvaltaisen hoidon ja tuen kotona asumisen jatkumiseksi.
5. *Jatkuvuus ja suunnitelmallisuus*, hoitotyön suunnittelu tehdään yhdessä asiakkaan (ja mahdollisuuksien mukaan omaisten) kanssa, siihen kuuluu hoito- ja palvelusuunnitelman laatiminen, RAI-arvioinnin laatiminen, säännöllinen seuranta ja kirjaaminen. Tavoitteena on tarjota jatkuvaa ja suunnitelmallista kotihoitoa asiakkaan tarpeet ja toiveet huomioiden.

2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako

Chagua Kotihoidon omavalvontasuunnitelman laatiminen

Tämä omavalvontasuunnitelma on laadittu ohjaamaan palveluyksikkö Chagua Kotihoidon toimintaa. Se perustuu lakiin sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023) sekä vastaa 1/2024 annettuun määräykseen sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajan palveluyksikkökohtaisen omavalvontasuunnitelman sisällöstä, laatimisesta ja seurannasta, joka tuli voimaan 15.5.2024 ja on voimassa toistaiseksi.

Omavalvontasuunnitelma on laadittu Chagua Kotihoidon päivittäisen toiminnan työvälineeksi. Se on tärkeä osa perehdytysohjelmaa sekä palveluyksikön toiminnan kehittämistä.

Omavalvontasuunnitelma toimii työvälineenä ja ohjaa palveluyksikön henkilöstön toimintaa ja kehittää parhaita käytänteitä. Palveluntuottajalla ja palveluyksikön henkilöstöllä on velvollisuus toimia omavalvontasuunnitelman mukaisesti ja seurata aktiivisesti suunnitelman toteutumista.

Omavalvontasuunnitelma pidetään yksikössä toimistossa työntekijöiden nähtävillä ja on helposti saatavilla palveluntuottajan omilla kotisivuilla. Chagua Kotihoidon omavalvontasuunnitelman päivityksen yhteydessä siitä annetaan tieto yrityksen työntekijöille. Jokaisella on velvollisuus omatoimisesti informoida saaneensa tiedon ja kuittaa tämän palvelupäälliköille.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavat yksikön palvelupäällikkö, joka päivittää sen neljä kertaa vuodessa ja tarpeen mukaan. Päivitetty versio julkaistaan palvelupäällikön toimesta yrityksen kotisivuilla, sekä toimitetaan yhteistyökumppaneiden järjestelmiin.

Omavalvontasuunnitelman päivityksen yhteydessä tarkistetaan seuraavien asiakirjojen ajantasaisuus:

- Lääkehoitosuunnitelma
- Tietoturvasuunnitelma
- Valmius - ja jatkuvuudenhallintasuunnitelma
- Laiteturvallisuussuunnitelma
- Infektioidentorjuntasuunnitelma

3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat

3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen

Jatkuva seuranta ja arviointi: Palveluiden laatua seurataan eri mittareiden avulla. Palveluntuottaja arvioi säännöllisesti, täyttyvätkö palvelulle asetetut vaatimukset. Seurantaa toteutetaan mm. palvelun tilaajien säännöllisillä auditoinneilla, asiakkaiden hoidon väliarvioinneilla sekä muu säännöllisellä yhteydenpidolla tilaajaan.

Poikkeamien hallinta: Mikäli palveluissa havaitaan poikkeamia tai puutteita, näihin puututaan välittömästi ja laaditaan korjaavia toimenpiteitä. Käytössä on Haipro-haivatapahtumajärjestelmä, jonka käytön opastus kuuluu jokaisen työntekijän perehdytysohjelmaan.

Asiakaslähtöisyys: Asiakkaiden tarpeet ja odotukset ovat keskiössä laadunhallinnassa, ja asiakkailta kerätään säännöllisesti palautetta, jota käytetään aktiivisesti toiminnan kehittämiseen. Omaisista ja asiakkaita kannustetaan aktiiviseen palautteen antoon.

Laadun parantamisohjelmat: Palveluntuottajana toteutamme jatkuvan parantamisen ohjelman suunnitelmaa ja laadimme suunnitelmia toiminnan kehittämiseksi ja seuraamiseksi mm. säännölliset johdon palaverit (1 x vko).

Henkilöstö

Olemme luoneet työyhteisössä oman, työn eettisyyttä käsittelevän säännösten, jota kaikki työntekijämme noudattavat. Palveluissamme otetaan erityisesti huomioon henkilöstön ammatillinen osaaminen. Seuraamme myös jatkuvasti henkilökunnan määrää ja sen riittävyttä asiakkaiden toiminnanohjausjärjestelmän kautta. Yrityksessä on otettu aktiiviseen käyttöön TyövuoroVelho työajansuunnittelujärjestelmä syksyllä 2024. Työntekijät saavat itselleen suunnitellut työvuorot sähköpostiin. Toteutuneet työvuorot työntekijät kirjaavat myös syksyllä 2024 käyttöön otetun Netvisor työajanseurantajärjestelmään, josta palvelupäällikkö tarkistaa tunnit.

Palvelupäällikkö vastaa työvuorosuunnitelmasta sekä siitä, että työvuorossa on riittävä määrä henkilökuntaa. Hän huolehtii myös poissaoloista ja sijaisten hankinnasta. Palvelupäällikkö arvioi henkilökunnan määrää, osaamista ja koulutustarvetta ja reagoi tarvittaessa muutoksiin.

Käytämme sijaisten, uusien työntekijöiden sekä opiskelijoiden perehdyttämiseen noin 2–3 päivää. Käytämme perehdytykseen seurantalomaketta, jonka sisältöön kuuluvat mm. asiakkaan toiminnanohjausjärjestelmä, asiakastietojen käsittely ja tietosuoja, omavalvontasuunnitelma sekä lääkehoitosuunnitelma toimintayksikössä. Sijaisten ja opiskelijoiden tulee olla ammatillisesti päteviä, eli heillä tulee olla suoritettuna koulutusalan tutkinnosta 120–140 opintopistettä ja lääkeluvat tulee olla ajantasaiset.

Täydennyskoulutusta järjestetään tarvittaessa henkilökunnan työtyytyväisyyskyselyiden sekä palautteiden perusteella. Asianmukainen työskentely ja osaaminen varmistetaan hoitotyön kirjauksia seuraamalla sekä asiakastyytyväisyyskyselyillä.

- Kaikilta työntekijöiltä pyydetään rikosrekisteriote valvontalain 741/2023 28§ mukaan. Työntekijä on velvollinen esittämään otteen esimiehelle työsopimusta allekirjoitettaessa. Otteesta ei jää kopioita tai tunnistettavaa materiaalia työnantajalle.
- Ammattioikeudet varmistetaan kaikilta Valviran JulkiTerhikki-rekisteristä, joka on myös edellytys työsuhteen jatkumiselle.

3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen

3.2.1 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 41 §:ssä säädetään monialaisesta yhteistyöstä asiakkaan tarpeenmukaisen palvelukokonaisuuden järjestämiseksi. Chagua Oy:llä jokaiselle asiakkaalle on laadittu hoito/palvelusuunnitelma, jonka ajantasaisuudesta sekä noudattamisesta vastaa tällä hetkellä palvelupäällikkö. Hän huolehtii monialaisesta yhteistyöstä sekä sujuvuudesta eri toimijoiden kanssa, sekä huolehtii myös asiakkaan omaisten kanssa yhteistyön toimivuudesta.

Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan eri toimijoiden välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku. Chagua Oy:llä omaisiin pidetään aktiivisesti yhteyttä ja huolehditaan, että kaikilla osapuolilla on ajantasaiset yhteystiedot, jotta yhteydenpito on sujuvaa ja saumatonta.

Chagua Kotihoidossa viranomaisyhteistyötä tehdään tarvittaessa, jos huomataan esim. edunvalvonnan tarpeessa oleva henkilö, tai on tarpeellista tehdä huoli-ilmoitus hyvinvointialueelle iäkkästä henkilöstä. Tilanteen mukaan tehdään yhteistyötä turvallisuudesta vastaavien viranomaisten mm. poliisin ja pelastustoimen kanssa.

3.2.2 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023, valvontalaki) 31 §:n 2 momentti koskee sosiaali- ja terveyspalveluiden 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 kotihoidosta vastaa operatiivinen palvelupäällikkö Caroline Githae-Jansson. Palvelupäällikkö vastaa tuotettujen palvelujen laadusta. Palvelupäälliköllä on vastuu johtaa ja valvoa kyseistä palvelutoimintaa, sekä hänen tehtävänä on varmistaa, että toiminta on turvallista, asianmukaista ja täyttää kaikki lainsäädännön vaatimukset.

Palvelupäällikön pääasialliset vastuualueet:

- henkilöstön johtaminen
- toiminnan organisointi
- laatuvaatimusten täyttäminen

Palveluyksikön valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta sekä valmius- ja jatkuvuussuunnitelmasta vastaava henkilö:

- Caroline Githae-Jansson, palvelupäällikkö, caroline.jansson@chagua.fi

3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen

3.3.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen on oltava laadukkaita, asiakas- ja potilaskeskeisiä, turvallisia ja asianmukaisesti toteutettuja. Palveluiden tulee nojata sosiaali- ja terveysministeriön (STM) asiakas- ja potilasturvallisuusstrategia ja toimeenpanosuunnitelma 2022–2026 (STM:n julkaisuja 2022:2) julkaisuun.

Yhdessä asiakkaiden ja henkilöstön kanssa

- Osallistetaan asiakas ja omaiset hoidon suunnitteluun ja toteutukseen.
 - Asiakkaan tulee saada palvelua omalla kielellään, hänen tulee saada tuntee tulleensa kuulluksi.
 - Huomioidaan potilasturvallisuuden näkökulmat mm. tiedonkulku, vaara- ja haittatapahtumat.
- ✓ *Asiakaspalautteet ja kyselyt:* Chagua Kotihoidon asiakaspalautteet ja säännölliset asiakastyytyväisyyskyselyt ovat tärkeä osa laadun mittaamista ja kehittämistä. Ne toteutetaan erikseen laadituilla kyselyillä. Käytännön toteutus tapahtuu joko sähköpostilla asiakkaalle tai omaiselle tai hoitajan avustuksella kirjallisena versiona. Kyselylomakkeet on uudistettu syksyllä 2024 ja niiden implementointi tapahtuu keväällä 2025.
 - ✓ *Hoitotulosten mittarit:* Käytössämme on RAI- mittari. Palvelupäällikkö on suorittanut RAI-koulutuksen osiot: RAI-välineistö sekä RAI-arviointi. Sen avulla mitataan hoitotuloksia esimerkiksi potilaiden terveydentilan muutosten osoittamisella. Operatiivinen palvelupäällikkö Caroline Githae-Jansson vastaa asiakkaiden RAI-arviointien toteutuksesta kerran puolessa vuodessa sekä tarvittaessa.
 - ✓ *Kehityskeskustelut ja henkilöstöarvioinnit:* Henkilöstön suoritusten ja kehitystarpeiden arviointi on keskeinen työkalu laadunhallinnassa. Vakituisen henkilöstön kanssa käydään kehityskeskustelu, jolle laaditaan jatkossa henkilökunnan määrän kasvaessa yhtenäinen kehityskeskustelupohja. Jokaisen työntekijän kanssa käydään 1 to 1- keskustelut aina tarvittaessa.
 - ✓ *Tiimipalaverit ja työpajat:* Työntekijöille järjestetään tarvittaessa tiimipalavereita ja työpajoja, joissa käydään läpi toiminnan kehittämiseen liittyviä ideoita ja suunnitelmia. Työntekijöiltä toivotaan matalan kynnyksen kehitysideoita: työntekijät ohjataan antamaan palautetta ja kehitysideoita toimistolla olevaan ideatauluun. Kirjaamisen työpajat: järjestetään tarvittaessa työpajat toimistolla, joilla varmistetaan perehdytyksessä annettujen kirjaamisohjeiden laatu.

Henkilöstön tehtävänä on:

- Tunnistaa oma osaamisen taso riskien tunnistamiseen. Aktiivinen havainnointi on jokapäiväistä toimintaa.
- Pyytää koulutusta tai perehdytystä niistä asioista, joissa tunnistaa olevan puutteita tiedoissa.
- Informoida välittömästi havaitsemistaan riskeistä palvelun esihenkilöä.
- Huomioida oma turvallisuutensa (asiakkaan koti on osa työympäristöä).

3.3.2 Toimitilat ja välineet

Toimitilat:

Chagua Oy:n kotihoidon toimitilana on toimistotila, joka sijaitsee toiminnan kannalta keskeisellä paikalla Espoossa Konstaapelinkuja 3A:ssa. Tiloissa on työntekijöiden yhteinen taukotila, keittiö, työnteossa vaadittavat välineet, asiakkaiden asuntojen avaimet lukitussa kaapissa sekä palvelupäälliköiden työskentelypisteet sekä kokoustila. Toimitilan kiinteistöhuollosta vastaa Espoon Asunnot Oy. Toimiston sisäntuloaulassa on kamera (ei-tallentava). Toimitilojen siivouksesta vastaa ulkopuolinen palveluntarjoaja kerran viikossa.

Chagua Oy:llä ei harjoiteta vastaanottotoimintaa. 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 perehdytysprosessiin ja käytämme perehdytysmateriaalina LUVN:n Kotona asumisen tuki- Teams, palveluntuottajille kohdennettua materiaalia.

Tietojärjestelmät:

Chagua Kotihoidolla on käytössä Domacare potilastietojärjestelmä ja jokainen työntekijä saa sen käyttöön perehdytyksen sekä henkilökohtaiset tunnukset. Tunnuksia luovat työntekijälle Chaguan palvelupäälliköt ja he myös valvovat tunnusten käyttöä/oikeuksien laajuutta. Työntekijät suorittavat tietosuojan ja tietoturvaan liittyvän koulutuksen oppimisympäristö Skholessa.

Tietojärjestelmien oleellisesta poikkeamasta tulee ilmoittaa heti vastuuhenkilölle, jonka velvollisuus on reagoida suoraan ohjelmiston toimittajalle. Tietojärjestelmiä tai laitteita ei saa käyttää ennen kuin ne on varmistettu turvallisiksi.

Tilanteessa, jossa teknologian käyttö on estynyt, noudatetaan jatkuvuuden hallinnan ohjeistusta manuaalisesta tietojen käsittelystä ja korjaamisesta. Kaikkien asiakkaiden kotihoidon käyntiohjeet ovat myös manuaalisessa muodossa palveluntuottajan toimiston lukituissa filoissa, jos mobiililaitteiden käyttö ei ole mahdollista. Ohjelmistoa ja sen tietoturvaa hallinnoi sen kehittäjä Invian Oy.

Chagua Kotihoidon ilmoitus henkilötietojen ylläpidosta (potilas – ja asiakasrekisterinpito) on tehty Valviralle, jossa määritellään henkilötietojen käyttötarkoitus, säilytys, vastuutahot sekä säilytysaika. Tietoturvasuunnitelma on päivitetty 15.4.2024. Sen toteutumisesta ja päivityksestä vastaa Chagua Kotihoidon palvelupäällikkö.

Käytössä olevat tietojärjestelmät:

- Velho- työvuorosuunnittelu
- Domacare potilastietojärjestelmä, työajanseuranta
- Netvisor palkka- ja laskutushallinta
- Office 365
- Pro Pilvipalvelut

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista tehtävien asianmukaisten vaaratilanneilmoitusten varmistaminen:

Toiminta vaaratilanteissa sisältyy jokaisen uuden työntekijän perehdytysohjelmaan. Palvelupäällikkö tekee ilmoituksen harkintansa mukaan lisäksi laitteen toimittajalle. Apuvälinekeskus / muu laitetoimittaja opastaa laitteen käytön ja selvittää selkeästi laitteen vaatiman huollon ja huoltoaikataulun. Uuden asiakkaan kotona käytössä olevat laitteet ja apuvälineet kirjataan hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Työntekijät perehdytetään laitteiden käyttöön laitekohtaisesti ja näin varmistetaan käytön osaaminen.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista tehdään tarvittaessa asianmukaiset vaara- tai haittatapahtumailmoitukset Haipro-järjestelmään. Valvontalain 29 §:n mukaan palveluntuottajan ja sen henkilökunnan velvollisuus on ilmoittaa salassapitosäynnösten estämättä, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan. Työntekijän tulee tehdä ilmoitus saman päivän aikana, jolloin tieto menee ilmoituksen tehtyä yrityksen palvelupäällikölle. Ilmoitus tehdään heti, kun laitteessa on havaittu vika. Hoitaja ilmoittaa viasta välittömästi palvelunostajan terveydenhuollonlaitteista vastaavalle henkilölle

Vaaratilanneilmoitukset tehdään osoitteeseen:

Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus Fimea

fax 029 522 3002 tai s-posti: laitevaarat@fimea.fi

3.3.3 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Asiakastietolain 7 §:n mukaan yrityksessä palvelupäällikkö vastaa palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksen ajantasaisuudesta ja saavutettavuudesta noudattaen EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen ((EU) 2016/679) ja tietosuojalain (1050/2018) vaatimuksia.

Yksikköön on laadittu tietoturvasuunnitelma, jonka päivityksestä vastaa:

- Palvelupäällikkö Caroline Githae-Jansson
- puh. 040-1632015
- caroline.jansson@chagua.fi
- **Tietoturvasuunnitelma päivitetty 15.4.2024**

Asiakas- ja potilastiedot

Asiakas- ja hoitosuhteen alkaessa asiakkaalle on kerrottava,

- mihin hänen antamia tietoja käytetään
- mistä muualta häntä koskevia tietoja hankitaan

- mihin ne talletetaan
- kenelle ja millä ehdoin tietoja luovutetaan.

Asiakkaalla ja potilaalla on oikeus

- tutustua hänestä talletettuihin tietoihin ja
- pyytää virheellisten tietojen korjaamista.

Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakirjat ja niissä olevat tiedot ovat salassa pidettäviä.

Asiakirjoja ja niissä olevia tietoja ei luovuteta sivullisille, jollei asianosainen ole antanut siihen suostumusta. Asiakkaan tai hänen laillisen edustajansa antaman luovutusluvan perusteella salassa pidettäviä tietoja voidaan antaa toiselle sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajalle siltä osin, kuin se on tarpeen asiakkaan hoidon tai huollon toteuttamiseksi.

Työsuhteen alussa työntekijä saa henkilökohtaiset tunnukset ja hänet perehdytetään potilastietojärjestelmän käyttöön. Työntekijöiden perehdytykseen sisältyy tietosuojaan sekä tietoturvaan liittyvät koulutukset. Allekirjoittamalla työsopimuksen työntekijä sitoutuu noudattamaan salassapito- ja vaitiolosopimusta.

Yrityksen palvelupäällikkö on vastuussa siitä, että vain tarvittavilla henkilöillä on aktiiviset tunnukset yrityksen potilastietojärjestelmään. Palvelupäällikkö myös valvoo, että työntekijällä on oikeanlainen käyttöoikeustaso, jolloin työntekijöillä on pääsy vain työn kannalta välttämättömiin tietoihin.

Invian Oy vastaa Domacare potilastietojärjestelmän tietoturvasta, joka vastaa EU:n tietosuojasetuksen vaatimuksia, ja tietoturva-asioissa on huomioitu lait ja säädökset.

Asiakastietolain 7 §:n mukainen palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta vastaava:

- Palvelupäällikkö Caroline Githae-Jansson
- 040-1632015
- caroline.jansson@chagua.fi

Asiakastyön kirjaaminen:

Kirjaamisveloitteesta on säädetty laissa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoissa 4 §:ssä. Asiakkaan asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen ammattihenkilön vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa ja arviointikykyä siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä. Koulutettu ammattihenkilön tulee tuntea kirjaamisvaatimukset.

Chagua Kotihoidon työntekijöille on informoitu kirjaamisen tärkeydestä ja jokainen työntekijä suorittaa hyvinvointialueen suositteleman kirjaamiskoulutuksen. Kirjaamisen laatua seurataan palvelupäälliköiden toimesta ja tarvittaessa järjestetään kirjaamiseen liittyvää koulutusta, yksilöllistä ohjausta, kirjaamisen työpajoja.

Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?

Jokainen työntekijä perehdytetään kirjaamiseen ennen kentälle menoa. Varmistetaan, että hän osaa käyttää Domacare potilastietojärjestelmää. Varmistus osaamisesta tapahtuu perehdytyskäynnillä asiakkaan luona, jossa työntekijän kanssa suoritetaan alkukirjaukset yhdessä. Jatkossa varmistetaan asia satunnaisilla tarkastuksilla kirjauksiin. Huomionarvoista on, että työntekijä saa riittävän kattavan raportin asiakkaista ja on selvillä kunkin asiakkaansa hoidon ja palvelun tavoitteista.

Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti?

Kirjaamiseen on varattu aikaa heti käynnin jälkeen tai jo yhdessä asiakkaan kanssa. Asiakkaan luona tehtävä käynti kirjataan asianmukaisesti kuittaamalla käynti alkaneeksi ja käynnin loppuessa kuittaamalla se loppuneeksi.

Kaikki yhtiössä työskentelevät allekirjoittavat vaitiolositoumuksen. Tietosuojasioiden selvittäminen työntekijöille ja opiskelijoille kuuluu perehdytysohjelmaan. Täydennyskoulutusta aiheesta pidetään erikseen tai henkilöstö voi hakeutua suorittamaan tai täydentämään osaamista verkkokoulutuksena.

Asiakkaan toivoessa potilasasiakirjoihin muutosta/korjata omia tietojaan, niin hänen toivotaan olevan yhteydessä yrityksen palvelupäällikköön Domacare:n osalta. Hyvinvointialueiden potilastietojärjestelmiin korjaukset tapahtuvat hyvinvointialueella laadittujen ohjeiden mukaan. Aina jos asiakas/omainen toivoo asiakirjojen luovutusta, tästä laaditaan erillinen asiakirjojen luovutus sopimus. Asiakirjoja luovutettaessa muille asiakkaan hoitoon osallistuvien tahojen kanssa, tulee laatia myös sopimus asiakkaan kanssa.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Sari Nganga, sari.nganga@chagua.fi

3.3.4 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Tietojärjestelmien poikkeamat

Tietojärjestelmien oleellisesta poikkeamasta tulee ilmoittaa heti vastuuhenkilölle, jonka velvollisuus on reagoida suoraan ohjelmiston toimittajalle. Tietojärjestelmiä tai laitteita ei saa käyttää ennen kuin ne on varmistettu turvallisiksi.

Tilanteessa, jossa teknologian käyttö on estynyt, noudatetaan jatkuvuuden hallinnan ohjeistusta manuaalisesta tietojen käsittelystä ja korjaamisesta. Kaikkien asiakkaiden kotihoidon käyntiohjeet ovat myös manuaalisessa muodossa palveluntuottajan toimiston lukituissa tiloissa, jos mobiililaitteiden käyttö ei ole mahdollista.

Asiakaskohteissa olevista valvontalaitteista (tallentava kamera, muut kodin turvalaitteet) informoidaan henkilökuntaa. Yrityksen toimistotiloissa ei ole tallentavaa kameravalvontaa.

3.3.5 Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniakäytännöt

Chagua Kotihoidossa toteutamme hyvinvointialueiden ohjeistusta Infektioiden torjunnan perehdytyksessä, jossa käydään läpi hyvinvointialueen laatimaa perehdytysmateriaalia: Infektioiden torjunnan perehdytys kotihoidossa I ja II. Materiaalissa käydään kattavasti läpi infektioiden torjuntaan ja yleisiin hygieniakäytäntöihin liittyvää ohjeistusta.

Perehdytyksen sisältö:

- Työvälineiden puhdistus (auto, reppu, työvaatteet).
- Varotoimiluokat (tavanomaiset varotoimet, kosketus-, pisara- ja ilmavarotoimet; mm. käsihygienia, pisto- ja viiltotapaturma).
- Asiakkaan luona huomioitavia asioita
- Lääkehoitoon liittyvä hygienia
- Asiakkaan puhtauteen liittyvä ohjeistus
- Suojaimet ja niiden käytön ohjeistus
- Jätehuolto ja vaarallisten jätteiden käsittelyn toteutus

Työntekijät saavat perehdytyksen yhteydessä yllä mainitun materiaalin ja ohjauksen hyviin käytäntöihin. Jokaisella työntekijällä on työvaatteet, joita säilytetään toimistolla sekä työreppu, jossa mm. käsidesipullo, suojakäsineet sekä kengänsuojukset ja suojamaskit.

Toimimme Tartuntatautilain (1227/2016) ohjeistuksen mukaan, jossa ohjataan, että työnantajan tulee huolehtia siitä, että tartuntatautien vakaville seurauksille alttiita potilaita tai asiakkaita hoitavilla työntekijöillä ja työharjoittelussa olevilla opiskelijoilla on pykälän 48 mukainen suoja. Työntekijältä pyydetään suullinen info rokotussuojastaan.

3.3.6 Lääkehoitosuunnitelma

Chagua Kotihoidon lääkehoitosuunnitelman vastuuhenkilö on yksikön palvelupäällikkö. Lääkehoidon TURVA Oy vastaa Chagua Kotihoidon lääkehoitosuunnitelman tarkastuksesta, ajantasaisuudesta ja hyväksynnästä. Chagua Oy:n lääkehoitosuunnitelma tarkistetaan aina muutosten jälkeen LääkehoidonTURVA:n yhteistyölääkärin toimesta. Hän hyväksyy ja tarkistaa myös henkilöstön lääkeluvat. Lääkitysturvallisuuden asiantuntija farmaseutti täydentää ja korjaa lääkehoitosuunnitelmaa vastaamaan viranomaissuosituksia sekä auttaa käytännön työssä noudattamaan lääkehoitosuunnitelmaa turvallisen lääkehoidon tukena.

Chagua Kotihoidon lääkehoitosuunnitelma päivitetty 18.12.2024.

STM:n opas Turvallinen lääkehoito määrittelee, että Sosiaali- ja terveydenhuollon yksiköissä, joissa lääkehoidon toteuttaminen on jokapäiväistä, lääkehoitoa toteuttavat ensisijaisesti lääkehoitoon koulutetut sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöt yksikön lääkehoitosuunnitelmassa määritellyllä tavalla. Työnantaja huolehtii siitä, että jokaisessa

työvuorossa on lääkehoidosta vastaava sosiaali -tai terveydenhuollon ammattihenkilö. Myös valmiiksi jaettujen lääkkeiden antaminen asiakkaalle/potilaalle on lääkehoidon toteuttamista.

Chagua kotihoidossa työskentelee sairaanhoitajia, lähihoitajia, hoiva-avustajia ja henkilökohtaisia avustajia. Lääkehoitoon osallistuvat vain lääkeluvat saaneet sosiaali- ja terveysalan ammattihenkilöt. Lääkehoitosuunnitelma kuuluu uuden työntekijän perehdytysuunnitelmaan.

Lääkehoitosuunnitelma on tallennettuna yrityksen intraan sekä tulostettuna yrityksen kotihoidon toimistolla. Ajantasainen suunnitelma sekä työntekijöiden lääkeluvat ovat tallennettuna Lääkehoidon Turvan järjestelmään.

- Chagua Kotihoidon vastuhenkilö lääkehoitosuunnitelmaan liittyen:
 - o Palvelupäällikkö Caroline Githae-Jansson (työntekijöiden lääkeluvat sekä näytöt ja yhteistyö Lääkehoidon Turvan kanssa, sopimusasiat)
 - o puh 040 199 0815, caroline.jansson@chagua.fi
- Lääkehoidon asianmukaisuudesta ja lääkehoitosuunnitelman toteutumisesta ja seurannasta sekä hyväksymisestä palveluyksikössä vastaavat:
 - o Lääkehoidon TURVA:n
 - Farmaseutti Maria Siirilä
 - Lääkäri Risto Laitila

Hoitajat suorittavat lääkehoidon osaamisen koulutukset näyttöineen vähintään 5 vuoden välein. Lääkäri myöntää lääkeluvat tenttien ja näyttöjen perusteella. Lääkelupalomakkeet liitteineen täytetään Lääkehoidon Turvan järjestelmässä, jossa yhteistyölääkäri allekirjoittaa ne sähköisesti. Luvat ovat esihenkilön ja palvelupäällikön nähtävissä ja tulostettavissa aina 5 vuoden sopimuskauden ajan.

Lääkehoidon toteuttamiseen tarvitaan aina voimassa olevat lääkeluvat, ilman niitä lääkehoitoon ei voi osallistua. Palvelupäällikkö ja/tai esihenkilö varmistavat, että kaikkien hoitajien osaaminen on ajan tasalla, ja lääkäri puoltaa allekirjoituksellaan luvan myöntämistä. Asiakkaalle nimetyllä sairaanhoitajalla on kokonaisvastuu asiakkaan lääkehoidosta.

3.3.7 Lääkinnälliset laitteet

Laiteturvallisuus:

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 Oy:n kaikki potilaan sairauden diagnosointiin, ehkäisyyn, tarkkailuun, hoitoon tai lievennykseen välittömästi tai välillisesti käytettävät laitteet on kirjattu toimistolla olevaan

laiteluettelo. Luettelosta löytyy ajantasainen tieto laitteen huolto-, kalibrointi- ja validointihistoriasta sekä laitteen tunnistetiedot. Laitteet huolletaan ja kalibroidaan laitetoimittajan suositusten mukaisesti ja/tai vähintään vuosittain. Terveystieteiden ammattimaista käyttäjää koskevat velvoitteet on määritelty laissa 24.6.2010/629 (24–26 §).

Henkilökohtaiset apuvälineet ja laitteet asiakas hankkii pääsääntöisesti itse, tarvittaessa hoitajamme on tukena hankintaprosessissa. Asiakasta avustetaan apuvälineiden ja laitteiden käytössä sekä tarvittaessa konsultoidaan asianmukaista tahoa. Hoitajilla on laitteita käyttäessään oltava perehdytys ja osaaminen laitteen käyttöön. Laitteiden hankinnasta asiakkaan kotikäyttöön vastaa asiakkaan hoidosta vastaava lääkäri, fysioterapeutti tai sairaanhoitaja.

Terveystieteiden laitteista ja tarvikkeista tehtävien asianmukaisten vaaratilanneilmoitusten käytäntö perehdytetään jokaiselle uudelle työntekijälle (Haipro). Laitteista vastaava tekee ilmoituksen lisäksi laitteen toimittajalle. Apuvälinekeskus / muu laitetoimittaja opastaa laitteen käytön ja selvittää selkeästi laitteen vaatiman huollon ja huoltoaikataulun. Laitetoimittaja antaa päivystysnumeron, josta käyttäjä voi saada apua laiteongelmissa.

Laitteissa havaitut vaaratilanneilmoitukset tehdään osoitteeseen:

Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus Fimea

fax 029 522 3002 tai

s-posti: laitevaarat@fimea.fi

Ilmoitus tehdään heti, kun laitteessa on havaittu vika.

3.4 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen

Riittävä ja osaava sekä palveluyksikön omavalvontaan sitoutunut henkilöstö on keskeinen tekijä palvelujen saatavuuden, laadun ja asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamisessa sekä palvelujen kehittämisessä.

Chagua Kotihoidon rekrytointiprosessi alkaa mahdollisen työntekijän haastattelulla, jossa tarkistetaan työntekijän laillisuus Terhikki-rekisteristä, sekä varmistetaan ajantasaiset LOVE-luvat ja -näytöt. Haastattelussa varmistetaan myös hakijan riittävä kielitaito. Työntekijällä tulee olla esittää voimassa oleva työskentelylupa sekä asianmukaiset työtodistukset.

Chagua Kotihoito tarkistaa kaikkien iäkkäiden ja vammaisten henkilöiden kanssa työskentelevien työntekijöiden rikosrekisteriotteen valvontalain 28 §:ään mukaisesti. Jos työntekijä työskentelee lasten kanssa, häneltä selvitetään myös rikostausta perustuen tästä annettuun lakiin (504/2002). Työntekijä on itse velvollinen toimittamaan kyseiset rikosrekisteriotteet työnantajalle ennen työn aloittamista.

Kokemus hoitotyöstä katsotaan eduksi, mutta työhön rekrytoidaan myös hoitoalan loppuvaiheen opiskelijoita (lähihoitaja 120 op ja sairaanhoitaja 140 op suoritettu). Harjoittelujaksolla olevalle opiskelijalle nimetään ohjaaja, joka vastaa opiskelijan harjoittelujakson suunnittelusta yhdessä opiskelijan kanssa.

Työntekijät ja loppuvaiheen opiskelijat ja sijaiset perehdytetään työhön perehdytyskansion mukaisesti. Jokainen perehdytyskohta kuitataan perehdyttäjän ja perehdytettävän toimesta. Uuden työntekijän soveltuvuutta ja pätevyyttä kyseisen työn tekemiseen arvioidaan vastuusairaanhoitajan kanssa tehdyillä perehdytyskotikäynneillä. Näin työntekijät saavat kaikki samanlaisen, laadukkaan ja kattavan perehdytyksen. Täydennyskoulutusta järjestetään työntekijöiden tarpeen mukaan.

Kotihoidossa työntekijät käyvät asiakkaiden luona pääsääntöisesti yksin, joissakin tilanteissa asiakaskäynneillä käydään työparina, mikäli hoitosuunnitelmaan on niin kirjattu. Kotihoidon työntekijöille suunnitellaan riittävästi aikaa siirtymisiin asiakkaalta toiselle, sekä lakisääteisiin taukoihin. Kotihoidon palvelupäällikkö huolehtii työvuorosuunnittelusta ja siitä, että työvuorossa on riittävä määrä tehtävien vaatimuutta vastaavaa henkilökuntaa. Tarvittaessa kotihoidon operatiivinen palvelupäällikkö sijaistaa akuutteja henkilökuntapuutoksia.

Chagua Kotihoidossa työskentelee vakituista henkilökuntaa tällä hetkellä yksi palvelupäällikkö (operatiivinen ja hallinnollinen). Sijaisia on (tarvittaessa töihin kutsuttava henkilöstö); 4 sairaanhoitajaa, 4 lähihoitajaa ja 5 hoiva-avustajaa. Operatiivinen palvelupäällikkö organisoii henkilökunnan sijaisten hankinnan. Tällä hetkellä Chagua Kotihoito ei käytä toiselta palveluntuottajalta alihankittua työvoimaa.

Chagua Kotihoidon henkilöstön riittävyyden takaaminen on huomioitu mm, helpolla yhteydenottolomakkeella yrityksen nettisivujen kautta. Yhteydenotot tulevat palvelupäällikköiden sähköpostiin ja työnhakijat kontaktoidaan mahdollisimman nopeasti.

Työntekijöitä koskeviin epäkohtiin/palautteisiin, jotka ovat tapahtuneet työajalla, puututaan nopeasti. Työntekijä kontaktoidaan ja pyydetään saapumaan kuulemiseen. Työntekijän kanssa käydään läpi tapahtunut. Jos selvittelyn seurauksena todetaan tarvetta suulliselle tai kirjalliselle varoitukselle, saatetaan tämä työntekijän tietoon. Työntekijällä on mahdollisuus tähän ennalta sovittuun tilaisuuteen kutsua esim. ammattiliiton tai muun tahon edustaja.

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

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Potilaalla on oikeus laadultaan hyvään terveyden- ja sairaanhoitoon. Hänen hoitonsa on järjestettävä ja häntä on kohdeltava siten, ettei hänen ihmisarvoaan loukata sekä että hänen vakaumustaan ja hänen yksityisyyttään kunnioitetaan. Potilaan äidinkieli, hänen yksilölliset tarpeensa ja kulttuurinsa on mahdollisuuksien mukaan otettava hänen hoidossaan ja kohtelussaan huomioon.

Sosiaali- ja terveydenhuollon työntekijöiden tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Jokaiselle asiakkaalle laaditaan hoito- ja palvelusuunnitelma yhdessä asiakkaan ja hänen läheisten kanssa.

Palvelutarpeen arviointi

Hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan asiakkuuden alkaessa ja viedään potilastietojärjestelmään. Palvelutarpeen arviointikäynnin toteutuksesta vastaavat yrityksen palvelupäällikkö. Palvelutarpeen arvioinnissa huomion kohteena ovat asiakkaan toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet.

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. Hoito- ja palvelusuunnitelman laadinnan jälkeen asiakkaalle tehdään kirjallinen palvelusopimus, josta käy ilmi palvelun sisältö, tuntimäärä ja hinta.

Hoito- ja palvelusuunnitelma 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 olleille, asiakkaalle ja asiakkaan luvalla myös omaisille.

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

Omahoitajuus

Jokaiselle Chagua Kotihoidon asiakkaalle nimetään omahoitaja, joka osallistuu asiakkaiden asioiden hoitamiseen ja vastaa asiakkaan hoidosta mahdollisen hoitavan lääkärin kanssa. Omahoitajuuden tavoitteena on luoda hyvä ja turvallinen yhteistyösuhde asiakkaan ja mahdollisesti omaisten kanssa. Omahoitajan tehtävänä on huolehtia, että asiakkaan hoito vastaa laadittua hoito- ja palvelusuunnitelmaa. Tällä hetkellä omahoitajuus on keskitetty yrityksen palvelupäällikölle.

Tämän lisäksi omahoitaja huolehtii:

- RAI-arviointien tekemisen asiakkuuden alussa ja päivityksen 6kk välein. Hyvinvointialueen asiakkaiden RAI-arvioinnit tehdään hyvinvointialueen ohjeistuksen mukaan.

- Hoito- ja palvelusuunnitelman päivittämisestä tarvittaessa (väliarviointi) vähintään 6kk välein.
- Säännöllisestä yhteydenpidosta asiakkaan omaisiin sovitusti.

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 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.

Kotihoidon asiakkailla ei ole pääsääntöisesti rajoitustoimenpiteitä käytössä. Mikäli rajoitteita olisi, päätöksen rajoitteista tekee aina lääkäri määräajaksi. Rajoite voisi olla esimerkiksi lukollinen lääkkeiden säilytyslaatikko. Mikäli lääkäri katsoo lukollisen laatikon käytön kotihoidon asiakkaalla tarpeelliseksi asiakasturvallisuuden parhaaksi, lääkäri tekee siitä kirjallisen lausunnon potilastietojärjestelmään määräajaksi.

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

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.

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 fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista hyvinvointia. Asiakkaan kotona osallistetaan asiakasta kotiaskareisiin itsemääräämisoikeus huomioiden. Mahdollistetaan asiakkaan ulkoilu hänen toiveidensa mukaan.

Liikunta-, kulttuuri- ja harrastustoiminnan toteutuminen:

Palveluihimme kuuluvat myös ulkoilun ja myös kuntoutuksen toteutuminen tarpeen mukaan. Asiakkaita kannustetaan mielekkääseen tekemiseen mm. päivätoimintaan, harrasteryhmiin, jokaisen yksilöllisen voimavarojen mukaisesti. Mahdollistamme asiakasta osallistumaan edellä mainittuihin toimintoihin.

Ravitsemus

Ravinto ja ruokailu sekä niihin liittyvä tapakulttuuri ovat tärkeä osa sosiaalihuollon palveluja. Omassa kodissa olevilla asiakkailla ruokailurytmi muotoutuu omien tarpeiden mukaan.

Ravitsemuksen toteutumista ja yleisvointia seurataan säännöllisesti ja kirjataan mittaustulokset potilastietojärjestelmään.

Asiakas huolehtii itse ruokahuollon, hoitajat avustavat ravitsemuksen toteutumisessa. Ruokailun järjestämisessä henkilökunta huomioi asiakkaiden toiveiden lisäksi erityisruokavaliot esimerkiksi kihti, diabetes, autoimmuunisairaudet, ruoka-aineyleherkyydet, -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.

Terveyden- ja sairaanhoito

Asiakas itse (ja omaiset) huolehtivat julkisen puolen toimijoiden kanssa asiakkaan kiireettömästä sairaanhoidosta ja suunhoidosta. Kiireellisessä sairaanhoidossa arvion tekee hoitaja yhdessä yrityksen sairaanhoitajan 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 potilastietojärjestelmään. 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 kanssa. Chagua Kotihoito tekee säännöllistä yhteistyötä kunnan kotihoidon ja muiden hyvinvointialueen tahojen kanssa.

Palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai hyvinvointialueiden 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/käsittelijä

Hallinnollinen palvelupäällikkö Caroline Githae-Jansson

caroline.jansson@chagua.fi Puhelin: 040-1632 015

Asiakas voi tehdä reklamaation suoraan yrittäjälle kirjallisena selvityksenä tai antaa palautetta yrityksen nettisivujen kautta tai hyvinvointialueen edustajalle. Asiakaspalautteista saatua tietoa käsitellään luottamuksellisesti ja niitä käytetään toiminnan kehittämisessä. Palautetietoa käytetään myös koulutustarpeita arvioitaessa.

Chagua Kotihoidon palvelupäällikkö selvittää tapahtuman asiakkaan (ja/tai hänen omaisensa) kanssa. Selvityksen perusteella tehdään korjaukset ja mahdolliset muutokset toimintaan asiakkaan hoidossa. Tarvittaessa asiakas ohjataan ottamaan yhteyttä hyvinvointialueen potilasasiavastaavaan.

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 tai muu sopimuksessa määritelty aika, jota noudatetaan irtisanovan asiakkaan kohdalla.

Asiakasta neuvotaan tarvittaessa muistutuksen tekemisessä. Muistutukseen pitää vastata kohtuullisen ajan kuluessa, tavoiteaikana pidetään 2 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.

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 käsittelyssä syntyneet asiakirjat sisältävät asiakkaan hoidon kannalta oleellista tietoa ja ne voidaan liittää siltä osin asiakastietoihin.

Potilasasiavastaavan tehtävät:

- Antaa informaatiota sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) sekä laista potilaan asemasta ja oikeuksista (758/1992) soveltamiseen liittyvissä asioissa.
- Tiedottaa asiakkaan ja potilaan oikeuksista.
- Toimii asiakkaan ja potilaiden oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi.
- Neuvoa ja tarvittaessa avustaa muistutuksen tekemisessä, potilasvahinko- asioiden käsittelemisessä ja vahingonkorvausasioissa.

Sosiaali- ja potilasasiavastaava palvelee sekä julkisen että yksityisen sosiaalihuollon asiakkaita.

Alla lueteltuna hyvinvointialueiden sosiaali- ja potilasasiavastaavat:

- *Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella sosiaali- ja potilasasiavastaavina* toimivat Jenni Henttonen (vastaava) ja Terhi Willberg:

Sähköpostiosoite: 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: Tove Munkberg, Jenni Hannukainen, Ninni Purmonen, Taru Salo ja Teija Tanska.

Sähköpostiosoite: sotepe.potilasasiavastaava@hel.fi

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

- *Vantaan ja Keravan hyvinvointialue:* Clarissa Kinnunen ja Satu Laaksonen

p. 09 4191 0230 tai s-posti: sosiaali-japotilasasiavastaava@vakehyva.fi

4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen

4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Valvontalain 29 § mukaisesti sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimivien on toimittava siten, että asiakkaalle toteutettavat sosiaalipalvelut- ja terveystalvet toteutetaan laadukkaasti ja asianmukaisesti.

Haitta- ja vaaratapahtumien ilmoitukset tehdään syksyllä 2024 käyttöön otetun Haiopro vaara- ja haittatapahtumajärjestelmän kautta. Chagua Kotihoidon palvelupäällikkö saa ilmoituksesta herätteen sähköpostiin ja käsittelee viivyttyksettä ilmoituksen. Työntekijä on myös velvollinen informoimaan tapahtuneesta haitta- ja vaaratapahtumasta palvelupäällikköä, jotta asia saadaan mahdollisimman nopeasti käsittelyyn.

Vaaratapahtumien käsittelyn prosessikuvaus:

1. Tunnistetaan poikkeava tapahtuma tai toiminta ja dokumentoidaan se Haiopro-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.

Työntekijän perehdytysvaiheessa kannustetaan tuomaan esille mahdollisia epäkohtia ja niiden uhkia. Tällöin epäkohdan tai mahdollisen epäkohdan uhan syyt käydään läpi työyhteisön kesken ja tehdään tarvittavia korjauksia toimintaan ja omavalvontasuunnitelmaan. Jos epäkohdan uhka on jonkun muun toimijan tavasta toimia, niin Chagua Oy:n työntekijä tekee ilmoituksen hyvinvointialueen kotihoidon vastuuhenkilölle, jonka tehtävänä on tehdä tarvittavat toimenpiteet epäkohdan tai epäkohdan uhan parantamiseksi.

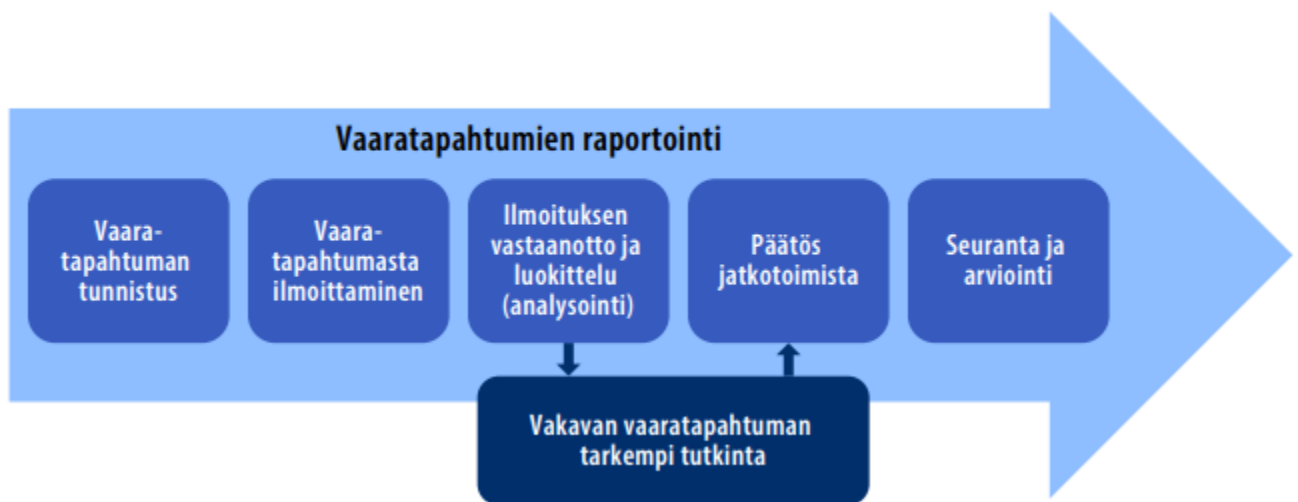
Kirjaamme kaikki asiakasta koskevat asiat asiakas- potilastietojärjestelmään. Seuraamme lääkepoikkeamia, infektioita, asiakkaan kaatumisia, henkilöstön työtapaturmia, laiterikkoja, tietoturvallisuutta, asiakaskäyntien suunniteltujen käyntiaikojen toteutumista ja asiakastyytyväisyyttä. Asiakkaita, henkilökuntaa ja omaisia kannustetaan ilmoittamaan havaitsemansa riskit Chagua Kotihoidon henkilökunnalle, joko suullisesti tai soittamalla tai sähköpostilla. Yrityksen nettisivujen kautta on myös mahdollista tehdä ilmoitus.

4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta

Vakavassa vaaratapahtumassa asiakkaalle/potilaalle on aiheutunut tai olisi voinut aiheutua vakavaa tai huomattavaa pysyvää haittaa, taikka hänen henkeensä tai turvallisuuteensa kohdistuu vakava vaara. Vakavaksi haitaksi katsotaan tyypillisesti kuolemaan johtanut, henkeä uhannut, sairaalahoidon aloittamiseen tai jatkamiseen, pysyvään tai merkittävään vammaan, toimintaesteisyyteen tai -kyvyttömyyteen johtanut tilanne. Vakava vaaratapahtuma on myös tilanne, jossa uhka kohdistuu suureen joukkoon asiakkaita/potilaita

Vakavat vaaratapahtumat käsitellään viipymättä. Työntekijät saavat perehdytyksessä ohjeistuksen vakavien vaaratapahtumien ilmoittamiseen sekä niiden jatkokäsittelyyn. Kaikki vaaratapahtumat raportoidaan syksyllä 2024 käyttöön otetulla Hai-pro-järjestelmällä, josta ne nousevat käsittelyyn. Hai-pro – järjestelmässä vaaratapahtumalle on oma käsittelyprosessinsa, jota me noudatamme mm jatkokäsittelyn osalta.

Kuva 1. Vaaratapahtuman ilmoittamisen ja käsittelyn prosessi.



[Vakavien vaaratapahtumien tutkinta: Opas sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatioille - Valto \(valtioneuvosto.fi\)](https://sign.valtio.fi)

4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä

Chagua kotihoidolle on laadittu uudet kyselylomakkeet niin asiakkaille/omaisille kuin työntekijöille. Kysely on tarkoitus toteuttaa marras-joulukuun 2024 aikana. Kyselyt toimitetaan vastaajille mahdolliseen sähköpostiin tai kirjallisena, jos vastaajalla ei ole käytössä sähköpostiosoitetta.

Kyselyn tulokset analysoidaan ja niiden tuloksia käytetään toiminnan kehittämiseen. Tuloksista kerrotaan myös yrityksen kotisivuilla. Työntekijöille osoitettu kyselyn tulokset käydään läpi yhdessä työntekijöiden kanssa.

4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano

Kehitettävät osa-alueet vuodelle 2025:

- Asiakastyytyväisyyttä mittaava kysely sekä asiakaspalaute ja näiden tulosten hyödyntäminen
 - laadittu uudet kyselylomakkeet, niiden aikataulut ja toimittaminen asiakkaille, vastuu ja aikataulu
- Riskienhallintaohjelman tulosten hyödyntäminen,
 - markkinointi
- Haipro-järjestelmän käyttöönotto sekä tulosten hyödyntäminen,
 - henkilökunnan perehdytys/vastuu ja aikataulu
- Lääkehoitoprosessin selkiyttäminen,
 - tiivistetty yhteistyö Lääkehoidon Turva:n farmaseutin kanssa
- Työntekijöiden kirjaamisen haasteet,
 - ratkaisuna hyvinvointialueen suosittelema koulutus, läpivienni
- Miten varmistetaan henkilöstön omavalvonnan osaaminen ja sitoutuminen jatkuvaan omavalvontasuunnitelman mukaiseen toimintaan?
 - Säännöllisten henkilökuntapalaverien järjestäminen, vastuu/aikataulu
 - Miten yksikössä varmistetaan, että omavalvonnan toteutumista seurataan
 - palaverit työntekijöiden kanssa
 - Miten varmistetaan, että seurannassa havaitut puutteet korjataan
 - yrityksen johdon laatimalla suunnitelmalla, sitouttamalla henkilökuntaa

5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi

5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi

Chagua Kotihoidolla laadun- ja riskienhallintaa toteutetaan HSEQ- riskienhallinta-arviointisuunnitelman mukaisesti. Tammikuun aikana tarkastellaan palvelupäällikön sekä toimitusjohtajan toimesta edellisen vuoden arviointisuunnitelma ja päivitetään kuluvalle vuodelle uusi suunnitelma näiden toteutukseen sekä mahdollisille korjaaville muutoksille. Tavoitteena on huomioida ja päivittää toimintatapoja riskien vähentämiseksi.

Riskien hallintaa tehdään vuoden mittaan myös koko henkilöstön kanssa. Tavoitteena on minimoida työntekijään tai ympäristöön liittyviä riskejä, niin että asiakkaat saavat parasta, turvallisinta ja vaikuttavinta hoitoa ja huolenpitoa. Palvelupäällikön vastuulla on perehdyttää henkilökunta omavalvonnan periaatteisiin ja toimeenpanoon.

Riskien tunnistaminen ei ole vain kerran vuodessa tapahtuvaa toimintaa, vaan riskienarviointia tehdään jatkuvasti käytännön työssä. Työyhteisön työntekijöitä kannustetaan tuomaan esille epäkohtia, laatupoikkeamia ja riskejä eri tavoilla, suullisesti suoraan esihenkilölle tai yhteisissä palaverissa, tai mahdollisesti Haipro -järjestelmään halutessaan nimettömänä.

Chagua Kotihoidon valmius- ja jatkuvuus suunnitelma on laadittu 23.4.2024 ja päivitetty 18.12.2024. Sen päivittämisestä vastaa yksikön palvelupäällikkö Caroline Githae-Jansson.

5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi

Valvontalaissa säädetään palveluntuottajan omavalvonnasta ja sen seurannasta, korostaen palveluntuottajan omaa vastuuta tuottaa asianmukaista ja laadukasta palvelua.

Päivittämisestä, laatisemisesta, toteutumisen seurannasta, päivittämisestä ja julkaisemisesta vastaava:

- Chagua Kotihoidon palvelupäällikkö
- Caroline Githae-Jansson
- caroline.jansson@chagua.fi
- 040-1632015

Palvelupäällikkö tarkistaa omavalvontasuunnitelman neljän kuukauden välein tai useammin mikäli tilanteissa tai yrityksen käytänteissä tapahtuu muutoksia. Seurannan tukena on omavalvonnan seurantaraportti, jota päivitetään saadun yleisen ohjeen mukaan eli vähintään neljän kuukauden välein ja molemmat (omavalvontasuunnitelma sekä seurantaraportti) julkaistaan palvelupäällikön toimesta yrityksen nettisivuilla.

Työntekijöitä informoidaan muutoksista käytössä olevan informointikanavan kautta ja jokainen työntekijä on velvollinen käymään läpi päivitetyn omavalvontasuunnitelman sekä kuittaamaan palvelupäällikölle lukeneensa viimeisimmän version.

SIGNATURES**ALLEKIRJOITUKSET****UNDERSKRIFTER****SIGNATURER****UNDERSKRIFTER**

This documents contains 26 pages before this page

Tämä asiakirja sisältää 26 sivua ennen tätä sivua

Detta dokument innehåller 26 sidor före denna sida

Dokumentet inneholder 26 sider før denne siden

Dette dokument indeholder 26 sider før denne side

authority to sign

asemavaltuus

ställningsfullmakt

autoritet til å signere

myndighed til at underskrive

representative

nimenkirjoitusoikeus

firmiteckningsrätt

representant

repræsentant

custodial

huoltaja/edunvalvoja

förvaltare

foresatte/verge

frihedsberøvende