



SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

Capri Hoivapalvelut Oy | Y-tunnus 3294208-6

SISÄLTÖ

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	1
2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	2
3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	2
4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO	5
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	10
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	15
7 ASIAKASTURVALLISUUS	17
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	20
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	22
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	24

1 – PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi	Capri Hoivapalvelut Oy
Y-tunnus	<u>3294208-6</u>
Hyvinvointialue	Länsi-Uudenmaan -, Helsinki-, Itä-Uudenmaan-, Keski-Uudenmaan- ja Vantaa-Kerava hyvinvointialue
Kunnan nimi	Helsinki, Espoo, Hanko, Inkoo, Karkkila, Kirkkonummi, Kauniainen, Lohja, Raasepori, Siuntio, Vihti, Vantaa, Kerava, Askola, Lapinjärvi, Loviisa, Myrskylä, Porvoo, Pukkila, Sipoo, Nurmijärvi, Hyvinkää, Järvenpää, Mäntsälä, Tuusula ja Pornainen
OID-tunnus	Sosiaalipalvelut 1.2.246.10.32942086.10.1 Terveystieteiden palvelut 1.2.246.10.32942086.10.2
Nimi	Capri Hoivapalvelut Oy
Katuosoite	c/o Ulappasaarentie 8 B 31
Postinumero	00980
Postitoimipaikka	Helsinki
Palvelumuoto	Kotihoito- ja avustajapalvelu Asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan, on ikääntyneet ja toimintakyvyltään rajoittuneet vammaiset henkilöt, jotka tarvitsevat kotihoidon palvelua tilapäisesti tai säännöllisesti, mukaan lukien kotisairaanhoidon.
Esihenkilö	Xhyljeta Dedolli- Kamal, sairaanhoitaja/terveydenhoitaja, AMK
Puhelin	0503585167
Sähköposti	xhyljeta.dedolli-kamal@caprihp.fi

Yksityisten palveluntuottajan lupatiedot

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut)

Ilmoituksen aika Päivitys 2/2025

Palveluala, joka on rekisteröity Kotihoito ja kotisairaanhoido
Alihankinta Yritys ei osta alihankintaa.

2 – OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Yrittäjä ja palveluvastaava Xhyljeta Dedolli-Kamal, SH/TH, AMK
050 358 5167 / xhyljeta.dedolli@caprihp.fi
Yrittäjä Zahidulla Kamal, LH
050 566 3626 / zahidullah.kamal@caprihp.fi

Henkilökunta osallistuu omavalvonnan päivittämiseen aktiivisesti.

Omavalvonnan seurannasta vastaavat yhdessä Xhyljeta Dedolli-Kamal ja Zahidullah Kamal. Seuraamme jatkuvasti alan julkista keskustelua, muuttuvia sääntöjä ja toimintatapoja. Teemme jatkuvaa yhteistyötä muiden yksityisten kotihoitoa tuottavien yritysten kanssa verkostoyhteistyönä, jolloin tietoa saadaan monipuolisesti eri tahoilta eri maantieteellisesti toimivien yritysten välityksellä.

Capri Hoivapalvelut Oy:n *omavalvontasuunnitelma* on julkisesti nähtävillä yrityksen [www-sivuilla](http://www.sivuilla). Sivuilla on mahdollisuus antaa suoraa palautetta julkisesti ja siellä tullaan jakamaan omat huomions omavalvonnan seurannasta ja omavalvonnan päivityksistä 4 kuukauden välein.

Omavalvontasuunnitelma päivitetään säännöllisesti 4 kuukauden välein, sekä aina kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.

Yrityksessä seurataan alan tapahtumia ja kehitystä päivittäisessä työssä. Saamamme asiakaspalautteet antavat suuntaa kehittämistarpeille ja sitä mukaan omavalvonnan päivittäminen tulee ajankohtaiseksi. Päivityksiä tehdään myös silloin, kun yhteiskunnan yleiset säännöt ja ohjeistukset muuttuvat.

Työryhmä kokoontuu viikoittain palaveriin Teams -yhteydellä, sekä kerran kuukaudessa kasvokkain. Muutosten tarkoitus käytännön työssä käydään yhdessä läpi, jonka jälkeen kirjaamme muutokset omavalvontasuunnitelmaan.

3 – TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Capri Hoivapalvelu Oy:n toiminta-ajatuksena on tarjota yksilöllistä hyvinvointia ja toimintakykyä ylläpitäviä ja edistäviä kotihoidon palveluita.

- Palveluita ovat hoiva- ja sairaanhoito ikäihmisille ja toimintarajoitteisille asiakkaille
- Palveluihin kuuluu hoivapalveluja, sairaanhoitoa, sekä henkilökohtaisen avustajan palveluja
- Toiminta perustuu moniammatilliseen ammattilaisten ja asiantuntijoiden yhteistyöhön
- Asiakkaan hyvinvointialue ja kotikunta tekee arvion palvelutarpeesta ja siihen perustuvan palvelusuunnitelman, johon hoitosuunnitelma perustuu

Tuotamme terveydenhuoltolain 25§ ja sosiaalihoitolain 19a§ mukaista kotihoitoa.

- 1) hoito ja huolenpito
- 2) toimintakykyä ja vuorovaikutusta edistävä ja ylläpitävä toiminta
- 3) muu kuin kohdissa 1 ja 2 tarkoitettu henkilön suoriutumista tukeva toiminta
- 4) terveydenhuoltolain 25 §:ssä tarkoitettu kotisairaanhoito

Tämän lisäksi

- Vammaispalvelulain mukaista henkilökohtaisen avun palvelua ja vammaisen henkilön tarvitsemää kotihoitoa ja kotisairaanhoitoa
- Tarpeen mukaan avustamme asiakasta saamaan muita palveluita, kuten kauppakassi ja ravintopalvelut, jos tarvetta ilmenee

Käytännön kuvaus

Capri Hoivapalvelu tarjoaa asiakkailleen yksilöllistä ja laadukasta kotihoitoa, jossa huomioimme asiakkaan hyvinvoinnin kokonaisvaltaisesti. Palvelumme keskiössä on asiakas, jonka yksilölliset tarpeet, toiveet ja turvallisuus otetaan huomioon jokaisessa vaiheessa.

Asiakaskeskeinen palvelumalli ja turvallisuus

Kotihoidon palvelu pitää sisällään asiakkaan päivittäisiin tarpeisiin vastaamista, kuten henkilökohtaisen hygienian hoitoa, avustamista pukeutumisessa, peseytymisessä, sekä erilaisten apuvälineiden ja proteesien huoltoa. Ravintosuosituksia noudattaen huolehdimme myös asiakkaan ravitsemuksesta, liikuntakyvystä sekä henkisen vireyden ylläpidosta.

Erityisesti kotihoidossa otamme huomioon kodin turvallisuuden, viihtyisyyden ja puhtauden. Asiakkaan kodin siisteys ja tavaroiden oikea sijainti vaikuttavat suoraan asiakkaan yleiskuntoon ja hyvinvointiin. Työskentelymme aikana teemme jatkuvasti havaintoja asiakkaan toimintakyvystä ja mahdollisista kodin turvallisuusriskistä, ja reagoimme niihin tarvittaessa.

Kotisairaanhoido ja terveydenhuolto

Kotisairaanhoidoon kuuluu sairaanhoidolliset toimenpiteet, kuten haavahoidot, lääkehoidon toteutus ja seuranta, pikanäytteiden ottaminen sekä yhteistyö alueellisen kotihoidon kanssa. Asiakkaan palvelut räätälöidään tarvittaessa myös väliarvioiden ja RAI-arvioiden tekemisellä, ja asiakasturvallisuus ja hyvinvointi ovat koko palvelukokonaisuuden keskiössä.

Vammaisten henkilökohtainen apu

Vammaiselle asiakkaalle tarjoamme henkilökohtaista apua, jonka tarkoituksena on tukea vammaista henkilöä päivittäisissä arjen toiminnoissa, joihin hän ei vammaisuudesta kykene. Palvelu mahdollistaa itsenäisen elämän ja kunnioittaa asiakkaan omia valintoja ja tahtoa.

Vammaisten henkilöiden avustaminen voi sisältää apua henkilökohtaisessa hygieniassa, pukeutumisessa, liikkumisessa, kodinhoidossa, ruoka- ja vaatehuollossa, sekä kaupassa käynnissä ja lääkärikäynneillä. Henkilökohtainen apu ei sisällä perus- tai kotisairaanhoidoa, mutta tarvittaessa yhteensopivat palvelut, kuten kotihoito ja kotisairaanhoido, voidaan liittää palvelukokonaisuuteen.

Palvelusopimukset ja palvelutarpeen määrittäminen

Yksityisille asiakkaille, palveluseteliasiakkaille ja heidän laillisille edustajilleen tehdään palvelutarpeen määrittäminen, jonka perusteella sovitaan työnjaosta ja laaditaan kirjallinen palvelusopimus. Sopimuksessa määritellään myös tuntimäärät, mahdolliset lisäpalvelut ja hinta. Sopimus auttaa varmistamaan, että asiakas saa tarvitsemansa palvelut juuri hänen tarpeidensa mukaan.

Palvelut saatavilla pääkaupunkiseudulla ja lähikunnissa

Capri Hoivapalvelut tarjoaa palveluja pääkaupunkiseudulla ja sen lähikunnissa yksityisille henkilöille, yrityksille, yhdistyksille ja kunnille. Huolehdimme asiakkaidemme hyvinvoinnista kaikilla elämänalueilla ja varmistamme, että palvelut ovat räätälöityjä, asiakaslähtöisiä ja turvallisia.

Meidän tavoitteenamme on tukea asiakkaan itsenäistä elämää ja hyvinvointia kaikilla tasoilla, unohtamatta kodin turvallisuutta ja viihtyisyyttä.

Noudattamamme lait

- Sosiaali- ja terveydenhuoltolaki
- Vammaispalvelulaki
- Lait sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaan tai potilaan asemasta ja oikeuksista
- Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta, sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista 980/2012 15a§
- sekä muut alaa ohjaavat lait

Arvot ja toimintaperiaatteet

Yrityksen keskeisimpiä arvoja ovat **ihmisarvo ja yhdenvertaisuus, itsemääräämisoikeus ja luottamus**. Arvot ohjaavat valintoja ja päätöksentekoa päivittäisissä toimissa.

Ihmisarvo on jokaisen ihmisen syntymässä saama arvo, joka säilyy kuolemankin jälkeen. Ihmisarvoon kuuluu ihmisoikeuksien julistus ja ihmisten välinen tasa- arvo ja yhdenvertaisuus.

Itsemääräämisoikeus on vapautta valita ja elää omilla ehdoilla oman näköistä elämää.

Luottamus on luottamista sovittuihin asioihin ja oikeisiin tarkoituksiin.

Pääperiaatteet

- Asiakaskeskeisyys – asiakas osallistuu aktiivisena toimijana elämäänsä
- Luotettavuus – palvelu tuotetaan asiakkaalle sovitun mukaan
- Kokonaisvaltaisuus
- Jatkuvuus – sitoutuminen pitkiin asiakassuhteisiin
- Turvallisuus
- Vapaus – toivoa, saa osallistua oman elämänsä päätöksentekoon

Toimintakulttuurimme perustuu näihin arvoihin ja periaatteisiin, jotka ovat läsnä jokaisessa kohtaamisessa asiakkaiden sekä omaisten kanssa. Kulttuurimme sallii avoimen ja rehellisen vuorovaikutuksen, jossa yhdenvertaisuus on todellista. Kun toimimme näin, on itsemääräämisoikeuden mahdollista toteutua.

4 – OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA

Puutteellinen ammattitaito tai työkokemus ovat riskejä. Puutteellinen perehdytys on riski.

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen edellyttää ammattitaitoa ymmärtää mitä tekee, miksi tekee ja ennakoida mahdollisia ei toivottuja tapahtumia. Ammattitaidon ja kokemuksen puute ovat ehdottomia riskejä alalla.

Hoitajan kiire ja liiallinen määrä käyntejä aiheuttaa hosumista ja huolimattomuusvirheitä, sekä erehdyksiä ja tapaturmia. Hoitajan henkinen kuormittuminen tai liian vaativat työtilanteet voivat myös koitua asiakkaan itsemääräämisoikeuden loukkaamiseksi.

Riskien tunnistamisen prosessi ja toimenpiteet

Riskienhallinnan prosessissa riskien tunnistaminen on olennainen osa jokapäiväistä työtä. Kotihoidon asiakkaan kotona tehdään hoitosuhteen alussa kattava turvallisuus- ja riskienkartoitus, jossa keskitytään erityisesti kodin turvallisuuteen asukkaan näkökulmasta. Kartoituksessa otetaan huomioon asiakkaan toimintakyky, ja havaitut epäkohdat pyritään minimoimaan yhteistyössä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa kanssa. Kaikki toimenpiteet toteutetaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioittaen.

Kodin turvallisuuden varmistaminen ei koske ainoastaan asiakasta, vaan se sisältää myös hoitajan fyysisen ja psyykkisen työturvallisuuden näkökulman. Hoitotyössä kohdataan monenlaisia riskejä, jotka voivat liittyä niin ympäristöön, työolosuhteisiin kuin asiakkaan elämäntilanteeseen. Yrityksen näkökulmasta riskienhallinnan tulee ulottua myös laajempaan yhteiskunnalliseen kontekstiin. Erilaisten häiriötilanteiden mahdolliset haittavaikutukset jokapäiväiseen työhön on tärkeää tunnistaa ja ennakoida, jotta toiminta voi jatkua sujuvasti myös poikkeustilanteissa.

Asiakkaan kodissa voi ilmetä riskejä ja epäkohtia, joihin on välttämätöntä puuttua. Kodin turvallisuus on laaja-alainen kysymys, joka vaikuttaa sekä asiakkaan että hoitajan hyvinvointiin. Epäkohdat voivat liittyä kodin fyysisiin tiloihin ja rakenteisiin, mutta myös psyykkiseen ja sosiaaliseen hyvinvointiin, sekä biologisiin ja kemiallisiin tekijöihin. Lisäksi riskit voivat olla taloudellisia ja heijastua asiakkaan elämänhallintaan sekä yrityksen toimintaan. Riski tai epäkohta voi kohdistua yhtä lailla asiakkaaseen, hänen lähiympäristöönsä, hoitajaan kuin koko organisaation toimintakykyyn. Kokonaisvaltainen riskien arviointi ja hallinta ovat keskeisiä edellytyksiä turvallisen hoitotyön toteuttamiselle kotiympäristössä.

Henkisen ja fyysisen väkivallan riski on aina olemassa. Huomioimme perehdytyksessä uusien työntekijöiden kanssa tämän ja varmistamme vuosittaiset koulutukset asiaan liittyen.

Käytämme riskien tunnistamisessa TTK (työturvallisuuskeskus) riskien kartoitusta "toisen kotona tehtävän työn vaarojen tunnistaminen", jonka perusteella pyrimme minimoimaan havaitut riskit. Lisäksi huomioimme tavallisimmat kodin tapaturmat asiakkaan toimintakyky huomioon ottaen, esimerkkinä paloriskin kartoittaminen:

- asiakkaan havaintokyky – pystyykö havaitsemaan tulipalon tai varoittimen signaalin
- asiakkaan ymmärryskyky – pystyykö reagoimaan havaittuun signaaliin
- liikuntakyky – pääseekö asiakas riittävän nopeasti ulos omin jaloin tai avustettuna

Perehdymme jatkuvasti syvemmin näihin turvallisuutta lisääviin asioihin ja pidämme jatkuvasti silmällä asiakkaan kotioloja, sekä omaa työympäristöämme, johon kuuluu myös liikenneturvallisuus ja turvallisuus asenteena.

Asiakasturvallisuuteen kuuluu ammattitaitomme, jota ylläpidetään täydennyskoulutuksilla.

Yritysturvallisuutta ovat hyvin suunniteltu työnjako, toimivat prosessit taloudessa, tietoturvallisuus, ammatillinen osaaminen, oikein mitoitettu verkosto, johtaminen sekä jatkuvuuden hallinta.

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Havaittuamme riskin tai epäkohdan asiakkaan hoidon kokonaisuudessa, tulee meidän ilmoittaa siitä heti henkilölle, joka on vastuussa asiakkaan hyvinvoinnista. Tämä henkilö voi olla yrityksen vastuusairaanhoitaja tai esihenkilö, lähin kotihoidon ohjaaja, tai muu viranomainen.

Sen jälkeen tarkennetaan epäkohdan luonne, kenen viranomaisen vastualueeseen ja toimivaltaan asia kuuluu. Onko asia mahdollisesti korjattavissa omaisen ja kotihoidon kesken neuvotellen, huomioiden mahdollisista korjaustoimenpiteistä koituvien kustannusten jakautuminen, tai riittääkö toimintatapojen muuttaminen riskin poistamiseen, tai ainakin minimoimiseen hyväksyttävälle tasolle.

Osa riskeistä on hyväksyttäviä eikä niitä voida poistaa.

Kriittisissä tilanteissa voidaan pyytää virka-apua eri alojen viranomaisilta sosiaalihuoltolakiin (29§ sosiaalipäivystys) ja pelastuslakiin (42§) perustuen, esim. paloturvallisuuden vaarantuessa ja koko kiinteistön turvallisuuden ollessa uhattuna.

Haittatapahtumat ja tunnistetut riskit kirjataan, kun ne havaitaan. Sen jälkeen ne käsitellään ja tehdään muistio kirjaten toimenpiteet, jotka aiotaan tehdä. Sovitaan kuka toimenpiteet tekee ja milloin asian eteneminen tarkistetaan. Tärkeintä on huomata miksi tai mikä aiheutti haitan tai läheltä piti tilanteen. Silloin voidaan estää riskin tapahtuminen uudelleen.

Meillä on toimiva perehdytysohjelma, jossa riskienhallinta on keskeisessä roolissa. Hyvä perehdytys on perusta asiakkaiden turvallisuudelle ja kaikkien työn turvallisuudelle.

Perehdytysohjelmamme koskee kaikkia yrityksessä työskenteleviä työntekijöitä ja mahdollisia alihankkijoita. Se sisältää tarkistus- ja informaatiolistan asioista, jotka pitää tietää ja tehdä aina uuden asiakassuhteen alussa.

Riskienhallinnassa työkaluna on yrityksen poikkeusoloihin varautumisen suunnitelma. Poikkeusoloja ovat mm. lakot, myrskyt, sähkön ja veden jakeluhäiriöt, GSM- ja internetverkkojen kaatuminen, äkilliset sairastumiset ja sijaisten tarpeet.

Riskienhallinnan työnjako

Riskien hallinta on prosessi. Riskien minimoiminen on aina tavoite. Riskien minimoiminen ja hallinta on koko työyhteisön yhteinen asia.

Esihenkilöt vastaavat siitä, että riskit on kartoitettu ja tunnistettu. Riskien merkitys on arvioitu ja suunnitelma niiden minimoimiseen on tehty. Yrityksen poikkeusoloihin on varauduttu johtamisen näkökulmasta riittävän laajasti toimintojen jatkumiseksi häiriöttä. Resursointi ja varmuusvarastot sekä tiedonkulun varmistaminen on kunnossa. Yrityksellä on toiminnan jatkuvuuden suunnitelma, ja henkilöstöä perehdytetään siihen jatkuvana prosessina.

Esihenkilöt huolehtivat, että

- työhön opastus ja perehdyttäminen toimii
- työ- ja (laitteiden) käyttöohjeet on kaikkien tiedossa tai työntekijät tietävät mistä tieto tarvittaessa löytyy
- työsuojelun toimintasuunnitelmat
- työterveyshuollon toiminta on suunniteltu
- työympäristön ja työilmapiirin selvitysten suunnittelu
- työtilojen ja työprosessien muuttaminen
- asiakastyö on jatkuvaa tilanteista riippumatta

Henkilöstön tehtävänä on

- tunnistaa oma osaamisentaso riskien tunnistamiseen
- pyytää koulutusta niistä asioista, joissa tunnistaa olevan puutteita tiedoissa
- informoida välittömästi havaitsemistaan riskeistä esihenkilöille

Vaaratilanteet syntyvät monien eri tekijöiden seurauksena, ja niiden laiminlyönti voi johtaa vakaviin onnettomuuksiin. Onnettomuudet ovat usein seurausta ennakoimattomista riskitekijöistä, puutteellisesta riskien arvioinnista sekä riittämättömästä työturvallisuuden huomioimisesta. Vaaratilanteiden ennaltaehkäisy edellyttää riskien varhaista tunnistamista, huolellista arviointia sekä ennaltaehkäisevien toimenpiteiden toteuttamista. Työturvallisuusohjeiden ja omavalvontasuunnitelmien noudattaminen ovat keskeisiä keinoja riskien hallinnassa.

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisilla on velvollisuus osallistua ammatilliseen täydennyskoulutukseen ja kehittää jatkuvasti osaamistaan riskien tunnistamisessa. Tämä velvoite kattaa myös turvallisen kotona asumisen edistämisen asiakkaiden osalta. Täydennyskoulutuksen sisältöön kuuluu sekä turvallisuuteen ja riskeihin liittyvien kliinisten taitojen kehittäminen että ammattitaidon syventäminen muilla osa-alueilla.

Riskien arviointi on olennainen osa jokapäiväistä työtä ja asiakkaan kokonaishoitoa. Jokainen asiakaskäynti dokumentoidaan huolellisesti, ja riskien arviointi on jatkuva sekä systemaattinen prosessi. Omavalvonta muodostaa keskeisen osan riskienhallinnasta, ja se varmistaa, että turvallisuutta ylläpidetään kaikilla toimintatasoilla.

Riskienhallinta kattaa kaikki omavalvonnan osa-alueet ja jakautuu kolmeen pääkokonaisuuteen. Potilasturvallisuus varmistaa asiakkaiden hoidon ja palvelun turvallisuuden, kun taas henkilöstön turvallisuus keskittyy työntekijöiden työturvallisuuteen ja työhyvinvointiin. Lisäksi yritysturvallisuus käsittää organisaation toiminnan ja resurssien suojaamisen. Tehokas riskienhallinta edellyttää jatkuvaa seurantaa, koulutusta ja toimintatapojen kehittämistä, jotta turvallisuus voidaan varmistaa kaikilla osa-alueilla.

Luettelo riskienhallinnan ja omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

- tunnista oma osaaminen, vastuu ja velvollisuus
- hanki lisää koulutusta ja osaamista siihen työhön, jota olet menossa harjoittamaan
- varmista perehdytys ja kokonaiskuva työstäsi
- kysy ja vaadi vastaus
- huomioi oma turvallisuus (asiakkaan koti on osa työympäristöä)
- havainnoi, ilmoita ja vaadi korjausta, dokumentoi tapahtumat
- korjausten jälkeen, tee uudelleen arviointi ja dokumentoi
- informoi kaikki osapuolet monialaisessa yhteistyössä
- tarvittaessa tee sosiaalihuoltolain 48§ mukainen ilmoitus, salassapidon estämättä, huomioi laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023 29§ palveluntuottajan ja henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus
- tarvittaessa tee pelastuslain 42§ mukainen paloriskiasujan ilmoitus
- tee ilmoitus tietosuojaloukkauksesta

Ilmoitusvelvollisuus

Kuka tahansa voi ilmoittaa havaitessaan riskin tai epäkohdan. Ilmoitusvelvollisuus koskee sekä hoitajia että omaisia epäkohdasta riippumatta.

Havaitessaan epäkohdan hoitaja tai omainen tekee ilmoituksen vastuu sairaanhoitajalle tai esihenkilölle. Mikäli asiaan ei tartuta riittävän nopeasti ja tehokkaasti voi hoitaja/omainen tehdä ilmoituksen viranomaiselle. Työntekijän kohdalla ilmoitusvelvollisuus koskee häntä salassapitosäännösten estämättä.

Työntekijöiden perehdytykseen kuuluu riskien hallinta ja epäkohtien tunnistaminen. Samoin Valvontaa koskevan lain 741/2023 29§ mukaan on ilmoitettava palvelun järjestäjälle ja valvontaviranomaiselle palveluntuottajan omassa tai alihankkijan toiminnassa ilmenneet asiakas- ja potilasturvallisuutta oleellisesti vaarantavat epäkohdat.

Havaitusta riskistä tehdään välittömästi arvio sen vakavuudesta / kriittisyydestä. Toiminta riskin pienentämiseksi alkaa heti. Riskin luonteesta riippuu myös kuka siihen voi puuttua. Onko mahdollista hoitaa asiaa oman yrityksen puitteissa vai tuleeko ottaa yhteys toimivaltaiseen viranomaiseen.

Henkilöstön ilmoitusvelvollisuuden toteuttamista koskevat menettelyohjeet on kuvattu tässä omavalvontasuunnitelmassa. Niissä on myös mainittu, ettei ilmoituksen tehneeseen saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia.

Henkilökunta tuo havaitsemansa asiakasturvallisuuteen kohdistuvat riskit, epäkohdat ja/tai laatu poikkeamat esille

- suoraan vastuuhenkilölle tai työsuojeluvaltuutetulle suullisesti ja yhdessä tehdään kirjallinen dokumentti asiasta.
- nimettömänä kirjallisesti
- kirjallisesti tai suullisesti suoraan yhteiseen palaveriin

Asiakas tai omainen voi tehdä ilmoituksen epäkohdasta tai laatu poikkeamasta

- puhelimella esihenkilölle Xhyljeta Dedolli-Kamal
- perinteisellä kirjeellä – Ulappasaarentie 8 B 31, 00980 Helsinki
- sopia tapaamisen johon asiakas, omainen, omahoitaja ja vastuuhenkilö osallistuvat, kunnan kotihoidon yhteyshenkilö voidaan myös kutsua
- pyytää apua muistutuksen tekoon potilas-sosiaaliasiavastaavalta

Yhteystiedot annetaan asiakkaalle ja omaiselle palvelusuhteen alussa.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

Jokainen haittatapahtuma ja laatu poikkeama kirjataan tapahtumana ja mahdollisen asiakkaan seurantaan tehdään selvitys asiasta. Kirjaus tehdään myös haitta/laatu poikkeama seurantaan. Seurantakirjanpitoon merkitään millainen korjaava toimenpide on ja miten sen toteutumista seurataan, kenen toimesta ja millä aikavälillä se arvioidaan uudelleen.

Tapahtunut käydään keskustellen läpi asiakkaan ja omaisen kanssa. Asiaan mietitään yhdessä kaikille osapuolille sopiva korvaava vaihtoehto. Asiakkaalta pyydetään aina anteeksi. Tarpeen tullen sovitaan mahdollisista korvauksista ja tarvittaessa neuvotaan, miten korvauksia haetaan. Asiakkaalle kerrotaan potilas- ja/tai sosiaaliasiamiehen yhteystiedot, ja potilas-sosiaaliasiavastaava auttaa asiakasta muistutuksen tai kantelun teossa.

Jokainen läheltä piti tilanne on mahdollisuus oppia riskeistä, niiden syntytaivoista ja syntymiseen vaikuttavista tekijöistä. Toimintatapoja voidaan muuttaa myös vaaran uhkan perusteella ja toimia ennakoivasti. Yritys sopii säännöllisiä palaveriaikoja ja asioista puhutaan niille varatulla ajalla.

Epäkohta ja sen suunniteltu ratkaisu voivat myös aiheuttaa omavalvontasuunnitelmaan päivittämisen tarpeen.

Korjaavat toimenpiteet

Kun riski tai epäkohta on tunnistettu, selvitetty mistä se aiheutui ja miksi, voidaan tehdä korjaavien toimenpiteiden suunnitelma, johon kuuluu aikataulu ja tavoitteen kuvaus.

Niissä huomioidaan asiakkaan turvallisuus ja työntekijän kokonaisturvallisuus.

Korvaavina toimenpiteinä tulevat kyseeseen esimerkiksi

- asiakkaan kohdalla kodin muutostyöt
- toimintatapojen muutokset ja keskinäisen työnjaon muutokset
- koulutus ja uusien taitojen hankkiminen
- palvelu- ja hoitosuunnitelman tarkistus

Sovitaan miten korjaustoimenpiteet hoidetaan ja kuka on vastuussa toteutumisesta, sekä omavalvonnan seuranta-asiakirjaan kirjaamista. Korjaavien toimenpiteiden aikataulu ja tavoite. Aikataulun mukaan sovitaan seurantapalaverit.

Sovituista muutoksista työskentelyssä ja muista korjaavista toimenpiteistä ilmoitetaan tarvittaessa puhelimitse. Asia tulee esiin myös omavalvonnan päivittämisen yhteydessä. Muille yhteistyötahoille ilmoitetaan yhteistyöpalaverina, sähköpostilla tai nopeasti puhelimitse.

5 – ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelu- ja hoitosuunnitelma

Palvelu- ja hoitosuunnitelmasta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 7 §:ssä. Suunnitelmaan kirjataan asiakkaan hoidon ja palvelun tarve, ja se toimii henkilökohtaisena asiakirjana, joka kattaa päivittäisen hoidon, palvelun ja kuntoutuksen. Suunnitelmaa päivitetään aina, kun asiakkaan tilanteessa tapahtuu muutoksia, jotta se vastaa hänen ajankohtaisia tarpeitaan. Sen tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan hänelle asetetut elämänlaatuun ja kuntoutumiseen liittyvät tavoitteet.

Päivittäisen hoidon ja palvelun suunnitelma täydentää asiakkaalle laadittua asiakas- tai palvelusuunnitelmaa. Tämä asiakirja toimii myös viestintävälineenä palvelun järjestäjälle, kun asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuu muutoksia. Asiakkaan omat näkemykset

vaihtoehtoista ja tavoitteista kirjataan suunnitelmaan, jotta hänen toiveensa ja odotuksensa voidaan huomioida parhaalla mahdollisella tavalla.

Asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelma laaditaan ja päivitetään aina tavoitteiden muuttuessa. Omahoitaja on keskeisessä roolissa suunnitelman laatimisessa ja sen toteutumisen arvioimisessa asiakkaan kanssa. Jokaisella asiakkaalla on vastuullinen sairaanhoitaja, jonka työparina toimii lähihoitaja omahoitajana. Omahoitaja tai vastuuhoitaja vastaa hoitosuunnitelman päivittämisestä ja yhteydenpidosta palvelun ostajaan tai tilaajaan.

Ikääntyneiden hoidon osalta hoitajan tulee käyttää RAI-arviointia iäkkään henkilön toimintakyvyn mittaamiseen. Tämä arviointimenetelmä auttaa saamaan kokonaisvaltaisen kuvan asiakkaan toimintakyvystä, ja arvioinnin tekemiseen osallistuu myös asiakas itse. Kyseessä on hänen elämänsä, ja hänen toiveensa ja odotuksensa otetaan huomioon. Mikäli asiakas niin haluaa ja omaisen on mahdollista osallistua, myös omaisen voi olla mukana arvioinnissa sekä hoitosuunnitelman laatimisessa, tavoitteiden asettamisessa, seurannassa ja arvioinnissa.

Omahoitajat raportoivat hoitokokouksissa omista asiakkaistaan muille hoitajille varmistaakseen, että kaikki tuntevat asiakkaan perusasiat ja hoitosuunnitelman sisällön. Tämä parantaa hoidon jatkuvuutta ja varmistaa, että asiakas saa suunnitelmaan perustuvaa apua myös silloin, kun omahoitaja on poissa. Hoitosuunnitelma toimii siis keskeisenä työkaluna asiakkaan hyvinvoinnin ja hoidon laadun varmistamisessa.

Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

Sosiaalihuollon palveluissa jokaisella on oikeus tehdä omaa elämäänsä koskevia valintoja ja päätöksiä. Henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta, sekä tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdon vapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan.

Asiakkaalla on mahdollisuuksien mukaan oikeus esittää toiveita esimerkiksi siitä, kuka häntä avustaa sukupuolisensitiivisessä tilanteissa tai vakaumukseen perustuen.

Kaikilla ihmisillä on oikeus päättää omista asioistaan alistumatta toisen henkilön päätöksiin häntä koskien. Asiakas kertoo hoitajalle hoitosuunnitelmaa tehtäessä, miten haluaa tulla autetuksi ja elää. Se voi tarkoittaa hoitajan mielestä virheellisiä päätöksiä kuten lääkkeitä kieltäytyminen. Päätöksen tekee kuitenkin asiakas. Hoitaja voi ystävällisesti suostutella ja antaa tietoa eri vaihtoehtojen vaikutuksista, mutta antaa asiakkaan päättää miten toimia.

Itsemääräämistä voidaan tukea ja vahvistaa monin tavoin, kuten

- sekä asiakkaan, että hoitajan itsetuntoa tukien
- kiinnittämällä huomiota toiseen ihmiseen (asiakkaaseen)
- tukemalla terveitä riskejä
- hyväksytään inhimilliset epäonnistumiset ja uudelleen yrittäminen
- kehuaan toisiamme - kiitos on kehu
- kuuntelemalla tarkasti, herkällä vuorovaikutuksella
- empatialla

Yksilön itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa vain silloin, kun hänen tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus on vaarassa, eikä muita keinoja ole käytettävissä. Tällaisia tilanteita voivat olla esimerkiksi vuoteessa tupakoinnin kieltäminen pelastuslain 42 §:n mukaisesti tai taloyhtiön yleisten turvallisuussääntöjen noudattaminen. Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan sekä asiakkaan hoitavan lääkärin että omaisten ja läheisten kanssa, mutta käytännössä itsemääräämisoikeutta ei rajoiteta ilman perusteltua syytä. Omaisten turvallisuuteen liittyvät toiveet ja vaatimukset otetaan huomioon, mutta lopullisia päätöksiä ei tehdä ilman asiakkaan suostumusta.

Sosiaali- ja terveydenhuollon perustehtävänä on mahdollistaa asiakkaan kotona asuminen ja tukea hänen voimavarojaan. Asuinympäristön turvallisuus voidaan järjestää asiakkaan toimintakyvyn mukaisesti, ja ennakoivilla toimenpiteillä voidaan ehkäistä tilanteita, jotka saattaisivat johtaa itsemääräämisoikeuden rajoittamiseen. Vaihtoehtojen etsiminen on ensisijainen toimintatapa. Esimerkiksi sängynlaitojen tai putoamisesta ilmoittavan maton käyttö voivat olla keinoja lisätä turvallisuutta ilman, että asiakkaan oikeuksia tarpeettomasti rajoitetaan.

Asiakkaan ja hoitajan välinen syvälinen keskustelu eri vaihtoehtoista on keskeinen osa päätöksentekoprosessia. Myös omaiset voivat osallistua tähän keskusteluun. Päätöksiä tehtäessä hankitaan tietoa eri mahdollisuuksista, ja lopullinen ratkaisu sovitaan yhdessä asiakkaan kanssa. Kaikki päätökset tehdään vaiheittain siten, että lopputulos vastaa asiakkaan toiveita ja tarpeita.

Kotona asuvilla asiakkailla voi turvallisuussyistä olla käytössään esimerkiksi pyörätuolin turvavyö, sängynlaidat, tupakointikielto tai yöllinen ulko-oven valvonta. Henkilökohtaisen avun asiakkaille ei kuitenkaan aseteta rajoittamistoimia, sillä heidän avustajansa tehtävä on mahdollistaa avustettavan itsenäinen elämä ilman hoivaa tai hoitoa. Henkilökohtainen avustaja ei tuo esiin omia mielipiteitään, vaan tukee asiakasta niissä toimissa, jotka tämä tekisi itse, kuten kaupassa käynnissä, harrastuksissa ja koulussa. Avustajan työ edistää yhdenvertaisuutta ja saavutettavaa elämää, mutta ei korvaa hoidon tai turvallisuuden varmistamisen tehtäviä.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadukkaaseen sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta kohdellaan aina kunnioittaen hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään. Asiakkaat ja hoitajat ovat yhdenvertaisia keskenään, ja jokaisen oikeuksia ja näkemyksiä kunnioitetaan.

Capri Hoivapalvelut Oy noudattaa yhdenvertaisuuslakia koskien niin asiakkaita, henkilöstöä kuin koko toiminta- ja yhteistyöyhteisöä. Yrityksen toimintakulttuuri perustuu vahvasti sen arvoihin ja periaatteisiin, jotka näkyvät päivittäisessä työssä. Asiakasta arvostetaan ystävällisyydellä, kohteliaisuudella ja kuuntelemalla häntä. Henkilökunta tervehtii asiakkaita tullessaan ja kertoo aina hyvästellessä, milloin hoitaja saapuu seuraavan kerran.

Yritys on sitoutunut tukemaan yhdenvertaisuutta ja vahvistaa tätä toimintakulttuuria jatkuvasti palavereissa ja keskusteluissa. Etsimme aktiivisesti koulutuksia, jotka kehittävät henkilöstön osaamista ja ymmärrystä eri kulttuureista. Perehdytykseen kuuluu myös tieto siitä, että monet ikääntyneet ihmiset eivät aina hallitse omaa käytöstään, ja hoitajan tulee osata suhtautua tilanteisiin provosoitumatta.

Mikäli työntekijä kohtaa epäasiallista kohtelua, häiritsevää tapahtumaa tai vaaratilanteen, asiasta keskustellaan asiakkaan, omaisen, toisen hoitajan ja kotihoidon esimiehen kanssa. Keskustelun yhteydessä pyydetään anteeksi asiakkaalta ja omaiselta, ja tapahtumaa käsitellään objektiivisesti, pyrkien selvittämään sen taustat. Kaikkia tilanteita ei aina voida täysin selvittää, mutta mahdollisten vaaratilanteiden toistuminen pyritään estämään.

Vakavammissa tapauksissa yritys voi saada huomautuksen tai muistutuksen tapahtuneesta. Jos asiakas kokee menettäneensä luottamuksen hoitajaan, hänellä on oikeus pyytää toista hoitajaa tai avustajaa jatkamaan hoitosuhdetta. Asiakkaan kokemus on aina oikea hänen näkökulmastaan, vaikka hoitaja olisikin eri mieltä. Hoitotyössä asiakaslähtöisyys ja kunnioitus ovat keskeisiä periaatteita, jotka ohjaavat kaikkia tilanteita ja päätöksiä.

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omaishuollon kehittämiseen

Asiakaspalautetta kerätään aktiivisesti osana päivittäistä hoivatyötä. Hoitajat pyytävät palautetta suullisesti kotikäyntien yhteydessä, esimerkiksi kysymällä: *”Millainen päivä oli tänään?”* Asiakkaat voivat antaa palautetta vapaamuotoisesti jokaisen käynnin yhteydessä, mikä mahdollistaa välittömän reagoinnin mahdollisiin tarpeisiin ja kehittämiskohteisiin.

Vuositasolla asiakastytyväisyyskysely toteutetaan kerran vuodessa kirjallisesti. Myös omaiset voivat antaa palautetta hoitotyöstä ja esittää parannusehdotuksia, jotka koskevat sekä asiakasta että hoivapalveluiden toimintaa. Lisäksi asiakkaalla ja hänen omaisellaan on

mahdollisuus tuoda esiin oman kulttuurinsa tapoja, jotta hoitajat voivat kunnioittaa niitä ja sovittaa hoitotyötä paremmin asiakkaan elämäntapaan.

Omaisilla on myös oikeus antaa palautetta omavalvontasuunnitelmasta, jonka perusteella voidaan tehdä tarvittavia muutoksia palvelun laatuun ja omavalvontaan. Näitä palautteita hyödyntämällä arvioidaan hoitajien osaamisen ja palvelun laadun kehittämistarpeita. Kehittämistarpeisiin vastataan tarjoamalla lisäkoulutuksia ja tarvittaessa muuttamalla toimintatapoja, jotta palvelun laatu säilyy korkeana ja asiakaslähtöisenä.

Asiakkaan oikeusturva

Muistutukset

Muistutuksen vastaanottaja

Xhyljeta Dedolli-Kamal

p. 050 358 5167

Sähköposti xhyljeta_m2@hotmail.com

Sosiaalivastaavat

Sosiaaliasiavastaavan tehtäviin kuuluu

- neuvoa ja ohjata asiakasta potilaslain soveltamiseen liittyen
- avustaa asiakasta asian saamisessa vireille muistutus-, kantelu-, potilasvahinko- ja lääkevahinkoasiana tai vahingonkorvausasiana
- tiedottaa asiakkaan oikeuksista

Helsingin potilasasiavastaavan neuvonta

puh. 09 3104 3355

Sähköposti sosiaali.potilasasiavastaava@hel.fi

Potilasasiavastaavat ovat Sari Herlevi, Anna Holmström ja Teija Tanska

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue (Espoo, Kirkkonummi, Kauniainen, Raasepori ja Hanko)

puh. 029 151 5838

Sähköposti sosiaali.potilasasiavastaava@luvn.fi

Länsi-uudenmaan hyvinvointialue (Siuntio, Lohja, Vihti, Inkoo ja Karkkila)

puh. 040 027 7087

Sähköposti sosiaaliasiavastaava@sosiaalitaito.fi

Vantaa-Kerava
Miikkael Liukkonen
puh. 09 4191 0230
Sähköposti miikkael.liukkonen@vakehyva.fi

Itä-uudenmaan hyvinvointialue
Anette Karlsson
p. 040 514 2535
Sähköposti anette.karlsson@itauusimaa.fi

Keski-Uudenmaan hyvinvointialue
p. 0400 277 087
Sähköposti sosiaaliasiavastaava@sosiaalitaito.fi

Kuluttajaneuvonta

Kuluttajaneuvonta
puh. 029 5053050

- Antaa tietoa kuluttajan oikeuksista ja antaa sovitteluapua kuluttajan ja yrityksen välisissä riitatilanteissa
- Kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä. Ne käydään tapauskohtaisesti (syyt ja seuraukset) läpi. Kaikkia osapuolia kuullaan asiassa, ja toimintaa muutetaan niistä saatujen todellisten tietojen, kokemusten ja ohjeiden mukaan.
- Muistutukset käsitellään 30 vuorokauden aikana ja vastaus annetaan kirjallisesti.

Omatyöntekijä

Asiakkaille on nimetty omatyöntekijä joko kunnan kotihoidon taholta ja yrityksen sisällä oma-/vastuuhoitaja, jonka tehtävänä on koordinoida asiakkaan hoitoon ja palveluun liittyviä asioita.

6 – PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Asiakkaiden palvelu- ja hoitosuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka tukevat heidän päivittäistä liikkumistaan, ulkoiluaan, kuntoutumistaan ja yleistä hyvinvointiaan. Näillä tavoitteilla pyritään edistämään asiakkaan fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä sekä vahvistamaan hänen osallisuuttaan arjessa.

Kaikki asiakkaan kanssa tehtävä työ perustuu hänen omatoimisuutensa tukemiseen ja kokonaisvaltaisen toimintakyvyn kehittämiseen. Kuntouttava ja elämään aktiivisesti osallistava työote on keskeinen osa hoivatyötä. Asiakkaan toimintakyvyn edistämiseksi huomioidaan palvelusuunnitelman mukainen ajankäyttö, ja tavoitteiden toteutumista seurataan säännöllisesti dokumentoinnin avulla.

Toimintakyvyn arvioinnille asetetaan selkeät tavoitteet sekä määräajoin tehtävä arviointiajankohta. Asiakkaalle tarjotaan mahdollisuuksia liikuntaan, kulttuuriharrastuksiin ja ulkoiluun hänen toimintakykynsä mukaisesti. Tarvittaessa hänelle voidaan järjestää saattaja-apua, jotta harrastuksiin osallistuminen olisi mahdollista. Kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin tukemiseksi hoitosuunnitelmaan sisältyy myös vapaa-ajan aktiviteettien suunnittelu ja seuranta. Toteutumista arvioidaan dokumentoimalla tavoitteet, aikataulut sekä esimerkiksi asiakkaan fyysisen kunnon ja henkisen vireyden muutokset.

Asiakkaan oma kokemus hyvinvoinnistaan on keskeisin arvioinnin kriteeri. Lisäksi toimintakykyä arvioidaan RAI-menetelmällä säännöllisesti kuuden kuukauden välein, jotta palvelu voidaan mukauttaa vastaamaan asiakkaan tarpeita parhaalla mahdollisella tavalla.

Ravinto

[Ikääntyneiden ruokasuositus 4/2020](#) (Valtion ravitsemusneuvottelukunta)

Ravinto ja ruokailu ovat keskeinen osa asiakkaiden päivittäistä rytmiä ja hyvinvointia. Ruokailu ei ole pelkästään fyysisen ravinnonsaannin hetki, vaan siihen liittyy myös sosiaalista kanssakäymistä, tapakulttuuria sekä mielihyvää, jota mieliruokat ja ruokailun rutiinit tuovat mukanaan.

Kotihoidon asiakkaiden ravitsemuksessa noudatetaan Ruokaviraston ravintosuosituksia eri-ikäisille henkilöille. Ruoka ja ravinto järjestyvät asiakkaan omatoimisesti tai omaisten avustuksella. Mikäli asiakas tarvitsee apua, kotihoito tukee ruokatoimituksissa esimerkiksi kauppa-asioinnin tai valmisateriapalveluiden avulla.

Ruokailu rytmittää monen asiakkaan päivää, ja toisinaan hoitajan rooli on olla mukana seurana keskustellen päivän kuulumisista ruokailun yhteydessä. Lääkityksen osalta otetaan huomioon mahdolliset ruoansulatuskanavan ärsytykset, jolloin lääkkeet annetaan ruokailun yhteydessä, ellei lääkkeenotto-ohjeistus toisin määrää.

Asiakkaalle suositellaan terveellistä ja monipuolista ruokavaliota, joka perustuu ikäihmisten ravintosuositusten mukaiseen lautasmalliin. Kuitenkin viime kädessä asiakas päättää itse omista ruokailutottumuksistaan ja valinnoistaan. Hoitajat seuraavat riittävää ravinnon ja nesteen saantia tarkkailemalla asiakkaan ruokailutottumuksia, jääkaapin sisältöä ja asiakkaan yleisvointia.

Mikäli epäillään, että asiakas ei saa riittävästi ravintoa, painonseuranta tehdään viikoittain. Laihtumisen yhteydessä suoritetaan MNA-testi (Mini Nutritional Assessment), jonka avulla arvioidaan ravitsemustilaa ja reagoidaan mahdollisiin puutteisiin välittömästi.

Ravinto ja liikunta ovat keskeisiä tekijöitä vanhuusiän hauraus-raihnaistumisoireyhtymän (gerastenia) ja lihaskadon (sarkopenia) ehkäisyssä. Näiden tekijöiden hidastaminen tukee toimintakyvyn ylläpitämistä ja mahdollistaa kotona asumisen pidempään.

Hygieniakäytännöt

Jokaisella kotihoidon asiakkaalla on oma kotinsa siisteyden ja hygienian taso, ja tämä tulee huomioida hoitotyössä. Jos asiakkaan koti on selvästi epäsiisti tai hygieniatasoltaan puutteellinen, asiasta tulee ilmoittaa kotihoidon työntekijälle, jotta tarvittaessa voidaan järjestää siivousapua ja pyykkihuoltoa.

Kotihoidon työntekijät seuraavat kodin yleistä siisteyttä ja auttavat asiakasta henkilökohtaisen hygienian ylläpitämisessä sekä kodin siisteyden ja puhtauden varmistamisessa. Tämä toteutetaan asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelmien mukaisesti, huomioiden asiakkaan päivittäinen kunto ja tarpeet.

Mikäli asiakas elää vakavassa hygieniapuutteessa, asiasta ilmoitetaan kotihoitoon ja tarvittaessa tehdään huoli-ilmoitus. Kotihoidon työntekijät huolehtivat asiakkaan henkilökohtaisesta hygieniasta sekä kodin puhtaudesta, ja noudattavat ajantasaisia hygieniaoheistuksia, jotka ovat peräisin THL:ltä, STM:ltä ja paikallisilta viranomaisilta.

Tartuntatautien osalta asiakkaan saapumishetkellä selvitetään, onko asiakas tartunnankantaja, ja mikäli näin on, kotihoidon työntekijä tarkistaa, millaisia varotoimia on tehty lähettävässä yksikössä. Tämä vertailu tehdään kotihoidon ohjeisiin ja olosuhteisiin, ja tarvittaessa lisätietoja voidaan pyytää infektiotautien osastolta tai epidemiologian laitokselta.

Hygienian ja infektiotautien torjunnan varmistamiseksi Caprilla on jätehuoltosuunnitelma ja hygieniaohteet. Kaikki työntekijämme ovat huolehtineet tartuntalain mukaisista rokotussuojistaan.

Hygieniayhdyshenkilön yhteystiedot

Xhyljeta Dedolli-Kamal

puh. 0503585167

xhyljeta.dedolli-kamal@caprihp.fi

Terveyden- ja sairaanhoito

Asiakkailla on valinnanvapaus kotihoidon lääkäriin tai he voivat valita myös terveysaseman lääkärin. Asiakkailla on mahdollisuus valita myös yksityinen lääkäri, joka hoitaa heitä ja kirjoittaa tarvittaessa lääkkeitä.

Asiakkaat voivat käydä hammaslääkärissä valitsemassaan paikassa, ja heillä on oikeus pyytää myös kunnallisia hammashuollon palveluja.

Äkillisissä kuolemantapauksissa noudatetaan kunnan kotihoidon ohjeita tai tarvittaessa soitetaan hätänumeroon 112. Mikäli asiakas on alihankinta-asiakassuhteessa, asiasta ilmoitetaan palvelun ostajalle ja sairaanhoitajalle, jotka antavat ohjeet tilanteen käsittelemiseksi.

Pitkäaikaissairauksien hoito ja asiakkaan terveyden edistäminen

Pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään tukemalla heidän voimavarojaan ja toimintakykyään. Tämä sisältää hyvän ravitsemuksen, asiakkaalle sopivan liikunnan ja ulkoilun sekä mieltä virkistävien harrastusten tukemisen.

Kaikki asiakkaiden terveydenhuoltoon ja sairaanhoitoon liittyvä seuranta dokumentoidaan toiminnanohjausjärjestelmään.

Vastuhenkilöt ja lääkehoito

Hoitajat ovat vastuussa omasta toiminnastaan asiakkaidensa terveyden ja sairaanhoidon osalta. Asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta vastaavat sairaanhoitaja-terveydenhoitaja Xhyljeta Dedolli-Kamal ja lähihoitaja Zahidullah Kamal.

Lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään aina tarvittaessa, erityisesti silloin, kun ohjeet muuttuvat. Lääkehoitosuunnitelma tarkistetaan vuosittain yhdessä omavalvontasuunnitelman kanssa.

Kotihoidossa lääkehoidosta vastaa asiakkaan omalääkäri tai yksityinen lääkäri. Lääkehoitoon liittyvät luvat hoitajille allekirjoittaa terveydenhoitaja Xhyljeta Dedolli-Kamal yhdessä yhteistyölääkärin kanssa.

Kotihoidossa ei ole rajattua lääkevarastoa, vaan lääkehoito perustuu aina asiakkaan omalääkärin tai yksityislääkärin antamiin ohjeisiin.

Monialainen yhteistyö

- Sosiaalihuoltolain 41 §:ssä säädetään monialaisesta yhteistyöstä asiakkaan tarpeen mukaisen palvelukokonaisuuden järjestämiseksi
- Monialainen yhteistyö toteutuu yhteisissä palaverissa, joissa asiakas itse ja omainen ovat paikalla
- Myös jatkuva yksittäinen yhteydenpito ammattiryhmien kesken on tarpeen. Tietoja saa antaa asiakkaan luvalla

7 – ASIAKASTURVALLISUUS

Sosiaalihuollon omavalvonta koskee asiakasturvallisuutta, ja siihen liittyvät velvoitteet määräytyvät sosiaalihuollon lainsäädännön mukaan. Sosiaalihuoltolain 48§ ja 49§ säätelevät ilmoitusvelvollisuutta ja toimenpiteitä ilmoituksen johdosta.

Ilmoitusvelvollisuus

Palveluntuottajalla on ilmoitusvelvollisuus maistraatille, jos asiakas on edunvalvonnan tarpeessa. Lisäksi vanhuspalvelulain mukaisesti on velvollisuus ilmoittaa iäkkästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään. Meidän toiminnassamme noudatetaan näitä sääntöjä ja olemme sitoutuneet toimimaan lain vaatimusten mukaisesti.

Palo- ja pelastusturvallisuus

Sosiaalihuollossa ja kotihoidossa on tärkeää ylläpitää palo- ja pelastusosaamista. Työntekijöiden velvollisuus on osallistua säännöllisesti sammutusharjoituksiin ja tutustua erilaisiin alkusammutusvälineisiin. Tämä varmistaa, että hoitohenkilökunta on valmistautunut toimimaan mahdollisissa hätätilanteissa.

Ilmoitusvelvollisuus pelastuslain mukaan

Kotihoidossa työntekijöiden velvollisuus on havaita paloriskit ja ilmoittaa mahdollisesta paloriskistä viranhaltijalle pelastuslain 42§ mukaisesti. Kaikki hoitajat osallistuvat kodin turvallisuuteen liittyvään koulutukseen ja poikkeusoloihin varautumisen koulutukseen, jotta he pystyvät reagoimaan mahdollisiin vaaratilanteisiin nopeasti ja tehokkaasti.

Yhteydenpito viranomaisiin

Tarvittaessa otamme yhteyttä terveystarkastajaan ja muihin viranomaisiin asiakasturvallisuuden varmistamiseksi. Tämän yhteistyön avulla pystymme tarjoamaan asiakkaillemme turvallisen ja laadukkaan hoitopalvelun.

Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Sosiaalihuoltolain 48§ mukainen ilmoitusvelvollisuus koskee jokaista työntekijää, joka työskentelee asiakkaiden parissa. Mikäli työntekijä tai hoitaja havaitsee riskin tai epäkohdan, hänen on tehtävä ilmoitus kotihoidon tai palvelun ostajan vastuuhenkilölle tai sijaintikunnan

kotihoidon päälliköille. Tämä ilmoitusvelvollisuus on olennainen osa asiakasturvallisuuden varmistamista.

Valvontaa koskeva lain 29§ ja terveysuojelulain mukainen omavalvonta

Yrityksessä noudatetaan myös valvontaa koskevan lain 29§ mukaisia vaatimuksia ja terveysuojelulain mukaisia omavalvontakäytäntöjä, joiden avulla varmistamme asiakkaiden ja työntekijöiden turvallisuuden. Tämä omavalvonta kattaa riskien arvioinnin ja tarvittavat toimenpiteet havaitun epäselvyyden tai vaaratilanteen korjaamiseksi.

Riskien ja vaarojen kartoitus

Yhtiössä on tehty työsuojelun mukainen riskien ja vaarojen kartoitus, erityisesti kotihoidossa työntekijöiden turvallisuuden varmistamiseksi asiakkaiden kotona tehtävässä työssä. Käytämme myös TTK (työturvallisuuskeskus) lomakkeita riskien kartoitukseen, jotka kattavat melun, kemiallisten aineiden ja biologisten vaaratekijöiden arvioinnin.

Työskentely asiakkaiden kodeissa

Yhtiöllämme ei ole muita toimitiloja kuin toimisto, sillä työ tehdään asiakkaiden kodeissa. Tämä tuo erityishaasteita työntekijöiden ja asiakkaiden turvallisuuden varmistamiseen, mutta samalla korostaa yhteistyön ja valvonnan tärkeyttä asiakasturvallisuuden ylläpitämisessä.

Yhteistyö viranomaisten kanssa

Teemme jatkuvaa yhteistyötä muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa tapauskohtaisesti. Tämä yhteistyö on tärkeää, jotta voimme reagoida mahdollisiin riskeihin ja huolehtia sekä asiakkaiden että hoitajien turvallisuudesta.

Rokotussuoja

Kaikki työryhmän jäsenet on rokotettu kansallisen rokotusohjelman ja sosiaali- ja terveydenhuollon työntekijöiltä edellytettävän rokotussuojan mukaisesti. Tämä rokotussuoja on erityisen tärkeää asiakasturvallisuuden ja työntekijöiden terveyden kannalta, jotta voimme estää infektioiden leviämistä ja taata turvallisen työympäristön.

Henkilöstö

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

Yhtiön henkilöstöön kuuluu tällä hetkellä yksi terveydenhoitaja, yksi lähihoitaja, sekä vaihteleva määrä lähihoitajia, sairaanhoitajia ja avustajia. Tiimi on suunniteltu vastaamaan asiakkaidemme tarpeita ja varmistamaan, että hoito ja palvelut toteutetaan ammattitaitoisesti ja asiakaslähtöisesti.

Rikosrekisteriotteen tarkistus ja työsuhteet

Pitkäaikaisilta työsuhteissa olevilta työntekijöiltä edellytämme rikosrekisteriotteen esittämistä, kuten laki 741/2023, 28§ määrää. Tämä varmistaa, että kaikki työntekijät täyttävät lain asettamat vaatimukset ja soveltuvat takaamaan asiakkaiden turvallisuuden.

Työajat ja ammatillinen osaaminen

Noudatamme yksityisen sosiaalipalvelualan normaaleja työaikoja ja varmistamme, että työajat ovat työntekijöiden hyvinvointia tukevat. Ammatillinen osaaminen on turvallisuuden perusta, ja siksi huolehdimme siitä, että henkilöstöllämme on aina ajantasainen osaaminen.

Täydennyskoulutus ja ammatillinen kehitys

Tarjoamme täydennyskoulutusta jokaiselle työntekijälle vuosittain. Ammatillinen kehitys on meille tärkeää, sillä osaava ja hyvin koulutettu henkilökunta on keskeinen osa korkealaatuisen hoidon ja turvallisuuden takaamista. Työnantaja mahdollistaa koulutuksiin osallistumisen, osittain kustantaa koulutuksia ja järjestää osan koulutuksista työpaikalla tai verkkokoulutuksina. Osa koulutuksista voidaan järjestää yhteistyössä muiden pienyritysten kanssa.

Vakuutukset ja työkyky

Yrityksellä on toimintaansa koskien vastuu- ja vahinkovakuutus 1.000.000 euroon asti ja potilasvakuutus, jotka turvaavat asiakkaita ja henkilökuntaa mahdollisissa vahinkotilanteissa. Yrittäjillä on YEL- ja tapaturmavakuutukset, työntekijöille taas TyEl-vakuutus, jotka takaavat sosiaaliturvan ja työkyvyn.

Sijaisten käytön periaatteet ja perehdytys

Sijaisia palkataan tarvittaessa ja lomat sekä vapaapäivät pyritään suunnittelemaan riittävän ajoissa, jotta sijaisuudet voidaan sopia etukäteen. Sairauslomissa hoitaja palkataan tilalle mahdollisimman nopeasti. Jos joudumme tekemään yllättäen pitkää päivää sijaisen puuttuessa, työntekijä saa vapaa-aikaa myöhemmin korvauksena.

Perehdyttämisohjelma uusille työntekijöille

Meillä on laadittu perehdytysohjelma uusille työntekijöille ja sijaisille. Perehdyttäminen varmistaa, että uudet työntekijät saavat tarvittavat tiedot ja taidot hoitotyöhön, ja että he tuntevat yrityksen toimintatavat ja arvot.

Hallinnollinen työ ja henkilöstön hyvinvointi

Hallinnolliseen työhön varataan riittävästi aikaa, jotta työntekijät voivat keskittyä olennaisiin tehtäviinsä ilman turhaa kuormitusta. Hyvinvoiva henkilöstö on avainasemassa myös asiakastyytyväisyyden kannalta, sillä tyytyväiset työntekijät tarjoavat parempaa hoitoa ja tukea asiakkaille.

Kaiken kaikkiaan, hyvinvoiva ja koulutettu henkilöstö sekä riittävä määrä työntekijöitä varmistavat, että asiakkaillemme tarjotaan laadukasta ja turvallista hoitoa, ja työympäristö pysyy positiivisena ja motivoivana kaikille työntekijöille.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet ovat

- suoritettu tutkinto ja Valviran rekisteritodistus
- aiemmat työpaikat ja mahdolliset suosittelijat
- työkokemus kotihoidosta
- kielitaito, joka varmistetaan haastattelun yhteydessä suullisesti ja kirjallisesti

Työehtosopimus – Yksityinen sosiaalipalveluala

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydenniskoulutuksesta

Perehdytyksellä varmistetaan, että uusi työntekijä tai opiskelija saa kattavan ja selkeän käsityksen työtehtävistään, työn sisällöstä sekä yrityksen toimintaperiaatteista. Perehdytys on suunniteltu tukemaan työntekijän tai opiskelijan nopeaa ja sujuvaa sopeutumista työyhteisöön ja asiakastyöhön.

1. **Perehdytyksen laajuus ja sisältö** – Perehdytyksessä käydään läpi kaikki keskeiset osiot työtehtävistä ja työn vaatimuksista. Erityisesti perehdytetään asiakkaiden hoitoon liittyviin käytäntöihin, asiakasturvallisuuteen, lainsäädäntöön ja yrityksen omavalvontasuunnitelmaan. Tämä takaa, että kaikki työntekijät ymmärtävät velvollisuutensa ja vastuunsa.
2. **Omavalvontasuunnitelman käsittely** – Omavalvontasuunnitelma on keskeinen osa perehdytystä. Siinä käsitellään lainsäädännön ja asetusten vaatimuksia, joita tulee noudattaa. Omavalvontasuunnitelma varmistaa, että asiakkaiden hoito ja turvallisuus toteutuvat asianmukaisesti. Perehdytyksessä käydään suunnitelma läpi yksityiskohtaisesti ja palataan siihen jokapäiväisessä työssä toistuvasti, jotta kaikki muistavat ja ymmärtävät sen tärkeyden.
3. **Opiskelijoiden perehdytys** – Opiskelijat saavat erityisen tarkan ja yksityiskohtaisen perehdytyksen, joka tapahtuu ohjaajan johdolla. Tämä varmistaa, että opiskelijat

saavat tarvittavat tiedot ja taidot, jotka tukevat heidän oppimistaan ja ammattitaitoaan.

4. **Oikeusturva ja selkeyden varmistaminen** – Kaikille työntekijöille ja opiskelijoille selvitetään omavalvontasuunnitelman tärkeys ja sen suhde lainsäädäntöön. Jos jokin kohta jää epäselväksi, sitä käsitellään ja selitetään, kunnes kaikki osapuolet ymmärtävät sen. Tämä on tärkeää sekä hoitajan tai opiskelijan oikeusturvan että yrityksen toiminnan kannalta.
5. **Täydennyskoulutus** – Kaikki työntekijät osallistuvat täydennyskoulutukseen vuosittain, joka on olennainen osa ammattitaidon ja turvallisuuden ylläpitämistä. Koulutuksessa käsitellään ajankohtaisia asioita, lainsäädännön muutoksia ja muita työn kannalta tärkeitä aiheita.

Perehdytyksellä varmistetaan, että työntekijät ja opiskelijat tuntevat työpaikan toimintatavat ja lainsäädännön vaatimukset, ja että heidän oikeusturvansa on taattu kaikissa tilanteissa.

Toimitilat

Kaikki asiakastyö tehdään asiakkaan kotona. Lisäksi yrityksellä on toimisto hallinnollisia töitä varten.

Teknologiset ratkaisut

- Mikäli kunta on antanut asiakkaalle turvapuhelimen käyttöön, Turvapuhelinkeskus vastaa hälytyksiin.
- Jos asiakkaalla on oma yksityisesti hankittu turvahälytys- laitteisto- siihen vastataan sopimuksen mukaan.
- Asiakkaalla voi olla itse hankittuja hälyttimiä ja valvontalaitteita kuten nousemis-hälytys, sängystä putoamisen hälytys tai "karkaamisen" ilmoittava ovihälytin.
- Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilö on kunnan yhteyshenkilö ja tieto on aina turvapuhelimessa tai sen välittömässä läheisyydessä asiakkaan kotona. Tieto ja yhteystiedot on myös asiakkaan sähköisessä tiedostossa.
- Kunnan kotihoito / laitetoimittaja vastaa laitteen kunnossapidosta, mutta viasta ilmoittaa heti se joka vian huomaa.
- Huolehdimme laitteiden latauksesta.

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Kotihoidossa käytettäviä laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, haavasidokset ym. vastaavat.

- Terveydenhuollon ammattimaista käyttäjää koskevat veloitteet on määritelty laissa 24.6.2010/629 (24–26 §).
- Hoitajilla on laitteita käyttäessään koulutus ja osaaminen ko. laitteen käyttöön.
- Laitteiden hankinnasta asiakkaan kotikäyttöön vastaa lääkäri, fysioterapeutti ja sairaanhoitaja.
- Laitteen toimittaja apuvälinekeskus / muu laitetoimittaja opastaa laitteen käytön ja selvittää selkeästi laitteen vaatiman huollon ja huoltoaikataulun. Laitetoimittaja antaa päivystysnumeron, josta käyttäjä voi saada apua laiteongelmissa.

Vaaratilanneilmoitukset tehdään osoitteeseen

Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus Fimea

p. 029 522 3002 tai sähköposti laitevaarat@fimea.fi

Ilmoitus tehdään heti, kun laitteessa on havaittu vika. Hoitaja ilmoittaa viasta välittömästi palvelunostajan terveydenhuollonlaitteista vastaavalle henkilölle. Mikäli ko. henkilö ei ole saapuvilla määrätyn ilmoitusajan puitteissa, esitetään ilmoituksen tekoa vastuuhenkilölle.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaava

Xhyljeta Dedolli-Kamal

p. 0503585167

xhyljeta.dedolli-kamal@caprihp.fi

8 – ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Rekisterinpitäjällä tarkoitetaan sitä tahoa, joka yksin tai yhdessä toisten kanssa määrittelee henkilötietojen käsittelyn tarkoitukset ja keinot. Henkilötietojen käsittelijällä tarkoitetaan esimerkiksi yksikköä/palvelua, joka käsittelee henkilötietoja rekisterinpitäjän lukuun. Rekisterinpitäjän tulee ohjeistaa mm. alaisuudessaan toimivat henkilöt, joilla on pääsy tietoihin (tietosuojalaki 29 artikla).

Tietosuojaloukkaus käsitellään perehdytyksen yhteydessä, mitä se tarkoittaa ja miten toimitaan, jos sellainen huomataan. perehdytyksessä. Toimintaohjeet tietosuojaloukkauksen tapahtuessa on selitetty kaikille ja ohje ilmoituksen tekoon on perehdytys- kansiossa.

Kaikki yhtiössä työskentelevät allekirjoittavat vaitiolositoumuksen, jossa on kerrottu laki johon se perustuu ja lain rikkomisesta rangaistusvastuu.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL) on antanut *sosiaali- ja terveydenhuollon yksiköille määräyksen (3/2021) sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä*

annetun lain 27 §:ssä säädetystä tietoturvallisuuden ja tietosuojan omavalvonnasta. Tiedonhallinta sosiaali- ja terveysalalla, määräykset ja määrittelyt.

Yritys on laatinut tietoturvasuunnitelman THL määräyksen 3/2021 mukaan.

Asiakastyön kirjaaminen

Kirjaamisvelvoite sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista on säädetty laissa 4 §:ssä, ja se asettaa vastuullisuuden asiakastietojen asianmukaisesta kirjaamisesta. Yksittäisten asiakkaiden asiakastiedot tulee kirjata aina ammattihenkilön vastuulla ja ammatillisen harkinnan mukaan, arvioiden mitä tietoja kussakin tilanteessa on olennaista ja riittävää kirjata.

Toiminnanohjausjärjestelmä

Capri Hoivapalvelut käyttää DomaCare -ohjelmistoa asiakastietojen kirjaamiseen ja hoidon seurantaan. Tämä ohjelma mahdollistaa asiakastietojen tallentamisen ja ajantasaisen päivityksen.

Perehdytys kirjaamiseen

Ennen kenttätööhön siirtymistä kaikki työntekijät perehdytetään kirjaamisvelvoitteisiin ja toiminnanohjausjärjestelmän käyttöön. Perehdytyksessä varmistetaan, että työntekijä osaa käyttää DomaCare -ohjelmistoa ja löytää tarvittavat kohdat asiakastietojen kirjaamiseen. Työntekijä saa raportin asiakkaistaan ja on tietoinen kunkin asiakkaan hoidon ja palvelun tavoitteista.

Kirjaaminen käynnin aikana

Kirjaaminen tapahtuu heti käynnin jälkeen, ja sille on varattu riittävästi aikaa. Käynnin alussa työntekijä kuittaa käynnin alkaneeksi ja lopettaa sen kuittaamalla käynnin loppuneeksi. Kirjaaminen tapahtuu reaaliajassa, jotta asiakastiedot ovat ajantasaisia ja tarkkoja.

Tietosuoja ja tietoturva

Tietosuoja on tärkeä osa asiakastietojen käsittelyä. Caprilla huolehtii siitä, että kaikki tietosuoja-asiat käydään huolellisesti läpi. Ainoastaan yrityksen työntekijöillä on oikeus käyttää järjestelmää, jossa asiakastietoja käsitellään. Tietosuojavastaava vastaa siitä, että sijaisille annetaan käyttöoikeudet järjestelmään työskentelyn alussa ja ne poistetaan tai muutetaan passiiviseksi sijaisuuden päätyttyä.

Sijaisilla ei ole lupaa käyttää omia henkilökohtaisia puhelimia asiakastietojen kirjaamiseen tai käyntien kuittaamiseen. Pitkillä lomilla olevien työntekijöiden tunnukset siirretään passiiviseen tilaan.

Oikeustasot ja käyttöoikeudet

Tiedon käyttöoikeudet ovat rajatut ja perustuvat eri oikeustasoihin. Tämä varmistaa, että asiakastietoihin pääsee käsiksi vain ne henkilöt, joilla on siihen oikeus.

Tietosuojaan koulutus ja täydennyskoulutus

Tietosuoja-asiat ovat osa perehdytysprosessia, ja henkilöstölle sekä opiskelijoille annetaan riittävä koulutus, jotta he ymmärtävät asiakastietojen käsittelyn ja tietosuoja-asioiden merkityksen. Lisäksi pidetään erillisiä täydennyskoulutuksia ja työntekijät voivat osallistua verkkokoulutuksiin, joita aiheesta järjestetään.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Xhyljeta Dedolli-Kamal

p. 0503585167

xhyljeta.dedolli-kamal@caprihp.fi

9 – YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

- Toiminnassa todetut kehittämistarpeet ovat jatkuvuudenhallinnan suunnittelu ja varautuminen poikkeusoloihin
- Vammaisten asiakkaiden huomioiminen enenevässä määrin
- Ammatillisen osaamisen kehittämistarpeet toiminnan kokonaisuuden kannalta
- Kotitapaturmien ehkäisy kartoittamalla systemaattisesti tapaturmariskit asiakkaalle
- Varautumiseen liittyvä osaaminen, yhteydet eri yhteistyöverkostoihin ja tavarantoimittajiin
- RAI -mittaustulosten käyttö hoitotyön suunnitteluun ja työvoiman oikeaan resursointiin ja sijoitteluun

10 – OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omaevalvontasuunnitelma sekä omaevalvontasuunnitelman toteutumisen seurantaan perustuvat havainnot tulevat nähtäville yrityksen www-sivuille.

Helsingissä 10.2.2025

Allekirjoitus

Xhyljeta Dedolli-Kamal

Xhyljeta Dedolli-Kamal

Terveydenhoitaja / sairaanhoitaja AMK