Sosiaalipalvelujen omavalvontasuunnitelma

Capri Hoivapalvelut Oy | Y-tunnus 3294208-6

Päivitetty 8.10.2026

Sisällysluettelo

1. PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT ... 3
2. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN ... 4
3. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET ... 4
3.1 Tuotettavat palvelut ja lainsäädäntöperusta ... 4
3.2 Arvot ja toimintaperiaatteet ... 5
3.3 Palvelutarpeen arviointi ja palvelusopimus ... 5
4. OMAVALVONNAN TOIMEENPANO ... 6
4.1 Riskienhallinta ... 6
4.1.1 Riskien tunnistaminen ja ennakointi ... 6
4.1.2 Ilmoitusvelvollisuus ... 6
4.1.3 Toimintatapa riskien ja epäkohtien ilmetessä ... 7
4.1.4 Korjaavat toimenpiteet ja seuranta ... 8
5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET ... 9
5.1 Palvelu- ja hoitosuunnitelma ... 9
5.2 Itsemääräämisoikeuden varmistaminen ... 10
5.2.1 Itsemääräämisoikeuden toteuttaminen käytännössä ... 10
5.3 Rajoitustilanteet kotihoidossa ... 10
5.4 Koulutus ja ohjeistus ... 11
6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA ... 11
6.1 Ravinto ... 11
6.2 Hygieniakäytännöt ... 12
6.3 Terveyden- ja sairaanhoito ... 13
6.3.1 Pitkäaikaissairauksien hoito ja asiakkaan terveyden edistäminen ... 13
6.3.2 Vastuuhenkilöt ja lääkehoito ... 13
7. ASIAKASTURVALLISUUS ... 13
7.1 Asiakas- ja työturvallisuuden varmistaminen ... 14
7.2 Henkilöstö ja osaaminen ... 14
7.2.1 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet ... 14
7.2.2 Perehdytyskäytännöt ... 14
7.3 Teknologia ja laitteet ... 15
8. ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN ... 15
8.1 Asiakastyön kirjaaminen ... 16
8.1.1 Toiminnanohjausjärjestelmä ... 16
8.1.2 Perehdytys kirjaamiseen ... 16
8.1.3 Kirjaaminen käynnin aikana ... 16
8.2 Tietosuoja ja tietoturva ... 16
8.2.1 Oikeustasot ja käyttöoikeudet ... 17
9. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA ... 17
10. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA ... 18
Liite 1. Kotihoidon riskimatriisi ... 19

1. PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi	Capri Hoivapalvelut Oy
Y-tunnus	3294208-6
Hyvinvointialue	Länsi-Uudenmaan, Itä-Uudenmaan, Keski-Uudenmaan ja Vantaan ja Keravan hyvinvointialueet sekä Helsinki
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 Terveydenhuollon 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	Palvelua tuotetaan ikääntyneille ja toimintakyvyltään rajoittuneille vammaisille henkilöille, jotka tarvitsevat kotihoitoa tilapäisesti tai säännöllisesti, mukaan lukien kotisairaanhoito.
Esihenkilö	Xhyljeta Dedolli-Kamal, sairaanhoitaja / terveydenhoitaja (AMK)
Puhelin	0503585167
Sähköposti	xhyljeta.dedolli-kamal@caprihp.fi

Yksityisen palveluntuottajan lupatiedot

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut)

Ilmoituksen aika	Päivitys 5/2025
Palveluala, joka on rekisteröity	Kotihoito ja kotisairaanhoito
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 Zahidullah Kamal, LH

050 566 3626 / zahidullah.kamal@caprihp.fi

Seuraamme jatkuvasti hoiva-alan julkista keskustelua, muuttuvia säädöksiä ja toimintatapoja. Teemme aktiivista verkostoyhteistyötä muiden yksityisten kotihoitoa tuottavien yritysten kanssa eri puolilta Suomea, jolloin saamme ajankohtaista ja monipuolista tietoa toimialan kehityksestä.

Capri Hoivapalvelut Oy:n omavalvontasuunnitelma on nähtävillä yrityksen verkkosivuilla.

Verkkosivuilla voi antaa palautetta. Seurannan tulosten julkaiseminen kuvataan kohdassa 10.

Vastuuhenkilöt tarkistavat suunnitelman neljän kuukauden välein ja päivittävät sen tarvittaessa. Palvelun laatuun tai asiakasturvallisuuteen vaikuttavat muutokset kirjataan viipymättä. Päivitystarvetta arvioidaan myös asiakaspalautteen ja säädösmuutosten perusteella.

Omavalvonnan kehittäminen on osa arjen työtä. Seuranta ja arviointi tapahtuvat osana Teams-palavereita ja kasvokkaisia kokoontumisia. Muutokset käydään yhdessä läpi henkilöstön kanssa, ja niiden vaikutukset arjen toimintaan selvennetään ennen kirjaamista omavalvontasuunnitelmaan.

Henkilökunta osallistuu omavalvontasuunnitelman päivittämiseen aktiivisesti.

Omavalvonnan seurannasta vastaavat yhdessä

Xhyljeta Dedolli-Kamal, sairaanhoitaja / terveydenhoitaja (AMK)

Zahidullah Kamal, lähihoitaja

3. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

3.1 Tuotettavat palvelut ja lainsäädäntöperusta

Capri Hoivapalvelut Oy:n toiminta-ajatuksena on tarjota kotiin vietäviä hoiva-, sairaanhoito- ja henkilökohtaisen avun palveluita, jotka tukevat asiakkaan yksilöllistä hyvinvointia, turvallisuutta ja toimintakykyä. Toimintamme tavoitteena on mahdollistaa asiakkaillemme hyvä ja arvokas elämä omassa kodissaan – omilla ehdoillaan ja omien toiveidensa mukaisesti.

Palvelumme perustuvat seuraaviin lakeihin:

- Sosiaalihuoltolaki (19 a §): hoito ja huolenpito, toimintakykyä ja vuorovaikutusta edistävä ja ylläpitävä toiminta, muu henkilön suoriutumista tukeva toiminta
- Terveydenhuoltolaki (25 §): kotisairaanhoito
- Vammaispalvelulaki: henkilökohtainen apu ja vammaisen henkilön tarvitsemat kotihoidon ja kotisairaanhoidon palvelut

Tuotamme:

- Hoivapalveluja ja sairaanhoitoa ikäihmisille ja toimintarajoitteisille asiakkaille
- Henkilökohtaisen avustajan palveluita
- Kotisairaanhoitoa (esim. haavahoidot, lääkehoito, pikanäytteet)
- Päivittäisiä toimenpiteitä, kuten hygienian hoito, pukeutuminen, ravitsemus ja kodin turvallisuus

Tarvittaessa autamme asiakasta saamaan muita palveluja, kuten kauppakassi- ja ateriapalveluita. Palvelumme ovat saatavilla pääkaupunkiseudulla ja sen lähikunnissa yksityishenkilöille, kunnille, yhdistyksille ja yrityksille.

3.2 Arvot ja toimintaperiaatteet

Capri Hoivapalvelut Oy:n toiminta perustuu vahvaan arvopohjaan ja inhimilliseen työotteeseen, jossa korostuvat kohtaamisen merkitys ja jatkuva luottamuksellinen hoitosuhde.

Keskeiset arvomme ovat:

- Ihmisarvo ja yhdenvertaisuus – jokainen asiakas kohdataan kunnioittavasti yksilönä
- Itsemääräämisoikeus – asiakas osallistuu omien palveluidensa suunnitteluun
- Luottamus – toimimme avoimesti, läpinäkyvästi ja asiakkaan parhaaksi
- Läsnäolo ja kiireettömyys – hoitokäynti on rauhallinen, merkityksellinen kohtaaminen
- Työntekijöiden hyvinvointi tukee laadukasta hoivaa.

Toimintaperiaatteemme ovat:

- Asiakaskeskeisyys – asiakas on oman elämänsä aktiivinen toimija
- Kokonaisvaltaisuus – huomioimme fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen hyvinvoinnin
- Turvallisuus – seuraamme kodin ja hoidon turvallisuutta jatkuvasti
- Jatkuvuus – vaalimme pitkäaikaisia hoitosuhteita
- Luotettavuus – palvelut toteutetaan sovitusti ja ennakoitavasti
- Avoimuus ja matala hierarkia – henkilöstö voi osallistua toiminnan kehittämiseen

Eettisyys ei ole meille lisäarvo, vaan perusta. Toimintakulttuurimme rakentuu inhimillisyyden, läsnäolon ja työn merkityksellisyyden varaan.

3.3 Palvelutarpeen arviointi ja palvelusopimus

Capri Hoivapalvelut Oy:n palvelut pohjautuvat asiakkaan yksilölliseen tarpeeseen ja siihen perustuvaan arvioon, jonka palveluseteliasiakkaille ja ostopalveluasiakkaille tekee hyvinvointialue. Palvelutarpeen arvio muodostaa perustan palvelusuunnitelmalle ja hoitosuunnitelmalle.

Yksityisasiakkaiden kohdalla toteutetaan Capri Hoivapalvelut Oy:n oma palvelutarpeen kartoitus, jossa tarkastellaan:

- Fyysinen, psyykkinen ja sosiaalinen toimintakyky
- Arjen toiminnoissa selviytyminen ja avuntarve
- Asiakkaan omat toiveet, elämänrytmi ja kodin olosuhteet
- Turvallisuus, ravitsemus, liikkuminen ja henkinen hyvinvointi
- Mahdollinen muiden tukipalveluiden tarve

Kartoituksen perusteella laaditaan kirjallinen palvelusopimus, jossa määritellään:

- Palvelun sisältö ja tavoitteet
- Tuntimäärät ja käyntien tiheys
- Mahdolliset lisäpalvelut
- Hinnat ja laskutuskäytännöt
- Vastuut ja yhteyshenkilöt

Sopimus varmistaa, että asiakas saa tarpeidensa mukaista, turvallista ja johdonmukaista palvelua. Sopimusta tarkistetaan säännöllisesti, ja siihen tehdään muutoksia asiakkaan tilanteen muuttuessa.

Palvelusopimus ei ole meillä vain muodollisuus – se on väline, jolla varmistamme, että asiakkaan ääni tulee kuulluksi ja hänen tarpeensa toteutuvat arjessa.

Katso liite 1. Kotihoidon riskimatriisi

4. OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

4.1 Riskienhallinta

Riskienhallinta on olennainen osa kotihoidon arkea ja asiakasturvallisuuden varmistamista.

Riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta ovat jokaisen työntekijän vastuulla ja osa päivittäistä työtä.

Puutteellinen ammattitaito, vähäinen työkokemus tai riittämätön perehdytys ovat merkittäviä riskejä hoitotyössä. Samoin hoitajan kiire tai liian suuri asiakasmäärä voivat johtaa huolimattomuuteen, virheisiin ja jopa tapaturmiin. Henkinen kuormittuminen tai vaativat työtilanteet voivat lisäksi vaarantaa asiakkaan itsemääräämisoikeuden toteutumisen.

4.1.1 Riskien tunnistaminen ja ennakointi

Hoitosuhteen alussa asiakkaan kotona tehdään kattava turvallisuus- ja riskienkartoitus.

Arviointi kohdistuu sekä asiakkaan että työntekijän turvallisuuteen ja toimintaympäristöön.

Turvallisuusriskejä voivat olla:

- fyysiset (esim. esteet, liukkaat pinnat)
- psyykkiset ja sosiaaliset (esim. yksinäisyys, haastavat vuorovaikutustilanteet)
- kemialliset ja biologiset (esim. lääkkeet, tartuntatautien riski)
- taloudelliset (esim. maksukykyyn liittyvät haasteet)

Riski voi kohdistua asiakkaaseen, hoitajaan, ympäristöön tai koko organisaatioon.

Hoitotyöhön liittyy myös fyysisen ja henkisen väkivallan riskejä, joihin valmistaudutaan perehdytyksessä ja täydennyskoulutuksissa, joita järjestetään vuosittain.

Capri Hoivapalvelut Oy käyttää Työturvallisuuskeskuksen työkalua Toisen kotona tehtävän työn vaarojen tunnistaminen, jolla arvioidaan muun muassa:

- asiakkaan kyky havaita tulipalo tai hälytysääni
- ymmärrys tilanteen vaatimista toimenpiteistä
- liikuntakyky poistua asunnosta itsenäisesti tai avustettuna

Turvallisuuden varmistaminen on jatkuva prosessi. Asiakkaan koti on samalla hoitajan työpaikka, ja siihen liittyy myös esimerkiksi liikenneturvallisuutta. Turvallisuus on asenne, jota ylläpidetään koulutuksilla ja havainnoinnilla.

Asiakasturvallisuus perustuu työntekijän osaamiseen, jota kehitetään säännöllisellä täydennyskoulutuksella. Yritysturvallisuuteen kuuluvat lisäksi:

- toimiva työnjako ja johtaminen
- prosessien sujuvuus
- tietoturva ja jatkuvuudenhallinta
- verkostojen riittävyys ja ammatillinen osaaminen

4.1.2 Ilmoitusvelvollisuus

Capri Hoivapalvelut Oy:ssä asiakas- ja potilasturvallisuus on kaiken toiminnan perusta.

Työntekijöillä on valvontalain (741/2023) 29 §:n mukainen velvollisuus ilmoittaa havaitsemistaan epäkohdista tai uhkista, jotka voivat vaarantaa asiakkaan turvallisuuden – myös

salassapitosäännösten estämättä. Ilmoitus tehdään ensisijaisesti vastuuhenkilölle tai esihenkilölle, joka ryhtyy tilanteen edellyttämiin toimiin viivytyksettä. Tarvittaessa asiasta tiedotetaan myös asiakkaalle ja hänen omaiselleen.

Mikäli tilannetta ei saada korjattua kohtuullisessa ajassa, työntekijällä on velvollisuus ilmoittaa asiasta hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle tai aluehallintovirastolle.

Ilmoituksia voi tehdä:

- suullisesti tai kirjallisesti vastuuhenkilölle tai työsuojeluvaltuutetulle
- nimettömänä kirjallisesti
- yhteisessä palaverissa suullisesti tai kirjallisesti

Kaikki ilmoitukset käsitellään luottamuksellisesti ja dokumentoidaan asianmukaisesti.

Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä seuraamuksia missään tilanteessa. Tämä suojelu koskee myös asiakkaita ja heidän omaisiaan.

Ilmoituksen jälkeen tilanne selvitetään asianosaisten kanssa ja arvioidaan tapahtuman taustat, vaikutukset ja mahdolliset ohjeistuksen puutteet. Tarvittaessa ohjeita täsmennetään tai laaditaan uusi toimintaohje, joka tiedotetaan koko henkilöstölle.

Haittatapahtumista laaditaan selvitys myös tilaajataholle, jos niin edellytetään.

Ilmoitusvelvollisuus ja toimintatavat käydään läpi osana henkilöstön perehdytystä, ja asiakkaita sekä heidän omaisiaan rohkaistaan tuomaan esiin havaitsemansa epäkohdat.

Avoimuus ja luottamus luovat perustan turvalliselle hoivalle.

4.1.3 Toimintatapa riskien ja epäkohtien ilmetessä

Kun työntekijä havaitsee puutteen, epäkohdan tai turvallisuusriskin, hän ilmoittaa asiasta viivytyksettä vastuuhenkilölle tai esihenkilölle. Tilanteen vakavuus arvioidaan heti ja siihen reagoidaan käytettävissä olevin keinoin. Tarvittaessa tilanteen käsittelyyn osallistuvat myös asiakas ja/tai omainen.

Ilmoituksen tekeminen onnistuu:

- suullisesti vastuuhenkilölle tai työsuojeluvaltuutetulle
- kirjallisesti (myös nimettömänä)
- suoraan yhteisessä palaverissa

Kaikki ilmoitukset käsitellään luottamuksellisesti ja dokumentoidaan asianmukaisesti.

Ilmoittajan asema on suojattu – ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä seuraamuksia, vaikka epäkohta osoittautuisi myöhemmin perusteettomaksi.

Ilmoittaminen hyvässä tarkoituksessa on aina sallittua ja toivottavaa.

Jos tilannetta ei voida ratkaista Capri Hoivapalvelut Oy:n sisällä kohtuullisessa ajassa, työntekijällä on valvontalain (741/2023) 29 §:n mukainen velvollisuus tehdä ilmoitus hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle tai aluehallintovirastolle (AVI).

Kaikki haittatapahtumat, läheltä piti -tilanteet ja laatupoikkeamat dokumentoidaan järjestelmällisesti. Seurantakirjanpitoon kirjataan tapahtuman luonne, korjaavat toimenpiteet, niiden vastuuhenkilö ja aikataulu. Toimenpiteiden toteutumista arvioidaan sovitussa seurantapalaverissa.

Tilanteet käydään läpi yhdessä asiakkaan ja mahdollisesti omaisten kanssa. Asiakkaalle esitetään anteeksipyyntö ja tarjotaan tarvittaessa ohjausta korvausasioissa. Asiakasta informoidaan myös sosiaali- ja potilasasiavastaavien yhteystiedoista.

Läheltä piti -tilanteet ovat mahdollisuus oppia ja kehittää toimintaa. Toimintatapoja voidaan muuttaa ennakoivasti vaaran uhan perusteella. Epäkohtien käsittely voi aiheuttaa tarpeen päivittää omavalvontasuunnitelmaa.

Koulutus ilmoitusvelvollisuudesta, riskien tunnistamisesta ja turvallisuuden ylläpitämisestä sisältyy Capri Hoivapalvelut Oy:n perehdytysohjelmaan. Haluamme varmistaa, että jokainen työntekijä tuntee toimintamallit ja kokee olonsa turvalliseksi tuodessaan asioita esiin.

Samoin asiakkaita ja heidän läheisiään rohkaistaan kertomaan avoimesti havainnoistaan – matalalla kynnyksellä ja rakentavassa hengessä.

Turvallinen hoiva rakentuu avoimuudesta, välittämisestä ja nopeasta reagoinnista.

Epäkohtiin puuttuminen ei ole kritiikkiä – se on välittämistä.

Sosiaali- ja potilasasiavastaavat alueittain:

Helsingin kaupunki

- Sosiaali- ja potilasasiavastaavat: Jenni Hannukainen, Ninni Purmonen, Taru Salo, Teija Tanska, Katariina Juurioksa ja Anders Häggblom
- Sähköposti: sotepe.potilasasiavastaava@hel.fi

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue

- Sosiaali- ja potilasasiavastaavat: Jenni Henttonen, Terhi Willberg, Anne Hilander (ma ja to), Katri Tuomi-Andersson
- Puh: 029 151 5838
- Sähköposti: sosiaali.potilasasiavastaava@luvn.fi

Itä-Uudenmaan hyvinvointialue

- Sosiaali- ja potilasasiavastaava: Anette Karlsson
- Puh: 040 514 2535
- Sähköposti: anette.karlsson@itauusimaa.fi

Keski-Uudenmaan hyvinvointialue

- Sosiaali- ja potilasasiavastaavat:
- Susanna Honkala, puh. 040 807 4756
- Anne Mikkonen, puh. 040 807 4755
- Sähköposti: sosiaali.potilasasiavastaava@keusote.fi

Vantaan ja Keravan hyvinvointialue

- Sosiaali- ja potilasasiavastaavat: Clarissa Kinnunen (toiminnan vastuuhenkilö), Satu Laaksonen
- Puh: 09 4191 0230
- Sähköposti: sosiaali-japotilasasiavastaava@vakehyva.fi

4.1.4 Korjaavat toimenpiteet ja seuranta

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

5.1 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 vaihtoehdoista 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 omainen 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.

5.2 Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

Capri Hoivapalvelut Oy:ssä asiakkaan itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen on olennainen osa asiakastyötä ja hoitosuhdetta. Sosiaalihuollon palveluissa jokaisella ihmisellä on oikeus tehdä omaa

elämäänsä koskevia päätöksiä. Henkilöstön tehtävänä on tukea tätä oikeutta aktiivisesti – vahvistamalla asiakkaan osallisuutta, valinnanvapautta ja mahdollisuutta vaikuttaa omaan arkeensa.

5.2.1 Itsemääräämisoikeuden toteuttaminen käytännössä

Itsemääräämisoikeus tarkoittaa oikeutta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Asiakkaalla on oikeus vaikuttaa omaan elämäänsä ja hoitoonsa – hänellä on myös oikeus kieltäytyä toimenpiteistä, vaikka hoitaja olisi eri mieltä.

Hoitajan tehtävänä on antaa tietoa, ei päättää asiakkaan puolesta. Itsemääräämisoikeuden toteutuminen edellyttää asiakkaan, hänen läheistensä ja hoitavan tahon välistä yhteistyötä.

Capri Hoivapalvelut Oy:ssä työntekijät ovat tietoisia asiakkaan itsemääräämisoikeuden merkityksestä ja tukevat sitä osana jokapäiväistä työtään. Käytännössä se näkyy seuraavilla tavoilla:

- Asiakas osallistuu aina hoito- ja palvelusuunnitelmansa laatimiseen ja päivittämiseen.
- Asiakkaan toiveet, tavat, arvot ja vakaumus huomioidaan arjen toiminnoissa.
- Hoitajan valinnassa huomioidaan sukupuolisensitiivisyys ja vakaumukselliset näkökohdat erityisesti intiimeissä tilanteissa.
- Asiakkaan päätöksiä kunnioitetaan – myös silloin, kun ne eivät ole hoitajan toivomia.
- Asiakasta kohdataan kunnioittavasti ja kuunnellen.
- Päivittäisissä asioissa tarjotaan mahdollisuus valintoihin ja omiin päätöksiin.
- Omista asioista saa päättää potilasturvallisuus huomioiden. Mikäli jokin valinta vaarantaa asiakkaan turvallisuuden, pyritään löytämään vaihtoehtoja, jotka kunnioittavat toiveita mutta eivät vaaranna hyvinvointia.
- Asiakkaan erehtyminen tai mielipiteen muuttaminen hyväksytään osana ihmisyyttä.
- Asiakkaan itsetuntoa ja toimintakykyä tuetaan aidolla vuorovaikutuksella ja osallistavalla otteella.

5.3 Rajoitustilanteet kotihoidossa

Kotihoidossa voi syntyä tilanteita, joissa asiakkaan turvallisuuden varmistaminen herättää kysymyksiä mahdollisista rajoittavista toimenpiteistä. On kuitenkin tärkeää erottaa toisistaan rajoitustoimet ja suostumuksella toteutetut turvallisuustoimet.

Aluehallintoviraston ohjeistuksen mukaan rajoitustoimia ei lähtökohtaisesti käytetä kotihoidossa. Kotihoidon asiakkaat asuvat omassa kodissaan, jossa heillä on oikeus itsemääräämiseen, eikä kotihoidon henkilöstöllä ole toimivaltaa tehdä päätöksiä rajoitustoimista ilman selkeää lainsäädännöllistä perustetta.

Siksi Capri Hoivapalvelut Oy:ssä ei käytetä rajoitustoimia, kuten liikkumisen estämistä tai välineitä, jotka rajoittavat asiakkaan vapautta. Poikkeukset voivat liittyä tilanteisiin, joissa asiakas itse suostuu toimenpiteeseen, ja sen tarkoitus on turvallisuuden edistäminen, ei liikkumisvapauden rajoittaminen.

Esimerkiksi sängyn laidat voivat olla käytössä, jos niiden tarkoituksena on estää asiakkaan putoaminen, eivätkä ne estä asiakkaan itsenäistä liikkumista. Tällöin niiden käyttö ei ole rajoitustoimi, vaan asiakkaan turvallisuutta edistävä ratkaisu – edellyttäen, että asiakas antaa siihen suostumuksensa.

Jos kotihoidon asiakas alkaa käyttäytyä tavalla, joka edellyttäisi rajoittamista esimerkiksi oman tai muiden turvallisuuden vuoksi, on toimittava seuraavasti:

- Tilanteesta keskustellaan asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa kanssa
- Konsultoidaan lääkäriä ja arvioidaan toimintakyky
- Palvelutarve arvioidaan uudelleen
- Asiakas ohjataan tarvittaessa hänen palvelutarpeita vastaavaan palveluun

Kotihoidon tehtävänä on turvata asiakkaan arkea, ei rajoittaa sitä. Epäselvissä tilanteissa aina toimitaan yhteistyössä asiakkaan, omaisten ja tarvittaessa viranomaisten kanssa – asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioittaen.

5.4 Koulutus ja ohjeistus

Itsemääräämisoikeus on osa henkilöstön perehdytystä ja jatkuvaa osaamisen kehittämistä.

Henkilöstölle on laadittu selkeät toimintaohjeet tilanteisiin, joissa asiakkaan itsemääräämisoikeutta voidaan tukea tai joissa sen rajoittaminen voi tulla kyseeseen.

Jokainen työntekijä on vastuussa siitä, että hän osaa toimia asiakkaan oikeuksia kunnioittaen ja dokumentoi tilanteet asianmukaisesti. Ensisijaisen tärkeää on tietää, että kotihoidossa rajoitustoimia ei lähtökohtaisesti koskaan käytetä. Sen sijaan asiakkaan edunmukaisia ratkaisuja pyritään etsimään palvelutarpeen arvion avulla moniammatillisessa yhteistyössä.

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 edistämisessä 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.

6.1 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 mieliruoat 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, painonseurantaa 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.

6.2 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 hygieniaohjeistuksia, 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 yrityksellä on jätehuoltosuunnitelma ja hygieniaohjeet. Kaikki työntekijämme ovat huolehtineet tartuntalain mukaisista rokotussuojistaan.

Hygieniayhdyshenkilön yhteystiedot

Xhyljeta Dedolli-Kamal

puh. 0503585167

xhyljeta.dedolli-kamal@caprihp.fi

6.3 Terveyden- ja sairaanhoito

Capri Hoivapalvelut Oy:n asiakkailla on käytössään oma lääkäri, joka voi olla joko julkisen terveydenhuollon terveysasemalääkäri tai hyvinvointialueen kotihoidossa toimiva lääkäri. Jokaisella asiakkaalla on oikeus valita oma terveysasemansa. Lisäksi asiakkaalla on mahdollisuus käyttää

halutessaan yksityisen terveydenhuollon palveluja ja valita yksityinen lääkäri oman tilanteensa ja toiveidensa mukaan.

Yhteistyö kotihoidon lääkärien ja Capri Hoivapalvelut Oy:n välillä on tiivistä ja jatkuvaa, ja lääkäri osallistuu asiakkaan hoidon suunnitteluun ja arviointiin tarpeen mukaan. Terveysasemalääkärien osalta asiakkaat asioivat joko itse hoitaen yhteydenotot ja käynnit omatoimisesti tai omaisen tuella. Tarvittaessa myös yrityksen hoitohenkilökunta tukee yhteydenpidossa ja toimii tiedon välittäjänä asiakkaan suostumuksella.

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

Äkillisissä kuolemantapauksissa noudatetaan kunnan tai hyvinvointialueen antamaa ohjeistusta, joka on kaikkien työntekijöiden tiedossa. Toiminta perustuu selkeään toimintamalliin, joka varmistaa tilanteen asianmukaisen hoitamisen.

6.3.1 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.

6.3.2 Vastuuhenkilöt ja lääkehoito

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

Lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään aina tarvittaessa, erityisesti silloin, kun ohjeet muuttuvat. Lääkehoitosuunnitelma tarkistetaan vähintään vuosittain ja tarvittaessa useammin.

Capri Hoivapalvelut Oy:n lääkeluvista vastaavat vastuulääkäri ja lääkehoidon vastuuhenkilönä toimiva terveydenhoitaja. Terveydenhoitaja Xhyljeta Dedolli-Kamal tarkistaa lääkeluvat, vastaanottaa niihin liittyvät näytöt ja järjestää lääkelupien suoritukset ja näytöt tarvittaessa, esimerkiksi uusien työntekijöiden kohdalla tai lupien päivityksen yhteydessä. Vastuulääkäri vahvistaa lääkeluvat allekirjoituksellaan.

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

7. ASIAKASTURVALLISUUS

Sosiaalihuollon omavalvonta on keskeinen väline asiakasturvallisuuden varmistamisessa.

Palveluntuottajalla ja sen henkilöstöllä on velvollisuus toimia viipymättä, mikäli asiakastyössä havaitaan riski, epäkohta tai muu asiakasturvallisuutta vaarantava seikka.

Voimassa olevan valvontalain mukaan sosiaalihuollon henkilöstöllä on velvollisuus ilmoittaa epäasiallisesta toiminnasta, jos asiakasturvallisuus vaarantuu tai palvelun laatu ei täytä lain edellytyksiä. Ilmoitus tehdään ensisijaisesti oman organisaation vastuuhenkilölle tai esihenkilölle, ja tarvittaessa myös suoraan valvontaviranomaiselle, kuten aluehallintovirastolle (AVI). Ilmoitus voidaan tehdä myös nimettömästi.

Lisäksi palveluntuottajalla on velvollisuus ilmoittaa Digi- ja väestötietovirastolle (DVV), mikäli asiakkaan arvioidaan olevan edunvalvonnan tarpeessa. Vanhuspalvelulain nojalla taas on velvollisuus tehdä ilmoitus iäkkäästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään tai turvallisuudestaan, mutta ei saa tarvitsemiaan palveluja.

Ilmoitusvelvollisuus on tärkeä osa asiakasturvallisuuden toteutumista ja tukee ennakoivaa valvontaa. Työntekijöitä ohjeistetaan perehdytyksen ja koulutuksen yhteydessä ilmoitusmenettelyistä ja siitä, miten havaittuihin epäkohtiin puututaan asianmukaisesti.

7.1 Asiakas- ja työturvallisuuden varmistaminen

Yrityksessä noudatetaan valvontalain 29 § ja terveydensuojelulain mukaisia omavalvontakäytäntöjä, jotka kattavat riskien arvioinnin ja tarvittavat toimenpiteet havaittujen epäkohtien korjaamiseksi. Yhtiössä on tehty työsuojelun mukainen riskien ja vaarojen kartoitus erityisesti kotihoidossa. Käytössä ovat Työturvallisuuskeskuksen (TTK) lomakkeet, jotka kattavat melun, kemiallisten aineiden ja biologisten vaaratekijöiden arvioinnin.

Kaikki asiakastyö tapahtuu asiakkaiden kodeissa, ja yrityksellä on toimistotila hallinnollista työtä varten. Tämä tuo erityishaasteita, mutta korostaa myös yhteistyön ja valvonnan merkitystä. Työntekijöiden velvollisuus on havaita paloriskit ja ilmoittaa niistä viranomaiselle pelastuslain 42 §:n mukaisesti. Kaikki hoitajat osallistuvat kodin turvallisuuteen ja poikkeusoloihin varautumisen koulutukseen. Tarvittaessa otamme yhteyttä terveystarkastajaan ja muihin viranomaisiin asiakasturvallisuuden varmistamiseksi.

Teemme jatkuvaa yhteistyötä asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa tapauskohtaisesti. Kaikki työryhmän jäsenet on rokotettu kansallisen rokotusohjelman ja tartuntatautilain 48 §:n mukaisesti.

7.2 Henkilöstö ja osaaminen

Yhtiön henkilöstöön kuuluu terveydenhoitajia, sairaanhoitajia ja lähihoitajia. Tiimi mitoitetaan asiakkaiden tarpeiden mukaan. Noudatamme yksityisen sosiaalipalvelualan työehtosopimusta (SOSTES) ja huolehdimme työntekijöiden hyvinvoinnista ja osaamisen ajantasaisuudesta.

Tarjoamme täydennyskoulutusta vuosittain ja mahdollistamme osallistumisen koulutuksiin työnantajan tuella. Osa koulutuksista toteutetaan yhteistyössä muiden pienyrittäjien kanssa.

Yrityksellä on vastuuvakuutus, vahinkovakuutus (1 000 000 euroon asti) ja potilasvakuutus.

Yrittäjillä on YEL- ja tapaturmavakuutus, työntekijöillä TyEL-vakuutus.

7.2.1 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Henkilöstön rekrytoinnissa huomioidaan koulutus, kokemus, soveltuvuus ja kielitaito. Mikäli työntekijän tehtäviin kuuluu työskentely alaikäisten kanssa, selvitetään hänen rikostaustansa rikosrekisterilain (504/2002) mukaisesti ennen palvelussuhteen alkamista.

Iäkkäiden ja vammaisten henkilöiden kanssa työskenteleviltä tarkistetaan rikostausta valvontalain 28 §:n mukaisesti ennen työn aloittamista ja tarvittaessa uudelleen työsuhteen jatkuessa.

7.2.2 Perehdytyskäytännöt

Sijaisia palkataan tarpeen mukaan. Perehdytysohjelma varmistaa, että työntekijät ja

opiskelijat tuntevat työn sisällön, toimintaperiaatteet ja vastuut. Perehdytys kattaa asiakasturvallisuuden, lainsäädännön sekä yrityksen omavalvontasuunnitelman. Opiskelijat perehdytetään ohjaajan johdolla.

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.

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. 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.

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.

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.

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. Perehdytysohjelma varmistaa, että työntekijät ja opiskelijat tuntevat työn sisällön, toimintaperiaatteet ja vastuut. Perehdytys kattaa asiakasturvallisuuden, lainsäädännön sekä yrityksen omavalvontasuunnitelman. Opiskelijat perehdytetään ohjaajan johdolla.

7.3 Teknologia ja laitteet

Asiakastyössä käytetään mm. turvapuhelimia, hälyttimiä ja valvontalaitteita, joiden toimintavarmuudesta vastaa kunta tai laitetoimittaja. Mahdollisista vioista ilmoitetaan viipymättä. Kotihoidossa käytettävät laitteet (esim. verensokerimittarit, nostolaitteet) edellyttävät käyttäjältä osaamista. Laitteiden käytön opastuksesta vastaa laitetoimittaja.

Vaaratilanteista ilmoitetaan Fimealle (laitevaarat@fimea.fi) ja tarvittaessa myös palvelunostajalle.

Terveydenhuollon laitteista vastaava:

Xhyljeta Dedolli-Kamal p. 050 358 5167 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 (tietosuoja-asetus 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.

8.1 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.

8.1.1 Toiminnanohjausjärjestelmä

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

8.1.2 Perehdytys kirjaamiseen

Ennen kenttätyöhön 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.

8.1.3 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.

8.2 Tietosuoja ja tietoturva

Tietosuoja on tärkeä osa asiakastietojen käsittelyä. Capri Hoivapalvelut Oy 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.

8.2.1 Oikeustasot ja käyttöoikeudet

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

Tietosuojan 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

Seuranta ja päivitysvastuu

Xhyljeta Dedolli-Kamal ja Zahidullah Kamal vastaavat yhdessä omavalvonnan seurannasta, suunnitelman tarkistamisesta ja päivitysten valmistelusta. He käyvät henkilöstön kanssa läpi havainnot, sovitut korjaavat toimet ja niiden toteutumisen.

Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan neljän kuukauden välein ja päivitetään tarvittaessa.

Ajantasainen suunnitelma on nähtävillä yrityksen verkkosivuilla ja palveluyksikössä.

Seurannasta laaditaan selvitys. Selvitys ja sen perusteella tehdyt muutokset julkaistaan neljän kuukauden välein yrityksen verkkosivuilla ja pidetään nähtävillä palveluyksikössä.

Julkaistavista tiedoista poistetaan salassa pidettävät tiedot.

Peruste: laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023), 27 §.

Tämän version hyväksyminen

Hyväksyjä: Xhyljeta Dedolli-Kamal, palveluvastaava

Hyväksymispäivä: ____ / ____ / _____

Allekirjoitus: _____

Päivitetty Helsingissä 8.10.2026

Liite 1. Kotihoidon riskimatriisi

Alla olevat riskitasot ovat alustavia. Tarkista arviot palveluyksikön omien havaintojen ja poikkeamatietojen perusteella. Kirjaa tarvittavat lisätoimet, niiden vastuuhenkilöt ja määräajat.

Riski	Todennäköisyys	Vaikutus	Hallintakeino
Lääkevirhe	Keskisuuri	Korkea	LOVe-osaamisen varmistaminen ja kaksoistarkistus lääkehoitosuunnitelman mukaisesti.
Tietoturvaloukkaus	Matala	Korkea	Käyttöoikeuksien hallinta.
Työtapaturma	Keskisuuri	Keskisuuri	Perehdytys ja riskikartoitukset.

Asteikko

Todennäköisyys ja vaikutus arvioidaan kolmella tasolla: matala, keskisuuri ja korkea.