



## **Omavalvontasuunnitelma 2021**

SuperHoiva Oy

Päivitetty 29.7.2021

Omavalvontasuunnitelma on asiakirja, johon kirjataan kaikki keskeiset toimenpiteet, joilla SuperHoiva valvoo toimintayksikköjään, henkilökunnan toimintaa sekä tuottamiensa palvelujen laatua. Omavalvonnan tarkoituksena on varmistaa terveydenhuollon palveluiden laatu ja turvallisuus.

### **Sisällysluettelo**

1. Palvelun tuottajaa koskevat tiedot
2. Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet
3. Omavalvonnan johtaminen, organisointi ja vastuuhenkilöt
4. Asiakkaan ja omaisten osallistuminen ja asiakaspalaute
5. Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja korjaavat toimenpiteet
6. Henkilöstö
7. Toimitilat, laitteet ja tarvikkeet
8. Asiakasturvallisuus
9. Asiakkaan asema ja oikeudet
10. Palvelut / yksikön toiminnan laadun varmistaminen
11. Terveydenhuollon ja sairaanhoidon järjestäminen
12. Asiakastietojen käsittely
13. Alihankintana tuotettujen palvelujen omavalvonta
14. Omavalvonnan toteuttamisen seuranta ja arviointi

## 1. Palvelujen tuottajaa koskevat tiedot

### **Palvelumuoto ja asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan:**

SuperHoiva Oy tuottaa kotipalveluita, tukipalveluita, sekä sairaanhoitajan vastaanottotoimintaa asiakkaiden kotona (lupa vireillä Etelä-Suomen aluehallintovirastossa) asiakkailleen pääkaupunkiseudulla. Yhtiö auttaa kotona asuvia ikääntyneitä, pitkäaikaissairaita, vammaisia ja tilapäisesti apua tarvitsevia toipilaita pärjäämään päivittäisistä toimista, kuten hygieniasta huolehtimisesta, syömisestä ja lääkkeiden ottamisesta. Suurimmat asiakasryhmät (palveluiden loppukäyttäjät): vanhukset, vammaiset, pitkäaikaissairaat. Tarjoamme kotipalveluita palveluita alustavasti kunnalliselle puolelle, ja sairaanhoitajan vastaanottotoimintaa yksityisille asiakkaille.

**Sijaintikunta:** Espoo

**Palvelujen tuottajan virallinen nimi:** SuperHoiva Oy

**Palveluntuottajan y-tunnus:** 3194593-9

**Toimintayksikön nimi:** SuperHoiva

### **Toimintayksikön osoite:**

Kuvastimentie 1 H 60, 02210, Espoo.

Työpiste: Asiakkaiden kodit

### **Toiminnasta vastaavan henkilön nimi:**

Hallinto & henkilöstöjohto

Lemu Hennock Solomon

puh. +358 46 5627848

henok.sol@gmail.com

Kalastajankuja 10 A 9, 02230, Espoo

**Aluehallintoviraston toimiluvan myöntämisaikankohhta sairaanhoitajan vastaanottotoiminnalle asiakkaiden kotona:** \_\_\_\_\_ (käsittelyssä)

**Vastuuvakuutusten voimassaolo:** Voimassa 1.7.2021 lähtien

## **2. Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet**

### **Toiminta-ajatus**

Yhtiö tuottaa kotipalveluita, kotipalveluiden tukipalveluita, sekä sairaanhoitajan vastaanottotoimintaa asiakkaiden kotona pääkaupunkiseudulla. Tavoitteena on auttaa kotona asuvia ikääntyneitä, toipilaita, vammaisia ja pitkäaikaissairaita, jotka tarvitsevat tilapäistä tai jatkuvaa avustusta päivittäisissä toimissa siten, että kotona asuminen olisi turvallista ja mahdollista.

Kotipalvelut ovat asumiseen, hoitoon ja huolenpitoon, toimintakyvyn ylläpitoon, asiointiin ja muihin jokapäiväiseen elämään kuuluvien toimintojen suorittamista ja avustamista.

Kotipalvelua annetaan sairauden, vamman tai muun toimintakykyä alentavan syyn perusteella niille henkilöille, jotka tarvitsevat apua edellä mainituissa toiminnoissa. Tukipalveluita tarjotaan asiakkaille joko kotipalveluiden yhteydessä, tai pelkästään yksittäisinä palveluina niitä tarvitseville. Palvelut tuotetaan asiakkaan kotona tai asuinpaikassa. Sairaanhoitajan vastaanottotoimintaan asiakkaiden kotona kuuluvat kotilääkkeiden jakaminen ja antaminen, haavan hoito, katetrin hoito ja katetrointi, virtsa-avanteen hoito, paksu- tai ohutsuoli-avanteen hoito, drenin hoito, letkuruokinta, ompeleiden ja hakasten poistot, sekä korvahuuhtelut.

SuperHoivan tuottamat palvelut ovat asiakaslähtöisiä, yksilöllisiä ja asiakkaan etua korostavia palveluita, joissa niiden loppukäyttäjät ja omaiset otetaan aktiivisesti mukaan hoitoon. Yhtiön tavoitteena on auttaa kotona asuvia ikääntyneitä, pitkäaikaissairaita, omaishoitajia, vammaisia ja tilapäisesti apua tarvitsevia toipilaita saamaan tarvitsemaansa apua kotona asumiseen ja pärjäämiseen.

### **Arvot ja toimintaperiaatteet**

Arvot ohjaavat SuperHoiva Oy:n päätöksentekoa, sekä esimiehiä ja työntekijöitä jokapäiväisissä kohtaamisissa asiakkaiden kanssa. Ammattikunnan eettiset ohjeet, yhteiskunnalliset arvot, vanhusten ja muiden apua tarvitsevien hoitoon liittyvät valtakunnalliset ja paikalliset ohjeistot sekä työyhteisöä ohjaava toiminta-ajatus ja -filosofia ohjaavat työntekijöiden valintoja omien arvojen lisäksi.

SuperHoivan arvoja ovat:

#### **1. Yksilöllinen hoito**

Asiakkaiden tarpeiden kartoitus ja toimintakyvyn arvio, sekä asiakkaan ja omaisen kuuntelu ja ohjeistus hoitoa koskevissa asioissa on tärkeää hoidon yksilöllisyyden ja asiakaslähtöisyyden toteutumisen kannalta. SuperHoivan palveluita pyritään jatkuvasti kehittämään asiakkaiden tarpeita vastaavaksi turvalliseen kotona asumiseen pyrkien.

#### **2. Luottamus**

Luottamus on tärkeä tekijä asiakkaan, työntekijän ja palvelujärjestelmän luotettavuuden kannalta. Vaitiolovelvollisuus on lakisääteinen työntekijöiden toimintaa ohjaava periaate. Sen

lisäksi luottamusta rakennetaan laadukkaiden ja oikea-aikaisten palveluiden kautta. Itsemääräämisoikeutta ja valinnanvapautta kunnioitetaan. Hoidon ongelmakohtiin puututaan välittömästi, jotta hoidon turvallisuutta ja luottamusta voidaan ylläpitää ja edistää. Asiakas on oman elämänsä ja tarpeidensa asiantuntija, ja heidän kuunteleminen hoitopäätöksissä on tärkeää.

### 3. Työ- ja asiakastyytyväisyys

SuperHoivan tavoitteena on olla paras työpaikka hoitoalan työntekijöille, jossa työntekijät kokevat olevansa arvokkaita. Heidän työnsä arvoa mitataan myös kunnioittavalla palkkauksella ja palkitsemisjärjestelmillä, joka on määritelty SuperHoivan henkilöstösuunnitelmassa. Työntekijöiden hyvinvointiin ja jaksamiseen kiinnitetään huomiota tarjoamalla riittävä perehdytys ja jatkuvasti arvioimalla työn kuormittavuutta tyytyväisyyskyselyjen ja kehityskeskustelujen yhteydessä, sekä ottamalla vastaan työntekijöiden palautetta ja korjausehdotuksia. Työntekijät otetaan mukaan toiminnan yhteiskehittämiseen ja heitä kannustetaan oppimaan lisää ja rakentamaan uraansa eteen päin. Työntekijöiden tyytyväisyys näkyy myös asiakastyössä, ja työn ilo näkyy suoraan asenteissa ja työmotivaatiossa, sekä asiakkaan kohtaamisessa.

Asiakkaan ja työntekijän, sekä yrityksen välistä suhdetta arvostetaan ja kehitetään toiminnassa. Asiakastyytyväisyys on tärkeä toimintaa ohjaava arvo, jota mitataan kyselyillä ja suoraan asiakkailta kysymällä. Asiakaspalautteiden perusteella kehitetään SuperHoivan palveluiden tarjontaa ja markkinointia asiakaslähtöisemmäksi ja laadukkaammaksi. SuperHoiva Oy on asiakkaistaan kiinnostunut yritys, joka pyrkii jatkuvaan toiminnan laadun kehittämiseen, sekä parhaaseen mahdolliseen asiakaspalveluun. Omaiset ovat myös tärkeä asiakasryhmä, joiden palautetta kuunnellaan ja hyödynnetään hoidon kehittämisessä.

## 3. Omavalvonnan organisointi, johtaminen ja vastuuhenkilöt

### Omavalvonnasta vastaavan organisaation johdon edustaja ja tehtävät

#### Palvelupäällikkö

Yksityisiä terveys- ja sosiaalipalveluja tuottavalla toimintayksiköllä tulee olla palveluista vastaava henkilö, joka vastaa siitä, että palvelutoiminta täyttää sille asetetut vaatimukset. SuperHoivassa yksikön johtajana toimii palvelupäällikkö.

#### Johtajan tehtävät:

#### Palveluiden toiminnan ohjaus

- Vastaa siitä, että toimintayksikön palvelutoiminta käytännössä täyttää laissa, sopimuksissa ja lupaehdoissa määritellyt vaatimukset. Vastuuhenkilö vastaa siitä, että terveys- ja sosiaalipalvelujen antamiseen on palvelujen tarpeeseen ja asiakkaan lukumäärään nähden sekä määrällisesti että laadullisesti riittävä henkilöstö.

- Vastaa yksikkönsä toiminta-ajatuksen ja hoitotyön arvojen mukaisen toiminnan toteutumisesta SuperHoiva Oy:ssä.
- Suunnittelee, kehittää ja johtaa yksikkönsä toimintaa yhteistyössä eri yhteistyökumppaneiden kanssa.
- Arvioi yksikkönsä toimintaa suhteessa asetettuihin tavoitteisiin ja laatuksiteereihin, tekee toimintakertomuksen ja laatii seuraavalle vuodelle toimintasuunnitelman toiminnan kehittämistä varten.
- Vastaa toiminnan laadun arvioinnista ja edelleen kehittämisestä yhteistyössä muun johdon ja prosessin omistajien kanssa. Johtaja huolehtii siitä, että auditoinnit toteutetaan suunnitellusti.
- Antaa työntekijöiden tunnukset asiakastietojärjestelmään oikean laajuisina.
- Vastaa yksikön turvallisuudesta ja järjestelmällisestä avainhallinnasta.
- Valvoo yhteistyökumppaneiden ja alihankkijoiden toimintaa yksikössään.
- Vastaa yksikkönsä sidosryhmä työskentelystä.
- Osallistuu projekti- ja tiimitoiminnan suunnitteluun ja toteutukseen.
- Huolehtii yksikön viestinnästä ja sen kehittämisestä.
- Vastaa omaa vastuualuettaan koskevien työsuojelutavoitteiden toteuttamisesta.

#### Henkilöstön ohjaus

- Tekee henkilöstösuunnittelua ylimmän johdon kanssa.
- Vastaa henkilöstön ohjauksen toteutumisesta: rekrytointi ja vuorojen paikkaus, perehdyttäminen, osaamisen johtaminen, työvuorosuunnittelu, työsuhteiden hallinnointi.
- Vastaa työhyvinvoinnin toteutumisesta huomioiden yksilölliset voimavarat ja osaamisen.
- Allekirjoittaa yhtiön nimissä työsopimukset.
- Kirjoittaa työtodistuksen työsuhteen päättyessä ja toimittaa laaditun todistuksen myös hallintoon arkistoitavaksi.
- Arvioi hoitohenkilöstön määrää ja koulutuksen ja ammattitaidon riittävyyttä ja vastaa niiden kehittämisestä yhdessä ylimmän johdon kanssa.
- Säilyttää arkistossaan työntekijöiden työsuhteeseen liittyvät dokumentit:
  - ★ Toimittaa työsopimuksen palkanlaskijalle, ottaa sopimuksesta kopion itselleen arkistointia varten ja toimittaa alkuperäisen työsopimuksen hallinnon toimistoon
  - ★ Kopiot opinto- ja koulutustodistuksista, työtodistuksista, ammattihenkilötodistuksesta
  - ★ Palkalliset ja palkattomat toimivapaat: sairauslomatodistukset, sopimukset opintovapaista, koulutukset, äitiyslomat, ym. (alkuperäiset todistukset pitkistä sairauslomista lähetetään palkanlaskijalle Kela-korvausten hakemista varten, myös muista palkallisista ja palkattomista vapaista laitetaan tieto palkanlaskijalle).
  - ★ Todistus työhöntulotarkastuksesta
  - ★ Lomalistat

- ★ Vakuutuspäätökset ja mahdolliset palkanmaksu kiellot ulosottomieheltä: asiakirjat saapuvat yleensä hallinnon toimistoon, jossa ne skannataan ja lähetetään tilitoimistoon. Alkuperäinen kappale säilytetään hallinnon työsopimus kansiossa.
- ★ Voi halutessaan pyytää ilmoituksen / hyväksynnän kaikista työvuorojen muutoksista
- ★ Voi halutessaan pyytää ilmoituksen / hyväksynnän kaikista työvuorojen muutoksista
- Vastaa siitä, että yksikössä käydään kehityskeskustelut vuosittain.
- Käy tarvittaessa työkykykeskustelun työntekijän kanssa.
- Tekee yhteistyötä oppilaitosten kanssa ja mm. laatii suunnitelman opiskelijoiden otosta harjoittelujaksoille. Yksiköiden opiskelijasuunnitelmat käydään läpi vastaavien työryhmässä.

#### Talouden ohjaus

- Huolehtii tehokkaasta ja taloudellisesta henkilöstöhallinnosta
- Arvioi hankinta tarpeita ja informoi niistä eteenpäin
- Toteuttaa hankintoja sopimusten mukaisesti

#### Asiakassuhteiden hallinta

- Osallistuu asiakassuhteiden hallintaan seuraavilta osa-alueilta: Palvelutarpeen arviointi, tarvittavista palveluista päättäminen, palvelu- ja hoitosopimuksen allekirjoittaminen, asiakassuhteen ylläpito, asiakassuhteen päättymisen.

#### Hoitopalvelut

- Vastaa asiakas prosesseista ja niiden turvallisuudesta yhteisten tavoitteiden mukaisesti.
- Vastaa siitä, että toimintayksikkö huolehtii asiakkaan hyvinvoinnista ja hänen perusoikeuksiensa toteutumisesta mahdollisimman hyvin.
- Vastaa yksilövastuisen hoitotyön, yhteisöllisyyden ja tiimityön toteutumisesta.
- Vastaa moniammatillisen yhteistyön koordinoitumisesta asiakkaiden hoitoprosesseihin.
- Vastaa asiakkaan hoitosuhteessa syntyneiden dokumenttien säilyttämisestä kansioissa ja määräysten mukaisesta arkistoinnista, sekä vastaa dokumentoinnin kehittämisestä yhteistyössä yksilövastuisen hoitotyön tiimin kanssa.
- Vastaa lääkehoidon suunnitelman mukaisesta lääkehoidon toteutumisesta. Varmistaa riittävän osaamistason lääkehoidon toteuttamisessa.

#### Asuminen

- Vastaa siitä, että asiakkaiden kodeissa on riittävät apuvälineet käytössä henkilöstön turvallisen ja mahdollisimman toimivan työn mahdollistamiseksi.
- Vastaa siitä, että toimitilat ovat kunnossa ja niissä on asianmukainen toimintavarustus.
- Kiinteistön yleinen arviointi (tilojen siisteys ja kunto) ja reagointi puutteisiin.

## Yhteisöllisyys

- Uuden asiakkaan/työntekijän vastaanottaminen
- Ryhmätoiminnan toteuttaminen ja yhteisöllisyyden rakentaminen

## **Omavalvonnan vastuuhenkilön yhteystiedot**

Palvelupäällikkö: Lemu Hennock Solomon, +358 46 5627848, henok.sol@gmail.com

## **Omavalvonnan suunnittelu- ja toimeenpanotyöryhmän jäsenet yksikössä**

Abebe Ashenafi Tesema, +358 44 5266952, ashenafi.t.abebe@gmail.com

Alemayehu Tesfa Hailegiorgis, +358 44 5388863, tesab12@gmail.com

Dubale Tekalign Gunjefo, +358 44 2149495, tekag2000@gmail.com

Lemu Hennock Solomon, +358 46 5627848, henok.sol@gmail.com

Söderblom Lotta Sofia, +358 40 8433650, finnishlotta@gmail.com

## **4. Asiakkaan ja omaisten osallistuminen ja asiakaspalaute**

### **Asiakaspalautteen hallinta**

Asiakkaita, läheisiä sekä yhteistyökumppaneita kannustetaan antamaan suullista ja kirjallista palautetta toiminnasta hoitohenkilökunnalle, lähiesimiehille sekä johdolle.

Asiakaspalautekysely annetaan asiakkaalle viimeistään kuukauden sisällä palvelusuhteen alkamisesta, ja asiakaspalautekysely lähetetään uudelleen vuoden välein. Palautetta ja kehittämisajatuksia voi kirjallisesti antaa postitse, työntekijöille, sähköpostilla tai SuperHoivan nettisivujen kautta. Lisäksi henkilökunta voi kirjata asiakkailta tullutta palautetta. Saatu kirjallinen asiakaspalaute on osa SuperHoivan laadunvalvonta prosessia. Asiakaspalautteet kerätään talteen ja niitä käsitellään kuukauden välein työyksikössä. Asiakkaiden ja henkilökunnan tyytyväisyys kyselyt lähetetään vuoden välein ja niiden tuloksia käsitellään osana laadunhallintaa toiminnan kehittämiseksi.

### **Asiakaspalautteen käsittely**

Palautteet käsitellään ja niihin vastataan mahdollisimman pian. Palautteesta riippuen se käsitellään hoitavassa kotihoidon tiimissä tai johtoryhmässä. Tyytyväisyys kyselyistä tehdään yhteenveto SuperHoivan kotisivuille, ja siitä tiedotetaan asiakkaille, omaisille ja henkilökunnalle.

### **Asiakaspalautteen käyttö toiminnan kehittämiseksi**

Tullut asiakaspalaute huomioidaan soveltuvin osin välittömästi toiminnassamme.

Asiakaspalautteiden pohjalta tehdään toiminta kehoituksia ja tehdään tarvittavia muutoksia palvelun laadun varmistamiseksi. Palvelupäällikkö kokoaa asiakaspalautteet tiedostoon, joka lähetetään palveluiden ylimmälle johdolle vuosittain. Asiakaspalautetta hyödynnetään, kun SuperHoivan johto uudistaa ja päivittää markkinointi-, henkilöstö- ja palvelusuunnitelmaa vuosittain.

### **Asiakaspalautteen kehittäminen**

Asiakaspalaute järjestelmää kehitetään osana laadunhallintaa, ja pyritään siihen, että kynnykset asiakaspalautteen antamiselle olisivat mahdollisimman pienet. Asiakaspalautteen antaminen mahdollistetaan sähköisesti, kirjallisesti ja suullisesti.

## **5. Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja korjaavat toimenpiteet**

### **Riskien, kriittisten työvaiheiden ja vaaratilanteiden ennakoiva tunnistaminen**

SuperHoiva pyrkii ennaltaehkäisemään haittatapahtumat tunnistamalla vaaratekijät, arvioimalla riskejä, ryhtymällä toimenpiteisiin niiden hallitsemiseksi ja rakentamalla hyvää turvallisuuskulttuuria. Turvallisuusjohtamisen tavoitteena on turvata hoitoympäristön häiriöttömyys ja toiminnan jatkuvuus.

Työterveys ja turvallisuus, asiakasturvallisuus, rikoksiin varautuminen, tila- ja laiteturvallisuus riskit, palo- ja kiinteistöturvallisuus ja tietoturvallisuus ovat turvallisuusjohtamisjärjestelmän osa-alueita. Riskejä arvioidaan organisaatio-, henkilö-, toimitila-, toiminta-, ja laitetasolla.

Turvallisuusriskien hallinnan keinot:

- Henkilökunta osallistuu vuosittain toimipisteidensä työturvallisuusriskikartoitusten laatimiseen. Riskikartoituksissa käsitellään ergonomiaa, tapaturma-, fyysisiä-, kemiallisia- ja biologisia vaaroja sekä henkistä kuormitusta.
- Riskikartoituksessa havaitut riskit pyritään poistamaan tai niihin pyritään varautumaan esimerkiksi koulutuksen keinoin
- Kaikkiin toimipisteisiimme on laadittu turvallisuus- ja pelastussuunnitelma, potilasturvallisuussuunnitelma ja tietoturvaluussuunnitelma.
- Seuraamme toiminnassamme ilmeneviä poikkeamia ja läheltä-piti tilanteita, ja nämä tilanteet kirjataan sähköiseen toiminta järjestelmäämme. Tilanteet käsitellään ja niihin vaikuttaneet häiriötilanteet pyritään poistamaan ja tilanteista pyritään oppimaan.
- Koko henkilökunta osallistuu käytännön turvallisuuden päivittäiseen hallintaan, turvallisuusriskien arviointiin, turvallisuussuunnitelman laatimiseen, turvallisuusasioita koskevaan raportointiin ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Henkilökunnan tulee raportoida esimiehelle havaitsemistaan turvallisuus poikkeamista ja ilmoittaa kehittämiskohteista.

### **Läheltä piti -tilanteiden ja havaittujen epäkohtien käsittely**

Tiedon keräys esimiehelle seuraavista osa-alueista:

- työterveys ja turvallisuus (ylikuormitus, ergonomia, tapaturmat ja onnettomuudet, väkivalta- ja uhkatilanteet sekä läheltä piti -tilanteet)
- potilas-/asiakasturvallisuus (tapaturmat, asiakkaiden katoamiset ja karkaamiset, asiakkaiden ja omaisten kanteet ja valitukset)
- rikokset (tuhotyöt ja ilkivalta, omaisuuden katoamiset, hävikit, varkaudet, murrot)



- tila- ja laiteturvallisuus riskit (toimintayksikössä tapahtuvista toiminnoista tai laitteista aiheutuvat uhat, laitteiden rikkoutuminen)
- palo- ja kiinteistöturvallisuus (tulipalot, kiinteistötekniikan ja kiinteistön hoidon ongelmat, erityistilojen ongelmat, logistiikan ongelmat)
- tietoturvallisuus (tietoturvallisuuden ja tietosuojan ongelmat, väärinkäytökset, viestintäjärjestelmien häiriöt)
- Autoihin ja asiakkaiden välillä tapahtuvaan siirtymiseen liittyvät riskit

### **Todettujen epäkohtien korjaamiseen kohdistuvat menettelyt**

Mikäli toiminnassamme tapahtuu poikkeama, tilanne pyritään korjaamaan mahdollisimman pian. Yksikön esimies informoi asiakasta/omaista tapahtuneesta virheestä, pahoittelee tilannetta ja kertoo jo tehdyistä toimenpiteistä. Lisäksi hän keskustelelee asiakkaan kanssa seuraavaksi tehtävistä toimenpiteistä. Koituneiden vahinkojen korvaus suunnitellaan yhteistyössä asiakkaan tai omaisen kanssa. Virheitä on erilaisia ja korjauksia tehdään tilanteen mukaan. Välillä korjaaminen voi vaatia kotipalveluiden johtajan tai toimitusjohtajan toimia. Tarvittaessa poikkeamista tai epäkohtien korjaamisesta informoidaan viranomaisia.

### **Henkilökunnan tiedottaminen korjaavista toimenpiteistä**

Toimenpiteistä tiedotetaan henkilöstölle tiimipalavereissa ja työntekijöiden intrassa. Esimies on yhteydessä yhteistyötahoihin puhelimitse tai sähköpostilla, tai pidetään yhteinen neuvottelu, jossa asiaa käydään läpi.

## **6. Henkilöstö**

### **Henkilöstön määrä, rakenne ja mitoitus**

Toiminnan alkaessa kesällä 2021 henkilöstöön kuuluu 5 laillistettua sairaanhoitajaa, joilla on suoritettuna LOP ja LOVE-tentit. Tätä joukkoa on tarkoitus kasvattaa lähi- ja sairaanhoitajilla asiakaskunnan kasvun mukaan. Kotipalveluihin palkataan ensisijaisesti lähihoitajia ja sairaanhoitajan vastaanotto toimintaan asiakkaan kotona palkataan sairaanhoitajia. Tukipalveluihin, jotka eivät sisällä hoitotyötä, kuten kotisiivous- ja saattajapalvelut, voidaan myös palkata henkilöitä, joilla ei ole hoitoalan koulutusta.

Suurin osa henkilöstöstä tulee olemaan on lähihoitajia ja toiseksi suurin ammattiryhmä ovat sairaanhoitajat. Henkilöstömitoitukseen lasketaan asiakkaan välittömään hoitoon osallistuvat työntekijät (lähihoitajat, sairaanhoitajat), ja henkilöstö, jolla ei ole sosiaali- ja terveydenhuollon ammatillista koulutusta, sisällytetään mitoitukseen vain sillä osuudella, kun heidän työnsä käsittää asiakkaiden perustarpeisiin vastaamista, kuten auttamista peseytymisessä, ruokailussa ja wc-käynneillä. Mikäli henkilöstö työskentelee useissa toimipisteissä, heidät sisällytetään mitoitukseen työpanostaan vastaavalla osuudella. Henkilökunnan riittävyydestä, koulutustasosta sekä ammatillisesta osaamisesta vastaa toiminnan johtaja yhteistyössä esimiehen kanssa.

## **Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet**

Rekrytoinnissa noudatamme terveyden- ja sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista annettua lakia (voimaan 1.8.2005) sekä STM:n julkaisun "Sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimukset" (2007:18) ohjeita. Lähihoitajan kelpoisuus tehtäviin on lain 8 § mukaisesti: tehtävään soveltuva sosiaali- ja terveysalan perustutkinto tai muu vastaava tutkinto.

Terveydenhuollon ammattihenkilöinä toimivat lähihoitajat kuuluvat terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain ja sen sisältämän nimikesuojan piiriin. Lain 2 §:n 2 momentin mukaisesti nimikesuojattujen ammattihenkilöiden ammatissa voivat toimia muutkin henkilöt, joilla on riittävä koulutus, kokemus ja ammattitaito.

Rekrytointitilanteessa tarkistetaan hakijan kelpoisuus työtehtävään Valviran rekisteristä sekä alkuperäiset opinto- ja työtodistukset. Soveltuvuutta tarkistetaan myös mahdollisten hakijan ilmoittamien suosittelijoiden kautta sekä edellisistä työpaikoista. Lisäksi yksilölliset oppimistarpeet ja työhön soveltuminen arvioidaan perehdytyksen yhteydessä, jossa työntekijälle tehdään perehdytysuunnitelma, jonka toteutumista esimies ja perehdyttävä työntekijä arvioivat yhdessä perehdytettävän kanssa.

Myös muita kuin terveydenhuollon ammattihenkilöitä palkataan sellaisiin työtehtäviin tukipalveluissa, jotka eivät sisällä hoitotyötä. Tällöin työhakemuksen ja -haastattelun yhteydessä tarkistetaan hakijan aikaisempi koulutustausta ja työkokemus, ja esimies arvioi haastattelun yhteydessä työnhakijan soveltuvuuden tehtävään.

Vastuuhenkilöillä, kuten esimiehillä, tulee olla tehtävänsä hoitamiseen soveltuva pätevyys ja riittävä käytännön kokemus vastaavanlaisesta toiminnasta. Vastuuhenkilöllä tulee olla sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista annetun lain (272/2005) määritelty koulutus ja riittävä työelämän kokemus. Vastuuhenkilöltä edellytetään riittävää johtamistaitoa, sosiaalialan tuntemusta ja tehtävään soveltuvaa kokemusta.

Vastuuhenkilö vastaa koko yksikön toiminnallisesta johtamisesta. Johtajan alaisia ovat kaikki toimintayksikön työntekijät. Johtajan sijaisena toimii ennalta nimetty varavastaava.

## **Sairauspoissaoloihin ja lomiin varautuminen**

SuperHoiva Oy palkkaa vakituisten työntekijöiden lisäksi työntekijöitä, jotka tekevät pelkästään puutos työvuoroja, ja heihin ollaan ensisijaisesti yhteydessä puhelimitse sairauspoissaolon tai muun työntekijän poissaolon tapahtuessa. Lisäksi vakituisilta työntekijöiltä voidaan kysyä mahdollisuutta tehdä ylimääräisiä vuoroja korvausta vastaan. Tällöin ollaan ensisijaisesti yhteydessä niihin työntekijöihin, jotka haluavat tehdä ylimääräisiä vuoroja. Toiminnan laajentuessa hoitoalan työntekijöitä otetaan tarvittaessa myös keikkafirmojen, kuten Seuren kautta.

Työntekijöiden lomat suunnitellaan porrastetusti siten, että lomaa viettävien määrä jakautuu tasaisesti eri kuukausille. Uusi työntekijä palkataan lomasijaiseksi vähintään kuukausi ennen

suunniteltua työntekijän lomaa. Esimies vastaa työntekijöiden hankkimisesta puute vuoroille ja viime kädessä tekee itse puuttuvan vuoron, jos työntekijää ei saada.

### **Henkilöstön perehdyttäminen**

Henkilöstön perehdyttämissuunnitelma sisältää perehdyttämisoppaan sekä perehdyttämisohjelman pitkäaikaiselle työntekijöille sekä keikkalaisille. Nämä lomakkeet tulevat näkyviin henkilökunnan intraan, ja niistä on myös paperiset versiot SuperHoivan toimistossa

Perehdyttämisen tavoitteena on, että uusi työntekijä oppii tuntemaan SuperHoivan arvot, strategiset tavoitteet, toimintatavat ja -prosessit, asiakkaat, työyhteisön, yhteistyökumppanit sekä työntekijään kohdistuvat odotukset ja mahdollisuudet. Perehdytys luo osaltaan perustan ammatilliselle osaamiselle sekä sitoutuneelle ja vastuulliselle tavalle tehdä työtä.

Perehdytyksessä otetaan huomioon työntekijän yksilölliset oppimishaasteet ja -tavoitteet. Perehdytysaika on noin 2 viikkoa, ja perehdytyksen aikana työntekijä työskentelee työparina toisen kokeneemman työntekijän kanssa. Perehdytettävän valmiudet itsenäiseen työskentelyyn perehdytysjakson aikana arvioidaan yksilöllisesti, mutta tavoitteena on, että työntekijä kykenee perehdytysajan puitteissa suoriutumaan töistä itsenäisesti.

Perehdyttämisohjelma käydään läpi työsuhteen koeajalla ja allekirjoitettu perehdyttämislomake säilytetään työsopimus kansiossa. Perehdytyksen loppuvaiheessa esimies/muu perehdytyksestä vastaava tarkistaa perehdytysohjelman toteutumisen.

### **Henkilökunnan ammattitaidon ja työhyvinvoinnin ylläpitäminen ja osaamisen johtaminen**

Henkilökunnan osaamista ylläpidetään riittävällä perehdytyksellä sekä säännöllisillä täydennyskoulutuksilla. Täydennyskoulutus tarpeet ja -toiveet kartoitetaan henkilökunnalta vuosittain kehityskeskustelujen ja työntekijä kyselyiden kautta. Tavoitteenamme on, että SuperHoivassa työskentelee ammattitaitoinen ja osaava henkilökunta, joka pystyy varmistamaan laadukkaan hoidon asiakkaille.

Henkilöstön voimavaroja pyritään kehittämään perehdytyksen, 3 kuukauden välein käytävien kehityskeskustelujen, koulutuksen, työnohjauksen tukemisen avulla. Myös yhteistyö oppilaitosten kanssa nähdään tärkeäksi kanavaksi henkilöstön kehittämisessä.

Hoitohenkilökunnan perustäydennyskoulutukset ovat EA (hätäensiapu), palo- ja pelastuskoulutus, sekä opiskelijoiden ohjaamisen koulutukset (näytön vastaanottaminen). Lääkehoidon osaaminen varmistetaan tarkistamalla tehtävään soveltuvan lääkehoidon koulutuksen (LOVE-koulutus) voimassaolo, sekä näyttöjen avulla (3 kappaletta).

Työhyvinvointi tarkoittaa, että työ on mielekästä ja sujuvaa turvallisessa, terveyttä edistävässä sekä työuraa tukevassa työympäristössä ja työyhteisössä. Työsuojelun tavoitteena on työhyvinvoinnin edistäminen työpaikalla. Työhyvinvointia seurataan arjen toiminnassa, henkilökunnan tiimipalavereissa ja kehityskeskusteluissa. Laajempi kysely toteutetaan

vähintään joka toinen vuosi. Yksi tärkeimmistä kanavista työhyvinvoinnin lisäämiseen ovat tiimien omat palaverit.

#### Työnsuojelutoiminnan periaatteet

- Ennakoivan työsuojelun periaate, työolojen seuranta sekä työympäristön eri osa-alueiden ja niiden kehittämiskohteiden arviointi
- Työsuojelulähtökohdan huomioiminen suunnittelu- ja kehittämistoiminnassa
- Henkilöstön perehdyttämisessä, opastuksessa ja koulutuksessa työsuojelu otetaan huomioon osana jokapäiväistä omaa työtä. Toimintaa tukee tiedottaminen ja työsuojelukoulutus.
- Työsuojelutoiminta on osa toimintayksiköiden normaalia lainsäädäntöpohjaista toimintaa.
- Keskeinen tavoite on turvallinen ja terveellinen työympäristö, joka on yksi perusedellytys kehitettäessä SuperHoivaa tehokkaaksi ja palvelukeskeiseksi yritykseksi. Vastaavasti tuloksellinen toiminta luo mahdollisuuksia henkilöstön fyysisen, psyykkisen, sosiaalisen hyvinvoinnin sekä työkyvyn edistämiseen.
- Työympäristön kehittäminen on jokaisen SuperHoivassa työskentelevän oikeus ja velvollisuus. Parhaaseen tulokseen päästään toimipaikoissa tapahtuvalla yhteistyöllä, jossa työympäristöä kehitetään yhteisesti, osana jokapäiväistä työskentelyä. Työympäristön kehittäminen on osa työsuojelua ja liittyy kotihoidon toimintaan laaja-alaisesti. Päävastuussa työympäristön kehittämisestä on esimies.
- Työsuojelun toimintaohjelman perustana ovat työolojen seuranta ja niistä johdettavat käytännön toimenpiteet sekä kehitysohjelmat. Toimintaohjelmaa tukee SuperHoivan toiminnanohjausjärjestelmä sekä työsuojeluorganisaation ja työterveyshuollon vuosittaiset toimintasuunnitelmat.
- Työntekijöiden on ilmoitettava havaitsemistaan vioista sekä turvallisuutta ja terveellisyyttä uhkaavista vaaroista vastuullisille esimiehille sekä tarvittaessa työsuojelupäällikölle tai työsuojeluvaltuutetulle. Jokainen työntekijä on velvollinen noudattamaan työturvallisuuteen liittyviä määräyksiä ja ohjeita sekä vastaa myös siitä, ettei hän toiminnallaan tai tahallisen laiminlyönnillään aseta itseään tai työtovereitaan vaaralle alttiiksi eikä aiheuta terveydellisiä haittoja. Enemmän ammattitaitoa omaavalla henkilöllä on moraalinen velvollisuus opastaa ja ohjata kokemattomampaa työntekijää.
- Henkilöstösuunnitelma ja koulutustavoitteet laaditaan vuosittain kehityskeskustelujen pohjalta, ja sitä päivitetään vähintään kerran vuodessa.

## 7. Toimitilat, laitteet ja tarvikkeet

Palvelut tuotetaan asiakkaiden kotona. Suurin osa työstä tapahtuu asiakkaiden kodeissa, ja pidetään huolta siitä, että tilat ovat asiakkaille viihtyisät ja toimivat turvalliseen ja hyvään hoitotyöhön. Esimies huolehtii, että asiakkaiden kotona on palvelun turvalliseen tuottamiseen

tarvittava välineistö. Palvelu alkaa palvelun tarpeen kartoituksella, jossa arvioidaan asiakkaan toimintakykyä ja luodaan asiakkaan tarpeiden ja toiveiden mukainen palvelusuunnitelma.

SuperHoivan toimitiloja käytetään toimistotarkoitukseen, sekä toiminnassa käytettävien laitteiden, välineiden ja asiakirjojen säilytyspaikkana.

### **Siivous,- jäte- ja pyykinhuolto**

Henkilökunta siistii kaikilla käynneillä asiakkaiden koteja erityisesti huolehtien siitä että keittiö, kylpyhuone ja sänky ovat siistit. Hoitajat vievät kotikäynnin yhteydessä asiakkaiden roskat, jos asiakkaat eivät kykene viemään niitä. Muusta siivouksesta sovitaan erikseen hoito- ja palvelusopimuksessa. Asiakkaiden vaatepyykin pestään sopimuksen mukaan kotona, taloyhtiön pyykituvassa tai viedään pesulaan tai kotihoidon toimistolle.

### **Yksikön asiakastietoja sisältävät laitteet**

Yritystoiminnassa käytettäviä laitteita, kuten kännyköitä ja tietokoneita, käytetään ainoastaan SuperHoivan toimintaa koskevissa asioissa, ja ne ovat erillään henkilökohtaisista laitteista. Yritystoiminnassa käytettäviä laitteita säilytetään SuperHoivan toimistossa lukollisissa kaapeissa. Laitteet suojataan salasanoilla, jotka ovat ainoastaan työntekijöiden tiedossa. Yritystoiminnassa käytettäviin laitteisiin hankitaan suojausjärjestelmä, jolla ehkäistään asiakastietoja joutumasta asiaan kuulumattomien käsiin esimerkiksi mahdollisissa hakkerointi tilanteissa.

### **Yksikön terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet**

Terveydenhuollon laitteella ja tarvikkeella tarkoitetaan terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetun lain (629/2010) 5 §:n mukaan instrumenttia, laitteistoa, välinettä, materiaalia tai muuta yksinään tai yhdistelmänä käytettävää laitetta tai tarviketta sekä sen asianmukaiseen toimintaan tarvittavaa ohjelmistoa, jonka sen valmistaja on tarkoittanut käytettäväksi ihmisen

- sairauden diagnosointiin, ehkäisyyn, tarkkailuun, hoitoon tai lievitykseen
- vamman tai vajavuuden diagnosointiin, tarkkailuun, hoitoon, lievitykseen tai kompensointiin
- anatomian tai fysiologisen toiminnon tutkimiseen, korvaamiseen tai muunteluun
- hedelmöittymisen säätelyyn

Toiminnanharjoittajan velvollisuuksista on säädetty terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetun lain 24–26 §:ssä sekä Sosiaali- ja terveystieteiden lupa- ja valvontaviraston antamissa määräyksissä 1-4/2010. Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamista vaaratilanteista tehdään ilmoitus Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus (Fimea).

SuperHoiva Oy:n käytössä on verensokerimittareita, verenpainemittareita, lämpömittareita, happisaturaatiomittareita ja stetoskooppeja. Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista löytyy koontilista esimieheltä. Laitteita huolletaan säännöllisin väliajoin, ja mittausvälineet ovat hoitajien mukana jokaisella käynnillä.

### **Vastuuhenkilön yhteystiedot**

Terveystieteiden laitteen päävastuullisena toimii:

Lotta Söderblom, 0408433650, [finnishlotta@gmail.com](mailto:finnishlotta@gmail.com)

Vastuuhenkilö huolehtii vaaratilanteita koskevien ilmoitusten ja muiden laitteisiin liittyvien määräysten noudattamisesta.

Vastuuhenkilö tai esimies tekee terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamista vaaratilanteista ilmoituksen Valviraan terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetun lain (629/2010) 24-26§ sekä Valviran määräysten 4/2010 mukaisesti. Valviran määräys 4/2010 "Terveystieteiden laitteen ja tarvikkeesta tehtävä ammattimaisen käyttäjän vaaratilanneilmoitus" löytyy Valviran nettisivuilta:

[http://www.valvira.fi/files/tiedostot/m/a/maarays\\_4\\_2010\\_kayttajan\\_vt\\_ilmoitus.pdf](http://www.valvira.fi/files/tiedostot/m/a/maarays_4_2010_kayttajan_vt_ilmoitus.pdf).

Käyttäjän vaaratilanne- lomake ilmoittamisesta löytyy Valviran nettisivuilta

[http://www.valvira.fi/files/lomakkeet/TLT/Kayttajan\\_vaatilanneilmoitus.pdf](http://www.valvira.fi/files/lomakkeet/TLT/Kayttajan_vaatilanneilmoitus.pdf).

Mahdollisista vaaratilanteista ilmoitetaan Valviraan sähköisesti: <http://www.valvira.fi/> tai "ammattimaisen käyttäjän vaaratilanneilmoitus" -lomakkeella, joka löytyy Valviran verkkosivuilta ja SuperHoivan intrasta kohdasta lomakkeet "hoitopalvelut" tai "henkilöstön ohjaus". Verkkosivujen kautta tehty ilmoitus tallentuu automaattisesti Valviran vaaratilanneilmoitusrekisteriin. Lomakkeelle tehty vaaratilanneilmoitus on lähetettävä joko sähköpostin liitteenä osoitteella [laitevaarat@valvira.fi](mailto:laitevaarat@valvira.fi) tai postitse osoitteella: Valvira Terveystieteiden laitteet ja tarvikkeet Vaaratilanteet PL 210 00531 Helsinki.

Vaaratilanteista ilmoitetaan niin pian kuin mahdollista. Vakavasta vaaratilanteesta on ilmoitettava 10 vuorokauden kuluessa ja muista vaaratilanteista viimeistään 30 vuorokauden kuluessa tapahtuneesta.

## **8. Asiakasturvallisuus**

### **Yksikön turvallisuussuunnittelusta ja turvallisuustoiminnasta vastaavien yhteystiedot**

Koko yhtiötason turvallisuusjohtajana toimii toimitusjohtaja. Yksiköiden esimiehet tai vastaavat johtajat johtavat omien yksiköidensä turvallisuutta. Potilasturvallisuusasioihin erityistä huomiota kiinnittää hoitopalveluprosessin omistaja. SuperHoivan yksiköiden turvallisuussuunnittelusta ja turvallisuustoiminnasta vastaa palvelupäällikkö.

### **Asiakasturvallisuuden varmistaminen**

Asiakasturvallisuuden varmistamiseksi on tehty suunnitelmia:

- Lääkehoitosuunnitelma
- Henkilöstösuunnitelma ja koulutustavoitteet
- Tietoturvasuunnitelma

Turvallisuus suunnitteluvollisuus perustuu pelastustoimen lainsäädäntöön.

#### Paloturvallisuus

- Asiakkaalla pitää kotona olla toimiva palovaroitin ja yksi palovaroitin/alkavaa 60 neliometriä kohti. Palovaroittimen toiminta tulee testata määräajoin (esim. 11.2). Asiakkaan vastaan ottaneen yksikön esimies vastaa siitä, että palovaroitin on paikallaan ja toiminnassa, ja tarvittaessa ohjaa työntekijän tekemään tämän tarkistuksen.
- Asiakkaille suositellaan myös sammutuspeitteen hankkimista kotiin (keittiöön).
- Henkilökunta on velvollinen osallistumaan työnantajan järjestämään paloturvallisuuskoulutukseen.
- Mikäli työntekijä havaitsee asiakkaan kotona välitöntä paloturvallisuusvaaraa asiakkaalle itselleen tai hänen ympäristölleen aiheuttavan seikan, tulee hänen pyrkiä poistamaan vaara ja ilmoittaa asiasta esimiehelleen.

### 9. Asiakkaan asema ja oikeudet

Asiakkaiden ohjausta, neuvontaa ja palvelutarpeen arviointia tehdään ennen varsinaisen hoitosuhteen alkamista sekä sen aikana.

- Ensimmäinen yhteydenotto kiinnostuksesta palveluihin tapahtuu yleensä sähköpostitse tai puhelimitse. Tällöinen kerrotaan SuperHoivan toiminnasta ja palveluista. Lisäinformaatiota lähetetään sovitusti.
- Palvelutarpeen kartoituskäynti on asiakkaalle ilmainen.
- Asiakkaaksi tuleminen
- Hoitosopimusneuvottelu
- Hoitoneuvotteluun tarjotaan mahdollisuutta vähintään kerran vuodessa.
- Hoitoneuvotteluun osallistuvat asiakas, omainen, esimies, vastuuhoitaja ja tarvittaessa muita moniammatillisen tiimin jäseniä.
- Asiakkaiden ja omaisten päivittäinen ohjaus ja neuvonta
- Omavalvontasuunnitelma, sekä potilas- ja asiakasrekisterinpito -dokumentit ovat saatavilla SuperHoivan nettisivuilta. Asiakkaan pyynnöstä ne voidaan antaa myös sähköpostitse tai paperisena versiona.

Hoito- ja palvelusuunnitelma: Vastuuhoitaja vastaa hoidon suunnittelusta ja hyödyntää asiakkaan, omaisen ja moniammatillisen tiimin näkemyksen hoidon suunnittelussa ja järjestää hoitoneuvottelun. Hoitosuunnitelma tehdään neljän viikon kuluessa kotipalveluiden aloittamisesta. Hoitosuunnitelmaluonnoksen valmistumisen jälkeen asiakkaalle/edunvalvojalle tarjotaan aikaa hoitoneuvotteluun, jossa tarkennetaan hoitosuunnitelmaa sekä tarvittaessa hoitosopimusta. Hoitosuunnitelma päivitetään tarpeen vaatiessa.

#### Asiakkaan mahdollisuus tutustua yksikköön etukäteen

Mahdollisille asiakkaille annetaan informaatiota puhelimitse tai sähköpostitse, ja heille lähetetään postitse heidän niin toivoessaan esite. Ennen palvelun ostopäätöstä asiakkaan luona tehdään ilmainen palveluntarpeen kartoitus.

### **Asiakkaan informointi sopimuksen sisällöstä, palvelun kustannuksista ja sopimusmuutoksista**

Asiakasta/omaista/edunvalvojaa informoidaan sopimusten sisällöstä, palvelun kustannuksista ja sopimusmuutoksista kirjallisesti. Suullista informaatiota annetaan tutustumiskäynnillä, puhelimitse ja ensimmäisessä varsinaisessa neuvottelussa, jossa hoitosopimus allekirjoitetaan. Hoitosopimuksen laatimisessa hyödynnetään alustavaa hoito- ja palveluarviota sekä RAI-mittausta.

### **Asiakkaan itsemääräämisoikeuden ja osallistumisen toteutuminen**

Asiakkaalle tehdään yksilöllinen hoito- ja palvelusuunnitelma, jossa vastuuhoidajan johdolla kirjataan asiakkaan tärkeät tarpeet ja toiveet. Jokainen asiakas on yhtä arvokas, jokaisella on oikeus tuntea olevansa hyväksytty ja kunnioitettu. Henkilökunnan ammattitaitoinen asennoituminen on yksi arjen voimavara ja osata antaa asiakkaalle riittävästi omaa tilaa ja yksityisyyttä.

### **Rajoitteiden ja pakotteiden käytön tarpeen vähentäminen**

Hyvällä työvuorosuunnittelulla ja rekrytoinnilla sekä riittävän pitkällä perehdyttämisellä pyritään luomaan turvallinen ja rauhallinen hoitoilmapiiri SuperHoivan kotiin vietäviin palveluihin. Nämä ovat ensisijaisia keinoja luoda turvallisuuden tunnetta asiakkaille. Ammattitaitoisella henkilökunnalla on tärkeä merkitys ennaltaehkäisevässä ja varhaisen reagoinnin työtavoissa. Hyvä ammattitaito ja asiakkaiden tuntemus mahdollistavat tilanteiden ennakkoinnin siten, että varsinaisiin rajoitustoimenpiteisiin joudutaan mahdollisimman harvoin turvautumaan.

Asiakkaiden kanssa keskustelu, rauhoittelu ja turvallisen ilmapiirin luominen toimivat olennaisena osana ennaltaehkäisyssä. Asiakkaiden yksilöllisellä ja hyvien hoitokäytäntöjen avulla pystytään erilaisia häiriökäyttäytymisiä vähentämään. Henkilökunnan rauhoittava käytös ja arvostava suhtautuminen on erittäin tärkeitä päivittäistä ennaltaehkäisyä. Lääkkeettömät hoitokeinot, kuten keskustelu, rauhoittelu ja huomion ohjaaminen muuhun kun levottomuutta aiheuttamaan toimintaan on yksi keino ennaltaehkäisevässä työotteessa. Henkilökunta pyrkii luomaan kotikäynnille rauhallisen ilmapiirin ja välttämään kiireen tuntua. Selkeät ja virikkeitä antava päivärytmi sekä aktivoiva ja mukaan ottava työote toimivat osaltaan myös ennaltaehkäisevinä toimenpiteinä. Muita käytännön keinoja ovat asiakkaan taustan ja elämäntietojen tuntemus, sairauksien hyvä hoitaminen ja tutkiminen, oikea ja riittävä lääkitys, asianmukainen fysioterapia, liikuntaharjoitukset sekä ateriapalvelut.

### **Rajoitteiden ja pakotteiden käytön kriteerit, päätöksenteko, menettelytavat, kirjaaminen ja seuraaminen**



Käytännön hoitotilanteissa (esimerkiksi kotipalveluasiakkaiden kohdalla) henkilökunta saattaa joutua turvautumaan toimenpiteisiin, joilla asiakkaiden itsemääräämisoikeuksia rajoitetaan (esim. korotetut sängynlaidat) asiakkaiden hoidon ja turvallisuuden takaamiseksi. Mikäli rajoitteiden tai pakotteiden käyttö on välttämätöntä, tulee vakavasti pohtia, onko koti enää oikea hoitopaikka asiakkaalle. Pakotteiden ja rajoitteiden käyttöönoton tarpeellisuudesta pyydetään asiakkaan oman lääkärin arvio ja käytöstä tehdään kirjaus asiakastietojärjestelmän. Rajoitteita voidaan suorittaa ainoastaan lääkärin antaman kirjallisen luvan perusteella.

Asiakkaan suojatoimenpiteen käyttämisestä tehdään hoitoasiakirjoihin seuraavat merkinnät:

- toimenpiteen syy
- alkamis- ja päättymisajankohta
- toimenpiteen luonne
- päätöksentekijän nimi
- asian käsittelyyn osallistuneet henkilöt
- tehdyt päätökset ja
- niiden toteuttaminen
- täytetään asukkaan suojatoimenpiteiden määräys- ja seurantalomake

### **Toimintatavat, kun asiakasta on kohdeltu epäasiallisesti tai loukkaavasti**

Mikäli todetaan, että asiakasta on kohdeltu epäasiallisesti tai loukkaavasti, ilmoitetaan siitä toiminnan johtajalle, joka tarvittaessa informoi toimitusjohtajaa. Asiasta tehdään kirjaukset sähköiseen järjestelmään ja toiminnan johtaja miettii korjaustoimenpiteet ja varmistaa niiden toteutumisen. Asiaa käydään läpi asiakkaan kanssa ja pyydetään anteeksi, ja asiasta informoidaan myös omaisia/läheisiä. Tarvittaessa järjestetään hoitoneuvottelu, johon kutsutaan tarvittaessa myös potilasasiamies. Korvauksista keskustellaan yhteisymmärryksessä asiakkaan tai omaisen kanssa. Toiminnan johtaja varmistaa asiaan kuuluvien korvausten toteutumisen.

### **Asiakassuhteen päättymiseen liittyvät valmistelut**

Asiakassuhde päättyy asiakkaan päätökseen lopettaa palveluiden ostaminen, poismuuttamiseen, laitoshoitoon tai kuolemaan. Mikäli tieto hoitopaikan irtisanomisesta tulee työntekijälle, hoitajat kirjaavat irtisanomisen sähköiseen järjestelmään sekä informoivat toiminnan johtajaa sähköpostitse. Irtisanomisaika vaihtelee sopimuksen mukaan yleisen irtisanomisaajan ollessa 2 viikkoa.

### **Muistutuksen tekeminen**

Jos asiakas on tyytymätön saamaansa kohteluun, hänellä on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle, joka voi vaikuttaa muistutuksen tekijän tilanteen muuttamiseksi, jos muistutus on aiheellinen. Kun palvelu perustuu ostopalvelusopimukseen, muistutus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle. Asiakasta neuvotaan tarvittaessa muistutuksen tekemisessä. Muistutukseen pitää vastata kohtuullisen ajan kuluessa. Kohtuullisena aikana pidetään 1-4 viikkoa. Muistutuksen tekeminen ei vaikuta asiakkaan oikeuteen hakea muutosta päätöksiin tai oikeuteen kannella asiastaan sosiaalihuoltoa valvoville viranomaisille.

Terveysthuollon palveluista vastaava johtaja vastaa siitä, että muistutukset käsitellään huolellisesti ja asianmukaisesti. Muistutuksessa kuvattu asia on tutkittava puolueettomasti ja riittävän yksityiskohtaisesti, jotta potilas voi pitää asian selvittämistä luotettavana ja kokee tulleen kuulluksi. Muistutuksessa annettavassa ratkaisussa on käytävä ilmi, mihin toimenpiteisiin muistutuksen johdosta on ryhdytty ja miten asia on muuten ratkaistu. Muistutuksen johdosta annettuun ratkaisuun ei voi hakea muutosta, mutta asia voidaan ottaa uudelleen käsittelyyn, mikäli asiassa ilmenee jotakin uutta. Muistutuksen käsittelyssä syntyneet asiakirjat säilytetään omana arkistonaan erillään potilasasiakirja-arkistosta. Mikäli muistutuksen käsittelyssä syntyneet asiakirjat sisältävät potilaan hoidon kannalta oleellista tietoa, ne voidaan liittää siltä osin potilasasiakirjoihin.

Henkilö, jolle muistutus osoitetaan  
Toimitusjohtaja, henkilöstöjohto  
Lotta Söderblom  
0408433650  
finnishlotta@gmail.com

Asiakkaiden oikeusturvaan ja neuvontaan liittyvissä kysymyksissä asiakas voi ottaa yhteyttä SuperHoivan potilasasiamieheen (terveydenhuollon palvelut) tai kunnan sosiaaliasiamieheen (sosiaalihuollon palvelut)

#### **Potilasasiamies**

- neuvoo ja avustaa muistutusten teossa
- tiedottaa ja neuvoo potilaan oikeuksista ja asemasta
- edistää muilla tavoin potilaan oikeuksien toteutumista.

SuperHoivan potilasasiamiehen yhteystiedot  
Yonatan Getachewu Worku  
+358407268425  
[yonatang20@yahoo.com](mailto:yonatang20@yahoo.com)  
Rautalankatu 2 B 17  
20320 Turku, Finland

Sosiaaliasiamies palvelee sekä julkisen että yksityisen sosiaalihuollon asiakkaita.

#### **Kunnan sosiaaliasiamies toimii asiakkaan oikeuksien edistämiseksi**

- tiedottamalla asiakkaan oikeuksista
- neuvomalla asiakkaan asemasta ja oikeuksista
- neuvomalla muistutuksen laatimisessa

- raporttoimalla asiakkaan aseman ja oikeuksien kehittymisestä vuosittain kunnanhallitukselle
- edistämällä muilla tavoin sosiaalihuollon asiakkaan oikeuksien toteutumista.

Kuntien sosiaali- ja potilasasiamiesten yhteystiedot

### **Helsinki**

Sari Herlevi ja Teija Tanska

Neuvonta puh. 09 3104 3355

sosiaali.potilasasiamies@hel.fi

Toinen linja 4 A, 00530 Helsinki

PL 6060, 00099 Helsingin kaupunki

Lisätietoja yhteydenotosta:

<https://www.hel.fi/sote/toimipisteet-fi/aakkosittain/asiamiehet/yhteystiedot-ja-tehtavat>

### **Espoo**

Eva Peltola

09 816 51032

PL 205

02070 Espoon kaupunki

[sosiaali.potilasasiamies@espoo.fi](mailto:sosiaali.potilasasiamies@espoo.fi)

Lisätietoja yhteydenotosta:

[https://www.espoo.fi/fi-FI/Sosiaali\\_ja\\_terveyspalvelut/Asiakkaan\\_ja\\_potilaan\\_oikeudet/Sosiaali\\_ja\\_potilasasiamies](https://www.espoo.fi/fi-FI/Sosiaali_ja_terveyspalvelut/Asiakkaan_ja_potilaan_oikeudet/Sosiaali_ja_potilasasiamies)

### **Vantaa**

Miikkael Liukkonen

09 8392 2537

Asematie 10 A, 2. krs

01300 Vantaa

Lisätietoja yhteydenotosta:

[https://www.vantaa.fi/hallinto\\_ja\\_talous/organisaatio/sosiaali-ja\\_terveydenhuollon\\_toimiala/potilaan\\_ja\\_asiakkaan\\_oikeudet/sosiaali-ja\\_potilasasiamies](https://www.vantaa.fi/hallinto_ja_talous/organisaatio/sosiaali-ja_terveydenhuollon_toimiala/potilaan_ja_asiakkaan_oikeudet/sosiaali-ja_potilasasiamies)

### **Kauniainen**

Eija Barlund-Toivonen

050 411 7542

[eija.barlund-toivonen@luukku.com](mailto:eija.barlund-toivonen@luukku.com)

Lisätietoja yhteydenotosta:

<https://www.kauniainen.fi/yhteystiedot/potilasasiamies/>

### **Kirkkonummi**

Johanna Söderlund

019 289 2000

PL 58, 10601 Tammisaari

[johanna.soderlund@raasepori.fi](mailto:johanna.soderlund@raasepori.fi)

Lisätietoja yhteydenotosta:

<https://www.kirkkonummi.fi/sosiaali-ja-potilasasiamies>

### **Yksikön toimintaa koskevien muistutusten käsittely**

Työntekijällä on velvollisuus ohjata muistutuksen tehnyttä asiakasta Valviran ohjeiden mukaisesti selvittämään tilanne hänen asiaansa hoitaneiden henkilöiden ja esimiesten kanssa heti, kun ongelmia ilmenee. Muistutus yksikön toiminnasta tehdään yksikön johtajalle. Muistutuksen tehneille henkilöille varataan mahdollisuus tulla tapaamiseen ja keskusteluun tapahtuneesta. Asia käsitellään tiimipalaverissa, yksikön esimiesten palaverissa ja johtoryhmässä. Tehtyä virhettä pahoitellaan, se pyritään korjaamaan mahdollisuuksien mukaan ja pyritään löytämään keinot hyvityksistä. Tapahtuneet virheet analysoidaan, pyritään löytämään keinot niiden ehkäisemiseksi ja välttämiseksi.

### **Kuluttajasuojaa koskeva informaatio**

Mikäli asiakas on tyytymätön toimintaamme, pyydämme ottamaan yhteyttä palveluista vastaavaan johtajaan tai toimitusjohtajaan. Palautetta voi laittaa myös www-sivujemme kautta ([www.superhoiva.fi](http://www.superhoiva.fi)) ja sähköpostilla ([info@superhoiva.fi](mailto:info@superhoiva.fi)).

Mikäli ette saa kiinni tavoittelevaanne henkilöä, jättäkää soittopyyntö tai lähettäkää sähköpostiviesti, niin olemme yhteydessä. Käsittelemme valitukset mahdollisimman pikaisesti.

Mikäli asia ei ratkea kahden välisin neuvotteluin, on mahdollista ottaa yhteyttä kuluttajaneuvontaan puh. 071 873 1901. Lisätietoja [www.kuluttajavirasto.fi](http://www.kuluttajavirasto.fi) tai jonka yhteystiedot on kerrottu jo aiemmin.

### **Asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvä kehittämissuunnitelma**

Asiakkaan asemaa ja oikeuksia koskevan lain (812/2000) 1 §:n perusteella SuperHoivassa kiinnitetään erityistä huomioita asiakaslähtöiseen hoitoon, jolla edistetään asiakaslähtöisyyttä, luottamuksellisuutta sekä huomioivaa kohtelua ja laadukasta palvelua. Toiminnan kehittämisessä otamme huomioon sosiaali- ja terveystieteiden lainsäädännön uudistukset. Työntekijöiden riittävä perehdytys ja osaaminen, sekä ohjeistaminen asiakkaiden oikeuksista ja epäkohtien ilmoittamisesta ovat osa asiakkaan aseman ja oikeuksien kehittämistä. SuperHoivan johto tarkistaa ja päivittää vuosittain palvelusuunnitelman, josta käy ilmi myös asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvät kehittämiskohteet. Esimiehet varmistavat käytännössä suunnitelman toteutumisesta ja muutosten informoinnista työntekijöille.

## **10. Palvelut / yksikön toiminnan laadun varmistaminen**

### **Kuvaus asiakkaiden suoriutumisesta, toimintakykyä, elämänhallintaa sekä fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista hyvinvointia ylläpitävästä ja edistävästä toiminnasta**

Asiakkaat ovat pääasiassa ikääntyneitä pääkaupunkiseudulla asuvia, joilla on kognitiivisen ja/tai fyysisen heikkenemisen aiheuttama toiminta- ja liikkumiskyvyn väheys. Muistisairaudet ovat merkittävästi lisääntymässä väestön ikääntyessä. Omaishoitajien sijaistaminen on myös osa kotipalveluita. Asiakkaat voivat myös olla vammaisia tai pitkäaikaissairaita. Lisäksi he voivat olla tilapäisesti apua tarvitsevia esimerkiksi leikkauksen jälkeisen kotiutumisen jälkeen, jolloin kotona pärjäämiseen tarvitaan apua enintään muutaman kuukauden verran. SuperHoivan palveluita käyttävät tarvitsevat yleensä apua päivittäisissä perustoiminnoissa. Henkilökunta huolehtii siitä, että jokapäiväisissä toiminnoissa jokaisen asiakkaan perustarpeet otetaan huomioon ja että niihin vastataan. Asiakkaan toimintakykyä tuetaan kuntouttavalla työotteella, jossa asiakasta kannustetaan osallistumaan omaan hoitoonsa kykyjensä mukaan. Ihmisarvoisen vanhuuden eettisiä periaatteita (itseäänärimisoikeus, voimavarojen lähtöisyys, oikeudenmukaisuus, osallisuus, yksilöllisyys ja turvallisuus) noudatetaan asiakkaiden kohtaamisessa.

### **Kuntouttava työote**

Kuntouttavaa työotetta toteutetaan asiakkaan yksilöllisten mahdollisuuksien mukaan kaikessa hoiva- ja hoitotyössä. Jokapäiväinen hoiva ja palvelut suunnitellaan, kirjataan ja toteutetaan siten, että samalla ylläpidetään ja edistetään asiakkaan toimintakykyä ja kunnon ylläpitoa. Yksilöllisiä kuntoutuspalveluita, kuten fysioterapian palveluita, on mahdollista saada eri palveluntuottajilta yksityisesti tai Kelan lääkinnällisen kuntoutuksen kautta.

### **Henkinen ja psykososiaalinen toiminta**

SuperHoiva pyrkii järjestämään yhteisen tekemisen mahdollisuuksia esimerkiksi läheisten kanssa. Asiakkaat voivat myös jatkaa omia harrastuksiaan voimavarojensa ja tarpeidensa

mukaisesti. Kotipalveluiden tukipalveluihin kuuluvat esimerkiksi saattajapalvelut, asioilla käyminen ja harrastuksissa käyminen asiakkaan kanssa, joiden avulla mahdollistetaan aktiivinen elämänote asiakkaan toiveiden mukaan.

### **Ulkoilu**

Asiakkailla on mahdollisuus päivittäiseen ulkoiluun turvallisesti hänen toimintakykynsä tuntevan ihmisen, kuten läheisten, vastuuhoidajan tai henkilökohtaisen avustajan kanssa. Kotipalveluiden tukipalveluihin kuuluu myös ajan vietto ja ulkoilu asiakkaan kanssa.

### **Saattajapalvelut**

Sosiaalihuoltolain mukaisena kuljetuspalveluna myönnettävä kuljetustuki on osa fyysisen, henkisen ja sosiaalisen toimintakyvyn tukemista, ja matkat on tarkoitettu mahdollistamaan hoito- ja palvelusuunnitelman piirissä olevien vanhusten sekä vaikeavammaisten tarpeelliset matkat virkistykseen. Kuljetustuki on harkinnanvarainen etuus ja henkilökunta huolehtii omaisten kanssa, että kuljetustukeen oikeuttavilla asukkaille se on haettu. Kuljetuspalvelu on tarkoitettu henkilöille, joilla on erityisiä vaikeuksia liikkumisessa, eivätkä he voi käyttää joukkoliikennevälineitä. SuperHoivan tukipalveluihin kuuluvat saattajapalvelut, jossa työntekijä voi saattaa asiakasta asiointia, tapaamisia ja harrastuksia varten.

### **Asiakkaiden ravitsemuksen ja ruokailun järjestämisen käytännöt**

Kotipalveluissa asiakkaiden ravitsemustilaan ja ruokailuun kiinnitetään paljon huomiota. Asiakkaan hyvä ravitsemustila takaa avaimet toimintakyvyn ylläpitoon ja kohentamiseen sekä turvallisen lääkehoidon toteuttamiseen. Hoitohenkilökunta tarkkailee asiakkaiden ravitsemustilaa ja tekee tarvittaessa MNA-arvion ravitsemustilan arviointiin. Asiakkaat punnitaan säännöllisesti puolen vuoden välein. Asiakastietojärjestelmä laskee asukkaiden painoindeksit.

SuperHoiva voi järjestää kauppapalvelun yksityisen tuottajan kanssa tai osallistua kauppareissuun yhdessä asiakkaan kanssa. Henkilökunta avustaa kaikkien aterioiden ja välipalojen valmistamisessa. SuperHoivalla ei ainakaan tässä vaiheessa ole omaa ateriapalvelua, mutta yritys voi hankkia ateriapalvelut asiakkaan puolesta sopimuksen mukaan. SuperHoivan työntekijä voi myös valmistaa aterian asiakkaan kotona yhdessä asiakkaan kanssa.

### **Hygieniakäytännöt, infektiotartuntojen ehkäiseminen ja epidemiatilanteissa toimiminen**

Tavanomaisia varotoimia käytetään kaikkien asiakkaiden hoidossa infektio-tilanteesta riippumatta. Varotoimilla pyritään estämään mikrobien siirtymistä hoitajista asiakkaisiin, asiakkaista hoitajiin ja asiakkaasta hoitajan välityksellä toisiin asiakkaisiin.

Tavanomaisissa varotoimissa on neljä keskeistä osaa:

- oikea käsihygienia
- oikea suojainten käyttö (käsineet, suojatakki, suojaesiliina, suu-nenäsuojus)
- oikeat työskentelytavat
- pisto- ja viiltovahinkojen välttäminen

Käsihygienian asianmukainen toteuttaminen on tärkein osa tavanomaisia varotoimia. Siihen sisältyy erityisesti käsien desinfiointi ennen ja jälkeen jokaista potilaskontaktia. Käsineitä on käytettävä sellaisissa työvaiheissa, joissa iho joutuu kosketukseen veren, kehon nesteiden, eritteiden, kontaminoituneiden alueiden, potilaiden limakalvojen tai rikkiäisen ihon kanssa. Käsineet vaihdetaan siirryttäessä potilaan ”likaiselta” alueelta ”puhtaalle” alueelle. Kädet desinfioidaan heti käsineiden riisumisen jälkeen. Suojatakia tai kosteutta läpäisemätöntä suojaesiliinaa käytetään, kun suoritetaan toimenpiteitä, joissa voi roiskua verta, kehon nesteitä tai eritteitä.

Työnantaja järjestää tiettyihin tehtäviin suojavaatetuksen toiminnan laadulle välttämättömän hygienian ja puhtauden ylläpitämiseksi ja edistämiseksi. Tällöin suojavaatteiden käyttäjien ei ole vapaaehtoisia, vaan tätä samaa suojavaatetusta tulee kaikkien poikkeuksista käyttää.

Suojavaatetuksen tulee peittää sen alla olevat omat vaatteet ainakin pääosin niin, ettei suojavaatetuksen perustarkoitus: hygieenisyyden ja puhtauden ylläpitäminen vaarannu. Välittömään potilashoitoon osallistuvalla ei saa olla pitkähihaista asustetta. Kuitenkin silloinkin, kun suojavaatetukseen ei kuulu päähinettä, voi työntekijä käyttää työntäjän tähän tarkoitukseen varaamaa huivia tai sitä vastaavaa muuta päähinettä, mutta ei omaa huivia tai muuta päähinettä.

Suu-nenäsuojus ei ole tarpeen tavanomaisessa potilashoidossa lukuun ottamatta epidemia- ja pandemiatilanteita, sekä eristyspotilaita. Mikäli hoito- tai tutkimus toimenpiteeseen liittyy veren tai eritteiden roiskumisvaara, käytetään suu-nenäsuojusta ja suojalaseja.

Pistäviä ja/tai viiltäviä (särmäjätteet) -jätteitä käsiteltäessä tulee noudattaa niiden käsittelystä annettuja erityisohjeita. Kotihoidossa keskeisin jätelaatu ovat käytetyt neulat. Niiden käsittelyssä noudatetaan erityistä varovaisuutta ja niitä ei hylsytetä. Neulat laitetaan joko potilaalla säilytettävään viiltävien jätteiden jäteastiaan tai työntekijän repussa säilytettävään viiltävä jäteastiaan. Kun viiltävä jäteastiat täyttyvät, huolehditaan niiden hävittäminen kotihoidon tiloissa olevaan viiltävä jäteastiaan, joka tyhjennetään säännöllisesti.

Potilaan lääkkeitä käsitellään joko instrumentein ja/ tai puhtailla hanskoilla. Hoitovälineet: Potilaskohtaiset hoitotarvikkeet pyritään säilyttämään asiakkaan kotona, huomioiden mahdollisesti tarttuvat taudit ja hygieniaolosuhteet. Työntekijä kantaa repussa mukana vain henkilökohtaisia suojavälineitä ja asiakastyöhön tarvittavia työvälineitä. Hoitotarvikkeiden säilytykseen potilaan kotona pyritään järjestämään mahdollisimman puhtas paikka. Potilaalta palautettavat likaiset instrumentit pyyhitään desinfektio aineella ja pakataan hyvin ennen kuin laitetaan reppuun kuljetettavaksi sekä huolehditaan instrumenttien palautus välinehuoltoon. Käytettyjä instrumentteja ei jätetä työtiloihin.

Käsihygienialla tarkoitetaan käsiin kohdistuvia toimenpiteitä, joilla pyritään vähentämään infektioiden ja niitä aiheuttavien mikrobien siirtymistä käsien välityksellä. Näihin kuuluvat mm. käsien pesu ja desinfiointi, käsien ihon hoito ja suojakäsineiden käyttö. Kaksivaiheista

käsienpesua (ensin pesu nestemäisellä saippualla tai pesuemulsiolla, sitten desinfektio alkoholi- tai klorheksidiinihuuhteluna) käytetään työvuoron alkaessa ja silloin, kun kädet ovat näkyvästi likaiset.

### **Käsien desinfiointi**

Kädet desinfioidaan alkoholihuuhteella tai -geelillä. Mitä suurempi alkoholipitoisuus on, sitä tehokkaampi aine on ja sitä nopeammin se haihtuu iholta. Yleisimpiä ovat 80% etanolia sisältävät valmisteet, joihin on lisätty hoitoainetta (esim. 2% glyserolia) estämään käsien kuivumista ja ihottumaa

Käsiä desinfioidaan:

- Työvuoron aluksi ja lopuksi
- Ennen jokaista asiakkaan hoitotilannetta ja sen jälkeen
- Ennen lääkkeiden jakoa tai antamista asiakkaalle, sekä sen jälkeen
- Suojakäsineiden poistamisen jälkeen
- Eritteiden, veren tai elimistön nesteiden kosketuksen jälkeen
- Huoltohuoneesta poistuttaessa
- Ennen puhtaiden välineiden käsittelyä esim. desinfectiokonetta tyhjennettäessä
- Ennen infektioherkkien potilaiden koskettamista

### **Käsien hoito**

Omat kädet ovat hoitajan tärkeä instrumentti, joten niitä kannattaa hoitaa huolellisesti. Käsien hoitoon kuuluvat:

- ihottuman tai allergiaoireiden välttäminen
- kynsien hoito
- käsien rasvaus
- suojakäsineiden asianmukainen käyttö

Sormuksia, rannekoruja ja rannekelloa ei hoitotyössä kannata pitää, sillä ne keräävät mikrobeja. Lisäksi ne voivat rikkoa potilaan ihon aiheuttaen uusia tartuntaportteja. Rannekkeet puolestaan estävät käsien pesun riittävän ylhäältä.

Usein tapahtuva käsien pesu rikkoo sormuksen alle jäävän ihon, mikä saattaa aiheuttaa ihon allergisoitumisen. Lisäksi infektoitumisvaara on suuri. Kotona tapahtuva huolellinen rasvaus ja muu hoito antavat perustan käsien hyvälle kunnolle. Työpäivän aikana on harvoin tilaisuus perusteelliseen rasvaukseen, mutta hoitava emulsio imeytyy nopeasti kämmenselkään ja ranteeseen. Kämmenten ja sormien välit kannattaa jättää rasvaamatta. Kynnet pidetään leikkaamalla ja viilaamalla lyhyinä, sillä pitkien kynsien alle pesiyyt helposti mikrobeja pitkät kynnet voivat vahingoittaa potilaan ihoa ja rikkoa suojakäsineen. Kynsien pureskelu on epähygieenistä. Kynsilakkaa, geelikynsiä ja rakennekynsiä ei käytetä työssä.

### **Epidemiatilanteissa toimiminen**



Tartuntatautien torjunnassa ja mahdollisissa epidemiatilanteissa noudatamme Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiirin infektio-ohjeistusta. Tarvittaessa sairaanhoitaja ja/tai vastaava hoitaja konsultoi HUS- mobiiliyksikköä ja välittää tartuntojen torjuntaohjeet yksikköön.

Ruoka- ja vesivälitteisen epidemiaepäilyn ilmaantuessa toimimme yhtiestyössä ateriapalvelun kanssa. Epidemian selvitystyö on käynnistettävä mahdollisimman pian epäilyn syntymisen jälkeen. Ruoka- ja vesimyrkytys epäilyssä otetaan ensisijaisesti yhteyttä Espoon kaupungin terveystarkastajaan, jonka toimesta käynnistetään laajempi selvitystyö. Ruoka- ja vesivälitteisen epidemian selvittämisen tarkoituksena on pysäyttää epidemian leviäminen, ehkäistä vastaavanlaisen epidemian uusiutuminen tulevaisuudessa ja varmistaa potilaiden asianmukainen hoito. Selvitystyöstä vastaa kunnan terveydensuojeluviranomaisen nimeämä ruokamyrkytusepidemioiden selvitystyöryhmä.

Epäilyilmoitus tehdään aina, jos kyseessä on laitoksessa esiintyvä epidemia tai on perusteltua aihetta epäillä kaupallista elintarviketta tartunnan lähteeksi tai on perusteltua aihetta epäillä ravintolassa saadun ruokamyrkytyksen johtuvan laajalle levinneestä raaka-aine-erästä tai jos tapauksia on enemmän kuin viisi.

## **11. Terveystenhuollon ja sairaanhoidon järjestäminen**

Terveystenhuollon järjestäminen palvelun asiakkaalle ja yksikön omat vastuuhenkilöt asiakkaiden terveydenhuollossa ja sairaanhoidossa.

Asukkaiden terveyttä edistetään noudattamalla STM:n Ikäihmisten palvelujen laatusuositusta;

- lähtökohtana asiakaslähtöisyys sekä asiakkaan ja hänen omaisensa mahdollisuus osallistua palvelun suunnitteluun, päätöksentekoon ja arviointiin.
- hoito- ja palvelusuunnitelmassa huomioidaan elämisen toiminnot ja asiakkaan fyysiset, kognitiiviset, psyykkiset, sosiaaliset ja kulttuurilliset tarpeet ja voimavarat
- hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan tavoitteellisesti ja arvioidaan säännöllisesti 3 kk:n välein
- lähtökohtana toimintakykyä ja kuntoutumista edistävä työote, jolla tarkoitetaan että asukkaita kannustetaan ja tuetaan käyttämään jäljellä olevia omia voimavarojaan arjen askareissa ennakoivassa hoitotyössä reagoidaan asiakkaiden terveydentilan ja toimintakyvyn muutoksiin ripeästi yhteistyötä tehdään asiakkaan, eri palveluntuottajien sekä omaisten ja lähihenkilöiden kanssa
- toteutetaan oikea-aikaista, turvallista ja aseptista työskentelyä
- hyödynnetään olemassa olevaa tutkimustietoa ja tietoa hyvistä käytännöistä
- palvelun vaikuttavuus eli pyritään saavuttamaan asetetut tavoitteet

### **Toimintayksikön lääkäripalveluiden järjestäminen**

Toiminnan käynnistyessä asiakkaiden lääketieteellisiä asioita hoitaa oma lääkäri omalla terveysasemalla. Työntekijä ohjaa asiakasta tai omaista olemaan yhteydessä asiakkaan omaan terveysasemaan tilanteen vaatiessa, tai suorittaa yhteydenoton asiakkaan puolesta.

### **Kiireellisen sairaanhoidon tarpeessa olevan asiakkaan hoitaminen**

Ambulanssi tilataan hätänumerosta 112. Hätänumeron kautta saa apua kaikissa kiireellisissä hätätilanteissa, olipa kyse sitten poliisin, pelastuksen, sairaankuljetuksen tai sosiaalitoimen kiireellisestä avuntarpeesta.

Mikäli asiakas tarvitsee akuutisti sairaalahoitoa, konsultoidaan ensin työyksikön vastaavaa hoitajaa ja viikonloppuisin päivystävää hoitajaa.

Kliinisiin tilanteisiin voi kysyä konsultaatiota:

- Etelä-, Länsi-, ja keskisessä Helsingissä Haartmanin sairaalasta puh. 040-334 7341
- Pohjois- Itä- ja Kaakkois-Helsingissä Malmin sairaalan vuorovastaava 24h (soitettava ennen sairaalaan lähettämistä) 050-402 2921
- Jorvin sairaalan päivystysapu 116 117
- Terveysneuvonnasta puh. 10023
- Myrkytystietokeskuksesta 09-471 977

Kriittisiä oireita, joissa hätänumeroon tulee soittaa:

- rintakipu
- halvausoireet, kuten äkillinen raajan velttous tai toimintakyvyttömyys tai puhevaikeudet
- kiireellistä hoitoa vaativat mielenterveyden ongelmat
- runsas verenvuoto (esim. verioksennus, iso vuotava haava)
- musta uloste
- isot vammat ja luunmurtumat
- äkillisesti alkanut kova päänsärky
- hengitysvaikeus
- äkillisesti alkanut kova tai paheneva vatsakipu

Asiakkaan lähtiessä sairaalaan tehdään hänelle hoitajan lähete asiakastietojärjestelmään. Hoitajan lähetteen lisäksi annetaan ambulanssihenkilökunnalle asukkaan uusin lääkelista kirjallisesti.

### **Erikoissairanhoidon käyttö ja saatavuus**

Erikoissairaanhoito järjestetään HUS:ssa (Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiirissä). Erikoissairaanhoitoon tarvitaan perusterveydenhuollon lääkärin lähete, jonka jälkeen terveydenhuoltolain mukaisesti erikoissairanhoidon tulee ilmoittaa kolmen viikon kuluessa hoidon tarpeesta ja mahdollisesta tutkimussuunnitelmasta eli milloin ja missä hänet

hoidetaan. Jos lääkäri toteaa potilaan tarvitsevan hoitoa sairaalassa, se on aloitettava kuuden kuukauden kuluessa.

### **Lääkehoitosuunnitelman ylläpito, päivittäminen, toimeenpano ja toteuttamisen seuranta**

Toimintayksikön lääkehoitosuunnitelma on laadittu sosiaali- ja terveysministeriön ja THL:n Turvallinen lääkehoito -oppaan mukainen lääkehoitosuunnitelma. Lääkehoitosuunnitelman ylläpidosta ja päivittämisestä vastaa palveluiden johtaja. Lääkehoidosta vastaava hoitaja päivittää lääkehoitosuunnitelman aina tarpeen vaatiessa ja tarkastaa sen vuosittain. Esimiehet seuraavat lääkehoitosuunnitelman toteutumista.

Toimintayksikön lääkehoidosta vastaava sairaanhoitaja on lääkehoidossa päävastuussa antamalla ohjeistuksen lääkehoitoon. Lääkemääräykset tulee osata ymmärtää oikein ja toteuttaa lääkehoitoa siten, että oikea potilas saa oikean lääkkeen ja annoksen, oikeassa muodossa, oikeana ajankohtana sekä oikeaa annostelutekniikkaa käyttäen.

Lääkehoitosuunnitelma on osa hoidon toiminnanohjausjärjestelmää ja lääkehoidon suunnitelmallisen toteuttamisen, arvioinnin ja kehittämisen työväline. Lääkehoitosuunnitelma on parhaimmillaan lääkitysturvallisuuden kehittämisen työväline, joka kehittyy toimintayksikön arjessa. Lääkehoitosuunnitelma päivitetään tarpeen mukaan ja tarve arvioidaan vuosittain suunnitelmaa tarkistettaessa. Onnistunut lääkehoito on tärkeä osa kokonaisvaltaista, laadukasta ja turvallista hoitoa.

### **Lääkehoidosta vastaavan henkilön yhteystiedot:**

Lääkehoidon kokonaisuudesta vastaava laillistettu terveydenhuollon ammattihenkilö(sairaanhoitajan vastaanottotoiminnassa asiakkaan kotona):  
Palvelupäällikkö  
Lemu Hennock Solomon  
+358 46 5627848  
[henok.sol@gmail.com](mailto:henok.sol@gmail.com)

### **Terveydenhuoltoa ja sairaanhoitoa koskeva kehittämissuunnitelma**

SuperHoiva Oy on tehnyt ilmoituksen Helsingin, Espoon, Vantaan, Kauniaisen ja Kirkkonummen kuntiin yksityisten sosiaalipalveluiden tuottamisesta. Etelä-Suomen Aluehallintovirastolle on tehty hakemus yksityisten terveysterveysten tuottamisesta (sairaanhoitajan vastaanottotoiminta asiakkaiden kotona). Lääkäri asioissa teemme jatkossakin Espoon kaupungin terveysasemien ja yksityisten lääkäripalveluja tarjoavien yritysten kanssa sekä tarvittaessa erilaisten potilasyhdistysten kanssa. Henkilökunnan lääkelupiin liittyvä materiaali ja tentit tulevat olemaan näkyvillä sähköisen järjestelmän kautta.

## 12. Asiakastietojen käsittely

### **Asiakastietojen kirjaaminen, käsittely ja salassapitosäännösten noudattaminen**

SuperHoivassa henkilötietoja käsitellään laillisesti, huolellisuutta ja hyvää tietojenkäsittelytapaa noudattaen. SuperHoivan asiakasrekisterin muodostavat sähköinen asiakastietojärjestelmä, asiakaskansiot, paperinen asiakasluettelo, sekä asiakassopimukset.

Henkilötietojen käsittely on olennainen osa turvallista ja hyvää hoitoa. Asiakastiedot kirjataan asiakastietojärjestelmään. Kirjattavia tietoja ovat henkilön perustiedot, elämäntiedot, tarpeet ja toiveet hoidolle, hoitosuunnitelma, seurantatiedot, arviointitiedot, lääketiedot, lääkäriasiat ja käteiskirjanpito. Henkilökunta kirjaa tiedot henkilökohtaisilla tunnuksillaan. Tunnukset henkilökunnalle antaa palveluista vastaava johtaja.

Uuden asiakkaan tietoja hankitaan luotettavista tietolähteistä: asiakkaalta itseltään, hänen omaisiltaan sekä edellisistä hoitopaikoista asiakkaan / hänen laillisen edustajansa suostumuksella. Huolellinen tietojen kartoitus luo pohjan hoitosuunnitelman laatimiselle. Asiakas on velvollinen ilmoittamaan hoidon toteutusta varten tarvittavat tiedot.

Asiakastietoihin on tehtävä merkintä asiakastietojen luovuttamisesta tai niiden hankkimisesta ulkopuolisilta. Jos kyse on potilasasiakirjoihin sisältyvien tietojen luovuttamisesta, tulee asiakirjoihin merkitä, milloin ja mitä tietoja on luovutettu, kenelle tiedot on luovutettu, kuka tiedot on luovuttanut sekä, onko luovutus perustunut potilaan kirjalliseen, suulliseen tai asiayhteydestä ilmenevään suostumukseen tai lakiin. Merkintä tulee tehdä myös siitä, jos potilas on kieltänyt tietojensa luovuttamisen.

Ensisijaisesti asiakastietoja voi luovuttaa vain asiakkaan tai hänen laillisen edustajansa suostumuksella. Sosiaalihuollon asiakaslain 17-18 §:t oikeuttavat kuitenkin tietyissä tilanteissa luovuttamaan salassa pidettäviä tietoja ilman asiakkaan suostumustakin. Pykälissä säädetyin edellytyksin saadaan antaa tietoja,

- jotka ovat välttämättömiä asiakkaan hoidon, huollon tai koulutuksen tarpeen selvittämiseksi, hoidon, huollon tai koulutuksen järjestämiseksi tai toteuttamiseksi taikka toimeentulon edellytysten turvaamiseksi
- sosiaalietuuksia käsittelevälle viranomaiselle tai laitokselle etuutta koskevan väärinkäytöksen selvittämiseksi, jos väärinkäytöstä on perusteltua syytä epäillä
- pyydettyä tulee antaa tietoja poliisille, syyttäjäviranomaiselle ja tuomioistuimelle, jos se on tarpeen sellaisen rikoksen selvittämiseksi, josta säädetään ilmoitusvelvollisuus rikoslain (39/1889) 15 luvun 10 §:ssä, taikka jonka enimmäisrangaistus on vähintään neljä vuotta vankeutta
- oma-aloitteisestikin kun epäillään 3 kohdassa mainittua rikosta tai sitä vähäisempää rikosta, jos se on välttämätöntä lapsen edun taikka erittäin tärkeän yleisen tai yksityisen edun vuoksi

Erikseen on säädetty sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskuksen oikeudesta saada laissa säädetyin edellytyksin tilastotarkoituksia varten eräitä laissa tarkemmin määriteltyjä sosiaalihuollon tietoja (laki sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskuksen tilastotoimesta 409/2001).

Vastuuhoitaja laatii uudelle asiakkaalle neljän viikon kuluessa kotihoitoon tulosta alustavan hoito- ja palvelusuunnitelman. Vastuuhoitaja päivittää hoito- ja palvelusuunnitelmat asiakastietojärjestelmään tarvittaessa aina kun muutoksia ilmenee. Päivittäinen kirjaaminen tehdään kaikista asiakkaista joiden luona on käyty jokaisesta vuorosta ja käynnistä erikseen. Asiakastietojärjestelmään voivat tehdä merkintöjä asiakkaan hoitoon osallistuvat hoitajat sekä heidän ohjeidensa mukaisesti muut hoitoon osallistuvat henkilöt. Henkilökuntaa sitoo vaitiolovelvollisuus ammatinsa puolesta. Henkilökunta ja opiskelijat allekirjoittavat myös kirjallisen salassapitosopimuksen. Asiakas saa pyytäessään tarkastaa omat tietonsa ja pyytää niistä myös jäljennökset. Mikäli tietoja ei voida lain mukaan antaa, annetaan siitä kirjallinen kieltäytymistodistus. Tiedoissa havaitut virheet ja puutteet korjataan niiden tultua ilmi oma-aloitteisesti tai asiakkaan vaatimuksesta. Mikäli korjaus vaatimukseen ei suostuta, siitä annetaan kirjallinen kieltäytymistodistus. Tietojen luovuttaminen toisiin yksiköihin ja omaisille tapahtuu asiakkaan / edunvalvojan suostumuksella.

### **Poikkeukset salassapitovelvollisuuteen**

Sosiaalihuoltolain 48§ johdosta henkilön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.

Kunnan ja yksityisen palveluntuottajan on tiedotettava henkilöstölleen ilmoitusvelvollisuudesta ja sen käyttöön liittyvistä asioista. Lisäksi työilmapiirin avoimuutta pyritään vaalimaan ja työntekijöitä muistutetaan säännöllisesti asioiden ja epäkohtien puheen ottamisesta ja kyseisestä vaitiolovelvollisuuden ylittävistä laista.

Sosiaalihuoltolain 49§ mukaan edellä 48§:n 2 momentissa tarkoitetun ilmoituksen vastaanottaneen henkilön tulee käynnistää toimet epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan poistamiseksi. Henkilön on ilmoitettava asiasta salassapitosäännösten estämättä aluehallintovirastolle, jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa ei korjata viivytyksettä.

Aluehallintovirasto tai Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto voi antaa määräyksen epäkohdan poistamiseksi ja päättää sitä koskevista lisätoimenpiteistä siten kuin erikseen säädetään.

## **Tietosuojavastaavan yhteystiedot**

Alemayehu Tesfa Hailegiorgis, +358 44 5388863, [tesab12@gmail.com](mailto:tesab12@gmail.com)  
Dubale Tekalign Gunjefo, +358 44 214949, [tekag2000@gmail.com](mailto:tekag2000@gmail.com)

## **Asiakkaan informointi henkilötietojen käsittelystä**

STM:n asetuksen potilasasiakirjoista 298/2009 perusteella potilasasiakirjoihin sisältyvät tiedot ovat salassa pidettäviä eikä ilman kirjallista suostumusta tietoja saa antaa sivullisille. Henkilökunnan salassapitovelvollisuus säilyy palvelussuhteen /tehtävän päättymisen jälkeenkin. Tietoja saa antaa laillisen edustajan kirjallisella suostumuksella mikäli asiakkaalla ei ole edellytyksiä arvioida annettavan suostumuksen merkitystä.

Asiakkaalle selvitetään tietosuoja- ja salassapitosäännökset ja kysytään lupaa tietojen luovuttamiseen ja vastaanottamiseen erillisellä ”Asiakkaan tietojen luovuttaminen” -lomakkeella sekä kirjataan asia asiakastietojärjestelmään.

## **Henkilöstön perehdyttäminen ja osaamisen varmistaminen liittyen tietosuoja-asioihin ja asiakirja hallintoon**

Henkilöstön osaamisen varmistaminen liittyen tietosuoja-asioihin ja asiakirjahallintoon pyritään varmistamaan perehdyttämisympäristössä, lisäkoulutuksella sekä tarjoamalla lisätietoa SuperHoivan intranet-sivuilla. Tietosuoja-asiat otetaan huomioon perehdytysuunnitelmassa, jonka toteutumista perehdytyksestä vastaava hoitaja ja esimies huolehtivat.

## **Henkilötietolain 10§:n mukainen rekisteriseloste**

Asiakastietojärjestelmä on asiakarekisteri ja henkilötietolain perusteella asiakasrekisterin ylläpidosta on oltava laadittuna rekisteriseloste. Tästä on laadittu rekisteri- ja tietosuojaseloste.

### **1. REKISTERINPITÄJÄ**

SuperHoiva Oy  
Y-tunnus 3194593-9  
Kuvastimentie 1 H 60, 02210 Espoo  
0400166772

### **2. YHTEYSHENKILÖ REKISTERIÄ KOSKEVISSA ASIOISSA**

Asiakasrekisterin vastuuhenkilönä toimii Lotta Söderblom, +358408433650.

Rekisteriasioita hoitava henkilö huolehtii että rekisteriseloste on nähtävillä SuperHoivan toimistolla ja antaa rekisteröidyn (tai omaisen tai holhoojan) pyynnöstä tarkempia tietoja rekisterinpidosta sekä rekisteröidyn oikeudesta saada tarkastaa ja oikaista itseään koskevia tietoja. Lisäksi rekisteriasioita hoitava henkilö huolehtii rekisterin suojaamisesta, arkistoinnista ja hävittämisestä, järjestelmän tehokkaasta ja oikeellisesta käytöstä sekä käyttäjien koulutuksesta.

### **3. REKISTERIN NIMI**

Rekisterin nimi on SuperHoiva Oy:n asiakasrekisteri. Asiakasrekisterin muodostavat sähköinen asiakastietojärjestelmä Domacare, sekä manuaaliset asiakastiedot, joihin kuuluvat asiakaskansiot, paperiset asiakasluettelot, sekä asiakassopimukset. Asiakassopimukset (hoitosopimukset) säilytetään hallinnon toimistossa lukollisessa kaapissa, jossa ainoastaan asiakkaiden hoitoon osallistuvilla on pääsy.

#### 4. HENKILÖTIETOJEN KÄSITTELYN TARKOITUS

Asiakasrekisteriä käytetään asiakkaiden hoidon, hoitopalveluiden ja kuntoutuksen suunnitteluun, toteutukseen, seurantaan ja arviointiin, jonossa olevien asiakkaiden tietojen rekisteröintiin sekä laskutuksen perustietojen keräämiseen. Rekisterin pitämisen peruste on asiakassuhde ja potilastietolaki.

#### 5. REKISTERIN TIETOSISÄLTÖ

Perustiedot asiakkaasta:

- henkilö- ja yhteystiedot
- tarvittavat sosiaalitiedot
- tiedot yhteyshenkilöistä
- elämäntietotiedot

Hallinnolliset tiedot hoidosta:

- lomallaolot
- käyntitiedot esim. vuodeosastolla/ vastaanotolla/ poliklinikalla/ mielenterveystoimistossa
- hoidon maksajaa ja maksun määräytymistä koskevat tiedot, hoidon kustannukset

Palveluja koskevat tiedot:

- päivittäiset seurantatiedot
- terveydentila ja terveysriskit ja terveydentilan seuranta
- palvelutarpeen ja -toiveiden määrittely, palveluiden suunnittelu, toteutusten kirjaus ja arviointi

Kirjaus ja arviointi

- ongelman tai sairauden määrittely ja määrittelyn perusteet
- suoritettut tutkimukset/konsultaatiot tuloksineen ja lausuntoineen
- hoidon suunnittelu, seuranta, arviointi ja hoitopäätökset perusteluineen
- annettu hoito ja kuntoutus sekä niiden vaikutus
- lääketieteellinen taudin määrittely (diagnoosi) ja hoitotyön diagnoosi
- lääketiedot
- merkinnän tekijöiden virkanimike ja nimi

#### 6. SÄÄNNÖNMUKAISET TIETOLÄHTEET

Uuden asiakkaan tietoja hankitaan luotettavista tietolähteistä: asiakkaalta itseltään, hänen omaisiltaan sekä edellisistä hoitopaikoista asiakkaan / hänen laillisen edustajansa

suostumuksella. Asiakastietoihin on tehtävä merkintä asiakastietojen hankkimisesta ulkopuolisilta. Huolellinen tietojen kartoitus luo pohjan hyvälle hoitosuunnitelman laatimiselle ja hoidolle. Asiakas on velvollinen ilmoittamaan hoidon toteutusta varten tarvittavat tiedot.

Kotihoidon ammattihenkilöt kirjaavat potilaan terveyttä ja sairautta koskevat tiedot, jotka syntyvät hoitotilanteessa havainnoinnin, neuvonnan, tutkimuksen, hoidon tuloksena. Toisista hoito-organisaatioista asiakkaan suostumuksella saadaan hoitoon liittyviä tietoja kuten läheteet, hoitopalauteet ja tutkimustulokset.

## 7. TIETOJEN SÄÄNNÖNMUKAISET LUOVUTUKSET

Rekisterin käyttö kotihoidossa perustuu asiakkaan/omaisen/holhoojan ja hoitavan henkilön/henkilökunnan väliseen palvelusuhteeseen. Tietoja saavat käyttää vain hoitoon ja palveluihin osallistuvat työtehtäviensä mukaisesti. Asiakkaasta tehty merkinnät ovat salassa pidettäviä. Niitä luovutetaan vain asiakkaan/ holhoojan nimenomaisella suostumuksella tai lakiin perustuvan tiedonsaantioikeuden nojalla. Rekisteröidyn ei siis tarvitse esittää nimenomaista tietojen luovutuskieltoa.

Asiakastietoihin on tehtävä merkintä asiakastietojen luovuttamisesta ulkopuoliselle. Asiakastietoihin on tehtävä merkintä, milloin ja mitä tietoja on luovutettu, kenelle tiedot on luovutettu, kuka tiedot on luovuttanut sekä, onko luovutus perustunut asiakkaan kirjalliseen, suulliseen tai asiayhteydestä ilmenevään suostumukseen tai lakiin. Merkintä tulee tehdä myös siitä, jos asiakas on kieltänyt tietojensa luovuttamisen.

Ensisijaisesti asiakastietoja voi luovuttaa vain asiakkaan tai hänen laillisen edustajansa suostumuksella. Suosiaalihuollon asiakaslain 17-18 §:t oikeuttavat kuitenkin tietyissä tilanteissa luovuttamaan salassa pidettäviä tietoja ilman asiakkaan suostumustakin. Pykälissä säädetyin edellytyksin saadaan antaa tietoja,

- jotka ovat välttämättömiä asiakkaan hoidon, huollon tai koulutuksen tarpeen selvittämiseksi, hoidon, huollon tai koulutuksen järjestämiseksi tai toteuttamiseksi taikka toimeentulon edellytysten turvaamiseksi;
- sosiaalietuksia käsittelevälle viranomaiselle tai laitokselle etuutta koskevan väärinkäytöksen selvittämiseksi, jos väärinkäytöstä on perusteltua syytä epäillä;
- pyydettyä tulee antaa tietoja poliisille, syyttäjäviranomaiselle ja tuomioistuimelle, jos se on tarpeen sellaisen rikoksen selvittämiseksi, josta säädetään ilmoitusvelvollisuus rikoslain (39/1889) 15 luvun 10 §:ssä, taikka jonka enimmäisrangaistus on vähintään neljä vuotta vankeutta;
- oma-aloitteisestikin kun epäillään 3 kohdassa mainittua rikosta tai sitä vähäisempää rikosta, jos se on välttämätöntä lapsen edun taikka erittäin tärkeän yleisen tai yksityisen edun vuoksi.

Lisäksi sosiaalihuoltolain 48§ johdosta toiminnassa pätee ilmoitusvelvollisuus, jonka mukaan salassapitosäädännöksestä voidaan poiketa, jos työntekijä tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Tällöin



työntekijällä on velvollisuus raportoida asiasta toiminnasta vastaavalle henkilölle. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Sosiaalihuoltolain 49§ mukaan edellä 48§:n 2 momentissa tarkoitetun ilmoituksen vastaanottaneen henkilön tulee käynnistää toimet epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan poistamiseksi. Henkilön on ilmoitettava asiasta salassapitosäännösten estämättä aluehallintovirastolle, jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa ei korjata viivytyksettä.

Erikseen on säädetty sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskuksen oikeudesta saada laissa säädetyin edellytyksin tilastotarkoituksia varten eräitä laissa tarkemmin määriteltyjä sosiaalihuollon tietoja (laki sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskuksen tilastotoimesta 409/2001). Asiakkaan poistuttua palveluiden piiristä SuperHoivan kotihoito luovuttaa asiakastiedot sen kunnan asiakaskirjastoon, johon asiakas kuuluu.

Sosiaali- ja terveysalan tutkimus ja kehittämiskeskus (STAKES) ja Lääkelaitos ovat terveydenhuollon valtakunnallisista henkilörekistereistä annetun lain (556/1989) mukaan oikeutettuja pitämään terveydenhuollon valtakunnallisia keskusrekistereitä ja saamaan terveydenhuollon laitoksilta asetuksella 774/1989 säädetyt tiedot. Kotihoito luovuttaa tämän perusteella tietoja seuraaviin rekistereihin:

- hoitoilmoitusrekisteri (HILMO)
- Tiedot luovutetaan määrämuotoisilla asiakirjoilla asiakastietojärjestelmästä

## 8. TIETOJEN SIIRTO EU:N TAI ETA:N ULKOPUOLELLE

Tietoja ei luovuteta ilman asiakkaan pyyntöä / lupaa EU:n tai ETA:n ulkopuolelle.

## 9. REKISTERIN SUOJAUKSEN PERIAATTEET

Rekisterin tiedot ovat salassa pidettäviä. Tietoja käsitteleviä työntekijöitä koskee vaitiolovelvollisuus. Asiakirjat säilytetään asiakkaan hoidon ajan SuperHoivan toimistossa valvonnan alaisena lukituissa kaapeissa. Käynnin tai hoitojakson päätyttyä, kun hoitojaksoa koskevat tiedot on kirjattu kertomukseen, se siirretään arkistoon. Arkistolle on nimetty arkistovastaava, joka vastaa arkistossa olevien tietojen suojaamisesta luvattomalta käytöltä. Rekisterin säilytyksessä noudatetaan arkistolaitoksen ja sosiaali- ja terveysministeriön antamia määräyksiä asiakirjojen säilytysajoista ja hävittämisestä.

Henkilökunta kirjaa tiedot henkilökohtaisilla tunnuksillaan asiakastietojärjestelmään. Tunnukset henkilökunnalle antaa palvelupäällikkö. Asiakastietojärjestelmän tiedot tallennetaan palvelimelle, jota huolletaan ja ylläpidetään tietosuojamääräysten mukaisesti. Tiedot varmuuskopioidaan säännöllisesti.

## 10. TARKASTUSOIKEUS

Asiakas voi esittää tarkastuspyynnön omiin tietoihinsa henkilökohtaisesti tai kirjallisesti kotihoidossa. Pääsääntöisesti tarkastusoikeus toteutetaan siinä yksikössä, jossa tiedot ovat

syntyneet. Tiedot antaa ammattihenkilö pyytäjän esittämässä laajuudessa ja pyydettyä kirjallisena.

Jos tietopyyntö koskee eri yksiköissä syntyneitä asiakirjoja, tiedot kokoaa se yksikkö, jonka vastuulle asiakas kuuluu tai on kuulunut tai jossa hän on ollut viimeksi hoidossa. Mikäli tietoja ei voida lain mukaan antaa, annetaan siitä kirjallinen kieltäytymistodistus.

Tarkastuspyynnön epäämisestä päätöksen tekee yksikön johtaja. Rekisteröity voi saattaa asian tietosuojavaltuutetun käsiteltäväksi.

## 11. OIKEUS VAATIA TIEDON KORJAAMISTA

Tiedoissa havaitut virheet ja puutteet korjataan niiden tultua ilmi oma-aloitteisesti tai asiakkaan vaatimuksesta. Palveluja, terveyttä ja sairautta koskevat merkinnät korjataan siten, että muutettu tieto on saatavissa esille tarvittaessa. Korjauksen yhteyteen merkitään korjauksen tekijän nimi ja päivämäärä. Virheellistä tietoa ei poisteta kokonaan. Tarpeeton tieto kuitenkin poistetaan. Asiakkaan vaatiessa tiedon korjaamista hän tekee tietoa/tietoja koskevan oikaisupyynnön kirjallisesti siihen yksikköön, jossa merkintä on tehty. Mikäli asiakkaan vaatimusta tiedon korjaamisesta ei hyväksytä, siitä annetaan kirjallinen kieltäytymistodistus, josta ilmenee syy(t) tiedon korjaamisen epäämiseen. Kielteiseen päätökseen liitetään ohjaus asian saattamiseksi tietosuojavaltuutetun käsiteltäväksi.

## 12. MUUT HENKILÖTIETOJEN KÄSITTELYYN LIITTYVÄT OIKEUDET

Henkilötietolain 30 §:n mukaan rekisteröidyllä on oikeus kieltää rekisterinpitäjää käsittelemästä häntä itseään koskevia tietoja suoramainontaa, etämyyntiä ja muuta suoramarkkinointia sekä markkina- ja mielipidetutkimusta samoin kuin henkilömatrikkelia ja sukututkimusta varten. Asiakastietoja voidaan käyttää asiakas- ja/tai omaistyytyväisyystutkimuksen tekemistä varten. Tutkimuksesta saatuja tietoja käytetään palveluiden kehittämiseen asiakkaidemme parhaaksi.

### **Asiakirjojen arkistoinnin toteuttaminen**

Asiakkaat ovat joko itse maksavia asiakkaita, joiden hoitoon ei liity viranomaispäätöksiä, tai asiakkaita, joiden hoidon tarve on viranomaispäätöksellä perusteltu. Tiedot arkistoidaan SuperHoivan toimesta. Kuntien ostopalvelutilanteissa toimintaan kunnan ohjeiden mukaisesti kyseisen asiakkaan kohdalla.

### **Tiedonkulun järjestäminen asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien toimijoiden kanssa**

Eri tavoin palvelukokonaisuudessa mukana olevien toimijoiden tiedonkulkuun on erilaisia tapoja. Vastuuhoitajalla on iso merkitys asiakkaan hoitoprosessin ja siihen liittyvien palveluiden koordinoinnissa ja tiedonkulun organisoinnissa. Hoitoprosessissa mukana olevat tahot pääsevät lukemaan tarvittavat tiedot asiakastietojärjestelmästä. Kirjaamisesta on omat ohjeistukset, joilla pyritään varmistamaan riittävä tiedonkulku eri työvuorojen välillä ja hoitoprosessin edetessä.

Apteekkiin lähetetään asiakkaan tarvittavat sopimukset kirjallisena (annosjakelu-, kanta-asiakassopimus, suoraveloitussopimus) sekä faksilla lääkemääräykset ja lääketilaukset. Asiakastietojärjestelmästä saa tulostettua tarvittavan tiedon myös mukaan esimerkiksi hammaslääkärille ja tarvittaessa asukkaan edunvalvojalle. Tärkeimmät hoitoon liittyvät sidosryhmät kutsutaan tarvittaessa hoitoneuvotteluun. Siivousfirmalle asiakkaan toiveet siirtyvät joko asiakkaalta suullisesti tai kotihoidon henkilökunnan kautta.

### **Asiakastietojen käsittelyn kehittämissuunnitelma**

Asiakastietojen käsittelyyn käytettävää tietojärjestelmä uudistetaan tulevaisuudessa mm. rakenteisen kirjaamisen vaatimuksia vastaavaksi. RAI-mittarit ovat käytössä asiakkaiden toimintakyvyn arvioinnissa. Asiakastietojärjestelmän integraatiota eri järjestelmien kanssa pyritään kehittämään tarpeen mukaan.

## **13. Alihankintana tuotettujen palvelujen omavalvonta**

### **Alihankkijoilta ostettujen palveluiden laadun valvonta**

SuperHoiva Oy:llä voi olla tulevaisuudessa useita alihankkijoita. Esimerkiksi ruoka- ja kuljetuspalvelut ovat lähitulevaisuuden mahdollisia alihankintoja. Alihankkijoilla tarkoitetaan sekä tavarantoimittajia että palveluntuottajia. Alihankkijoiden huolellinen valinta ja hyväksyminen kuuluvat yrityksen sosiaalisen vastuun piiriin. Tästä syystä on tärkeää huolehtia siitä, että alihankkijoilta, joiden kanssa laaditaan pidempi yhteistyösopimus, vaaditaan todistukset verojen, sosiaaliturvamaksujen ja eläkevakuutusmaksujen maksamisesta ja mahdollisesti henkilöstöä kokevista työluvista.

Alihankkijoita ei ole pakko kilpailuttaa, mutta suuren kokonaisuuden kyseessä ollessa järjestetään kilpailutus. Kilpailutuksessa määritetään laatutaso ja ratkaisevana tekijänä on tarjottu laatu sekä hinta. Mikäli tarjoukset täyttävät tarpeemme, tulemme hyväksymään kokonaistaloudellisesti edullisimman tarjouksen. Hyväksymiseen vaikuttavat

- tarjottu laatu ja tekninen taso
- toiminnalliset ominaisuudet
- tekninen tuki ja jälkihuolto
- toimituspäivä
- toimituskausi tai suorituskausi
- pyydettyjen tietojen antaminen
- mahdolliset muut sopimusehdot (esim. sopimuksen irtisanomisaika)
- hinta (taloudellinen vastuu)

Tarjoajan kelpoisuusvaatimukset

Seuraavat lain ja käytännön edellyttämät kelpoisuusvaatimukset on määritetty sovellettavaksi alihankkijoiden valinnassa.

- 1) Taloudelliset edellytykset: Ei verovelkoja tai maksamattomia sosiaalivakuutusmaksuja

- 2) Tekniset edellytykset: Tuotanto lainsäädännön mukainen. Mahdolliset muut tarjouspyynnössä esitettävät vaatimukset.
- 3) Toiminnalliset edellytykset: Hankinnan kokoon ja laatuun nähden riittävä kapasiteetti sekä toimitusvarmuus. Esimerkiksi elintarvikehankinnoissa omavalvontasuunnitelman ja tuoteturvallisuuden taso todennettu (kylmäketju, omavalvonta, näytteet) Tuotteen laadunvarmistus todennettu Mahdolliset muut tarjouspyynnössä esitettävät vaatimukset.

#### Tuotteiden vähimmäisvaatimukset

Kaikkien tuotteiden on täytettävä kansalliset laatuvaatimukset. Tilaaja voi pyytää tiedon tuotteiden jäljitettävyydestä (tuotteen alkuperämaa, ja niiden tuotteiden osalta, joissa tarpeen, onko toimittajalla tietoa raaka-aineiden alkuperämaasta ja/tai tietoa raaka-aineiden käsittelymaasta). Muut tarjouspyynnössä esitetyt vaatimukset; esimerkiksi edellytetään elintarvikkeiden ja niiden käsittelyn turvallisuus sekä elintarvikkeiden hyvä terveydellinen ja muu elintarvikemääräysten mukainen laatu.

#### Sopimusehdot

Toimittajalla on (laadun)varmistusjärjestelmä, jolla varmistetaan, että toimitetut tuotteet/palvelut täyttävät vaatimukset. Tarjottavien tuotteiden tulee soveltua SuperHoivan palvelu- ja tuotekonseptiin sekä toiminta-ajatuksen. Alihankkija vakuuttaa ja sitoutuu siihen, ettei sen toimittamien tavaroiden/palveluiden ostaminen vaaranna tai vahingoita yrityksen mainetta ja asiakassuhteita. Korvausmenettelystä sovitaan erikseen suhteessa aiheutuneeseen vahinkoon.

#### Käyttö- ja huolto-ohjeet

Vakuutusasiat, takuuasiat, toimitusvarmuus, tavoite (100 %)

Virheellisestä palvelusta / tuotteesta tilaaja tekee reklamaation toimittajalle kirjallisesti. Virheellisen palvelun / tuotteen toimituksen hyvityksestä sovitaan sopimusehdoissa. Puutteellisissa toimituksissa esimerkiksi tavarantoimittaja toimittaa reklamaation saatuaan tilaajan kanssa sovitun vastaavan tuotteen tilaajalle ilman kuljetus veloituksia. Myöhästyneissä toimituksissa on alihankkijan neuvoteltava tilaajan kanssa uudesta toimitusajankohdasta ja hyvitys menettelystä. Aikataulujen muutoksesta sovitaan tilaajan ja toimittajan kesken Ostolasku lähetetään ensisijaisesti verkkolaskuna. Mikäli verkkolasku ei ole mahdollinen, toimitetaan lasku SuperHoivan tilitoimistoon, jossa se skannataan sähköiseen järjestelmään. Laskunmaksuaika pyritään neuvottelemaan mahdollisimman pitkäksi Toimituksissa tärkeitä huomiota vaativia asioita ovat mm. toimitus kellonajat (sisällytettävä sopimusehtoihin) hissien kuormituskapasiteetti, tavarantoimittajat ottavat mukaansa rullakot ja tyhjat laatikot Elintarvikkeiden toimituksessa tarjoajalla on oltava käytössä elintarvikkeiden riskienhallintajärjestelmä. Suurimpien alihankkijoiden kanssa sovitaan säännölliset tapaamiset, joissa käydään läpi toteutunut laatutaso ja sovitaan

jatkotoimenpiteistä. Pienempien toimijoiden kanssa tapaamiset järjestetään tarvittaessa tai asioista sovitaan puhelimitse / sähköpostitse.

### **Luettelo alihankkijoista**

Toistaiseksi SuperHoiva Oy:llä ei ole alihankkijoita. Tulevaisuudessa toiminnan käynnistyttyä alihankkijoiden kanssa tehdään sopimuksia asiakkaiden tarpeiden mukaan sopimuksia esimerkiksi ruokapalveluista.

## **14.Omavalvonnan toteuttamisen seuranta ja arviointi**

### **Yksikön omavalvonnan toteutumisen seuranta**

Omavalvonnan toteutumisen seuranta sisällytetään johdon katselmuksiin, jotka tehdään johtoryhmän kokouksissa. Omavalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain. Palveluiden johtaja on vastuussa omavalvontasuunnitelman kokonaisvaltaisesta toteutumisesta ja vastuuden delegoimisesta esimiehille ja muille yhteistyötahoille. Omavalvonnan seurannan varmistamiseksi siihen liittyviä asiakirjoja on säilytettävä 10 vuotta.

### **Omavalvontasuunnitelman päivittämis prosessi**

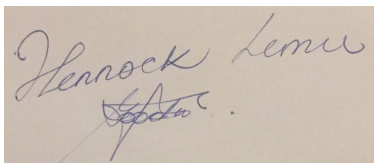
Omavalvontasuunnitelma päivitetään tarpeen vaatiessa ja vähintään kerran vuodessa. Menettely ohjeisiin tulleet muutokset kirjataan viiveettä omavalvontasuunnitelmaan. Omavalvontasuunnitelma vahvistetaan vuosittain, vaikka muutoksia ei vuoden aikana olisi tehtykään. Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa palvelujohtaja. Havaitessaan puutteita omavalvontasuunnitelmassa valvontaviranomainen voi vaatia sen täydentämistä, korjaamista tai muuttamista.

Espoossa 29.7.2021

Lemu Hennock Solomon

Palveluiden johtaja

Hallinto & henkilöstöjohto

A rectangular box containing a handwritten signature in dark ink. The signature appears to read 'Hennock Lemu' with a stylized flourish below it.