



Klaneettitie 6 A, 00420 Helsinki
3258415-1

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

Päivitetty 27.9.2024

SISÄLTÖ

1. Palveluntuottajaa koskevat tiedot
2. Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet
3. Riskinhallinta
4. Oma- ja valvontasuunnitelman laatiminen
5. Asiakkaan asema ja oikeudet
6. Palvelun sisällön omavalvonta
7. Asiakasturvallisuus
8. Asiakastietojen käsittely
9. Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta
10. Oma- ja valvontasuunnitelman seuranta

1. PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja: Cinco Care Oy

Sijaintikunta: Vantaa

Y-tunnus: 3258415-1

Palvelumuodot: Kotihoito ja tukipalvelut (kotihoito)

Toimitilat: Klaneettitie 6 A, 00420 Helsinki, Itäkatu 1-5 00930 Helsinki

Postiosoite: Ruukuntekijäntie 13 E 20 Vantaa 01600

Puhelin numero: 0413122708

Sähköposti: info@cincocare.fi

OID –tunnus: 1.2.246.10.32584151.10.2 sosiaalipalvelut
1.2.246.10.3258151.10.2 lupa yksityiset terveydenhuollon palvelut

2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

TOIMINTA-AJATUS

Omavalvontasuunnitelman laadinnassa kotihoidon ja kotisairaanhoidon palveluiden tuottamiseen liittyy useita tärkeitä näkökulmia, jotka on syytä tarkentaa ja selkeyttää. Tässä on Cinco Care:n täsmennetty versio kotihoidon palveluiden kuvauksesta, erityisesti painottaen asiakasturvallisuutta, hoidon yksilöllisyyttä ja palvelun laadun valvontaa.

Kotihoidon palvelut sosiaalihoitolain 19a § mukaisesti

Kotihoidon palvelut tarjoavat kokonaisvaltaista tukea ikääntyneille ja toimintakyvyltään alentuneille henkilöille. Palvelut räätälöidään yksilöllisen tarpeen mukaan ja perustuvat asiakkaan kotikunnan tekemään palvelutarpeen arviointiin sekä pohjautuvaan palvelu- ja hoitosuunnitelmaan. Kotihoidossa keskitytään seuraaviin palveluihin:

1. Hoito ja huolenpito

Asiakkaiden avustaminen päivittäisissä henkilökohtaisissa toimissa, kuten peseytymisessä, pukeutumisessa, ihon hoidossa ja ravitsemuksesta huolehtimisessa. Tärkeä osa hoitoa on varmistaa, että asiakkaan kokonaisvaltainen terveys ja hyvinvointi säilyvät mahdollisimman hyvänä.

2. Toimintakykyä ja vuorovaikutusta edistävä ja ylläpitävä toiminta

Kotihoidon tavoitteena on ylläpitää ja edistää asiakkaan toimintakykyä. Tämä voi tarkoittaa erilaisten liikkumista tukevien apuvälineiden käyttöä, sosiaalisen kanssakäymisen ja henkisen vireyden ylläpitoa sekä vuorovaikutuksen edistämistä.

3. Suoriutumista tukeva muu toiminta

Tähän kuuluu asiakkaan arjessa selviytymisen tukeminen. Esimerkkinä voidaan mainita päivittäisissä toiminnoissa avustaminen, kuten apu kodin järjestyksessä ja puhtaudessa. Tämä toiminta tukee asiakkaan mahdollisimman itsenäistä elämää kotona.

Kotisairaanhoido terveydenhuoltolain 25 § mukaisesti

Kotisairaanhoido on asiakkaiden terveydenhoidollisten tarpeiden mukaista hoitoa, joka kattaa muun muassa seuraavat toiminnot:

- Sairaanhoidolliset toimenpiteet, kuten haavahoidot, lääkehoidon toteutus ja sen seuranta.
- Pikanäytteiden ottaminen ja tarvittaessa lähettäminen jatkotutkimuksiin.
- Tiivis yhteistyö alueellisen kotihoidon tai tilaajatahon kanssa, mukaan lukien säännölliset väliarviot ja RAI-arvioinnit asiakkaan tilasta ja hoidon tarpeen muutoksista.

Tukipalvelut

Kotihoidon ohella tarjoamme tukipalveluita, jotka parantavat asiakkaan elämänlaatua ja tukevat heidän itsenäistä asumistaan:

- **Kotisiivous ja pyykkihuolto:** Kodin puhtaudesta ja järjestyksestä huolehtiminen on tärkeää sekä fyysisen että henkisen hyvinvoinnin kannalta. Puhdas ja siisti ympäristö edistää turvallisuutta ja auttaa ylläpitämään asiakkaan toimintakykyä.
- **Saattaja-apu:** Saattaja-avun tarkoituksena on tukea asiakasta liikkumisessa kodin ulkopuolella esimerkiksi lääkärikäynneillä tai muissa tarpeellisissa asioissa.
- **Asumisen tukipalvelut:** Tarjoamme tukea esimerkiksi kauppa- ja ravintopalveluiden saamisessa sekä avustamme erilaisten hakemusten ja sosiaalisten verkostojen ylläpidossa.

Ympäristön puhtaus ja siisteys

Asiakkaan kodin siisteys ja järjestys vaikuttavat merkittävästi heidän yleiseen hyvinvointiinsa ja turvallisuuteensa. Terveystuollon koulutukseen sisältyy ympäristön puhtauden tärkeys, sillä siisti ja puhdas koti vähentää infektioriskejä ja tukee asiakkaan fyysistä terveyttä. Lisäksi tavaroiden pitäminen tutuilla paikoillaan lisää muistisairaiden turvallisuutta ja helpottaa arjessa toimimista.

Asiakkaan turvallisuuden varmistaminen

Kotihoidon aikana kiinnitetään erityistä huomiota turvallisuuteen, riskien ennaltaehkäisyyn ja epäkohtiin puuttumiseen. Päivittäisessä työssä tunnistetaan mahdollisia riskejä, kuten liikkumiseen liittyvät vaarat, ja pyritään ehkäisemään tapaturmia ennakoivilla toimenpiteillä.

Hoitohenkilökunta seuraa asiakkaan terveydentilaa ja tekee tarvittaessa muutoksia hoitosuunnitelmaan.

Muu tuki ja avustaminen

Hoidon ja huolenpidon ohella kotihoitopalvelut voivat sisältää avustusta esimerkiksi muiden palveluiden hankinnassa. Asiakkaan tarpeen mukaan autamme järjestämään ruokapalveluita, kuten kauppakassipalveluita tai ateriapalveluita, sekä tuemme erilaisten hakemusten tekemisessä ja yhteyksissä sosiaalisiin verkostoihin ja Helsingin osto ja valvonta yksikön asiakasohjaajille.

Arvioinnit ja seuranta

Osana Cinco Care:n laadunvalvontaa ja omavalvontaa toteutamme säännöllisesti väliarvioita asiakkaan toimintakyvystä ja hyvinvoinnista. RAI-arvioiteja käytetään työkaluna asiakkaan kokonaistilanteen kartoittamiseksi ja hoidon vaikuttavuuden seuraamiseksi. Näin varmistetaan, että palvelut vastaavat asiakkaan muuttuvia tarpeita.

Omavalvontasuunnitelmassa nämä kohdat muodostavat perustan kotihoidon laadun varmistamiselle ja asiakkaiden turvallisuuden ylläpitämiselle. Jokainen asiakkaan saama palvelu arvioidaan ja seurataan säännöllisesti, jotta voidaan taata hoidon yksilöllisyys ja korkea laatu.

ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Cinco Care Oy toiminta perustuu kolmeen keskeiseen arvoon:

ihmisarvo, itsemääräämisoikeus ja luottamus.

Yrityksen arvot:

1. **Ihmisarvo:** Jokaisella on syntymästä lähtien luovuttamaton ihmisarvo, joka säilyy elämän loppuun saakka ja ulottuu kuoleman jälkeiseenkin kunnioitukseen. Ihmisarvon kunnioittaminen tarkoittaa jokaisen yksilön tasavertaista ja arvokasta kohtelua.
2. **Itsemääräämisoikeus:** Jokaisella on oikeus tehdä omia valintoja ja elää oman arvomaailmansa mukaisesti. Itsemääräämisoikeus on vapautta elää itsenäisesti ja vaikuttaa omiin päätöksiin.
3. **Luottamus:** Luottamus on keskeinen osa palvelua, ja se tarkoittaa sekä asiakkaan luottamusta siihen, että sovitusta asioista pidetään kiinni, että hoitohenkilökunnan luottamusta asiakkaan itsenäiseen toimijuuteen.

Yksikön toimintaperiaatteet:

1. **Asiakaskeskeisyys:** Kaikki palvelut suunnitellaan ja toteutetaan asiakkaan tarpeet, toiveet ja tavoitteet etusijalle asettaen.

2. **Luotettavuus:** Palveluiden tulee olla johdonmukaisia ja ennakoitavia, jotta asiakas voi luottaa niihin täydellisesti.
3. **Kokonaisvaltaisuus:** Asiakkaan hyvinvointi huomioidaan kokonaisuutena ; Fyysinen, henkinen ja sosiaalinen hyvinvointi otetaan kaikessa toiminnassa huomioon.
4. **Jatkuvuus:** Pitkäjänteinen ja jatkuva hoitosuhde luo perustan luottamukselle ja hoidon laadulle.
5. **Sitoutuminen:** Henkilökunta on sitoutunut tuottamaan laadukasta, turvallista ja asiakasta kunnioittavaa palvelua.
6. **Turvallisuus ja vuorovaikutus:** Asiakkaan turvallisuus ja avoin vuorovaikutus ovat ensisijaisia kaikessa toiminnassa.

Kotiin tarjottavat palvelut:

Palvelut toteutetaan aina **luottamuksellisesti** ja **luonnollisesti**. Asiakkaan **itseään määräämisoikeutta** sekä hänen tapojaan ja tottumuksiaan kunnioitetaan. Asiakasta tuetaan tekemään itsenäisiä päätöksiä ja suoriutumaan mahdollisimman omatoimisesti.

Palveluissa hyödynnetään **kuntouttavaa työtä**, joka rohkaisee asiakasta omatoimisuuteen ja vahvistaa hänen kykyään toimia itsenäisesti. Jokainen kohtaaminen perustuu kunnioitukseen ja yhteistyöhön, jossa asiakas on keskiössä. Toimintaa ohjaa kaupungin **sääntökirja ostopalveluiden tuottamisesta**, mikä varmistaa, että palvelut ovat laadukkaita ja kaupungin määrittelemien standardien mukaisia.

Cinco Care Oy palvelut perustuvat siis syvään kunnioitukseen asiakasta kohtaan, pyrkimykseen lisätä asiakkaan omatoimisuutta ja luottamukseen, joka rakentuu jatkuvuuden ja asiakaslähtöisyyden kautta.

3. RISKINHALLINTA

Riskinhallinta kotiin annettavissa kotipalveluissa on olennainen osa toiminnan turvallisuuden ja laadun varmistamista. Seuraavat ohjeet auttavat riskien hallinnassa ja ennaltaehkäisevät mahdollisia vaaratilanteita:

- a) **Turvallinen työympäristö:** Työnantaja vastaa siitä, että työympäristö on mahdollisimman turvallinen työntekijöille. Tämä sisältää tilojen asianmukaisen järjestelyn, työvälineiden ja -materiaalien turvallisen säilytyksen sekä esteiden poistamisen kulkureiteiltä.
- b) **Riittävä ja ajantasainen ammattitaito:** Työntekijöiden on saatava jatkuvaa koulutusta, joka kattaa muun muassa siivousmenetelmät, työturvallisuusasiat sekä ergonomian. Tämän avulla varmistetaan, että työntekijät pystyvät suoriutumaan tehtävistään turvallisesti ja tehokkaasti.
- c) **Kyky sopeutua muuttuviin työolosuhteisiin:** Työntekijöiden on oltava valmiita sopeutumaan erilaisiin työtilanteisiin ja asiakaskohteisiin. Tämä

sisältää myös kyvyn reagoida nopeasti odottamattomiin tilanteisiin, kuten asiakkaan tarpeiden muutoksiin tai työympäristön muutoksiin.

- d) **Riittävä ja ajantasainen ohjeistus työnantajalta:** Työnantajan vastuulla on antaa selkeät ja ajantasaiset ohjeet työtehtävistä, turvallisuustoimenpiteistä sekä asiakkaan erityistarpeista. Ohjeistuksen tulee olla helposti työntekijöiden saatavilla ja päivittyä tarvittaessa.
- e) **Asialliset työvälineet:** Työnantajan tulee tarjota työntekijöille asianmukaiset ja turvalliset työvälineet. Huonokuntoiset tai puutteelliset työvälineet voivat lisätä tapaturmariskiä ja heikentää työn laatua.
- f) **Turvallinen asiakaskohde:** Asiakaskohteen tulee olla turvallinen sekä asiakkaan että työntekijän näkökulmasta. Tämä sisältää esimerkiksi esteettömät kulkureitit, riittävän valaistuksen ja mahdollisten vaaratekijöiden poistamisen.
- g) **Ympäristöystävälliset siivous- ja puhdistusaineet:** Siivouspalveluissa tulee suosia ympäristöystävällisiä ja turvallisia aineita, jotka ovat sekä asiakkaiden että työntekijöiden terveydelle haitattomia.
- h) **Työntekijän suojautuminen:** Työntekijöille on tarjottava asianmukaiset suojarusteet, kuten käsineet, hengityssuojaimet ja tarvittaessa suojalasit. Lisäksi tulee huolehtia käsihygieniasta ja varmistaa, että siivousmenetelmät eivät vaaranna työntekijän terveyttä.

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Cinco Care:n omavalvonnan onnistuminen perustuu riskienhallintaan, jossa tunnistetaan ja korjataan asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavat tekijät. Riskien ennaltaehkäisy ja epäkohtiin puuttuminen vaativat monipuolista arviointia palvelun eri osa-alueilla. Mahdollisia riskejä voivat olla esimerkiksi riittämätön henkilöstömitoitus tai asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittaminen ilman perusteita. Myös ympäristöstä, kuten esteettömyydestä tai toimimattomista laitteista johtuvat tekijät voivat lisätä riskejä.

Riskienhallinnan edellytyksenä on avoin keskustelukulttuuri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja omaiset voivat tuoda esille havaitsemiaan puutteita. Tämä auttaa ennaltaehkäisemään vaaratilanteita ja kehittämään toimintaa jatkuvasti.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsittelyminen

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan, tilaajan ja tarvittaessa omaisen kanssa.

Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

Yrityksellä on vastuuvakuutus, joka kattaa huomattavan summan taloudellista vahin-koa, mikäli sellaista tapahtuisi. Tapahtumasta pitää ilmoittaa heti vastuuhenkilölle, joka on yhteydessä asiakkaaseen tai omaiseen ja ilmoittaa tilaajalle tapahtuman ja miten se korjataan.

Käsittely alkaa anteeksipyyntöillä asiakkaalta, jos haitta on kohdistunut asiakkaaseen.

Haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet kirjataan asiakkaan dokumentaatioon ja erilliseen haittatapahtuma seurantaan. Se kuvataan niin tarkasti kuin on mahdollista todellisten tapahtumien perusteella. Kerrotaan kuka oli töissä, mitä piti tapahtua, mitä tapahtui ja mahdollisesti miksi tilanne muuttui ennalta suunnitellusta.

Seuraukset käydään läpi ja selvitetään kaikille mitä mahdollisia korvauksia voi tulla, ja miksi.

Jos asiassa selviää selvä syy, mietitään sen "syy" poistamisen mahdollisuus, miten ja millä uusilla järjestelyillä. Sama toimintatapa koskee alihankkijoita, joilla on oman toiminnan vastuuvakuutus.

Riskien tunnistaminen

Riskienhallinnan prosessissa sovitaan, miten riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan. Riskien tunnistaminen on jokapäiväistä työtä, joka alkaa riskien ja tapaturman syntymekanismien ymmärtämisestä.

Kotihoidon asiakkaille tehdään palvelusuhteen alussa turvallisuuskatsaus, jossa kartoitetaan kodin turvallisuus asiakkaan näkökulmasta ja pyritään yhdessä asiakkaan ja omaisten kanssa minimoimaan havaitut epäkohdat.

Cinco Care tulee tunnistaa myös mahdolliset yhteiskunnalliset riskit ja häiriötilanteet, joilla voi olla haitallinen vaikutus toimintaan. Jatkuvuuden hallinta ja tietoturvariskien tunnistaminen ovat tärkeitä yrityksen, työntekijöiden ja asiakkaiden kannalta.

Riskienhallinnan olennainen osa on aktiivinen riskien tunnistaminen ja niiden ennaltaehkäisy. Työntekijät osallistuvat tähän prosessiin seuraavilla tavoilla:

- a) **Yhteisesti keskustelemalla:** Mahdolliset riskit ja epäkohdat käydään läpi tiimipalaverissa tai työntekijöiden välisissä keskusteluissa. Avoin viestintä auttaa tunnistamaan ongelmia jo varhaisessa vaiheessa.
- b) **Kirjaamalla toiminnanohjausjärjestelmään:** Riskit ja poikkeamat dokumentoidaan asianmukaisesti toiminnanohjausjärjestelmässä, jotta ne voidaan seurata ja analysoida myöhempää korjaamista varten.

- c) **Minimoimalla riskit omassa toiminnassa:** Työntekijöitä kannustetaan tunnistamaan omassa työssään mahdollisesti ilmenevät riskit ja minimoimaan niitä noudattamalla turvallisuusohjeita ja parhaita käytäntöjä.
- d) **Hankintapyyntö uusista, asiallisista työvälineistä:** Työntekijöiden tulee tehdä hankintapyyntöjä, jos työvälineet ovat vanhentuneita tai turvallisuusriskin aiheuttavia. Tämä auttaa ylläpitämään turvallista työympäristöä.

Ilmoitusvelvollisuus

Sosiaalihuollon henkilöstön 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 hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle, ilmoituksen vastaanottaneen, toiminnasta vastaavan esihenkilön, tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle.

Yksikön omavalvonnassa on edellä määritelty, miten riskienhallinnan prosessissa toteutetaan epäkohtiin liittyvät korjaavat toimenpiteet. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi työn alle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle.

Henkilökunta voi tuoda kaikki havaitsemansa epäkohdat esille suoraan esihenkilölle suullisesti , kirjallisesti tai myös nimettömänä.

Ilmoitus pitää tehdä myös silloin, kun epäasiallinen kohtelu kohdistuu työntekijään työpaikkakiusaamisena, häiriköintinä tai syrjintänä. Tällöin ilmoitus tehdään esimiehelle tai, jos kiusaaja on esimies, johtajalle tai **työsuojeluviranomaiselle p. 0295 016 620 .**

Vastuu riskienhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehittämisessä on toiminnasta vastaavalla sairaanhoitajalla / vastuu henkilöllä, mutta työntekijöiden tulee ilmoittaa havaituista riskeistä johdolle.

Asiakkaat ja omaiset voivat tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit kirjallisesti, suullisesti yhteisesti koolle kutsutussa palaverissa.

Riski tai epäkohta / laatupoikkeama käsitellään yhdessä kaikkien osapuolien kanssa. Palaverin tarkoitus on selvittää mitä meni vikaan, mitä oikeastaan tapahtui / tapahtuu, miksi ja mistä epäkohta on syntynyt. Ei etsitä syyllistä vaan ratkaisua tilanteeseen.

Selvityksen tarkoitus on myös esittää muutos tilanteeseen. Sellainen muutos, joka on kaikkien mielestä hyväksyttävä tapa epäkohdan poistumiseen tai hyväksyttävälle tasolle.

Sovitaan myös uusi arviointi ajankohta asian seuraamiseksi ja mahdollista uudelleen käsittelyä varten.

Riskien käsitteleminen

Haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet käsitellään seuraavasti:

- a) **Yhdessä keskustelemalla:** Haittatapahtumista tai vaaratilanteista keskustellaan työntekijöiden kesken, ja tarvittaessa mukaan otetaan asiakas, omainen tai muu yhteyshenkilö. Tämä mahdollistaa tilannetta koskevien eri näkökulmien huomioon ottamisen ja tarjoaa mahdollisuuden löytää toimivia ratkaisuja yhdessä.
- b) **Tapaturmailmoitus/Poikeamalomake:** Työtapaturmat kirjataan viralliseen tapaturmailmoitukseen. Tämä varmistaa, että kaikki tapaturmat dokumentoidaan asianmukaisesti ja niiden käsittelyssä noudatetaan lainsäädännön mukaisia prosesseja.
- c) **Turvallisuusilmoitus-kaavake:** Läheltä piti -tilanteet tai muut vaaratilanteet kirjataan turvallisuusilmoitus-kaavakkeeseen, jonka avulla voidaan arvioida ja analysoida tilanteen vakavuutta ja ryhtyä tarvittaviin korjaaviin toimenpiteisiin.

Korjaavat toimenpiteet

Riskienhallinnan prosessissa sovitaan todettujen haittatapahtumien ja epäkohtien korjaamiseen liittyvistä toimenpiteistä. Muutosta vaativien laatupoikkeamien syyt selvitetään ja suunnitellaan tarvittavat toimenpiteet muutoksen aikaansaamiseksi. Korjaavista toimenpiteistä tehdään kirjaukset omavalvonnan seuranta-asiakirjaan.

Korjaavien toimenpiteiden aikataulu, vastuuhenkilöt, dokumentoinnin tapa, dokumentoinnin vastuuhenkilö ko. tapahtumassa, seuraava tarkastelu ajankohta. Kaikesta kerrotaan koko henkilöstölle, varmistetaan että kaikki ymmärtävät asian ja siihen liittyvät muutokset myös käytännön tasolla. Jokainen kuittaa saaneensa tiedon ja ymmärtävän-sä sen sisällön.

Sovituista muutoksista työskentelyssä ja muista korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille sekä kirjallisesti, että suullisesti. Kirjallises-ti ensisijaisesti sähköpostilla. Tapahtumasta riippuen myös yhteisessä palaverissa, jol-loin kysymyksille on mahdollisuus

Laatupoikkeamat ja läheltä piti -tilanteet edellyttävät nopeita korjaavia toimenpiteitä:

- **Kirjaaminen ja analysointi:** Kaikki laatupoikkeamat ja läheltä piti -tilanteet kirjataan ja analysoidaan. Tämä mahdollistaa tapahtumien perusteellisen

tarkastelun, jotta vastaavat tilanteet voidaan ehkäistä tulevaisuudessa.

- **Toimintamallien tai työvälineiden muuttaminen:** Kirjausten perusteella toimintamalleja tai työvälineitä päivitetään ja parannetaan. Tämä voi tarkoittaa esimerkiksi uusien työvälineiden hankintaa tai turvallisempien työtapojen käyttöönottoa.
- **Inhimillisen erehdyksen käsittely:** Jos tapahtuma johtuu inhimillisestä virheestä, tilanne käsitellään keskustelemalla ja pohtimalla, miten vastaavat virheet voidaan ehkäistä tulevaisuudessa. Tämä voi sisältää lisäkoulutusta tai toimintatapojen selkiyttämistä.

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Riskienhallintajärjestelmät varmistavat työntekijöiden, asiakkaiden, talouden ja yhteiskunnan hyvinvoinnin. Riskien arviointi aloitetaan työntekijöiden työpaikan riskeistä, joissa tarkastellaan fyysisiä ja psykososiaalisia tekijöitä. Lisäksi arvioidaan asiakkaan kotiympäristö, ja varmistetaan sen turvallisuus asiakkaan toimintakykyä huomioiden.

Keskeiset riskienhallintamenetelmät sisältävät:

- Lääkehoitosuunnitelman ja lääkelupakäytännöt
- Työajan suunnittelun hoitajien jaksamisen turvaamiseksi
- Sijaisrekisterin ylläpidon
- Säännölliset palaverit tiedon kulun varmistamiseksi
- Jatkuvuuden turvaaminen varautumissuunnittelulla
- Tietoturvan ja laitteistojen suojausten varmistaminen
- Läheltä piti -tilastojen seuranta

Asiakkaan kotiympäristössä tehtävä turvallisuuskartoitus varmistaa, että mahdolliset riskit käsitellään yhdessä asiakkaan ja omaisten kanssa, kunnioittaen asiakkaan itsemääräämisoikeutta. Työturvallisuus huomioidaan fyysisen ja psyykkisen turvallisuuden näkökulmasta.

Riskienhallinnan työnjako

Riskienhallinnan toimeenpano vaatii jokaisen työntekijän sitoutumista. Toiminnasta vastaava sairaanhoitaja vastaa omavalvonnan ohjeistamisesta ja riittävien resurssien osoittamisesta turvallisuuden varmistamiseen. Esihenkilön tehtävänä on luoda myönteinen asenne turvallisuuskysymysten käsittelyyn ja rohkaista henkilöstöä tuomaan esille riskejä.

Henkilöstön tulee:

1. Tunnistaa oma osaaminen ja vastuut riskienhallinnassa
2. Pyytää koulutusta puutteellisiin osa-alueisiin

3. Ilmoittaa havaitsemistaan riskeistä välittömästi esihenkilöille

Riskienhallinta on jatkuvaa, eikä työ ole koskaan täysin valmis. Jokainen työntekijä osallistuu omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuuden parantamiseen.

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

1. tunnista oma osaaminen, vastuu ja velvollisuus
2. hanki lisää koulutusta ja osaamista siihen työhön ,jota olet tulossa/ menossa te-kemään
3. varmista perehdytys ja kokonaiskuva työstäsi
4. kysy ja vaadi vastaus
5. huomioi oma turvallisuus (asiakkaan koti on osa työympäristöä)
6. havainnoi , ilmoita ja vaadi korjausta . Dokumentoi kaikki.
7. korjausten jälkeen, tee uudelleen arviointi ja dokumentoi taas
8. Informoi kaikki osapuolet monialaisessa yhteistyössä
9. tarvittaessa tee sosiaalihuoltolain 48§ mukainen ilmoitus, salassapidon estämät-tä
10. tarvittaessa tee pelastuslain 42§ mukainen paloriskiasujan- ilmoitus
11. tee ilmoitus tietosuojaloukkauksesta, ohjeet on perehdytyskansiossa ja toimiston seinällä.

Riskienhallinta on jatkuvaa toimintaa, joka vaatii säännöllistä arviointia ja päivittämistä, jotta kotiin annettava siivouspalvelu pysyy turvallisena ja korkealaatuisena sekä asiakkaille että työntekijöille.

Muutoksista tiedottaminen

Kun riskienhallinnan myötä toimintaan tehdään muutoksia, on tärkeää tiedottaa niistä asianmukaisesti:

- **Palaverit ja tiedotukset:** Muutokset käydään läpi työntekijöiden kesken palavereissa, ja tarpeen mukaan niistä tiedotetaan myös asiakkaita ja yhteistyötahoja. Tämä varmistaa, että kaikki osapuolet ovat tietoisia uusista käytännöistä ja toimintatavoista.
- **Yhteistyötahojen informointi:** Jos muutokset koskevat myös ulkoisia yhteistyötahoja, kuten alihankkijoita tai muut taho, varmistetaan, että he saavat tarvittavan tiedon ajoissa.

4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omavalvonnan suunnittelusta vastaavat henkilöt

Omavalvontasuunnitelman laatiminen on toimintayksikön johdon ja henkilöstön yhteinen vastuu. Suunnitteluprosessissa korostetaan yhteistyötä, jossa jokaisen työntekijän panos on tärkeä. Omavalvonnan eri osa-alueille voidaan myös nimetä omat

vastuuhenkilöt, jotka varmistavat suunnitelman toteutumisen ja sen asianmukaisen seurannan.

Omavalvonnassa suunnitteluun osallistuneet henkilöt:

- Koko henkilöstö on osallistunut aktiivisesti suunnitteluprosessiin, jotta kaikki yksikön toiminnan osa-alueet ja käytännöt tulevat kattavasti huomioituiksi.

Omavalvonnassa suunnittelusta ja seurannasta vastaavat henkilöt:

- Glenda Helen Härmä
- Arra Matilainen
- Allan Jay Laongan
- Keempee Labi

He vastaavat omavalvontasuunnitelman laadinnasta, sen jatkuvasta seurannasta sekä tarvittavien päivitysten tekemisestä.

Omavalvontasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5)

Omavalvontasuunnitelmaa tarkastetaan säännöllisesti, jotta se vastaa yksikön toiminnan todellisia tarpeita ja asiakasturvallisuutta. Suunnitelma päivitetään aina, kun toiminnassa tapahtuu muutoksia, jotka voivat vaikuttaa palvelun laatuun tai asiakasturvallisuuteen.

Miten yksikössä huolehditaan omavalvontasuunnitelman päivittämisestä?

- Suunnitelma tarkastetaan vähintään kerran vuodessa. Lisäksi aina, kun yksikön toiminnassa tai käytännöissä tapahtuu muutoksia, omavalvontasuunnitelma päivitetään vastaamaan uutta tilannetta. Tämä varmistaa, että suunnitelma on aina ajantasainen ja toiminnan mukainen.
- Omavalvontasuunnitelma pidetään julkisesti nähtävillä, jotta se on helposti kaikkien saatavilla.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Omavalvontasuunnitelman julkisuus on tärkeä osa palvelun läpinäkyvyyttä ja asiakasturvallisuutta. Sen avulla asiakkaat, omaiset ja muut sidosryhmät voivat helposti tutustua yksikön omavalvontaan liittyviin toimenpiteisiin ja varmistua siitä, että toiminta on asianmukaisesti valvottua.

Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä?

- Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä kotihoidon toimistolla, jolloin asiakkaat ja heidän omaisensa voivat tutustua siihen käydessään toimistolla.
- Lisäksi se on julkisesti saatavilla yrityksen nettisivulla: www.cincoare.com. Tämä takaa, että myös ne, jotka eivät pääse fyysisesti toimistolle, voivat tutustua suunnitelmaan helposti ja vaivattomasti.

5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palveluntarpeen arviointi

Palvelu- ja hoitosuunnitelmasta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 7 §:ssä.

Kotihoidossa asiakkaan palvelun tarpeen arvioi ja määrittelee kunnan kotihoito. Mikäli asiakas tulee *Cinco Care Oy*:n asiakkaaksi yksityisesti, tehdään palvelun tarpeen arviointi ja määrittely yhdessä asiakkaan ja mahdollisesti omaisen kanssa palvelusuunnitelmaksi. Palvelusuunnitelmaan perustuu konkreettinen hoitotyönsuunnitelma, joka kirjataan sähköiseen toiminnanohjausjärjestelmään. Järjestelmään dokumentoidaan kaikki käynnit ja seuranta.

Palvelusopimus: Asiakkaan omahoitaja laatii hoitosuunnitelman yhdessä asiakkaan kanssa ja seuraa sen toteutumista päivittäisillä käynneillä. Hoitosuunnitelma päivitetään säännöllisesti, ja siinä huomioidaan asiakkaan toimintakyky ja vointi.

Toimintakyvyn arviointi: Vanhuspalvelulaki määrää, että iäkkäiden asiakkaiden toimintakyky arvioidaan RAI-arviointivälineellä, joka tuli lakisäätöiseksi 1.4.2023. RAI-mittaria käytetään toimintakyvyn mittaamiseen, ja asiakkaat osallistuvat arviointiin arvioimalla itse toimintakykyään ja asettamalla tavoitteita.

Mittarit: Palvelutarpeen ja hoidon seurannassa käytetään useita objektiivisiä mittareita, kuten:

- Ravitsemuksen mittaamiseen MNA-testi ja säännöllinen punnitseminen.
- Muistin mittaamiseen MMSE-testi.
- Kipua mitataan NRS-asteikolla tai vastaavalla.
- Muita mittareita ovat mm. verenpainemittari, verensokerimittari, pika-CRP-mittari ja INR-mittari. Näillä seurataan asiakkaan vointia ja mahdollisia muutoksia hoitosuunnitelmassa.

Mielialan seuranta on olennainen osa asiakkaan hyvinvoinnin arviointia, ja sitä voidaan arvioida esimerkiksi tarkkailemalla ilmeitä ja yleistä olemusta. Hymyilevä,

surullinen, itkuinen tai pelokas ilme voi kertoa paljon asiakkaan mielentilasta, ja kehonkieli voi antaa tärkeää tietoa hänen tuntemuksistaan.

Palvelusuunnitelma laaditaan aina yhteisessä palaverissa, joka järjestetään palveluntarpeen määrittämisen jälkeen. Samassa yhteydessä laaditaan myös hoitosuunnitelma. Tärkeää on, että suunnitelmissa selvästi ilmaistaan, mikä on eri hoitotahojen rooli ja keskinäinen työnjako. Tavoitteena on varmistaa sujuva ja kattava hoito.

Hoitosuunnitelman laatimisessa voidaan tarpeen mukaan konsultoida eri alojen asiantuntijoita, jotta asiakas saa riittävästi tietoa päätöksensä tueksi. Tämä on erityisen tärkeää, jotta asiakas voi tehdä hyvin informoituja valintoja omasta hoidostaan ja palveluistaan.

Hoitosuunnitelman toteutumista seurataan päivittäisten raporttien sekä asiakkaan voinnin arviointien avulla, ja kaikki merkittävät tiedot kirjataan sähköiseen toiminnanohjausjärjestelmään. Tämä järjestelmä mahdollistaa tärkeiden tietojen helpon tarkastelun ja seurannan kaikille hoitoon osallistuville. Palvelusuunnitelma ja hoitotyön suunnitelma ovat myös osa järjestelmää, ja niistä johdetaan päivittäiset työohjeet, joita seurataan ja dokumentoidaan huolellisesti. Suullinen raportointi on erityisen tärkeää silloin, kun asiakkaan tila muuttuu nopeasti tai kriittisesti.

Henkilökohtaisen avun palvelussa on tärkeää, että avustettava osallistuu aktiivisesti oman palvelunsa arviointiin ja suunnitteluun. Hänellä on oikeus päättää, milloin ja mihin hän tarvitsee apua, ja avustajan tehtävänä on tukea häntä näissä päätöksissä. Avustettava päättää myös säännöt ja aikataulut yhdessä avustajan kanssa, ja avustaja ei tee asioita asiakkaan puolesta vain siksi, että se olisi nopeampaa.

Lähtökohtana on, että avustettava saa pääsääntöisesti saman hoitajan. Jos omahoitaja on lomalla tai poissa muusta syystä, sijaiselle annetaan kattavat perustiedot avustettavasta toimistosta käsin, ja kaikista asiakkaista tehdään kirjaukset perehdytystä varten. Näin varmistetaan, että sijainen voi jatkaa avustusta ilman merkittäviä katkoksia tai muutoksia asiakkaan elämään.

Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

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

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät

läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan.

Asiakkaalle annetaan mahdollisuus esittää toiveita esimerkiksi siitä, kuka häntä avustaa sukupuolisensitiivisissä tilanteissa. Kunnioitamme asiakkaamme tahtoa. Asiakkaalla on oikeus yksityisyyteen ja vapaus päättää itse omista jokapäiväisistä toimistaan. Hänellä on mahdollisuus yksilölliseen ja omannäköiseen elämään.

Itsemääräämisoikeutta varmistetaan ja vahvistetaan

1. itsetuntoa vahvistamalla ja tukemalla päätöksenteolla.
2. kiinnitetään huomiota asiakkaaseen, annetaan huomiota ja mahdollisuus olla näkyvä ihminen omassa elämässään
3. keskustellaan säännöistä, joita avustettava haluaa noudatettavan
4. tuetaan terveitä riskejä kuntoutumisen edistämiseksi
5. sallitaan epäonnistuminen ja tuetaan uuteen yritykseen
6. kehuaan ja kuunnellaan tarkasti
7. ei vertailla, jollei avustettava vertaa
8. myötä eläminen
9. jatkuva kannustaminen

Sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua, eikä muita keinoja ole käytettävissä. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen. Tällaisia rajoituksia ovat esim. taloyhtiön yleiset käyttäytymissäännöt kaikkia asukkaita kunnioittaen.

Iäkkään henkilön turvallisuus saattaa edellyttää toimenpiteitä, jotka luokitellaan rajoittamiseksi. Silloin varmistetaan aina, että asiakkaalla on mahdollisuus hälyttää apua, ulottua lääkkeisiin tai muuhun hänelle tärkeään kohteeseen. Näistä turvallisuus asioista lääkäri tekee päätöksen, joka kirjataan ohjeiden kanssa.

Rajoittamistoimenpiteitä ei käytetä kotona asuvien iäkkäiden henkilöiden kotihoidossa. Iäkkäiden henkilöiden kotona asumisessa voi olla turvallisuussyistä perusteltua käyttää pyörätuolissa turvavyötä tai sängyn laitoja. Niistä tekee suosituksen fysioterapeutti lääkärille, joka tekee lausunnon niiden saamiseen apuvälineenä. Asiakas voi kuitenkin itse päättää käyttääkö niitä. Aina varmistetaan, että asiakas saa hälytettyä apua turvarannekkeella tai puhelimella.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava kunnioittaen hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään.

Asiakkaallamme on mahdollisuus (oikeus) tulla ymmärretyksi ja ymmärtää hoitajan kommunikointi vuorovaikutuksessa. Suosimme selkokieltä kaikkien hoitotiimiin osallistuvien kesken. Afaatikon tai muistisairaana voi olla vaikeaa ymmärtää tai tulla ymmärretyksi. Kehonkieli ja ilmeet ovat osa vuorovaikutusta.

Palvelussamme omaksuttu tapa kohdata ja puhutella asiakkaita kertoo vallitsevasta toimintakulttuuristamme, ja sen taustalla omaksutuista arvoista ja toimintaperiaatteista. Palveluissa tulee erityisesti kiinnittää huomiota ja tarvittaessa reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan.

Asiakkaan asiallinen kohtelu perustuu ammatilliseen työtoteeseen, hyvään perehdytykseen avustajan työssä ja hyviin käytöstapoihin. Havaittuun epäasialliseen kohteluun reagoidaan heti.

Asiakkaaseen ollaan yhteydessä ja varmistetaan hänen kokemuksensa asiassa. Hoitaja tai avustaja saa kertoa oman kokemuksensa. Vastuuhenkilö käy asian läpi työntekijän kanssa ja sen jälkeen kaikki yhdessä. Pyydämme anteeksi ja sovimme yhdessä miten jatketaan, haluaako asiakas ehkä uuden hoitajan/ avustajan.

Yhdessä asiakkaan ja omaisen kanssa tapaamisella käydään läpi tapahtuma, pyydetään anteeksi ja sovitaan miten jatketaan. Kaikki tapaamiset ja sopimukset kirjataan. Sovitaan myös seuraava tapaaminen, jolloin varmistetaan muuttuneet käytännöt.

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaan aktiivinen osallistuminen omaan elämäänsä on keskeinen osa palvelun laatua. Asiakkaat ja heidän omaisensa voivat antaa palautetta päivittäin käynneillä, mikä mahdollistaa välittömän vuorovaikutuksen ja nopean reagoinnin mahdollisiin huolenaiheisiin.

Kerran vuodessa pyydämme asiakaspalautetta kirjallisesti, jossa asiakkaille ja omaisille annetaan mahdollisuus vastata valmiisiin kysymyksiin sekä kirjoittaa vapaa sana. Tämä palautekysely tarjoaa arvokasta tietoa palvelumme yleisestä laadusta ja henkilöstön asenteesta.

Palautteesta saatujen tietojen avulla voimme:

- Saada yleiskuvan yrityksemme toiminnasta ja asiakaskokemuksesta.
- Tunnistaa alueet, joissa voimme parantaa asennettamme ja toimintakulttuuria.
- Saada ammatillista tietoa koulutuksen riittävydestä ja täydennyskoulutuksen tarpeesta.
- Kerätä ehdotuksia työtapojen muuttamiseksi.
- Selvittää kehityskeskustelujen aiheita ja tarvittavia parannuksia työssä.

Asiakaspalautteen avulla voimme kehittää palvelujamme jatkuvasti ja varmistaa, että asiakkaamme saavat parasta mahdollista tukea ja palvelua.

Asiakkaan oikeusturva

Palvelun laatuun tai asiakkaan saamaan kohteluun tyytymättömällä on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuushenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot:

Cinco Care Vastaavat: info@cincoare.fi 0413122708

Glenda Helen Härmä
Arra Matilainen
Allan Jay Laongan
Keempee Labi

Sosiaaliamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Helsinki: neuvonta puh. 09 3104 3355 tai e-mail: sosiaali.potilasasiamies@hel.fi
asiamiehet ovat Sari Herlevi, Anna Holmström ja Teija Tanska

Espoo, Kirkkonummi: puh. 029 151 5838 e-mail: sosiaali.potilasasiamies@luvn.fi

Vantaa: neuvonta: 09 4191 0230 s-posti: miikkael.liukkonen@vakehyva.fi

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista
Kuluttajaneuvonta puh. 029 505 3050

Sosiaaliamiehen tehtäviä ovat:

Neuvoa sosiaalihuollon asiakkaita heidän asemaansa ja oikeuksiinsa liittyvissä asioissa, avustaa muistutusten teossa, tiedottaa asiakkaan oikeuksista ja toimii asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi sekä antaa vuosittain selvityksen kunnanhallitukselle asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehityksestä.

Kaikki palaute huomioidaan toiminnan ja toimintatapojen kehittämisessä. Ne vaikuttavat lisäkoulutuksesta tehtäviin päätöksiin, henkilöstö mitoituksiin, työaikajärjestelyihin ja erityisesti muistutusta koskeviin seikkoihin. Tavoiteaika muistutusten käsittelylle 30 vrk. Vastuuhenkilö on vastuussa vastineen antamisesta.

Omatyöntekijä/Omahoitaja

Sosiaalihuoltolain mukaan jokaiselle sosiaalihuollon asiakkaalle on nimettävä omatyöntekijä, joka toimii asiakkaan kokonaishoidon koordinaattorina. Omatyöntekijän tehtävänä on huolehtia siitä, että asiakkaalle tarjottavat palvelut vastaavat palvelutarpeen arvioinnin tuloksia ja asiakkaan etuja.

Omahoitajan rooli on keskeinen asiakkaan hoidon ja huolenpidon tavoitteellisuuden, jatkuvuuden ja sujuvuuden varmistamisessa. Tämä rooli sisältää seuraavat tehtävät:

1. **Palvelujen Järjestäminen:** Omahoitaja varmistaa, että palvelut järjestetään asiakkaan tarpeiden mukaan, kuten palvelutarpeen arvioinnissa on määritelty.
2. **Hoidon Koordinaatio:** Omahoitaja koordinoi asiakkaan hoitoa, mikä tarkoittaa hoitotoimenpiteiden suunnittelua ja toteutusta sekä tarvittavien muutosten tekemistä.
3. **Sijaisten Perehdytys:** Omahoitaja huolehtii siitä, että mahdolliset sijaiset saavat riittävän perehdytyksen asiakkaan hoitoon, jotta hoito voi jatkua häiriöttömästi sijaisten aikana.
4. **Yhteistyö:** Omahoitaja toimii yhteistyössä muiden hoitohenkilökunnan jäsenten ja tarvittaessa asiakkaan omaisten kanssa, varmistaen, että kaikki osapuolet ovat tietoisia asiakkaan hoidosta ja tarpeista.

Jokainen työntekijä tai alihankkija perehdytetään omahoitajan rooliin, jotta he voivat tehokkaasti toimia osana tiimiä ja taata asiakkaalle korkealaatuista ja jatkuvaa hoitoa. Tämä perehdytys varmistaa, että kaikki työntekijät ymmärtävät omahoitajan vastuut ja voivat tukea asiakkaan hyvinvointia parhaalla mahdollisella tavalla.

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Hoitosuunnitelmat: Asiakkaiden hoitosuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan. Asiakkaalta kysytään hänen omat toiveensa ja pyritään integroimaan ne suunnitelmiin. Liikunta-, kulttuuri-, harrastus- ja ulkoilumahdollisuuksia toteutetaan palvelusuunnitelman ajankäytön mukaan.

Kuntouttava ja Osallistumista Kannustava Työote: Suunnitelman mukaisia tavoitteiden toteutumista seurataan dokumentoimalla ja arvioimalla säännöllisesti. Ikääntyneiden toimintakyky arvioidaan RAI-työkalulla 6 kuukauden välein. Arvioinnille asetetaan selkeät tavoitteet ja aikarajat.

Ravitsemus: Ravinto ja ruokailu sekä niihin liittyvä tapakulttuuri ovat tärkeä osa sosiaalihuollon palveluja. Ravitsemuksessa huomioidaan ruokaviraston voimassa olevat väestötason ja eri ikäryhmille annetut ravintoaineiden saanti- ja ruokasuositukset.

Asiakkaat ovat kotihoidon asiakkaita, joille ruoka ja ravinto järjestyy joko heidän omasta toimestaan tai omaisten. Muutoin tukipalvelu auttaa ruokatoimituksissa kaupasta, tai heille toimitetaan valmiita aterioita. Tarvittaessa autamme asiakasta tekemään hakemusta palvelun saamiseksi.

Asiakas päättää itse, mitä syö ja juo. Iäkkään ihmisen makuaisti heikkene ja siksi lempiruuat ovat tärkeitä riittävän ravinnon saannissa. Erikoisruokavalio voi perustua perussairauteen, joka aiheuttaa poikkeavaa ravinnon tarvetta.

Asiakkaalle suositellaan terveellistä ruokavaliota ja ikäihmisten ruokasuositusten mu-kaista lautasmallia, mutta viime kädessä hänellä on oikeus omiin päätöksiin ja valintoihin. On kuitenkin pidettävä huolta, että "omat valinnat" eivät ole haitaksi perussairauden hoidossa.

Vakaumukseen perustuva ruokavalio on osa asiakkaan kokonaisuhoitoa. Riittävää ravinnon ja nesteen saantia seurataan asiakkaan syömistä seuraamalla ja varmistamalla. Onko ruoka syöty, mitä asiakas sanoo ruokailuista, miltä hän näyttää. Sovitun ajan puitteissa ollaan seurana, kun hän syö.

Painon seuranta on aiheellista viikoittain, jos epäillään ettei asiakas syö riittävästi tai paino näyttää putoavan äkillisesti. MNA- testi. Ymmärrämme ravinnon ja liikunnan yhteisen merkityksen mm. Gerastenian ja Sarkopenian ehkäisyssä. Ravinnon laadulla ja liikunnalla on yhteisvaikutus ikääntyneen hyvinvointiin ja toimintakyvyn ylläpitämiseen. Erityisen tärkeitä ovat proteiinit ja hiilihydraatit ja missä muodossa niitä saa.

Yleiskuntoa voidaan seurata yleisellä tasolla, että asiakas syö ja juo.

Ikääntyneiden Liikunta: Liikunta parantaa hengitys- ja verenkiertoelimistön kuntoa, lihasvoimaa ja liikkumiskykyä. Tasapainon ja alaraajojen lihasvoiman harjoittelu on erityisen tärkeää kaatumisten ehkäisyssä. Liikunnalla on myös kognitiivisia hyötyjä.

Hygieniakäytännöt:

Kotipalveluissa noudatetaan tarkkoja hygieniakäytäntöjä varmistaen, että asiakkaiden tilat pysyvät puhtaina ja turvallisina. Hygieniakäytäntöjen perustana ovat viranomaisten suositukset sekä asiakkaan tarpeisiin räätälöidyt palvelusuunnitelmat.

Keskeiset hygieniakäytännöt kotipalveluissa:

- a) **Henkilöstön hygienia:** Työntekijöiden tulee huolehtia omasta hygieniastaan, kuten käsienspesusta ennen ja jälkeen siivoustehtävien, ja tarvittaessa käyttää suojavarusteita (esim. kertakäyttöhansikkaat).
- b) **Puhdistusvälineiden hygienia:** Siivousvälineiden, kuten moppien ja liinojen, tulee olla puhtaita jokaisessa asiakaskohteessa. Välineet tulee huoltaa ja pestä säännöllisesti, jotta vältetään kontaminaatiolta ja varmistetaan puhdistuksen tehokkuus.
- c) **Kemikaalien käyttö:** Siivousaineiden käyttöohjeita tulee noudattaa tarkasti, varmistaen, että ne ovat turvallisia asiakaskohteessa käytettäväksi ja sopivia eri pintamateriaaleille.
- d) **Kohdekohtaiset tarpeet:** Erityistä huomiota kiinnitetään asiakkaan terveydellisiin tarpeisiin, kuten allergioihin tai erityisiin hygieniavaatimuksiin. Tämä voi sisältää allergiaystävällisten tai ympäristöystävällisten tuotteiden käyttöä.
- e) **Tartuntatauti-ehkäisy:** Erityistapauksissa, kuten influenssakausina tai pandemioiden aikana, siivouspalveluissa noudatetaan tehostettuja hygieniakäytäntöjä. Tämä voi sisältää desinfiointiaineiden laajempaa käyttöä sekä tehostettua puhdistusta kosketuspintoille.

Näiden käytäntöjen noudattaminen varmistaa turvallisen ja hygieenisen työympäristön sekä asiakkaille että työntekijöille.

Infektioiden Torjunta: Tartuntatautilain Mukaiset Velvoitteet: Tartuntatautilain 17 §

mukaan sosiaalihuollon toimintayksikön on torjuttava hoitoon liittyviä infektioita suunnitelmallisesti. Tämä koskee myös epidemioiden ja vakavien hoitoon liittyvien infektioiden ilmoittamista (HARVI), joka on THL ohjeistus.

Hygieniayhdyshenkilö:

- **Nimi:** Sh Labi Keempee
- **Puhelin:** 0505587760
- **Sähköposti:** info@cincocare.fi

Infektioiden Torjuminen ja Siivouskäytännöt: Yrityksellä on oma ohjeistus tavallisten infektioiden, kuten ESBL, MSRA, VRE, Hepatiitti, Korona ja Norovirus, torjumiseen sekä siivouksen osalta. Tämä ohjeistus on osa omaovertontaa ja kattaa kotihoidon ja kotisiivouksen käytännöt.

Yleiset Hygieniaohjeet:

- **Käsien Desinfektio:** Kädet desinfioidaan käytettäessä "KÄSIDESI" -käsidesiä ja "PINTADESI" -pintadesiä.
- **Käsien Pesu:** Kädet pestään saippualla ja väljällä vedellä.
- **Korut ja Kynnet:** Ei rannekoruja tai sormuksia; kynnet pidetään lyhyinä ja ilman kynsilakkaa.
- **Käsien Iho:** Käsien iho tulee olla ehjä.
- **Suojavaatetus:** Ei pitkähihaisia asusteita suojavaatteen alla.

Hengitystieinfektio-oireisten Asiakkaiden Hoito:

- **Suojaimet:** Käynnille mennessä asetetaan kirurginen suu-nenäsuoja.
- **Käsien Desinfektio:** Kädet desinfioidaan "käsidesillä" ennen ja jälkeen käynnin.
- **Pisara-Kosketusvarotoimet:** Käytetään seuraavia suojaimia "korona-setti":
 - Suu-nenäsuojus
 - Suojamyssy tai -hattu
 - Silmäsuojaimet tai visiiri
 - Suojaesiliina (hihallinen) tai suojatakki
 - Suojakäsineet
 - Kengänsuojat
- **Lähtiessä:** Kädet desinfioidaan uudelleen.

Hygieniaan Liittyvät Puutteet: Havaituista hygieniaan liittyvistä puutteista ilmoitetaan asiakkaan sosiaalityöntekijälle siivous- ja pyykkiavun saamiseksi, mikäli niitä ei voida korjata avustustuntien tai kotihoidon käyntien puitteissa. Ikääntyneen asiakkaan kohdalla tilanne käsitellään huolipyyntönä.

Infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviämisen ehkäiseminen on keskeistä asiakkaiden turvallisuuden ja hyvinvoinnin varmistamisessa. Kaikkien hoitajien ja avustajien on oltava perehdytettyjä hygieniaohjeisiin ja noudatettava niitä tarkasti.

Terveyden- ja sairaanhoito:

Asiakkaan terveydenhoito:

- **Lääkäripalvelut:** Asiakkaalla on saatavana kriteerin mukaan kotihoidon lääkäri. Asiakas joka pystyy terveysasema asioimaan saa terveysaseman lääkäri tai yksityinen lääkäri.
- **Hammaslääkäripalvelut:** Asiakas voi käydä hammaslääkäriin valitsemassaan paikassa ja pyytää kunnallisen hammashuollon palveluita tarpeen mukaan.

Äkilliset kuolemantapaukset:

- **Ohjeistus:** Äkillisissä kuolemantapauksissa noudatetaan kunnan kotihoidon ohjeita tai soitetaan hätänumeroon 112.
- **Alihankinta-asiakassuhteet:** Jos asiakas on Cinco Carella alihankinta-asiakkaana, asiasta ilmoitetaan palvelun ostajalle, sairaanhoitajalle, ja saadaan ohjeet toimintatavoista.

Pitkäaikaissairaiden terveyden edistäminen:

- **Ravitsemus:** Hyvän ravinnon tarjoaminen on keskeistä asiakkaiden terveyden ja toimintakyvyn tukemiseksi.
- **Liikunta ja ulkoilu:** Henkilölle sopiva liikunta ja ulkoilu ovat osa terveydenhoitoa.
- **Harrastukset:** Erialaisten mieltä virkistävien harrastusten tukeminen edistää asiakkaan kokonaisvaltaista hyvinvointia.

Dokumentointi ja seuranta:

- **Toiminnanohjausjärjestelmä:** Kaikki terveydenhoidon seuranta ja asiakkaan voimien arviointi dokumentoidaan toiminnanohjausjärjestelmään.
- **Hoitajien vastuu:** Hoitajat ovat vastuussa omasta toiminnastaan ja asiakkaan terveydenhoidosta. Tämä sisältää asianmukaisen dokumentoinnin ja hoitotoimenpiteiden toteuttamisen.

Asiakkaan terveydenhoito perustuu asiakkaan valintoihin ja tarpeisiin, ja hoitoa seurataan ja dokumentoidaan tarkasti. Pitkäaikaissairaiden terveyttä tuetaan monipuolisesti ravinnon, liikunnan, ulkoilun ja virkistävien harrastusten avulla. Kaikissa äkillisissä tilanteissa ja kuolemantapauksissa noudatetaan tarkkoja ohjeita ja ilmoitetaan tarvittavat tahot.

Lääkehoito: Lääkehoidosta vastaa asiakkaan oma lääkäri ja sairaanhoitaja. Avustajat eivät hoida lääkitystä. Lääkeluvat allekirjoittaa vastuuhoidtaja ja yhteistyölääkäri.

Monialainen Yhteistyö: Sosiaalihuoltolain mukaisesti monialainen yhteistyö toteutuu yhteisinä palaverina. Avustettavalla on oma sosiaalityöntekijä, joka koordinoi hänen asioitaan, ellei asiakas itse tee sitä avustettuna.

Tämä kattava lähestymistapa varmistaa, että asiakkaiden hyvinvointi, kuntoutuminen ja päivittäinen elämänlaatu ovat jatkuvasti huomiomme kohteena.

Henkilöstön koulutus ja tietämys:

Kotipalvelun henkilöstölle on tärkeää tuntea käytettävät siivous- ja puhdistusaineet sekä työvälineet perusteellisesti. Tämä sisältää tuotteiden turvallisen käytön, ympäristöystävällisyyden sekä sopivuuden erilaisiin pintamateriaaleihin ja asiakaskohteisiin. Henkilökunnan on oltava tietoinen myös oikeista hygieniakäytännöistä ja puhdistustavoista, jotta he voivat ylläpitää asiakkaiden tilojen puhtautta tehokkaasti ja turvallisesti.

Riittävä koulutus ja jatkuva päivittäminen varmistavat, että henkilöstö pystyy tarjoamaan laadukasta palvelua ja välttämään mahdolliset haittavaikutukset, kuten vääränlaisten kemikaalien käytöstä johtuvat vahingot tai allergiset reaktiot.

Yhteistyö eri toimijoiden kanssa

Kotipalvelun asiakkaisiin liittyvä yhteistyö eri sidosryhmien kanssa on vähäisempää verrattuna kotihoidon asiakkaisiin. Siitä huolimatta varmistamme, että tiedonkulku eri toimijoiden välillä on riittävää. Tarvittaessa olemme yhteydessä esimerkiksi Helsingin kaupungin palveluohjaajiin puhelimitse tai käyttämällä turvallisia viestintävälineitä, kuten turvapostia, kun käsittelemme asiakkaisiin liittyviä tietoja.

7. ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Sosiaalihuollon omavalvonta koskee asiakasturvallisuuden osalta sosiaalihuollon lainsäädännöstä tulevia velvoitteita. Sosiaalihuoltolaki 48§, vanhuspalvelulaki 25§ joiden lisäksi panostamme turvallisuus-kulttuuriin. Tarkoituksena lisätä asiakkaan ja mahdollisesti omaisen osallisuutta turvallisuutta edistäviin päätöksiin ja toimintatapoihin.

Yhteistyö Turvallisuudesta Vastaavien Viranomaisten ja Toimijoiden Kanssa

Sosiaalihuollon Omavalvonta:

- **Lainsäädäntö:** Sosiaalihuollon asiakasturvallisuus perustuu sosiaalihuoltolain (48 §) ja vanhuspalvelulain (25 §) vaatimuksiin. Meillä on myös sitoutuminen turvallisuuskulttuurin kehittämiseen, jonka tavoitteena on parantaa asiakkaiden ja heidän omaistensa osallisuutta turvallisuuden edistämässä.

Ilmoitusvelvollisuus:

- **Holhoustoimilaki:** Palveluntuottajan on ilmoitettava maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevista henkilöistä.
- **Vanhuspalvelulaki:** On ilmoitettava iäkkäistä henkilöistä, jotka ovat ilmeisesti kykenemättömiä huolehtimaan itsestään.

Henkilöstön koulutus ja velvollisuudet:

- **Palo- ja pelastusosaaminen:** Henkilöstön on ylläpidettävä palo- ja pelastusosaamistaan osallistumalla säännöllisesti sammutusharjoituksiin ja tutustumalla alkusammutusvälineisiin. Työntekijöiden on ilmoitettava paloriskiasumisista viranhaltijalle pelastuslain (42 §) mukaisesti.
- **Koulutus:** Henkilöstö osallistuu koulutukseen kodinturvallisuudesta ja poikkeusoloihin varautumisesta.

Palovaroittimien tarkistus:

- **Toiminta:** Asiakkaiden palovaroittimien toiminta tarkistetaan kerran kuukaudessa.

Ilmoitusvelvollisuus:

- **Sosiaalihuoltolaki (48 §):** Jokainen työntekijä on velvollinen ilmoittamaan havaitsemistaan riskeistä tai epäkohdista kotihoidon vastuuhenkilölle tai sijaintikunnan kotihoidon päällikölle. Päälliköllä on velvollisuus poistaa epäkohdat (49 §). Perehdytyksessä käydään läpi ilmoitusmenettelyt.

Terveydensuojelulain Mukainen Omavalvonta:

- **Paloriskiasujat:** Havaitut paloriskiasujat ilmoitetaan viranomaiselle. Kiinnitämme huomiota asiakkaan kykyyn ymmärtää, reagoida ja liikkua.
- **Työn vaarat ja haitat:** Työn vaarat, kuten kemialliset aineet, biologiset vaaratekijät, melu ja psykososiaalinen kuormittuminen, on kartoitettu. Työterveyshuolto tarjoaa toimintasuunnitelman näiden vaarojen hallintaan.

Rokotussuoja:

- **Henkilöstö:** Sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstöllä on edellytetty rokotussuoja. Kaikilla hoitajilla ja avustajilla on voimassa oleva rokotussuoja.

Turvallisuus on keskeinen osa asiakaspalvelua ja -hoitoa. Yhteistyö viranomaisten kanssa, lainsäädännön mukaiset velvollisuudet, henkilöstön koulutus ja ilmoitusvelvollisuudet ovat osa kokonaisvaltaista turvallisuusstrategiaa. Käytännön toimenpiteet, kuten palovaroittimien tarkistus ja työn vaarojen hallinta, varmistavat asiakkaiden ja henkilöstön turvallisuuden.

Turvallisuuden varmistaminen ja yhteistyö:

- a) **Asiakastietoihin pääsy:** Vain yrityksen henkilöstö voi päästä asiakastietoihin. Tiedot ovat saatavilla, mikä takaa, että tietojen käyttö on asianmukaista ja valvottua.
- b) **Salassapitosopimukset:** Kaikki työntekijät ja sidosryhmät ovat allekirjoittaneet salassapitosopimukset, mikä suojaa asiakkaiden henkilökohtaisia tietoja ja varmistaa tietoturvan.
- c) **Asiakasavaimet:** Asiakasavaimet ovat koodattuja ja säilytetään lukitussa kaapissa yrityksen toimitilassa, mikä vähentää avainten väärinkäytön riskiä.
- d) **Vartiointijärjestelmä:** Yrityksen toimitilassa on vartiointijärjestelmä, joka lisää turvallisuutta ja suojaa toimitilaa.
- e) **Tietokoneiden käyttö:** Tietokoneilla on erilliset käyttäjätunnukset ja salasanat, mikä estää ei-toivottujen henkilöiden pääsyn tietoihin.

Henkilöstö

Henkilöstön määrä voi vaihdella sen mukaan kuinka paljon asiakkaita on. Noudatamme lakiin perustuvia hoitaja/ asiakas suhdelukuja. Sijaisia palkataan aina tarpeeseen. Koulutettuja koulutusta edellyttäviin sijaisuuksiin. Jokainen sijainen perehdytetään siihen tehtävään, johon hän tulee. Jatkuvuuden hallintana teemme yhteistyötä muiden alan yrittäjien kanssa mm. sairausloma ja vuosiloma sijaisuuksia hoitaen.

Esimiehelle järjestetään aikaa työvuorosuunnittelussa.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

- a. Hakijoiden yhdenvertaisuus
- b. Ammatillinen tutkinto
- c. Alan ammatilliseen tutkintoon perustuva opiskelu
- d. Valviran rekisteri
- e. Aikaisempi työkokemus ja mahdolliset suosittelijat
- f. Tahto tehdä tätä työtä
- g. Luotettavuus asiakkaan kodissa työskennellessä

Henkilöstön perehdyttämiseen on oma perehdytysohjelma, jossa käsitellään:

1.Työsuhdeasiat

- a. tutkintotodistus ja valviran rekisteröinti
- b. työkokemus ja CV
- c. ajokortti
- d. kielitaito
- e. kirjallinen vaitiolositoumus
- f. palkanmaksupäivä
- g. työsopimus ja sitoutuminen Omavalvonta Suunnitelmiin

2.TES

- a. yksityisen sosiaalipalvelualan TES
- b. palkka/ TES ja palveluvuosilisät
- c. työsuhteen laatu: määräaikainen, toistaiseksi voimassaoleva
- d. periodityö
- e. työaikajoustot
- f. vuorotyön tuntilisät
- g. työaikatoiveet tai rajoitteet

3.Työterveyshuolto

- a. sairas poissaolot
- b. lääkärissä käynti
- c. sairaudesta ilmoittaminen
- d. sairas lapsi

4.Ulkomainen työntekijä

- a. prosessi ulkomaisen työntekijän palkkaamisesta
- b. työ- ja oleskeluluvat
- c. passi

5.Koulutukset työn suorittamiseen

- a. lääkehuolto LOVE ja näytöt
- b. ensiapu vähintään hätä- EA
- c. täydennyskoulutus, kouluttautumisen tarve
- d. muut kurssit ja työpaikkakoulutus
- e. koulutuksen tarpeen arviointi

6.Toiminnanohjausjärjestelmät

- a. hoitotyön (saattaa olla useampia)
- b. työvuorojärjestelmä

7.Työvälineet

- a. hoitolaukku
- b. suojaimet
- c. vaatteet ja pukeutuminen työssä
- d. nimikortti
- e. puhelimet ja tietokoneet ; tunnukset
- f. auton käyttö, tankkaaminen, ajopäiväkirja
- g. asiakkaan tavaran rikkoutuminen

8.Avaimet

- a. avainhallinta ja säännöt
- b. toimiston avaimet

9.Turvallisuus

- a. asiakas-/ potilasturvallisuus
- b. hoitajan työturvallisuus
- c. ympäristöturvallisuus
- d. palo- pelastus ja jatkuvuuden hallinta
- e. väkivaltaisen asiakkaan kohtaaminen
- f. tietoturvallisuus

Aiemmat työpaikat ja työkokemus, mahdollisesti soitto edelliseen työpaikkaan, koulu-tus. Keskustelemalla ja tutustumalla hyvin haastatteluvaiheessa työnhakijaan. Kielitaito ja kommunikaatiotaidot ja halukkuus sitoutua yrityksen palveluajatukseen.

Perehdytykseen varataan riittävän paljon aikaa, että voidaan varmistaa uuden työntekijän ymmärtäneen asiat käytännön työssä toiminnan tasolla. Perehdytykseen on "ohjelma" jonka jokaisen kohdan perehdytettävä kuittaa.

Täydenniskoulutusta järjestyy vuosittain kaikille. On myös mahdollista käydä itse valitsemassaan koulutuksessa työajaksi laskettavalla ajalla ja työnantajan kokonaan tai osittain maksamana koulutuksena. Täydenniskoulutuksista pidetään kirjaa. Vastuhenkilö on vastuussa, että täydenniskoulutukset toteutuvat vuosittain.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet:

- **Soveltuvuus ja koulutus:** Työntekijöiden tulee olla soveltuvia kotisiivoustyöhön ja omata tarvittava koulutus.
- **Perusterveys ja motivaatio:** Rekrytoitujen henkilöiden on oltava perusterveitä ja motivoituneita työhön.
- **Suosituksset ja koe-aika:** Suositukset ja koe-aika ovat osa rekrytointiprosessia, jotta varmistetaan henkilön soveltuvuus tehtävään.

Perehdytys ja täydennyskoulutus:

- **Perehdytysuunnitelma:** Uudet työntekijät ja opiskelijat perehdytetään kattavasti perehdytysuunnitelman mukaisesti. Aluksi uusi työntekijä työskentelee kokeneemman työntekijän rinnalla.
- **Asiakkaisiin tutustuminen:** Asiakkaisiin tutustuminen ja heidän esittelynsä ovat ensiarvoisen tärkeitä.
- **Luvat ja koulutukset:** Tarvittavat luvat ja koulutukset hoidetaan työsuhteen alkuvaiheessa.

Toimitilat

Tilojen käytön periaatteet:

- **Toimitilat:** Yrityksellä on vain yrityksen omaan käyttöön tilat, ja asiakkaat asuvat omissa asunnoissaan tai palvelutaloissa. Toimisto on kaksi.
- **Siivous ja pyykkihuolto:** Siivouspalvelut suoritetaan asiakkaiden kodeissa. Pyykit huolletaan asiakkaan kotona tai heidän taloyhtiönsä pyykkitiloissa. Yrityksen siivous ja pyykkihuolto toimivat Myyrmäen toimitilassa.

Teknologiset ratkaisut

Vartiointi ja valvonta:

- **Vartiointijärjestelmät:** Yrityksen tiloissa on erilliset vartiointi- ja valvontajärjestelmät. Turvakamerat aktivoituvat vain tulipalon sattuessa. Muina aikoina kameravalvontaa sisätiloissa ei ole.

Kotipalvelun tarvittavat laitteet ja tarvikkeet

Terveystieteiden ammattimaista käyttäjää koskevat veloitteet on määritelty lääkin- nällisistä laitteista annetun lain 31–34 §:ssä.

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

Hoitajilla on laitteita käyttäessään koulutus ja osaaminen ko. laitteen käyttöön. Laitteiden hankinnasta asiakkaan kotikäyttöön vastaa lääkäri, fysioterapeutti ja sairaanhoitaja. Laitteen toimittaja apuvälinekeskus / muu laitetoimittaja opastaa laitteen käytön ja selvittää selkeästi laitteen vaatiman huollon ja huoltoaikataulun. Laitetoimittaja antaa päivystysnumeron, josta käyttäjä voi saada apua laiteongelmissa.

Vaaratilanneilmoitukset tehdään osoitteeseen:

Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus fax 029 522 3002 tai e-mail: laitevaarat@fimea.fi

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

Yrityksen omat laitteet on listattu laiterekisteriin, jossa kalenteriin merkitty kunnossa-pito aikataulu. Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot:

Sh Arra Matilainen p. 045 8023645 e-mail: info@cincocare.fi

8. ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY

Asiakastietojen käsittelyn periaatteet

Asiakassuhteeseen perustuva käsittely:

- Asiakastiedot käsitellään vain niiden asiakkaiden osalta, joiden kanssa on voimassa oleva sopimussuhde. Tämä varmistaa, että tietoja käsitellään ainoastaan asiakkaiden suostumuksella ja tarpeen mukaan.
- Työntekijät pääsevät käsittelemään vain omien asiakkaidensa tietoja. Kotipalvelutyöntekijöillä ei ole pääsyä kotihoidon asiakkaiden tietoihin, mikä rajoittaa tietojen käsittelyä vain tarpeelliseen määrään.
- Henkilötietojen käsittelyyn sovelletaan EU:n yleistä tietosuojasetusta (EU) 2016/679. Tämän lisäksi on käytössä kansallinen tietosuojalaki (1050/2018), joka

täydentää ja täsmentää tietosuojasetusta. Henkilötietojen käsittelyyn vaikuttaa myös toimialakohtainen lainsäädäntö.

- 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.
- Kaikki työntekijät Cinco Care:llä on perehdytetty tietosuojasetukseen ja tietosuojaloukkauksen ymmärtämiseen ja ohjeisiin tietosuojaloukkauksen havaitessaan.
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL) on antanut sosiaali- ja terveydenhuollon yksiköille määräyksen (3/2021) sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain 27 §:ssä säädetyistä tietoturvasuojien ja tietosuojan omavalvonnasta. Otamme tämän huomioon, kun käsittelemme asiakkaan/ potilaan tietoja toiminnanohjausjärjestelmissä.
- Tiedonhallinta sosiaali- ja terveysalalla, määräykset ja määrittelyt .

Asiakastyön kirjaaminen

Kirjaaminen perustuu lakiin sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 254/2015. Jokainen työntekijä perehdytetään asiakastietojen kirjaamiseen sähköiseen toiminnanohjausjärjestelmään. Kirjaukset tehdään aina asiakaskäynnin yhteydessä, kun työ aloitetaan ja lopetetaan asiakkaan luona. Kirjaukset tehdään mobiililla laitteella.

Järjestelmiin pääsee vain henkilökohtaisilla tunnuksilla. Kaikki työntekijät saavat hyvän perehdytyksen kirjaamiseen ja salassapitoon, johon kuuluu kirjallinen vaitiolositoumus allekirjoitettuna. Henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä ja täydennyskoulutuksesta puhutaan jatkuvasti.

Tietoturva ja suojaus:

- Asiakastiedot säilytetään ja käsitellään salasanoin suojatuilla tietokoneilla. Tämä estää ei-toivottujen henkilöiden pääsyn tietoihin ja suojaa asiakastietojen luottamuksellisuuden.

Tietoturvakoulutus

Koulutuksen aikataulu ja sisällöt:

- **Säännöllinen koulutus:** Tietoturvakoulutukset on suoritettava säännöllisesti työsuhteen alussa ja sen jälkeen vähintään kolmen vuoden välein. Tämä varmistaa, että työntekijät ovat ajan tasalla tietoturvasta ja sen käytännöistä.
- **Perehdytyskaavake:** Uudet työntekijät käyvät läpi perehdytyskaavakkeen mukaisen koulutuksen, jossa käsitellään asiakastietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvät käytännöt.

Harjoittelijoiden käsittelyrajoitukset:

- Harjoittelijat eivät koskaan yksinään käsittele asiakastietoja. Tämä käytäntö suojaa asiakastietoja ja varmistaa, että vain kokeneet ja koulutetut henkilöt käsittelevät arkaluonteisia tietoja.

Tietosuojavastaava:

- **Nimi ja yhteystiedot:** Tietosuojavastaavana toimii **Glenda Härmä**. Hänen yhteystietonsa ovat 041 3122 708. Tietosuojavastaava on vastuussa siitä, että tietosuoja-asioita käsitellään oikein ja että asiakkaille tarjotaan tarvittavat tiedot heidän tietojensa käsittelystä.

Näiden käytäntöjen avulla varmistetaan, että asiakastiedot käsitellään turvallisesti ja asianmukaisesti, sekä että henkilöstö on hyvin koulutettua ja tietoinen tietoturvaan liittyvistä vaatimuksista.

9. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Cinco Care Oy kotipalvelutoimintaa kehitetään jatkuvasti monipuolisten lähteiden ja menetelmien avulla. Kehittämissuunnitelma keskittyy erityisesti kokemukseen, asiakaspalautteisiin, henkilökunnan kehitysideoihin sekä alan uusimpiin uudistuksiin. Näiden elementtien yhdistäminen varmistaa, että palvelut pysyvät korkealaatuisina ja vastaavat asiakkailta saatua palautetta sekä markkinoiden muutoksia.

Kokemuksen hyödyntäminen

Kokemusperäinen kehittäminen:

- **Sisäiset arvioinnit:** Koko henkilöstö osallistuu säännöllisesti palveluiden arviointeihin, jotka perustuvat käytännön kokemuksiin ja havaintoihin työssä. Näiden arviointien avulla tunnistetaan kehityskohteet ja vahvuudet, jotka ohjaavat kehittämistoimia.
- **Hyvien käytäntöjen jakaminen:** Kokemusten perusteella kehitetään ja jaetaan hyviä käytäntöjä tiimien välillä. Tämä parantaa palvelun laatua ja varmistaa, että parhaat käytännöt otetaan käyttöön kaikissa asiakaskohteissa.

Asiakaspalautteet

Asiakaspalautteen hyödyntäminen:

- **Säännöllinen palaute:** Asiakaspalautetta kerätään vuosittain ja tarvittaessa myös spontaanisti asiakkailta ja heidän omaisiltaan. Palautteet analysoidaan ja otetaan huomioon palvelun parantamisessa.

- **Kehitysehdotusten toteuttaminen:** Palautteen perusteella tehdään tarvittavat muutokset palveluissa, kuten siivousmenetelmissä, käytettävissä välineissä tai asiakaspalvelussa. Muutokset dokumentoidaan ja seurataan niiden vaikutuksia käytännössä.

Henkilökunnan kehitysideoiden hyödyntäminen

Henkilökunnan osallistaminen:

- **Ideoiden kerääminen:** Henkilöstöltä kerätään kehitysideoita säännöllisesti työhyvinvointipalavereissa ja ehdotuslaatikossa. Nämä ideat käsitellään ja arvioidaan yhdessä tiimin kanssa.
- **Koulutuksen ja koulutusohjelmien kehittäminen:** Henkilökunnan ehdotusten pohjalta kehitetään ja mukautetaan koulutusohjelmia. Tämä varmistaa, että henkilöstö saa tarvitsemaansa koulutusta ja tukea palvelun kehittämisessä.

Alan uudistusten seuraaminen

Uudistusten integroiminen:

- **Alan trendit:** Seuraamme alan uudistuksia ja trendejä, kuten uusia siivousmenetelmiä, ympäristöystävällisiä tuotteita ja teknologisia innovaatioita. Näiden uudistusten avulla parannamme palvelun laatua ja tehokkuutta.
- **Verkostoituminen ja koulutukset:** Osallistumme alan tapahtumiin, koulutuksiin ja verkostoitumistilaisuuksiin, jotta pysymme ajan tasalla uusista käytännöistä ja standardeista.

Yhteenveto ja arviointi

Suunnitelman arviointi:

- **Säännöllinen arviointi:** Kehittämissuunnitelmaa arvioidaan ja päivitetään vuosittain. Tämä arviointi perustuu asiakaspalautteeseen, henkilökunnan raportteihin ja alan uudistuksiin.
- **Muutosten vaikutusten seuranta:** Toteutettujen muutosten vaikutuksia seurataan ja arvioidaan. Palautteen ja tulosten perusteella tehdään tarvittavat korjaukset ja lisäparannukset.

Cinco Care Oy kehittämissuunnitelma perustuu jatkuvaan parantamiseen ja mukautumiseen asiakkaiden tarpeiden ja alan vaatimusten mukaan. Tämä lähestymistapa takaa, että siivouspalvelut pysyvät korkealaatuisina, tehokkaina ja asiakaslähtöisinä.

10. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omavalvontasuunnitelman hyväksyminen ja vahvistaminen:

Omavalvontasuunnitelma on toimintayksikön laadun ja turvallisuuden hallinnan keskeinen osa. Johtoryhmät ovat hyväksyneet omavalvontasuunnitelman päivitys.

Hyväksyjän tiedot:

- **Nimi:** Glenda Härmä, Arra Matilainen, Allan Jay Loangan, Keempee Labi
- **Paikka:** Helsinki
- **Päiväys:** 27.9.2024

Allekirjoitus:
