



OMAVALVONTASUUNNITELMA

27.01.2025

1 Soveltamisala

2 Määritelmät

3 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

4 Omavalvontasuunnitelman sisältö

4.1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

4.1.1 Palveluntuottajan perustiedot

4.1.2 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

4.2 Asiakas- ja potilasturvallisuus

4.2.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

4.2.2 Vastuu palveluiden laadusta

4.2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

4.2.4 Muistutusten käsittely

4.2.5 Henkilöstö

4.2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

4.2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

4.2.8 Toimitilat ja välineet

4.2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

4.2.10 Lääkehoitosuunnitelma

4.2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

4.2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

4.3 Omavalvonnan riskienhallinta

4.3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

4.3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

4.3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

4.3.4 Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

4.3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

5 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

5.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

6 Ohjaus

Tämä määräys perustuu valvontalain 31 §:n 2 momenttiin, jonka perusteella Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto (Valvira) voi antaa tarkempia määräyksiä omavalvontasuunnitelman sisällöstä, laadimisesta ja seurannasta. Määräys koskee valvontalain 4 §:n 1 momentin 2 kohdan mukaisia sosiaali- tai terveyspalveluita tuottavia palveluntuottajia, joiden on lain 27 §:n perusteella laadittava palvelu yksiköittäin omavalvontasuunnitelma.

2 Määritelmät

Palveluntuottajalla, Tammi tuki- ja hoivapalvelut Oy:llä tarkoitetaan kaikkia julkisia ja yksityisiä organisaatioita, jotka tuottavat valvontalain 4 §:n 1 momentin 3 ja 4 kohdissa tarkoitettuja sosiaali ja terveyspalveluja. Palveluntuottajan omavalvonnalla tarkoitetaan sosiaali- ja terveyspalveluiden ennakoivaa, toiminnan aikaista ja jälkikäteistä laadun- ja riskienhallintaa, jolla osaltaan varmistetaan asiakas- ja potilasturvallisuuden toteutuminen. Omavalvonta määrittää muun muassa, miten organisaatio vastaa palvelujen jatkuvuudesta, turvallisuudesta ja laadusta. Omavalvonnalla toimeenpano edellyttää suunnitelmallisia toimenpiteitä sen tavoitteiden toteutumiseksi. Omavalvontasuunnitelmalla tarkoitetaan laadittavaa asiakirjaa, jossa palveluntuottaja kuvaa toiminnan keskeiset riskit sekä miten palveluntuottaja ja henkilöstö valvovat palvelujen laatua, asianmukaisuutta, turvallisuutta ja asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyttä. Omavalvontasuunnitelma on päivittäisen toiminnan työväline. Omavalvontasuunnitelma on osa palvelun järjestäjän omavalvontaohjelmaa. Palveluyksikölle merkitään Soteri-rekisteriin yksi tai useampi palvelupiste rekisteri tekniseksi apu käsitteeksi, jonka tarkoituksena on osoittaa tosiasiallista paikkaa, jossa tai josta käsin palveluyksikköön rekisteröityjä palveluja tuotetaan asiakkaille tai potilaille. Palveluyksiköllä tarkoitetaan tässä määräyksessä myös valvontalain 4 §:n 1 momentin 6 kohdan mukaista yhteistä palveluyksikköä. Palveluyksikköön kuuluvia palveluja voidaan tuottaa yksityisiä ja julkisia sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja koskevassa lainsäädännössä tarkoitetuissa fyysiseen sijaintiin viittaavassa yhdessä tai useammassa toimintayksikössä.

3 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

Tammi tuki- ja hoivapalvelut Oy vastaa palveluyksikkökohtaisen omavalvontasuunnitelman laadimisesta. Omavalvontasuunnitelma tehdään sähköisesti ja siihen on kirjattu, kuka vastaa sen laadimisesta, toteutumisen seurannasta, päivittämisestä ja julkaisemisesta. Omavalvontasuunnitelman laajuus ja sisältö määräytyvät palveluyksikössä tuotettavien palvelujen ja toiminnan laajuuden mukaan. Omavalvontasuunnitelman on katettava palveluyksikössä tuotetut palvelut, mukaan lukien palveluntuottajan omana toimintana tuotetut palvelut, palveluntuottajan ostopalveluna ja alihankintana hankkimat palvelut ja palvelusetelillä tuotetut palvelut. Omavalvontasuunnitelman tulee olla selkeä sekä helposti ymmärrettävä ja käytettävä työväline, joka ohjaa palveluyksikön henkilöstön käytännön työtä ja toimintaa. Tammi tuki- ja hoivapalvelut Oy:n henkilöstöllä on velvollisuus toimia omavalvontasuunnitelman mukaisesti ja seurata aktiivisesti suunnitelman toteutumista. Tammi tuki- ja hoivapalvelut Oy:n omavalvontasuunnitelman laatimiseen on osallistunut koko henkilökunta.

4 Omavalvontasuunnitelman sisältö

4.1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

4.1.1 Palveluntuottajan perustiedot

Tammi tuki- ja hoivapalvelut Oy

Postiosoite: Jeremiaksentie 4 A 4, 40270 Jyväskylä

Y-tunnus 3504489–8

Toimitusjohtaja: Ninni Lahtinen, 0458015217

Hallituksen- ja operatiivinen johtaja: Sofia Kaasalainen, 0452114166

Vastaava sairaanhoitaja: Tapio Marttunen

4.1.2 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Yksityisten palveluntuottajan lupatiedot

Sosiaali- ja terveystieteiden palveluntuottajaksi rekisteröinti 4.3.2025

Paise-portaali hyväksyntä 4.3.2025

Palvelut

- Omaishoidontuen palveluseteli
- Omaishoitajien virkistys vapaan palveluseteli
- Säännöllisen kotihoidon palveluseteli, päiväaikainen kotihoito

Toiminta-ajatus:

Tammi tuki- ja hoivapalvelut Oy:n arvojen perustana on

- Asiakkaan kunnioittaminen
- Itsemääräämisoikeus
- Asiakkaan yksilöllisyyden huomioiminen
- Kiireettömyys
- Terveet ja kunnioittavat rajat
- Vastuullisuus
- Luonto

Tammi tuki- ja hoivapalvelut Oy:n hoitajien hoitotyö on asiakaslähtöistä ja asiakasta kunnioittavaa. Päätökset tehdään asiakkaan tarpeisiin, sekä toiveisiin perustuen nämä kirjataan hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Jotta kotona asuminen onnistuu mahdollisimman pitkään, tarvitaan toimivia kotihoidon palveluita. Palveluiden tulee olla asiakaslähtöisiä, sekä itsemääräämisoikeutta ja

toimintakykyä tukevia. Asiakasta kannustetaan aktiiviseen omatoimisuuteen henkilöstön ohjaamana ja tukemana. Tämän toteutuminen edellyttää työntekijältä riittävää osaamista ja ammattitaitoa. Tammi tuki- ja hoivapalvelut Oy on tilaaja tahoille sekä asiakkaille luotettava yhteistyökumppani ja pyrkii toimimaan mahdollisimman joustavasti, tehokkaasti ja läpinäkyvästi. Asiakastyössä Tammi tuki- ja hoivapalvelut Oy:n hoitajat pyrkivät luomaan luotettavan hoitosuhteen asiakkaan kanssa, tekemällä aina parhaansa asiakkaan eteen ja toteuttaa sen mitä lupaa. Tammi tuki- ja hoivapalvelut Oy:n työntekijöille tehdään työsuhteen alussa salassapitosopimus. Läpinäkyvyys hoitotyössä tarkoittaa avoimuutta. Avoimuus lisää tiedonkulkua, vahvistaa luottamusta ja näin edistää asiakasturvallisuutta hoitotyössä. Kotihoidon tavoite ja toiminta on vahvistaa asiakkaan osallisuutta ja omatoimisuutta. Asiakasta tuetaan selviytymään jokapäiväisessä elämässä hänen yksilölliset voimavaransa huomioiden. Palvelut perustuvat kuntoutumista edistäviin, ennaltaehkäiseviin ja toimintakykyä ylläpitäviin toimintatapoihin, näyttöön perustuvaan toimintaan ja käypä hoito -suosituksiin sekä kirjalliseen hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Palveluiden myöntäminen perustuu henkilökohtaiseen kokonaisvaltaiseen palvelutarpeen selvittämiseen, joka kattaa henkilön omat voimavarat, toimintakyvyn, terveydentilan, päivittäisten toimintojen sujumisen, asumisolosuhteet ja sosiaalisen verkoston. Tammi tuki- ja hoivapalvelut Oy:n toimintaperiaatteena on palkata ammattitaitoisia sairaanhoitajia ja lähihoitajia. Hoitajamme tuottaa laadukasta hoitoa, kuntoutusta ja virkistystä asiakkaiden koteihin. Tammi tuki- ja hoivapalvelut Oy:n toiminta sisältää lakien noudattamista, eettisiä toimintatapoja, työvoimaan, ympäristöön ja yhteistyökumppanien hankinta käytäntöihin liittyvissä asioissa. Tammi tuki- ja hoivapalvelut Oy:n on asiakkaille luotettava ja joustava yhteistyökumppani.

6

Pyrimme yhteistyökumppaneiden kanssa pitkäaikaisiin ja molempia osapuolia hyödyttäviin suhteisiin. Tällä pyrimme varmistamaan hyvää liiketoimintaa ja samalla taataan laadukasta hoivaa.

Tammi tuki- ja hoivapalvelut Oy:n toiminta-ajatus on tarjota tukea, hoitoa, hoivaa ja apua itsenäiseen selviytymiseen asiakkaan omassa kodissa. Työtehtäviin kuuluu lääkehoito, ravitsemus, ulkoilu, hygienian hoito ym. Yritys tarjoaa kotihoidon palvelua ikääntyneille, mielenterveys- ja päihdeasiakkaille, vammaisille ja kehitysvammaisille, lapsiperheille ja palveluseteliasiakkaille. Asiakkaat voivat maksaa palvelun itse tai hyvinvointialueen myöntämällä palvelusetelillä tai ostopalveluna. Tammi tuki- ja hoivapalvelut Oy:n palveluseteliasiakkaat ovat alle 65-vuotiaiden omaishoidon tuen kotiin annettava hoito ja ikääntyneiden kotihoito. Tammi tuki- ja hoivapalvelut Oy:n toiminta keskittyy Keski-Suomen hyvinvointi alueelle. Henkilökohtaisella avulla autetaan vaikeavammaista henkilöä arjen toteuttamisessa niin kotona kuin kodin ulkopuolella:

- päivittäisissä toiminnoissa
- työssä ja opiskelussa
- harrastuksissa
- yhteiskunnallisessa osallistumisessa ja -sosiaalisen vuorovaikutuksen ylläpitämisessä

Henkilökohtainen apu kohdistuu niihin arjen/tavallisen elämän toimiin, jotka henkilö tekisi itse, mutta ei niistä vamman tai sairauden vuoksi selviä. Henkilökohtainen apu tukee vammaisen henkilön omia valintoja, itsemääräämisoikeutta, osallisuutta ja omannäköistä elämää. Vammainen henkilö määrittelee itse missä, miten ja milloin häntä näissä toiminnoissa avustetaan sekä ohjaa ja johtaa avustajan työtä. Avustaja ei ole hoitaja tai asiantuntija suhteessa asiakkaaseen. Henkilökohtaisella avulla ei korvata kotihoidon, kotisairaanhoidon palveluja tai muita terveydenhuollolle kuuluvia tehtäviä. Asiakkaan kotona tuotettava henkilökohtainen apu on

tarkoitettu kotona tapahtuviin päivittäisiin toimiin, jotka voivat liittyä esimerkiksi liikkumiseen, pukeutumiseen, henkilökohtaiseen hygieniaan, vaate- ja ruokahuoltoon ja kodin siisteydestä huolehtimiseen. Henkilökohtainen apu rinnastetaan kotiin annettavien palvelujen tukipalveluihin. Henkilökohtaisesta avun toteuttamisesta ei laadita sosiaalihuollon asiakasasiakirjoja palveluntuottajalla mahdollisesti käytössä olevaan sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmään.

Kestävä kehitys

Tavoitteenamme on olla kehityksen edelläkävijöitä. Toimintamme on monimuotoista, jota toteutamme ammattitaidolla. Osaava henkilökunta toimii joustavasti ja vastuullisesti niin, että asiakas saa aina hyvän hoidon prosessien eri vaiheissa. Jokaisella asiakkaalla ja työntekijällä on mahdollisuus olla aktiivinen ja aloitteellinen kehittäessämme toimintaamme. Toimintamme perustuu luottamuksellisiin ja kestäviin suhteisiin yhteistyökumppaneiden ja asiakkaiden ja heidän omaisten kanssa.

Elinvoimainen toimintakulttuuri

Toimintakulttuurimme on vakaalla pohjalla, jonka mahdollistavat tyytyväiset asiakkaat ja sitoutunut henkilökunta. Toimintakulttuurimme hyväksyy ihmisten erilaisuuden osana yhteisöämme. Tämä luo

7

asiakkaille mahdollisuuden tuntea hallitsevansa omaa elämäänsä elinkaaren kaikissa vaiheissa. Toimintakulttuurimme on ihmisläheistä ja turvallista. Asiakaskeskeisyyttä ja sen ensisijaisuutta korostetaan päivittäisessä toiminnassa. Tavoitteemme on palveluketjun saumaton toiminta. Jokaisen palveluketjun osan ja sen integroiminen seuraavaan vaiheeseen tulee olla joustavaa. Palveluketjussa omaiset ovat yhteistyökumppaneita.

Toimintamme ohjaa aina voimassa oleva lainsäädäntö:

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009)

Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista (380/1987)

Laki yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011)

Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992)

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)

Potilasvahinkolaki (585/1986) Terveystietolaki (1326/2010)

Sosiaalihoitolaki (710/1982 ja 1301/2014)

Laki terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista (629/2010)

Henkilökohtaisen avun sääntökirjan palvelukohtainen osa 10

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007)

Sosiaali- ja terveysministeriön asetus potilasasiakirjoista (298/2009)

Työturvallisuuslaki (738/2002)

Laki sosiaali- ja terveydenhuoltoa ja pelastustoimea koskevan uudistuksen toimeenpanosta ja sitä koskevan lainsäädännön voimaanpanosta (616/2021)

Tietosuojalaki (1050/2018)

Kuluttajansuojalaki (38/1978)

Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999)

Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä (559/1994)

Asetus terveydenhuollon ammattihenkilöistä (564/1994)

Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015)

Valtioneuvoston asetus sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (153/2016)

Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä (504/2002) Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EU) 2016/679 (EU:n yleinen tietosuoja-asetus) Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023)

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä (612/2021)

Laki hyvinvointialueesta (611/2021)

8

Suomen perustuslaki (731/1999)

Hallintolaki (434/2003)

4.2 Asiakas- ja potilasturvallisuus

4.2.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

Asiakasturvallisuus pyritään varmistamaan pitämällä yllä hyvää turvallisuuskulttuuria.

Asiakasturvallisuusnäkökulma kuuluu oleellisena osana toiminnanohjausjärjestelmään - se kuuluu kaikkiin ydin- ja tuki prosesseihin, se otetaan huomioon toiminnan suunnittelussa, toteutuksessa, seurannassa ja arvioinnissa. Asiakasturvallisuuden varmistamiseksi on tehty useita eri suunnitelmia:

- lääkehoitosuunnitelma
- tietoturvallisuussuunnitelma
- henkilöstösuunnitelma ja koulutustavoitteet (henkilökunnan osaamisen varmistaminen)

Näiden lisäksi käytössämme on useita ohjeita ja suosituksia, joita hyödynnämme asiakasturvallisuuden varmistamisessa.

Hyvän hoidon ja asiakasturvallisuuden varmistamisessa tarjoamme asiakkaille ammattitaitoista ja motivoitunutta henkilökunta. Turvallisuussuunnitteluvollisuus perustuu pelastustoimen lainsäädäntöön.

4.2.2 Vastuu palveluiden laadusta

Palveluntuottajan on nimettävä palveluyksikköön vastuuhenkilö tai eri palvelualoille vastuuhenkilöitä, joiden on johdettava palvelutoimintaa ja valvottava, että palvelut täyttävät niille säädetty edellytykset koko sen ajan, kun palveluja toteutetaan.

Vastuuhenkilöllä on oltava toiminnan edellyttämä, asianmukainen koulutus, kokemus ja ammattitaito. Vastuuhenkilöllä on oikeus käsitellä salassapitosäännösten estämättä sellaisia palveluntuottajan toiminnassa muodostuvia potilas- ja asiakastietoja sekä muita tietoja, jotka ovat välttämättömiä hänelle kuuluvien johto- ja valvontatehtävien hoitamiseksi.

Henkilökunta vastaa omalta osalta asiakkaiden turvallisuudesta.

Tammi tuki- ja hoivapalvelut Oy:n omavalvonnan suunnittelusta vastaavat kaikkien toimipisteiden osalta:

Ninni Lahtinen, terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja, p

0458015217, Laadinta / päivitys pvm. 27.1.2025

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa vastaava sairaanhoitaja Tapio Marttunen 9

4.2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Palvelutarpeen arviointi

Palvelutarpeen arviointi on Keski-Suomen hyvinvointialueen vastuulla, viranhaltija on tehnyt palvelusetelin tarpeen arvioinnin ja tuotamme viranhaltijan arvion mukaan tukipalvelua.

Asiakkaan kohtelu

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, yhdenvertaisuuteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdon vapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Itsemääräämisoikeudella tarkoitetaan yksilön oikeutta määrätä omasta elämästään sekä oikeutta päättää itseään koskevista asioista. Kyseessä on jokaiselle kuuluva perusoikeus. Sosiaalihuollon palveluissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa.

Sosiaalihuollon palveluissa itsemääräämisoikeus tarkoittaa myös asiakkaan toivomusten ja mielipiteen kunnioittamista. Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) mukaan sosiaalihuoltoa toteutettaessa on ensisijaisesti otettava huomioon asiakkaan toivomukset ja mielipide ja muutoinkin kunnioitettava hänen itsemääräämisoikeuttaan. Asiakkaalle on annettava mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Toimenpiteissä on ensisijaisesti otettava huomioon asiakkaan etu.

Asiakkaan itsemääräämisoikeus on sosiaali- ja terveydenhuollon johtava periaate. Potilaslain mukaan asiakasta on hoidettava yhteisymmärryksessä hänen kanssaan. Periaate korostaa

vapaaehtoisuutta hoitoon tai asiakkaaksi hakeutumisessa sekä erilaisiin hoito- tai muihin toimenpiteisiin suostumuksessa. Itsemääräämisoikeus tarkoittaa asiakkaan oikeutta osallistua itseään koskevaan päätöksentekoon. Palvelu perustuu yksilölliseen hoito- ja palvelusuunnitelmaan ja asiakkaan omaan näkemykseen omasta tilanteestaan ja toiveistaan. Asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan. Laatomalla hoitotahdon asiakas voi varmistaa, että hoidossa noudatetaan hänen elämän arvojaan ja että mahdolliset hoitoratkaisut perustuvat hänen omaan tahtoonsa. Hoitotahdon laatiminen mahdollisimman ajoissa edistää itsemääräämisoikeuden kunnioittamista.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt

Asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen ja yhteisymmärrykseen. Palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Rajoitustoimenpiteille on aina oltava laissa säädetty peruste ja sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset voimassa olevan ohjeistuksen mukaisesti. Mahdolliset rajoitustoimenpiteet toteutetaan lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen (Valviran liikkumista rajoittavien turvavälineiden käyttö –ohjetta

10

noudattaen). Kotihoidossa ei käytetä rajoitustoimenpiteitä, koska niiden käyttäminen edellyttää ympärivuorokautista valvontaa.

Tällaisissa tilanteissa, joissa henkilö ei pysty ymmärtämään hänelle esitettyjen vaihtoehtojen tai päätösten vaikutuksia, tai hän ei muuten sairauden vuoksi pysty osallistumaan tai vaikuttamaan hoitonsa tai palveluidensa suunnitteluun, täytyy kuulla esimerkiksi hänen lähipiiriinsä kuuluvaa henkilöä. Yhteistyössä hänen kanssaan tulee selvittää, mikä henkilön todennäköinen tahto tilanteessa olisi.

(L 812/2000.)

Asiakasta koskeva asia on käsiteltävä ja ratkaistava siten, että ensisijaisesti otetaan huomioon asiakkaan etu. Erityistä huomiota on kiinnitettävä lasten ja nuorten sekä erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden itsemääräämisoikeuden kunnioittamiseen. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 8 § (Finlex)

Sosiaalihuoltolaki 36 § (Finlex) Itsemääräämisoikeutta on kunnioitettava, vaikka asiakkaan mielipiteen esille saaminen olisi vaikeaa. Jos asiakkaan mielipidettä ei ole mahdollista saada selville muuten, sitä on selvitettävä yhdessä asiakkaan läheisten tai laillisen edustajan kanssa laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 9 § (Finlex)

Huoli-ilmoituksen tekoon on useissa kunnissa monta tapaa. Sen voi tehdä puhelimitse tai tapaamalla kunnan sosiaalitoimen työntekijän. Joissakin kunnissa ilmoituksen teko onnistuu myös kunnan sivuilta löytyvällä sähköisellä lomakkeella. Ilmoituksen voi halutessaan tehdä nimettömänä. Työntekijöillä on velvollisuus tutkia jokainen tehty ilmoitus.

Menettelyohjeet kaltoinkohtelu tilanteessa

1. Havainto/epäily kaltoinkohtelusta tai epäasiallisesta käytöksestä

2. Havainnon tekijä puuttuu epäasialliseen käytökseen
3. Työntekijällä velvollisuus ilmoittaa työkohteen esimiehelle tai tehdä itse huoli-ilmoitus
4. Työkohteen esimiehellä on velvollisuus ryhtyä toimenpiteisiin

Mikäli kaltoin kohtelua esiintyy omaisten osalta, järjestetään välittömästi hoitokokous, jossa asiaa käsitellään. Jos kaltoin kohtelua havaitaan, kirjataan siitä asiakastietojärjestelmään. Mahdollisissa törkeissä tapauksissa asiasta ilmoitetaan poliisille.

Mikäli asiakas kokee tulleen kohdelluksi epäasiallisesti, kannustamme häntä tai hänen omaistaan /läheistään antamaan palautetta toiminnasta tai tekemään kirjallisen muistutuksen. Muistutus tehdään yrityksen esimiehelle, esimies huolehtii vaitiolovelvollisuudesta. Muistutukseen annetaan aina kirjallinen vastaus, vastine annetaan viimeistään 14 arkipäivän kuluessa. Suulliseen muistutukseen vastataan suullisesti. Muistutuksen tai muussa muodossa annetun reklamaation aiheuttanutta tapahtumaa käsitellään välittömästi asianosaisten kesken ja myös yhteisesti työyhteisön palaverissa, jossa pyritään löytämään korjaavia toimenpiteitä, jotta vastaavilta tilanteilta vältytään jatkossa.

Asiakkaiden tasalaatuista hoitoa ylläpidetään tyytyväisyyskyselyssä kerran vuodessa, hoitajien pienellä vaihtuvuudella, hoitokokouksilla, palautteiden nopealla käsittelyllä,

11

asiakastietojärjestelmän kirjausten seurannalla, moniammatillisella yhteistyöllä, asiakas käyntiaikojen noudattamisella ja hyvinvointialueiden kanssa tiiviillä yhteistyöllä.

Asiakkaan osallisuus

Sosiaali- ja terveydenhuollossa itsemääräämisoikeus tulee esiin erityisesti asiakkaan oikeutena olla päättämässä omasta hoidostaan ja palveluistaan. Asiakasta tulee hoitaa yhteisymmärryksessä hänen kanssaan, ja esimerkiksi toimenpide voidaan suorittaa vain, jos siihen on hänen suostumuksensa. Suostumusta annettaessa hänen tulee olla tietoinen kaikista toimenpiteeseen liittyvistä seikoista, joten työntekijän on tärkeää kertoa riittävästi sekä tarpeeksi selkeästi eri vaihtoehtoista sekä niiden vaikutuksista, ja antaa asiakkaalle näin mahdollisuus tehdä päätöksiä. Suostumuksen antamiseen ei saa millään tavalla pakottaa tai painostaa. Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä on yritykselle erittäin tärkeää. Asiakastytyväisyyden mittaaminen on toimintamme kannalta tärkeää ja asiakkaiden vaatimusten toteutumista seurataan vuositason asiakastytyväisyys kyselyllä. Asiakaspalautteet käsitellään johtoryhmässä ja tarvittaessa henkilöstö palaverissa. Mahdolliset poikkeamat korjataan välittömästi ja kehittämisohdotuksiin otetaan kantaa. Poikkeamien korjaamiseen ja kehittämisohdotusten toimeenpanoon määritellään aikataulu ja vastuuhenkilöt. Toteutumista seurataan johtoryhmässä.

Asiakkaan oikeusturva

Potilas- ja sosiaaliasiavastaava palvelee hyvinvointialueella sekä julkisen että yksityisen palveluntuottajan potilaita ja asiakkaita. Jokaisella hyvinvointialueella on nimetty asia vastaava tai asia vastaavia. Sama henkilö voi hoitaa sekä potilas- että sosiaaliasia vastaavan tehtäviä. Potilas ja sosiaaliasiat vastaavat toimivat neuvoa-antavassa tehtävässään riippumattomasti ja puolueettomasti. He eivät myönnä palveluja tai järjestä hoitoon pääsyä eivätkä tee päätöksiä. Potilas- ja sosiaaliasiat vastaavan palvelut ovat luottamuksellisia ja ilmaisia.

Potilas- ja sosiaaliasiat vastaavan tehtävänä on muun muassa:

- neuvoa potilaita ja tai sosiaalihuollon ja varhaiskasvatuksen asiakkaita heidän asemaansa ja oikeuksiin liittyvissä asioissa ja varhaiskasvatuslain soveltamiseen liittyvissä asioissa
- neuvoa ja tarvittaessa avustaa potilasta ja asiakasta tekemään muistutuksen
- neuvoa, miten kantelu, oikaisuvaatimus, valitus, vahingonkorvausvaatimus, potilas- tai lääke vahinkoa koskeva korvausvaatimus tai muu potilaan terveydenhuollon ja asiakkaan sosiaalihuollon ja varhaiskasvatuksen oikeusturvaan liittyvä asia voidaan panna vireille
- tiedottaa potilaan ja asiakkaan oikeuksista
- toimia potilaan ja asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi. Potilas- ja sosiaaliasiat vastaavan tulee lisäksi seurata potilaiden ja asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä ja antaa siitä selvitys hyvinvointialueelle.

4.2.4 Muistutusten käsittely

Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot:

12

- Ninni Lahtinen, terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja, puhelin 0458015217, ninni.lahtinen@tammihoiva.fi

- Sofia Kaasalainen, henkilöstöjohtaja, puhelin 0452114166, sofia.kaasalainen@tammihoiva.fi

Yksikön toimintaa koskevat muistutukset ja kantelut käydään yksiköissä läpi ja havaittuihin laatupoikkeamiin puututaan tiedon saatuaan. Toimintaa kehitetään ja ohjeistuksia sekä menettelytapoja muutetaan saadun palautteen perusteella. Yksikön toiminnassa koskevat muistutukset käsitellään ensin johtoryhmässä. Yksikön esihenkilö vie asian henkilökunnalle ja kehittämistoimenpiteet suunnitellaan ja toteutetaan yksikössä. Mahdolliset uudet toimintaohjeet asiankäsittelystä liitetään perehdytysohjelmaan tai toimintaprosessiin.

4.2.5 Henkilöstö

Yrityksessä työskentelee sairaanhoitajia ja lähihoitajia.

- Sairaanhoitaja 1

- Lähihoitaja 2

- Hallintohenkilöstö 2

Tammi tuki- ja hoivapalvelut Oy:n esimiehet varmistavat työhön tulevan työntekijän terveydenhoidon koulutuksen ja aikaisemman työkokemuksen sekä voimassa olevat LOVE-lääkeluvat. Näistä otetaan kopiot, joita säilytetään lukollisessa ja paloturvallisessa kaapissa. Tammi tuki- ja hoivapalvelut Oy:n henkilöstön sairauspoissaoloja seurataan kuukausittain. Sairauspoissaolojen seurantaan ja niihin liittyviin tukitoimiin ja toimintamalleihin on käytössämme työvälineitä. Meillä on nimetty työterveyshuolto Terppa! ja työterveyshuollon yhteystiedot annetaan työntekijälle perehdytysvaiheessa.

Henkilöstön työhyvinvointia rakennetaan arjessa, jokaisena työpäivänä ja seuraamme henkilöstön työssä viihtyvyyttä mm. säännöllistä kehityskeskusteluiden ja kirjallisten kyselyiden avulla.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Rekrytointivaiheessa tarkastetaan työnhakijan kelpoisuus JulkiTerhikki-rekisteristä. Tämän lisäksi työnhakijaa pyydetään toimittamaan nähtäväksi alkuperäiset tutkinto- ja työtodistukset, hygieniapassi ja lääkeluvat. Tammi tuki- ja hoivapalvelut Oy:n henkilökunnalta vaaditaan hyvää suomen kielen suullista ja kirjallista taitoa. Tarkistamme tarvittavat rikosrekisteotteet työntekijöiltämme työnsuhteen alkaessa sekä tarvittaessa työnkuvan muuttuessa. Alle 18-vuotiaiden kanssa työskenteleviltä työntekijöiltä pyydetään nähtäväksi rikostaustaote lasten kanssa toimimiseen ja vanhusten kanssa työskenteleviltä vaaditaan rikosrekisteriote iäkkäiden kanssa työskentelyä varten. Rikosrekisteriotteet eivät saa olla 6 kuukautta vanhempi.

Laki lasten kanssa työskentelevien kanssa 504/2002 sekä Valvontalain 28§ perusteella iäkkäiden ja vammaisten henkilöiden kanssa

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta tuli voimaan 1.1.2024. Tämän jälkeen sosiaali- ja terveysalan palveluntuottajalla on oikeus, ja vähintään 3 kuukauden mittaisissa työ tai palvelussuhteissa velvollisuus, pyytää työntekijää esittämään itsestään rikosrekisteriote, jos työtehtäviin kuuluu pysyväisluontoisesti ja olennaisesti iäkkäiden kanssa toimimista.

13

Rikosrekisteriote tuodaan vain nähtäväksi eikä sitä saa tallentaa. Vastaava sääntely on voimassa lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämiseksi. Ulkomaalaistaustaisilta tarkistetaan passi, oleskelulupa/työskentelylupa. Työsopimus allekirjoitetaan ensisijaisesti sähköisesti, vahvasti tunnistautuneena. Työsopimuksen lisäksi työntekijälle lähetetään rekrytointivaiheessa allekirjoitettavaksi salassapitosopimus, tiedoksianto henkilöstön ilmoitusvelvollisuudesta sosiaalihuoltolaissa, sekä yleinen perehdytys info.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutus

Perehdyttäminen ja työnopastus ovat osa henkilöstön kehittämistä. Perehdyttämisen tavoitteena on lisätä henkilöstön osaamista, parantaa laatua, tukea työssä jaksamista sekä vähentää työtapaturmia ja poissaoloja. Kyseessä on jatkuva prosessi, jota kehitetään henkilöstön ja työpaikan tarpeiden mukaan. Perehdyttämistä annetaan kaikille työhön tuleville: vakituisille, määräaikaikaisille, tarvittaessa työhön kutsuttaville (ns. keikkalaisille). Perehdyttämistä annetaan myös työtehtävien ja työolosuhteiden muuttuessa. Kehityskeskustelut käydään vuosittain tammi-helmikuussa. Keskustelun tavoitteena on arvioida edellisen kauden suoriutumista ja tavoitteiden toteutumista. Kehityskeskustelussa sovitaan tulevan vuoden tavoitteet.

Yritykselle on erityisen tärkeätä, että jokainen työntekijä tietää, mitä häneltä odotetaan ja että hän saa palautetta suorituksestaan. Perehdyttämisellä tarkoitetaan kaikkia niitä toimenpiteitä, joiden avulla uusi työntekijä oppii tuntemaan:

1. Työpaikkansa sekä sen toiminnan ja tavat
2. Työpaikan esihenkilöt
3. Työnkuva, odotukset ja velvoitteet
4. Perehdytyskaavakkeen ja -kansion läpikäyminen
5. Työsopimus: palkkaus, yksityisen sosiaalialan TES, työajat, lomakorvaus
6. Työvuorojärjestelmät

Tammi tuki- ja hoivapalvelut Oy ei käytä opiskelijoita hoitotyössä.

4.2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Mitoitus kotihoidossa: Lain mukaan iäkkäälle henkilölle tarjottavien sosiaali- ja terveystalvelujen on oltava laadukkaita ja niiden on turvattava hänelle hyvä hoito ja huolenpito. Toimintayksikössä on henkilöstö, jonka määrä, koulutus ja tehtävarakenne vastaavat toimintayksikön palveluja saavien iäkkäiden henkilöiden määrää ja heidän toimintakykynsä edellyttämää palvelun tarvetta ja turvattava heille laadukkaat palvelut. Kotihoidon mitoituksen riittävyyttä tarkastellaan vertaamalla asiakkaille myönnettyä aikaa ja työntekijöiden välittömään asiakastyöhön käytettävää aikaa keskenään. Näin pystytään toteamaan, onko työvuoron henkilöstöllä mahdollista vastata asiakkaille myönnettyihin palveluihin. Välittömään asiakastyöhön käytettävään aikaan ei lasketa mukaan siirtymiin käytettävää aikaa eikä työntekijöiden lakisääteisiä taukoja. Tammi tuki- ja hoivapalvelut Oy:n esihenkilöt varmistavat päivittäin, että työntekijöillä on mahdollisuus olla

14

asiakkaille heille suunniteltu kokonaisaika. Tarvittaessa henkilökunnan määrää lisätään. Sairauspoissaolutilanteissa esihenkilöt jalkautuvat hoitotyöhön.

4.2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Tammi tuki- ja hoivapalvelut Oy:n on asiakkaille luotettava ja joustava yhteistyökumppani. Pyrimme yhteistyökumppaneiden kanssa pitkäaikaisiin ja molempia osapuolia hyödyttäviin suhteisiin. Tällä pyrimme varmistamaan hyvää liiketoimintaa ja samalla taataan laadukasta hoivaa. Tammi tuki- ja hoivapalvelut Oy toimii saumattomasti eri yhteistyötahojen kanssa:

- Hyvinvointialueet
- Ruokapalvelut ja kauppapalvelu
- Siivouspalvelut
- Lääkäripalvelut, kotihoito / yksityiset / terveysasemat / sairaalat
- Vuodeosastot
- Sosiaalityöntekijät
- Lastensuojelu - Omaiset / edunvalvoja
- Kotihoito - Valvira ja Aluehallintovirastot
- Päivystyspoliklinikka
- Etähoito
- Kotisairaala
- Keski-Suomen hyvinvointialue

4.2.8 Toimitilat ja välineet

Toimintaympäristön tulee olla turvallinen sekä asiakkaille että työntekijöille. Tammi tuki- ja hoivapalvelut Oy:n toimitiloissa on paloturvalliset lukitut kaapit, missä on asiakkaita koskevat tieturva- ja salassa pidettävät asiakirjat, kuten myös asiakkaiden avaimet. Tammi tuki- ja hoivapalvelut Oy:n henkilökunta käyttää yrityksen puhelimia, nämä säilytetään toimistotiloissa

työajan ulkopuolella suljetussa ja lukitussa kaapissa. Jokaisella työntekijällä on henkilökohtainen salasana LifeCare järjestelmään, jonka esihenkilö on luonut. Yrityksen tietokoneet ovat suojattu tietoturvaohjelmilla ja työntekijöillä näihin pääsy ainoastaan henkilökohtaisilla salasanoilla. Tammi tuki- ja hoivapalvelut Oy:n toimitilat sijaitsevat alkuun toimitusjohtajan kotona.

4.2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Asiakkaiden tarvitsemat apuvälineet tulevat asiakkaille hyvinvointialueiden tai Jyväskylän kaupungin apuvälineyksiköstä. Kotihoidon henkilökunta avustaa tarvittaessa apuvälineiden tarpeen kartoittamisessa ja käytössä. Apuvälineyksikkö huoltaa heiltä lainatut apuvälineet. Asiakkaan

15

tarvitsemat terveydenhuollon laitteet asiakas hankkii itse. Kotihoidon henkilökunta ohjaa ja avustaa tarvittaessa

Laki lääkinnällisistä laitteista velvoittaa, että lääkinnällisten laitteiden käytön varmistamiseksi on nimetty henkilö.

Sosiaalihuollossa käytetään paljon erilaisia terveydenhuollon laitteiksi ja tarvikkeiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetussa laissa (629/2010).

Hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, silmälasit sekä laastarit. Valviran määräyksessä. 4/2010 annetaan ohjeet terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamista vaaratilanteista tehtävistä ilmoituksista.

Ilmoitus tulee tehdä, jos vaaratilanne johtuu laitteen tai tarvikkeen ominaisuuksista, ei-toivotuista sivuvaikutuksista, suorituskyvyn poikkeamasta tai häiriöstä, riittämättömästä merkinnästä, riittämättömästä tai virheellisestä käyttöohjeesta tai muusta käyttöön liittyvästä syystä. Ilmoitus on tehtävä myös silloin, kun laitteen tai tarvikkeen osuus tapahtumaan on epäselvä. Laitteesta tai tarvikkeesta on ilmoitettava tunnistamisen ja yksilöinnin kannalta riittävät tiedot ja onko laitteella CE-merkintä. Ilmoitukseen kirjataan tarkka tapahtuman kuvaus, aika, paikka ja jos potilaan ominaisuudet ovat mahdollisesti myötävaikuttaneet laitteella syntyneeseen vaaratilanteeseen. Potilaan henkilötietoja ei ilmoiteta.

Vakavasta vaaratilanteesta on ilmoitettava Fimealle 10 vrk:n kuluessa ja muista vaaratilanteista 30 vrk:n kuluessa.

Ilmoitus tehdään sähköisesti tai kirjallisesti Fimean verkkosivuilta https://fimea.fi/laakinnalliset_laitteet/ilmoita-vaaratilanteesta

Laite tai tarvike säilytetään mahdollisia jatkotutkimuksia varten. Laitetta ei saa korjata ilman valmistajan lupaa.

Valviran valvomia sosiaali- ja terveydenhuollon tietojärjestelmiä ovat:

- apteekkijärjestelmät
- Kanta-palvelu
- asiakastietojen välityspalvelut
- reseptijärjestelmät

- sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmät
- terveydenhuollon potilasjärjestelmät

Tammi tuki- ja hoivapalvelut Oy:llä on käytössään LifeCare-asiakastietojärjestelmä. LifeCare-asiakastietojärjestelmän pääkäyttäjät luovat työntekijöille tehtävän mukaiset käyttäjätunnukset ja poistavat ne henkilön työsuhteen päätyttyä. Tammi tuki- ja hoivapalvelut Oy:llä on päätetty eri käyttäjäryhmät ja heidän käyttöoikeuksien laajuudet.

16

Procountor-kirjanpito- ja laskutusohjelmaan tulee tunnukset ohjelman pääkäyttäjältä, jota hallinnoi tilitoimistomme. Sähköposti käytännöt ovat sellaiset, ettei mitään postia lähetetä niin, että siitä kävisi henkilön tunnistaminen (sotu) ilmi.

Työntekijät, jotka käyttävä edellä mainittuja ohjelmia perehdytetään normaalin perehdytys ohjelman kautta näiden käyttöön ja tietoturva- ja salassapito velvollisuuksiin. Jokainen työntekijä allekirjoittaa salassapito- ja tietoturva sopimuksen. Tarvittaessa käytetään turvapostia, jolla pystytään suojaamaan ao. tietojen leviäminen.

Lähetämme sopimus apteekkiin asiakkaiden allekirjoittamat apteekkisopimukset.

Lääketilaukset ja/tai annosjakelupussi- tilaukset sekä lääkemuutokset toteutetaan EasyMed-järjestelmän kautta.

Toimintamallien koulutus ja perehdytys Tammi tuki- ja hoivapalvelut Oy:llä on laadittu perehdytysohjelma, jossa käydään uuden työntekijän kanssa tietoturvaan ja ohjelmiin liittyvät asiat.

Henkilön tullessa Tammi tuki- ja hoivapalvelut Oy:lle töihin hänen osaamisensa kartoitetaan ja koulutukset liitteineen tallennetaan käytössä olevaan työvuorojärjestelmään.

Tietoturvallisuus on osa Tammi tuki- ja hoivapalvelut Oy:n toiminnan laatua, joka perustuu lainsäädäntöön.

Asiakkaita koskevat tiedot ovat luonteeltaan arkaluontoisia ja salassa pidettäviä.

Lisäksi käydään läpi sähköpostin ja internetin käyttöoikeuden, jonka jälkeen työntekijä allekirjoittaa ao. paperit sekä LifeCaren käyttöopastuksen.

Asiakkaiden tietojen käsittelyyn oikeutetut työntekijät saavat käyttää tietoja ja järjestelmiä työtehtäviensä laajuudessa.

Palveluiden, käytettävät järjestelmät ja tiedot tulee olla luotettavia, oikeita ja ajantasaisia.

Perehdytyksen yhteydessä seurataan ja varmistetaan osaaminen lisäkoulutuksella ja opastuksella tehtävän mukaisesti.

Menettelyt virhe- ja ongelmatilanteissa

Järjestelmien käyttöohjeiden hallinnointi ja saatavuus Tammi tuki- ja hoivapalvelut Oy:n

kotihoidossa on käytössä sähköinen LifeCare-asiakastietojärjestelmä, jonka hallinnointi tapahtuu pääkäyttäjien kautta.

Henkilökohtaiset käyttäjäkohtaiset luvat myöntää esihenkilö aina työntekijälle suunnitelman mukaisesti.

Työntekijä perehdytetään käytössä oleviin ohjelmiin perehdytysohjelman mukaisesti. Ohjelma päivitykset tulevat keskitetysti ohjelman toimittajilta tai IT-tuesta.

Jokaisesta asiakkaasta laaditaan aikajärjestyksessä etenevä asiakaskertomus. Asiakirjoja tai sen osia ei saa kirjoittaa uudelleen. Tarvittaessa korjaukset tehdään niin, että alkuperäinen merkintä on jälkikäteen todennettavissa.

17

Asiakkaan tietoja pääsevät käsittelemään vain ne työntekijät, joiden työtehtävien kannalta se on välttämätöntä ja jotka ovat allekirjoittaneet salassapitosopimuksen. Tammi tuki- ja hoivapalvelut Oy:llä on kirjallinen seloste henkilötietojen käsittelystä sekä tietosuoja- ja tietoturvan omavalvontasuunnitelma.

4.2.10 Lääkehoitosuunnitelma

Tammi tuki- ja hoivapalvelut Oy:n lääkehoitosuunnitelma on laadittu 01/2025 ja päivitetty 01.02.2025.

Vastuu palveluyksikön lääkehoidon asianmukaisuudesta ja lääkehoitosuunnitelman toteutumisesta ja seurannasta palveluyksikössä:

- Ninni Lahtinen, toimitusjohtaja
- Tapio Marttunen, vastaava sairaanhoitaja

4.2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

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

Ninni Lahtinen, terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja, p. 0458015217

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot:

Sofia Kaasalainen, operatiivinen johtaja, p 0452114166

Tammi tuki- ja hoivapalvelut Oy:n on laatinut tietoturvan ja tietosuojaan käyttöön liittyvän omavalvontasuunnitelma. Suunnitelma on päivitetty 27.1.2025

Yleistä tietosuojasta annetussa asetuksessa määritellään useita oikeuksia, jotka otetaan huomioon prosesseissa ja toiminnoissa. Tammi tuki- ja hoivapalvelut Oy on sitoutunut huolehtimaan rekisteröityjen oikeuksista EU: n GDPR: n ja Suomen lainsäädännön vaatimusten mukaan.

Tammi tuki- ja hoivapalvelut Oy säilyttää kaikkia asiakas-/henkilöstö asiakirjoja lukollisessa ja paloturvallisessa kaapissa. Myös asiakkaan luovuttamia kodin avaimia säilytetään toimistossa lukollisessa kaapissa. Avaimen luovutuksesta Tammi tuki- ja hoivapalvelut Oy:n käyttöön tehdään kirjallinen dokumentti. Tietokoneisiin on asennettu Microsoft Defender for Business virustorjunta. Tarpeettomat asiakirjat hävitetään tietoturva roska-astiaan.

Perehdytys vaiheessa käydään työntekijöiden kanssa läpi yrityksen

tietoturvaohjeistus. Tietosuojaloukkaus

18

Tapahtuma, jossa henkilötietoja tuhoutuu, häviää, muuttuu, niitä luovutetaan luvottomasti tai niihin pääsee käsiksi asiaton taho.

Esimerkiksi:

- yrityksen tietoja sisältävä tietokone, puhelin tai asiapapereita joutuu ulkopuolisen henkilön käsiin
- yrityksen asiakas- tai muun rekisterin tiedostoihin olevia käyttäjätunnuksia ja salasanoja joutuu väärän henkilön käyttöön
- Ongelmia syntyy myös, kun tietokone tai puhelin katoaa tai varastetaan, tietoja hakkeroidaan, järjestelmään lähetetään haittaohjelmia tai se joutuu kyberhyökkäyksen kohteeksi.
- Jos sattuu tulipalo datakeskuksessa, inhimillinen erehdys, terveystietojen postittaminen väärälle henkilölle

Ilmoitus viranomaiselle ja rekisteröidylle

Siitä hetkestä, kun rekisterinpitäjä havaitsee tietosuojaloukkauksen, hänen on mahdollisuuksien mukaan ilmoitettava siitä 72 tunnin sisällä valvontaviranomaiselle. Jokainen organisaatio ja yksittäinen yrittäjä, joka tallentaa henkilötietoja, on rekisterinpitäjä.

Valvontaviranomaisena toimii Tietosuojavaltuutetun toimisto, joka sijaitsee Helsingissä. Sen puhelinneuvonta on auki maanantaista torstaihin klo 9–11. Puhelinnumero on yksityishenkilöille 029 566 6777 sekä rekisterinpitäjille 029 566 6778.

- Ilmoituksen tekee rekisterinpitäjän tietosuojavastaava.

Silloin, kun henkilötietojen tietoturvaloukkauksesta voi aiheutua riski henkilön oikeuksille ja vapauksille, ilmoitus on ehdottomasti tehtävä välittömästi.

Tässä tapauksessa rekisterinpitäjän on ilmoitettava tietosuoja loukkauksesta myös rekisteröidylle. Tämän on tapahduttava viivyttelämättä. Rekisteröidylle henkilölle tieto tapahtuneesta on annettava niin selkeällä ja yksinkertaisella kielellä, että voidaan varmuudella sanoa hänen ymmärtäneen, mistä on kysymys. Jos kyseessä on esim. muistisairas henkilö, pitää ilmoitus tehdä hänen etujaan valvovalle taholle (omainen, edunvalvoja). Samassa yhteydessä rekisteröidylle on annettava Palvelupisteen tietosuojavastaavan nimi, yhteystiedot ja yhteyspiste mistä saa lisätietoja

Vastuu tietosuoja loukkauksesta ilmoittamisesta on AINA rekisterinpitäjällä. Jos henkilötietojen käsittelijä havaitsee tietosuojaloukkauksen, on siitä ilmoitettava rekisterinpitäjälle välittömästi puhelimitse ja kirjallisesti 12 tunnin kuluessa.

Tammi tuki- ja hoivapalvelut Oy:llä on tietoturvasuunnitelma, päivitetty 22.1.2025. Työntekijät perehdytetään työn alkaessa tietoturvasuunnitelmaan.

4.2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Asiakaspalautteen avulla Tammi tuki- ja hoivapalvelut Oy saa selville asiakkailta mielipiteet palvelun suhteen niin onnistumisten kuin epäonnistumisten kohdalla. Onkin erityisen tärkeitä, että yritys pystyy keräämään asiakaspalautetta tehokkaasti. Asiakaspalautekysely tehdään vähintään puolen vuoden välein.

19

Asiakaspalautteen avulla Tammi tuki- ja hoivapalvelut Oy kehittää omaa toimintaansa. Asiakaspalautetta saadaan asiakkailta, omaisilta, yhteistyötahoilta ja hoitajilta.

Asiakaspalautteet käsitellään luottamuksella yrityksen johdon toimesta mahdollisimman nopeasti, kuitenkin viimeistään 14 vuorokauden sisällä. Palautteet käsitellään työyhteisössä viikko palaverien yhteydessä.

4.3 Omavalvonnan riskienhallinta

4.3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia ja riskejä. Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa.

Riskienhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen

Tammi tuki- ja hoivapalvelut Oy:n johto vastaa strategisesta ja operatiivisesta riskienhallinnasta sekä turvallisuuden järjestämisestä. Johto huolehtii, että toimintaympäristön olosuhteet mahdollistavat turvallisen työn tekemisen, asiakaspalvelun sekä turvallisen ja laadukkaan hoidon. Riskienhallinnan tarkoituksena on ihmisten, omaisuuden, tiedon, maineen ja ympäristön turvaaminen sekä toiminnan häiriöttömyyden varmistaminen päivittäisessä toiminnassa. Operatiivinen riskienhallinta käsittää turvallisuusriskien tunnistamisen ja arvioinnin sekä turvallisuustoiminnan. Operatiivinen riskienhallinta tukee johtamista ja strategisten tavoitteiden saavuttamista.

Riskienhallinnan työnjako.

Vastuu riskienhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on palvelun tuottajalla, mutta työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen johdon käyttöön. Riskien hallintaa valvoo työnantaja, jota avustaa työsuojeluorganisaatio sekä henkilöstö. Riskien hallinnasta ylläpidetään dokumentaatiota. Henkilöstö osallistuu omavalvontasuunnitelman päivittämiseen.

Luettelo Riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

- Henkilöstön hyvinvointisuunnitelma
- Henkilöstön ilmoitusvelvollisuus
- Hygieniaoheistus
- Kemiallisten tekijöiden aiheuttamien riskien arviointi
- Lääkehoitosuunnitelma
- Pelastussuunnitelma

20

- Perehdytysuunnitelma ja perehdytyskansio
- Psykososiaaliset kuormitustekijät
- Tietosuoja ja tietoturvan omavalvontasuunnitelma
- Toimintaohje: Ulkopuolinen uhka
- Toimintaohje: Uhka- ja väkivaltatilanne
- Työsuojelun toimintaohjelma
- Työterveyshuollon toimintasuunnitelma
- Saattohoito-ohje
- Riskien arviointi

Riskien tunnistaminen

Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia huomioidaan monipuolisesti. Riskit voivat aiheutua esimerkiksi fyysisestä toimintaympäristöstä (kynnykset, vaikea käyttöiset laitteet), toimintatavoista, asiakkaista tai henkilökunnasta. Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia.

Tammi tuki- ja hoivapalvelut Oy:n työntekijät arvioivat päivittäin asiakkaan kotona mahdollisia riskejä. Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Koko yksikön henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista. Riskienhallintaa ylläpidetään jatkuvasti ja siihen kuuluvat riskianalyysit, riskin merkittävyyden arvioinnit sekä ehdotukset riskien pienentämiseksi.

Kotiin annettavissa palveluissa otetaan aina huomioon asiakkaan yksilöllinen tilanne ja kotirauhaan sekä yksilön vapauteen liittyvät näkökohdat. Turvallisuuskäsitteet tulee kirjata asiakkaan asiakassuunnitelmaan. Asiakkaan kodissa työskennellessä ristiriitatilanteita saattaa syntyä paikoitellen asiakkaan itsemääräämisoikeuden ja toisaalta työnantajan työsuojelun velvoitteiden vuoksi, esimerkiksi kun asiakas ei halua sairaalasänkyä kotiinsa, vaikka se olisi välttämätöntä työntekijöiden ergonomisen työskentelyn vuoksi. Yksilöllisissä tilanteissa ratkaisu löytyy henkilökohtaisen riskiarvion perusteella asiakkaan kanssa keskustellen.

Tammi tuki- ja hoivapalvelut Oy:n perehdytyskansiossa on yleisimmät riskit ja riskien toimintaohjeet. Työntekijöille on painotettu, että epäselvissä tapauksissa tulee soittaa aina esimiehelle ja kysyä neuvoa. Luottamuksellisen ilmapiirin rakentaminen on tärkeää. Luottamuksellisessa ilmapiirissä asiakkaat antavat palautetta ja rohkenevat tuoda esiin laadussa ja turvallisuudessa havaitsemiaan puutteita ja tarpeita hoitajille.

Yleisimpiä riskejä kotiin tuotettavissa palveluissa voivat olla esimerkiksi seuraavia asioita:

- Hoidon jatkuvuus
- Hoidon oikea aikaisuus
- Asiakkaiden arvaamattomuus
- Psyykkisen tilan muutokset
- Vihamielisyys
- Rasistisuus
- Alkoholin käyttö
- Seksuaalinen ahdistelu
- Työergonomia, ahtaat tilat, matalat sängyt
- Asiakkaan avainten häviäminen
- Asiakas ei aukaise ovea
- Paloturvallisuus
- Huono valaistus
- Kaatuminen sisällä jne. lista on loputon

21

Kotihoidossa laaditaan yhdessä työntekijöiden kanssa vuosittain riskikartoitus, jossa huomioidaan työn erilaiset osa-alueet, kiinnittäen huomiota erityisesti vaihteleviin asiakastilanteisiin.

4.3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Vastuu riskienhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on palvelun tuottajalla, mutta työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen johdon käyttöön. Riskien hallintaa valvoo työnantaja, jota avustaa työsuojeluorganisaatio sekä henkilöstö. Riskien hallinnasta ylläpidetään dokumentaatiota. Henkilöstö osallistuu omavalvonnan päivittämiseen.

Ilmoitusvelvollisuus merkitsee sitä, että sosiaalihuollon henkilöstön on viipymättä ilmoitettava toimintayksikön toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävässään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa.

Henkilökunta ilmoittaa havaitsemansa laatu- ja turvallisuusriskejä omalle lähiesimiehelleen ripeästi. Ilmoitus tehdään välittömästi suullisesti ja dokumentoidaan. Tällaisia ilmoituksia voi olla esimerkiksi:

Potilas/ asiakas turvallisuusilmoitus: potilaan/asiakkaan turvallisuutta vaarantavat tapahtumat, jotka aiheuttavat tai voivat aiheuttaa haittaa asiakkaalle (läheltä piti - tapahtumat ja haittatapahtumat).

Työturvallisuusilmoitus: henkilöstön turvallisuutta vaarantavat tapahtumat, jotka aiheuttavat

tai voivat aiheuttaa haittaa henkilöstölle.

Tietosuoja-/ tietoturvailmoitus: tapahtumat, joissa henkilötietojen salassapito on vaarantunut tai on havaittu ohjelmisto-, laite tai muun toiminta- tai tietoliikennehäiriön, jolla on voinut olla vaikutusta henkilötietojen salassapitoon.

Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilön ilmoitusvelvollisuudet ja -oikeudet 22

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023 mukaan henkilökunnalla on ilmoitusvelvollisuus huomattaessa mahdollisen epäkohdan tai uhan asiakkaan sosiaalihuollon- ja terveydenhuollon palveluiden toteuttamisessa. Henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai itsenäisenä ammatinharjoittajina toimivien henkilöiden on toimittava siten, että asiakkaalle annettavat sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut toteutetaan laadukkaasti. Lain sisältö käydään työntekijän kanssa läpi perehdytysvaiheessa. Lainsäädännössä mahdollisesti tapahtuneista muutoksista tiedotetaan yhteisissä viikkopalavereissa.

1 momentissa tarkoitetun henkilön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävässään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon- ja terveydenhuollon toteuttamisessa.

Terveydenhuollon ammattihenkilön on salassapitosäännösten estämättä ilmoitettava asiasta viipymättä hyvinvointialueen sosiaalihuollosta vastaavalle viranomaiselle.

Ilmoituksen tehneeseen henkilöön/henkilöihin ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Käytännössä työntekijä tekee kirjallisen ilmoituksen esimiehelleen havaitsemistaan epäkohdista. Epäkohtailmoituksen voi tehdä itsenäisesti tai yhdessä työkavereiden kanssa.

Ilmoitus tulee aina tehdä kirjallisena ja siihen listataan konkreettisia esimerkkejä epäkohdista. Ilmoituksen saatuaan esimiehen on ryhdyttävä toimiin epäkohtien poistamiseksi.

Mahdollinen epäkohta/uhka - Kirjallinen ilmoitus työnantajan vastuuhenkilölle - Työnantajan vastuuhenkilö ryhtyy toimiin epäkohdan/uhan poistamiseksi

Jos epäkohta ilmoituksen käsittely yrityksen sisällä ei tuota tilanteeseen muutosta kohtuullisessa ajassa, tehdään epäkohta ilmoitusta pohjana käyttäen valvontapyyntö salassapitosäännösten estämättä valvontaviranomaisille.

Henkilökunnalle on tiedotettu ilmoitusvelvollisuudesta ja ohjeistus ilmoituksen tekemiseen löytyy työntekijöiden työvuorojärjestelmän tiedotteet ja ohjeistukset -osiosta sekä perehdytys materiaaleista.

Palveluntuottajan ilmoitusvelvollisuus

Palveluntuottajan on ilmoitettava välittömästi palvelun järjestäjälle ja valvontaviranomaiselle, jos

palveluntuottajan omassa tai alihankkijan toiminnassa ilmenee asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavia epäkohtia.

Lisäksi palveluntuottajan on ilmoitettava asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita palveluntuottaja ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnallisin toimin.

Muut sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilön ilmoitusvelvollisuudet ja -oikeudet 23

Potilasasiakirjoihin ja sosiaalihuollon asiakasasiakirjoihin sisältyvät tiedot ovat salassa pidettäviä. Salassa pidettäviä tietoja saa antaa vain potilaan tai sosiaalihuollon asiakkaan nimenomaisella suostumuksella tai niin kuin laissa erikseen säädetään.

Laissa säädetään tilanteista, joissa sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöllä, palveluntuottajalla ja tämän palveluksessa olevalla henkilöllä on lakisääteinen velvollisuus tai oikeus tehdä salassapitosäännösten estämättä ilmoitus viranomaisille.

Riskienhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen.

Viikkopalavereissa käydään läpi ilmoitusvelvollisuus laki/epäkohdat.

Ammattihenkilön ilmoitusvelvollisuudet

Velvollisuus tehdä lastensuojeluilmoitus

Velvollisuus tehdä lastensuojeluilmoitus koskee muun muassa seuraavia henkilöitä:

- kaikki terveydenhuollon ammattihenkilöt
- sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen tuottajan palveluksessa olevat henkilöt
- lasten päivähoidon palvelujen tuottajan palveluksessa olevat henkilöt
- sosiaali- ja terveydenhuollon, sosiaalipalvelujen tai lasten päivähoidon itsenäisenä ammatinharjoittajana toimivat henkilöt.

Edellä mainitut henkilöt ovat velvollisia salassapitosäännösten estämättä ilmoittamaan hyvinvointialueelle, jos he ovat tehtävässään saaneet tietää lapsesta, jonka hoidon ja huolenpidon tarve, kehitystä vaarantavat olosuhteet tai oma käyttäytyminen edellyttää mahdollista lastensuojelun tarpeen selvittämistä. Ilmoitus on tehtävä viipymättä. Heillä on myös tietyissä tilanteissa velvollisuus tehdä ennakollinen lastensuojeluilmoitus hyvinvointialueen sosiaalihuoltoon jo ennen lapsen syntymää.

Velvollisuus ilmoittaa lapseen kohdistuvista rikosepäilyistä.

Lastensuojeluilmoituksen tekemiseen velvoitetuilla tahoilla on velvollisuus salassapitosäännösten estämättä tehdä ilmoitus poliisille, kun heillä on tehtävässään tietoon tulleiden seikkojen perusteella syytä epäillä, että lapseen on kohdistettu seksuaalirikoksena tai henkeen ja terveyteen kohdistuvana rikoksena rangaistava teko. Tällaisia rikoksia ovat esimerkiksi lapsen seksuaalinen hyväksikäyttö ja pahoinpitely. Lisäksi heidän tulee tehdä lastensuojeluilmoitus.

Velvollisuus ilmoittaa sosiaalihuollon tuen tarpeesta

Jos terveydenhuollon ammattihenkilö on tehtävässään saanut tietää henkilöstä, joka on sosiaalihuollon tarpeessa, hänen tulee ohjata henkilö hakemaan sosiaalipalveluja tai otettava itse yhteyttä hyvinvointialueen sosiaalihuollosta vastaavalle viranomaiselle, jotta tuen tarve arvioitaisiin. Jos suostumusta ei voida saada ja henkilö on ilmeisen kykenemätön vastaamaan omasta huolenpidostaan, terveydestään tai turvallisuudestaan tai jos lapsen etu sitä välttämättä vaatii,

24

ammattihenkilöllä on velvollisuus tehdä salassapitosäännösten estämättä ilmoitus sosiaalihuollon tarpeesta hyvinvointialueen sosiaalihuollosta vastaavalle viranomaiselle.

Velvollisuus ilmoittaa iäkkään henkilön palvelutarpeesta

Jos terveydenhuollon ammattihenkilö tai hyvinvointialueen sosiaalitoimen palveluksessa oleva henkilö on tehtävässään saanut tiedon sosiaali- tai terveydenhuollon tarpeessa olevasta iäkkäästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön vastaamaan omasta huolenpidostaan, terveydestään tai turvallisuudestaan, hänen on salassapitosäännösten estämättä ilmoitettava asiasta viipymättä hyvinvointialueen sosiaalihuollosta vastaavalle viranomaiselle.

Terveydenhuollon ammattihenkilön tulee ilmoittaa hyvinvointialueen sosiaalihuollosta vastaavalle viranomaiselle myös silloin, kun iäkäs henkilö kotiutetaan terveydenhuollon laitoksesta. Ilmoitus on tehtävä hyvissä ajoin ennen kotiuttamista.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

Haittatapahtumat ilmoitetaan välittömästi esimiehelle tai vuorovastaavalle. Haittatapahtumat kirjataan niin, että lääke-, väkivalta- ja uhkatilanteissa tai muissa haittatapahtumissa esim. kaatumiset, asiakkaan eksymiset/karkaamiset täytetään haittatapahtuma lomakkeelle. Tammi tuki ja hoivapalvelut Oy:llä on oma väkivalta- ja uhkatilanne-, haittatapahtumalomake ja lääkepoikkeamalomake.

Pienet ja helposti korjattavat epäkohdat korjataan välittömästi asiakkaan luona. Laajemmat ja enemmän resursseja vaativat epäkohdat esitetään yrityksen johdolle, joka aloittaa toimenpiteet epäkohtien korjaamiseksi. Tapahtuman jälkeen työntekijä on suoraan yhteydessä esimieheen ja esimies ilmoittaa asiasta yhteistyökumppaneille. Akuuteissa tilanteissa esimies ohjeistaa työntekijää heti. Työntekijä täyttää lomakkeen heti laatupoikkeaman havaittuaan. Poikkeamalomakkeeseen kirjataan tapahtumaan johtaneet syyt. Epäkohtien tunnistaminen auttaa ennaltaehkäisemään poikkeamien toistumista. Poikkeamalomake toimitetaan sähköisesti esimiehelle, joka käsittelee sen kahden viikon kuluessa.

Esimiehet käyvät laatupoikkeamat läpi henkilökunnan tiimeissä kuukausittain. Poikkeamalomakkeet arkistoidaan. Tarvittaessa muutetaan mahdollisia toimintaohjeita, arvioidaan koulutustarvetta ja kiinnitetään huomiota henkilöstön perehdyttämiseen.

Työtapaturman sattuessa työntekijän kanssa tehdään vakuutusyhtiöön työtapaturmailmoitus seitsemän päivän sisällä tapahtuneesta.

Poikkeamailmoitukset kirjataan tarkasti käyttöjärjestelmään ja tiedotetaan asiakkaalle tai hänen läheiselleen, joka vastaa hoidosta. Muut läheltä piti-tilanteet keskustellaan työryhmässä sekä

asiakkaan kanssa ja kirjataan asiakastietojärjestelmään. Näitä toimintoja tarkastellaan asiakasturvallisuuden, että henkilökunnan turvallisuuden näkökulmista. Näillä toimenpiteillä pyritään ennaltaehkäisemään ja vähentämään riskejä.

Asiakaspalautteen avulla Tammi tuki- ja hoivapalvelut Oy saa selville asiakkailta mielipiteet palvelusuhteen niin onnistumisten kuin epäonnistumisten kohdalla, joten on erityisen tärkeää,

25

että yritys pystyy keräämään asiakaspalautetta tehokkaasti. Asiakaspalautekysely tehdään vähintään kerran vuodessa. Asiakaspalautteen avulla Tammi tuki- ja hoivapalvelut Oy kehittää omaa toimintaansa. Asiakaspalautetta saadaan asiakkailta, omaisilta, yhteistyötahoilta ja hoitajilta. Asiakaspalautteet käsitellään luottamuksella yrityksen johdon toimesta mahdollisimman nopeasti, kuitenkin viimeistään 14 vuorokauden sisällä.

4.3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Tammi tuki- ja hoivapalvelut Oy:n työntekijät arvioivat päivittäin asiakkaan kotona mahdollisia riskejä. Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Koko yksikön henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista. Riskienhallintaa ylläpidetään jatkuvasti ja siihen kuuluvat riskianalyysit, riskin merkittävyyden arvioinnit sekä ehdotukset riskien pienentämiseksi.

Tammi tuki- ja hoivapalvelut Oy:n perehdytyskansiossa on yleisimmät riskit ja riskien toimintaohjeet. Työntekijöille on painotettu, että epäselvissä tapauksissa soittaa aina esimiehelle ja kysyy neuvoa. Luottamuksellisen ilmapiirin rakentaminen on tärkeää. Luottamuksellisessa ilmapiirissä asiakkaat antavat palautetta ja rohkenevat tuoda esiin laadussa ja turvallisuudessa havaitsemiaan puutteita ja tarpeita hoitajille

Yrityksen työterveyshuolto Terppa! tekee työntekijöiden ja yrityksen johdon kanssa yhteistyössä riskien arvioinnin työpaikasta. Riskien arviointia tehdään fyysisistä vaaroista, tapaturma vaaroista, ergonomisista vaaroista, kemiallisista ja biologisista vaaroista ja henkisistä vaaroista. Riskienhallinta on osa laatujärjestelmää ja strategista riskienhallintaa toteutetaan johtoryhmä tasolla. Toiminnan riskit tunnistetaan ja analysoidaan vuosittain tai tarpeen vaatiessa esimiehen johdolla. Riskejä kartoitetaan mm. laadunhallinnan, omavalvonnan, työsuojelun ja pelastussuunnitelman avulla.

Riskien hallintaa valvoo työnantaja, jota avustaa työsuojeluorganisaatio sekä henkilöstö. Riskien hallinnasta ylläpidetään dokumentaatiota.

Hygieniakäytännöt

Hygieniakäytännöistä ja infektiotartuntojen ehkäisemisestä on työkohteissa olemassa toimintaohjeet, joita Tammi tuki- ja hoivapalvelut Oy:n työntekijät noudattavat. Tavanomaisia varotoimia käytetään kaikkien asiakkaiden hoidossa infektio tilanteesta riippumatta. Varotoimilla pyritään estämään mikrobien siirtymistä työntekijöistä asiakkaisiin, asiakkaista työntekijöihin ja asiakkaasta työntekijän välityksellä toisiin asiakkaisiin. Käsineitä on käytettävä työvaiheissa, joissa iho joutuu kosketukseen mm. asukkaiden limakalvojen kanssa. Käsineet vaihdetaan siirryttäessä asiakkaan "likaiselta" alueelta "puhtaalle" alueelle.

Infektiotartuntojen ohjeistus: www.thl.fi/fi_FI/web/infektiotaudit/fi/taudit Hygieniakäytännöistä suositellaan laadittavaksi yksikön oma ohje.

Tartuntatautien ehkäisemiseksi noudatamme esimerkiksi seuraavia

varotoimia: - Käsien saippuapesu

- Korujen ja rakennekynsien käytön mahdolliset rajoitteet

26

- Tarttumapintojen (ovet, kahvat, tuolit, katkaisimet, hanat) tehokas puhtaanapito

- Suojakäsineiden käyttö

- Hengityssuojaimien käyttö kaikissa asiakas kohtaamisissa

Epidemioiden ehkäisemiseksi asiakkaiden parissa työskentelevillä on oltava joko sairastetun taudin antama suoja tai riittävä rokotussuoja tuhkarokkoa ja vesirokkoa vastaan sekä rokotuksen antama suoja influenssaa vastaan.

Yrityksen johdon vastuulla on varmistaa, että kaikilla työntekijöillä on tartuntalain mukainen soveltuvuus työhön. Tuhkarokon ja vesirokon osalta kysytään tieto taudin sairastamisesta tai rokotuksesta ja influenssan osalta rokotustodistus. Työntekijä voi myös toimittaa työterveyshuollon antaman lausunnon tartuntatautilain mukaisesta soveltuvuudesta. Tammi tuki- ja hoivapalvelut Oy on tehnyt työntekijöille toimintaohjeet infektiotautien ennaltaehkäisyssä asiakaskohtaamisessa.

Asiakkaiden yksilölliset hoito- ja palvelusuunnitelmat määrittävät henkilökohtaisen hygienian osalle tavoitteet, jotka sisältävät asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisen lisäksi tarttuvien sairauksien leviämisen estäminen. Asiakkaita avustetaan ja voimavaroja tuetaan henkilökohtaisen hygienian hoidossa ja peseytymisessä esim. suihku avut. Asiakkaiden hygieniaa hoidetaan päivittäin wc käyntien yhteydessä esim. suun, hampaiden, proteesien pesu, intiimialueiden pesu, rasvaus ja/tai suojavoiteet. Hyvällä hygienialla ennalta ehkäistään iho infektiot ja haavaumien syntyminen.

Paloturvallisuus

1. Asiakkailla pitää kotona/osastoilla olla toimiva palovaroitin ja/tai yksi palovaroitin/alkavaa 60 neliömetriä kohti. Palovaroittimen toiminta tulee testata määräajoin. Palovaroitin tulee testata kuukausittain.

2. Asiakkaille suositellaan myös sammutuspeitteen hankkimista kotiin (keittiöön).

3. Mikäli työntekijä havaitsee asiakkaan luona välitöntä paloturvallisuus vaaraa asiakkaalle itselleen tai hänen ympäristölleen aiheuttavan seikan, tulee hänen pyrkiä poistamaan ko. vaara ja ilmoittaa asiasta esimiehelle.

4. Jos asiakas tupakoi työntekijän läsnä ollessa siitä sovittava hoitajan kanssa etukäteen. Lisäksi ohjataan asiakkaita välttämään vuoteessa tupakointia.

Tietoturvallisuus

Tammi tuki- ja hoivapalvelut Oy säilyttää kaikkia asiakas/henkilöstö asiakirjoja lukollisessa ja paloturvallisessa kaapissa. Sekä asiakkaan luovuttamia kodin avaimia säilytetään toimistossa lukollisessa kaapissa. Avaimen luovutuksesta Tammi tuki- ja hoivapalvelut Oy:n käyttöön tehdään kirjallinen dokumentti. Tietokoneisiin asennettu viruksentorjuntaohjelmat. Tarpeettomat asiakirjat hävitetään käyttämällä silppuria. Perekäytösvaiheessa käydään työntekijöiden kanssa läpi yrityksen tietoturvaohjeistus.

4.3.4 Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

27

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta. Ulkopuolisen palveluntuottajan edustajan henkilöllisyys todennetaan tarvittaessa henkilöllisyystodistuksesta.

Alihankintana tuotettujen palvelujen toimijoiden laatua, sisältö ja asiakasturvallisuutta seurataan jatkuvasti. Tarvittaessa pidetään palaveri toiminnan parantamiseksi.

Alihankintana ostetut/saadut palvelut:

- Toiminnanohjausjärjestelmä: LifeCare
- Työterveyshuolto: Terppa!

4.3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Tammi tuki- ja hoivapalvelut Oy:n palveluyksikön valmius- ja jatkuvuuden hallinnasta ja valmius- ja jatkuvuus suunnitelmasta vastaavat:

- Terveysthuollon palveluista vastaava ja toimitusjohtaja, Ninni Lahtinen
- Operatiivinen- ja henkilöstöjohtaja, Sofia Kaasalainen
- Vastaava sairaanhoitaja Tapio Marttunen
- Palveluyksikön lähihoitajat ja sairaanhoitajat yhdessä esihenkilöiden kanssa.

5 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

5.1 Toimeenpano

Omavalvontasuunnitelman laadinnasta vastaa yrityksen johto. Omavalvonta suunnitelma tehdään yhdessä henkilökunnan kanssa ja näin ollen tämä sitouttaa kaikki laadukkaaseen toimintaan ja palveluiden jatkuvaan valvontaan sekä kehittämiseen. Omavalvontasuunnitelma päivitetään kaksi kertaa vuodessa, ja tarvittaessa aina kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.

5.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelma tulee olla julkisesti nähtävänä verkkosivuilla siten, että asukkaat, läheiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen internetsivuilla. Päivitetty omavalvontasuunnitelma tulee löytymään aina toimiston ilmoitustaululta. Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Omavalvontasuunnitelma päivitetään vähintään kaksi

kertaa vuodessa ja aina kun toiminnassa tapahtuu muutoksia tai havaitaan puutteellisuuksia.

28

6 Ohjaus

Jyväskylä 4.3.2025

Ninni Lahtinen, toimitusjohtaja, palveluesihenkilö _____ *Ninni*

Lahtinen _____

Sofia Kaasalainen, operatiivinen- ja henkilöstöjohtaja ____ **Sofia Kaasalainen** _____

Tapio Marttunen, vastaava sairaanhoitaja _____ *Tapio Marttunen* _____

