

TYÖIHMINEN OY
OMAVALVONTASUUNNITELMA 2024

PÄIVITETTY 4.11.2024

SISÄLLYSLUETTELO

| | | |
|------|---|----|
| 1 | OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN | 3 |
| 1.1 | Omavalvonnasta vastaavat henkilöt | 3 |
| 1.2 | Omavalvontasuunnitelman seuranta | 3 |
| 1.3 | Omavalvontasuunnitelman julkisuus | 3 |
| 2 | OMAVALVONTASUUNNITELMAN SISÄLTÖ | 4 |
| 2.1 | Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot..... | 4 |
| 2.2 | Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet | 5 |
| 2.3 | Päiväys..... | 5 |
| 3 | ASIAKASTURVALLISUUS | 5 |
| 3.1 | Palveluiden laadulliset edellytykset | 5 |
| 3.2 | Vastuu palveluiden laadusta | 6 |
| 3.3 | Asiakkaan asema ja oikeudet..... | 6 |
| 3.4 | Muistutusten käsittely | 9 |
| 3.5 | Henkilöstö | 9 |
| 3.6 | Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta | 10 |
| 3.7 | Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi | 11 |
| 3.8 | Toimitilat ja välineet..... | 12 |
| 3.9 | Käytettävät teknologiset ratkaisut ja lääkinälliset laitteet | 12 |
| 3.10 | Lääkehoitosuunnitelma | 14 |
| 3.11 | Asiakastietojen käsittely ja tietosuojat | 15 |
| 3.12 | Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen | 16 |
| 4 | OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA | 17 |
| 4.1 | Riskien hallinnan vastuut, epäkohtien tunnistaminen ja arvioiminen | 17 |
| 4.2 | Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely | 17 |
| 4.3 | Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen | 20 |
| 4.4 | Ostopalvelut ja alihankinta | 21 |
| 4.5 | Valmius ja jatkuvuudenhallinta | 21 |
| 5 | OMAVALVONTASUUNNITELMAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN..... | 22 |
| 5.1 | Toimeenpano | 22 |
| 5.2 | Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen | 22 |

1 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Työihminen Oy:ssä omavalvonta on oleellinen osa yrityksen laadunhallintajärjestelmää. Omavalvontasuunnitelma on laadittu koko yritykselle, yrityksellä ei ole erillisiä toimiyksiköitä. Omavalvonnalla varmistetaan palveluiden saatavuus, jatkuvuus, laatu ja turvallisuus. Omavalvontasuunnitelman päivittämiseen osallistuu koko yrityksen henkilöstö. Omavalvontasuunnitelman laatimisessa ja päivittämisessä on otettu huomioon asiakkailta ja heidän läheisiltään saatu palaute. Päivitetty omavalvontasuunnitelma käydään läpi koko henkilöstön kanssa. Kaikki työntekijät lukevat valmiin omavalvontasuunnitelman ja kuittaavat sen luetuksi.

1.1 Omavalvonnan suunnittelusta vastaavat henkilöt

Omavalvontasuunnitelman laatimisesta vastaa toimitusjohtaja Sirpa Eronen. Suunnitelma laatimiseen ja päivittämiseen osallistuvat toimitusjohtajan lisäksi yrityksen lähihoitajat, sairaanhoitajat ja siivoojat.

1.2 Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelma päivitetään aina kun yrityksen toiminta tai lainsäädäntö sitä edellyttävät. Tämän lisäksi omavalvontasuunnitelmaa seurataan systemaattisesti ja seuranta dokumentoidaan vähintään neljän kuukauden välein. Seurantadokumentaatio on myös julkisesti nähtävillä.

Toimitusjohtaja perehdyttää hoitohenkilöstön omavalvontasuunnitelmaan rekrytoinnin yhteydessä. Tämä on kirjattu perehdytysuunnitelmaan. Omavalvontasuunnitelma sisältyy perehdytyskansioon.

Yrityksen henkilökunta perehtyy omavalvontasuunnitelmaan aina päivitysten yhteydessä ja kuittaavat lukemansa esihenkilölleen. Henkilökunta arvioi omavalvontasuunnitelman toteutumista ja ilmoittaa mahdollisista havaitsemistaan päivitystarpeista esihenkilölle tai toimitusjohtajalle.

Vanhat omavalvontasuunnitelmat säilytetään sähköisessä muodossa.

1.3 Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Päivitetty, ajantasainen omavalvontasuunnitelma on nähtävillä yrityksen nettisivuilla sekä toimitiloissa.

2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SISÄLTÖ

2.1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

Nimi: Työihminen Oy Y-tunnus 2691573-5

Hyvinvointialue, jossa toimitaan Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue

Kunnan nimi Espoo

Toimintayksikkö/palvelu

Nimi Työihminen Oy

Toimipaikan osoite: Sokinmäki 6 B, 02760 Espoo

Sijaintikunta yhteystietoineen Espoo

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Asiakkaan kotona toteutuva kotisairaanhoito, kotihoito, omaishoidon tuki, laboratoriopikadiagnostiikka (pika B-Gluk, pika-CRP) ja siivouspalvelut.

Asiakkaana ovat lähinnä Espoossa ja erityisesti Espoonlahden alueella asuvan ikäihmiset. Asiakkaita on vuositasolla noin 40.

Vastuu- ja esihenkilö Sirpa Eronen, toimitusjohtaja, lähihoitaja

Puhelin 0456178575

Sähköposti eronen.sirpa@gmail.com

Yksityisten palveluntuottajan lupatiedot

Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta: 5.3.2021, Yksityisen terveydenhuollon lupa

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Ilmoituksen ajankohta 6.8.2015, Kotihoito

Työihminen Oy ei osta palveluita alihankkijoilta

2.2 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Työihminen Oy:n toiminta-ajatuksena on tuottaa itse laadukkaita, ikääntyvien turvallista kotona asumista tukevia palveluja. Laatu tarkoittaa asiakkaan tarpeista ja lähtökohdista toteutettavaa, luotettavaa palvelua viranomaismääräyksiä ja lakia noudattaen.

Työihminen Oy tarjoaa Espoon alueen vanhuksille kotihoidon, kotisairaanhoidon ja omaishoidon tukipalveluita. Toiminta keskittyy erityisesti Espoonlahden alueelle, jossa asuu paljon ikääntyvää väestöä. Palveluita tuotetaan Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen (myöhemmin LUVN tai hva) hallinnoimalla alueella. Asiakkaita on vuositasolla noin 40. Palveluita tarjotaan kaikkina viikoppäivinä klo 7-21 välillä. Henkilöstö työskentelee kahdessa vuorossa.

Työihminen Oy:n toimintaa ohjaavat arvot

Luotettavuus - Rehti työihminen pitää sen minkä lupaa ja mistä on sovittu.

Tuloksellisuus - Toimintamme on tuloksellista, taloudellisesti kannattavaa, vaikuttavaa ja uudistuvaa. Tuloksellisen toiminnan perustana on innovatiivisuus ja osaava henkilöstö.

2.3 Päiväys

Omavalvontasuunnitelma on luotu uusien Valviran ohjeiden mukaisesti 10/2024 ja päivitetty 4.11.2024.

3 ASIAKASTURVALLISUUS

3.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

Työihmisen arvoihin on kirjattu korkealaatuiset palvelut. Palvelut tuotetaan asiakaskeskeisesti ja turvallisesti.

Työihminen Oy:ssä asiakas- ja työturvallisuus ovat tärkeitä. Yrityksessä laadittu lääkehoitosuunnitelma, tehty riskikartoitus sekä luotu valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelma. Henkilöstö on ammattitaitoista ja yrityksessä kannustetaan lisäkoulutukseen myös turvallisuus- ja ergonomia-asioissa.

Palvelun laatua seurataan säännöllisillä asiakaskyselyillä sekä muulla asiakkailta, omaisilta, henkilöstöltä ja sidosryhmiltä saadun palautteen avulla. Systemaattinen laadunhallinta on osa yrityksen johtamisjärjestelmää. Täytämme kaikki lainsäädäntövaatimukset. Toimitusjohtajan vastuulla on vastata siitä, että yrityksen toiminta toteutuu laadukkaasti viranomaismääräyksiä noudattaen. Yritys on pieni, joten palautteen antaminen ja henkilöstön kesken keskustelu on nopeaa ja helppoa, viikoittaiset kokoukset mahdollistavat jatkuvan laadun mittaamisen ja -seurannan.

Palvelun asiakasturvallisuus varmistetaan konkreettisesti ensikäynnistä lähtien. Asiakkaan vointia ja kotien fyysisen ympäristön riskejä kartoitetaan ensikäynnillä ja siitä lähtien jatkuvasti. Tarvittaessa ohjataan asiakas lääkäriin tai pyydetään lääkäri, fysio- tai toimintaterapeutti kotikäynnille esimerkiksi mahdollisten apuvälineiden tai asunnon muutostöiden tarpeiden arviointia varten. Lääkehoidossa kiinnitämme huomiota turvalliseen lääkehoitoon. Yrityksessä on tehty erillinen lääkehoitosuunnitelma. Asiakkaan hoidon laatua ja asiakasturvallisuuteen liittyviä asioita on mahdollisuus käsitellä koko henkilöstön kesken viikkokokouksessa aina tarvittaessa. Viikkokokouksen vetää toimitusjohtaja, joka vastaa yrityksen palveluiden laadusta.

3.2 Vastuu palveluiden laadusta

Yrityksen palveluiden laadusta vastaa toimitusjohtaja. Päivittäisessä työssä jokaisella työntekijällä on vastuu palvelun laadun toteutumisesta ja epäkohtien esille tuomisesta. Kaikki palvelut kirjataan toiminnanohjausjärjestelmään ja poikkeamat kirjataan erityisellä huomio merkinnällä toimienpiteitä varten. Palvelun laatu on osa perehdytystä, jolloin jokaiselle työntekijälle korkealaatuinen palvelu ja laadun seuranta kuuluu työntekoon alusta alkaen.

Toimitusjohtaja johtaa palvelutoimintaa ja valvoo, että palvelutoiminnalle säädetyt edellytykset täyttyvät. Yrityksessä on operatiivisen toiminnan osalta käytössä viikoittaiset työkokoukset, jossa käsitellään henkilökunnan kesken ajankotaiset operatiiviset asiat. Viikkokokouksesta tehdään asialista ja pöytäkirja. Toimitusjohtaja myös valvoo asiakastyytyväisyyskyselyn tuloksia ja myös sitä kautta palvelun laatua ja toimintaedellytysten täyttymistä. Toimitusjohtaja osallistuu päivittäiseen operatiiviseen työhön ja tapaa asiakkaita keräten näin arvokasta tietoa toimintaedellytysten ja laadullisten edellytysten täyttymisestä.

3.3 Asiakkaan asema ja oikeudet

Asiakkuuden alkaessa asiakkaalle laaditaan palvelu- ja hoitosuunnitelma yhdessä asiakkaan kanssa. Mikäli kyseessä on palveluseteli- tai ostopalveluasiakas, vastaa Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen asiakasvastaavat palvelu- ja hoitosuunnitelman laadinnasta. Jos kyseessä on itse maksava asiakas, laatii toimitusjohtaja yhdessä asiakkaan ja mahdollisesti hänen lähiomaisen kanssa palvelu- ja hoitosuunnitelman. Asiakkaalle on ajantasainen palvelu- ja hoitosuunnitelma kotona. Suunnitelman teon yhteydessä käydään läpi mitä tietoja asiakkaasta tallennetaan yrityksen järjestelmiin. Asiakkaalla on mahdollisuus pyytää itselleen itseään koskevia tietoja (hoito- ja lokitietoja) ja yrityksen tulee toimittaa tiedot veloituksetta asiakkaalle kohtuullisessa ajassa, viimeistään kahden kuukauden sisällä tietopyynnöstä. Asiakkaan omahoitaja viestii asiakkaalle tästä tiedonsaantioikeudesta.

Hoidon ja palvelun tarve kirjataan DomaCare toiminnanohjausjärjestelmään asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan. Suunnitelma päivitetään asiakkaan tilanteessa tapahtuvien muutosten yhteydessä. Päivittämisvastuu on palveluseteli- ja ostopalveluasiakkaiden osalta Länsi-Uudenmaan

hyvinvointialueen asiakaspalvelun vastaavilla yhdessä toimitusjohtajan kanssa ja itsemaksavien asiakkaiden osalta Työihminen Oy:n toimitusjohtajan vastuulla yhdessä yrityksen sairaanhoitajan kanssa.

Asiakkaan toimintakyvyn arvioinnissa käytetään RAI-arviointivälineistöä (asiakkaat tarvitsevat säännöllisesti annettavia sosiaalipalveluja hoitonsa ja huolenpitonsa turvaamiseksi).

Asiakkaan omaiset otetaan mukaan palvelu- ja hoitosuunnitelman laatimiseen sen mukaan kuin he ovat siihen kykeneviä tai halukkaita. Asiakkaan tahto ja toiveet kirjataan suunnitelmaan.

Asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelma on aina hoidon perusta. Toimitusjohtaja perehdyttää henkilöstön palvelu- ja hoitosuunnitelmaan sekä siihen mahdollisesti tulleisiin muutoksiin joko yhteisessä työkokouksessa (vakituinen henkilöstö) tai henkilökohtaisesti (sijaiset).

Työihminen Oy:n asiakkaille nimetään omahoitaja asiakkuuden alkaessa. Omahoitajana toimivan työntekijän tehtävänä on asiakkaan tarpeiden ja edun mukaisesti edistää sitä, että asiakkaalle palvelujen järjestäminen tapahtuu palvelutarpeen arvioinnin mukaisesti.

Itsemääräämisoikeuteen liittyy oikeus yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisten vapauden ohella myös hänen itsemääräämisoikeuttaan ja tahdonvapauttaan. Työihminen Oy:n henkilöstön tehtävänä on kunnioittaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta sekä tukea hänen osallistumistaan omien palveluiden suunnitteluun ja toteuttamiseen. Itsemääräämisoikeuteen kuuluu mm. kuunnella asiakkaan toiveita hoidon ajankohdasta ja hoitotoimenpiteiden suorittamisesta. Käytännön hoidosta keskustellaan asiakkaan kanssa hoitosuunnitelman teosta lähtien aina jokaisella käynnillä. Henkilöstö sitoutuu asiakkaan arvostavaan kohtaamiseen ja eettisesti korkeatasoiseen työotteeseen. Itsemääräämisoikeuden vahvistamiseksi tämä omavalvontasuunnitelma toimii työntekijöille toimintaohjeena. Itsemääräämisoikeuden toteutumista valvoo yrityksen toimitusjohtaja, joka on mukana palvelusuunnitelman teossa ja päivittämisessä. Toimitusjohtaja on mukana operatiivisessa toiminnassa, jolloin hän voi valvoa itsemääräämisoikeuden toteutumista asiakaskäynneillä ja keskustelemalla hoitohenkilökunnan kanssa.

Itsemääräämisoikeuden toteutumista seurataan asiakaskirjauksista sekä keskustelemalla henkilöstön kesken viikkokokouksessa. Toimitusjohtaja vetää viikkokokoukset, jolloin hänelle muodostuu selkeä kuva itsemääräämisoikeuden toteutumisesta.

Asiakkaan hoito ja huolenpito perustuvat ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen ja palveluita toteutetaan itsemääräämisoikeutta kunnioittaen. Mikäli joudutaan toimimaan vastoin asiakkaan omaa toivetta, tehdään tämä vain silloin, jos rajoitustoimenpide on välttämätöntä asiakkaan terveyden tai turvallisuuden suojaamiseksi. Rajoittaminen on kotihoidossa poikkeuksellista. Rajoitustoimenpiteille on aina oltava laissa säädetty peruste ja sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua.

Rajoitustoimenpiteestä on tehtävä yksilöity päätös, josta vastaa potilasta hoitava lääkäri. Lääkäri arvioi, milloin rajoitustoimenpiteen käyttö voidaan lopettaa, tai ohjeistaa

hoitohenkilökuntaa tässä asiassa. Olennaista on, että rajoitustoimenpidettä käytetään vain niin kauan kuin se on tarpeen. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset voimassa olevan ohjeistuksen mukaisesti. Mahdolliset rajoitustoimenpiteet toteutetaan lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen. Rajoittamista käytetään aina viimeisimpänä vaihtoehtona asiakkaan turvallisuuden takaamiseksi.

Työihminen Oy kunnioittaa asiakkaidensa ihmisarvoa, vakaumusta ja yksityisyyttä. Tämä omavalvontasuunnitelma toimii itsemääräämisoikeuden vahvistamiseksi annettuna ohjeena henkilöstölle. Itsemääräämisoikeuden toteutumisen valvonnasta, suunnitelmista ja ohjeista vastaa toimitusjohtaja Sirpa Eronen.

Asiakkaan asiallinen kohtelu ja osallisuus

Työihminen Oy:ssä asiakas kohdataan aina kunnioittaen ja arvostaen. Nämä ovat perusarvoja, joihin jokainen työntekijä sitoutuu. Henkilöstö on perehdytetty toimintatapoihin ja kunnioittavan asiakastyön periaatteisiin ja tämän toteutumista arvioidaan asiakkaiden, omaisten ja työkaverien palautteen perusteella. Mikäli epäasiallista kohtelua ilmenee, pyritään selvittämään tapahtumien kulku kaikkien asianosaisten kesken. Mikäli henkilöstö kohtelee asiakasta epäasiallisesti, tähän suhtaudutaan vakavasti ja toimitusjohtaja puhuttelee työntekijää asiasta. Mikäli epäasiallinen kohtelu jatkuu eikä toimenpiteistä huolimatta lopu, on toimitusjohtajan mahdollista irtisanoa työntekijä huomautusten ja varoitusten jälkeen. Epäasialliset tilanteet käydään aina läpi työntekijän, asiakkaan ja tarvittaessa koko henkilöstön kanssa, jotta vastaavaa ei tapahdu uudelleen.

Asiakkaiden fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä ylläpidetään tukemalla asiakkaan omatoimisuutta niin paljon kuin se on mahdollista turvallisuusnäkökohdat ja asiakkaan kunto huomioiden. Asiakkaan kanssa keskustellaan hoidon aikana häntä kiinnostavista ajankohtaisista asioista. Asiakasta kannustetaan mielekkääseen tekemiseen, päivätoimintaan ja harrasteryhmiin hänen voimavarojensa mukaisesti. Työntekijät huolehtivat, että asiakkaan osallisuus toteutuu arjen hoitotyössä. Asiakkaan toive otetaan aina huomioon mahdollisuuksien mukaan ja toiveet kirjataan.

Sosiaali- ja potilasasiavastaava

Asiakkaan oikeuksien ja mahdollisten oikeusturva- ja vahingonkorvausasioiden edustajana toimii Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasvastaava.

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella sosiaali- ja potilasasiavastaavina toimivat Jenni Henttonen ja Terhi Willberg.

p. 029 151 5838

sähköposti: sosiaali.potilasasiavastaava@luvn.fi

Neuvontaa puhelimitse ma 10–12, ti, ke, to klo 9–11 (ei perjantaisin eikä pyhien aattona).
Henkilökohtainen käynti ajanvarauksella.

Jos sosiaali- ja potilasasiavastaavalle haluaa lähettää salattua sähköpostia, käytetään salassa pidettävissä asioissa suojattua sähköpostia.

Se tapahtuu niin, että kirjoitat selaimeen <https://turvaposti.luvn.fi>(ulkoinen linkki)(ulkoinen linkki)/ tai klikkaa linkkiä ja rekisteröit siellä palveluun oman sähköpostiosoitteesi. Sen jälkeen palveluun tunnistautuminen tapahtuu henkilökohtaisella linkillä, joka lähetetään sähköpostiosoitteeseesi.

Työihminen Oy:llä on potilasvakuutus, joka korvaa potilasvahinkolain mukaisesti potilaalle terveydenhoidon yhteydessä aiheutuneita henkilövahinkoja.

3.4 Muistutusten käsittely

Asiakkaalla ja hänen omaisillaan on oikeus antaa palautetta niistä puutteista ja menettelytavoista, jotka he kokevat huonoksi. Palautetta voi antaa toimitusjohtaja Sirpa Eroselle henkilökohtaisesti puhelimitse, s-postilla tai keskustellen.

Palvelu- ja hoitosuunnitelmaa tehtäessä ja päivitettäessä asiakasta näistä käytössä olevista oikeusturvakeinoista.

Muistutusmenettelyyn sovelletaan Potilaslain 10 artiklan perusteella potilaan oikeutta tehdä muistutus.

Asiakas ja omaiset voivat antaa palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyvää palautetta jatkuvasti sekä systemaattisen tiedonkeruun yhteydessä. Asiakkaita ja omaisia kannustetaan antamaan suullista ja kirjallista palautetta sekä kehittämissuhteita.

Jos asiakas on tyytymätön saamaansa palveluun tai kohteluun, asiakkaalla on valitusoikeus. Valitukset käsitellään kahden viikon sisällä ja vastaus annetaan asianosaisille. Valitukset osoitetaan Työihminen Oy:n toimitusjohtajalle. Asiakkaalla on käytössä Länsi-uudenmaan hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiavastaava, joka avustaa asiakasta tarvittaessa muistutuksen tekemisessä. Sosiaali- ja potilasasiavastaavan yhteystiedot yllä.

Jos asiakkaalta tai omaisilta tullut palaute koskee yhden työntekijän toimintaa, toimitusjohtaja käsittelee asian kahden kesken kyseisen työntekijän kanssa ja asiaan löydetään yhdessä asiakkaan kannalta myönteinen ratkaisu.

Mikäli palaute koskee yrityksen yleisiä käytäntöjä, asiasta keskustellaan koko henkilöstön kanssa. Keskustelussa arvioidaan käytäntöjen yleispätevyys kaikkien asiakkaiden osalta. Mikäli käytäntöjen muuttaminen parantaa kaikkien asiakkaiden tilannetta, siihen siirrytään. Mikäli kyse on vain yhden asiakkaan tilanteesta, muutetaan käytäntöä hänen kohdallaan.

Lähtökohtaisesti asiakaspalvelu on Työihminen Oy:ssä aina asiakkaan toiveiden mukaista.

3.5 Henkilöstö

Työihmisen henkilöstö (lokakuu 2024): 3 sairaanhoitajaa, 7 lähihoitajaa ja 3 siivooja-siistijää. Toimitusjohtaja/yrittäjä tekee hallinnollisen työn lisäksi yrityksessä myös

hoitotyötä. Työntekijät tekevät kaksivuorotyötä klo 7-21 välillä ja työtä tehdään seitsemänä päivänä viikossa vuorosunnittelun mukaisesti.

Hoitotyötä tekevillä työntekijöillä on alan koulutus sekä työkokemusta hoitotyöstä. Opinto- ja työtodistukset tarkistetaan ennen uuden työsopimuksen allekirjoitusta. Mikäli palkattava työntekijä on hoitoalan opiskelija, tarkistetaan opiskelijalta tuore opintorekisteriote, jolla varmistetaan, että opiskelijan opintosuoritukset riittävät hoitotyön tekemiseen (sairaanhoitajaopiskelijalla lähihoitajan sijaisuuteen vähintään 90 opintopistettä, sairaanhoitajan sijaisuuteen vähintään 140 opintopistettä ja lähihoitajaopiskelijalla lähihoitajan sijaisuuteen vähintään 120 osp). Opiskelijan ohjauksesta vastaa nimetty sairaanhoitaja. Mikäli sijainen on opiskelija, seurataan hänen työtään keskustelemalla ja käymällä läpi opiskelijan asiakasjärjestelmän kirjaukset.

Rekrytoinnin yhteydessä toimitusjohtaja tarkistaa uuden työntekijän tutkintotodistukset, työtodistukset, rikosrekisteriotteen sekä Valviran ylläpitämästä julkisesta tietopalvelusta (JulkiTerhikki) rekrytoitavan henkilön ammattipätevyyden.

Toimitusjohtaja tarkistaa työntekijän rikosrekisteriotteen aina kun kyse yhden vuoden aikana vähintään 3 kk kestävästä työsuhteesta. Työntekijä toimittaa rikosrekisterinotteen, joka ei saa olla kuutta kuukautta vanhempi, toimitusjohtajalle, kun hänet ensi kerran otetaan työsuhteeseen. Toimitusjohtaja palauttaa rikosrekisterinotteen sen esittäneelle työntekijälle viipymättä sen jälkeen, kun on saanut sen nähtäväkseen.

Henkilöstön riittävyys jokaiseen työvuoroon tulee taata. Vanhusten kotihoitoon on ollut viime vuosina vaikea saada koulutettua, ammatillisesti pätevää henkilöstöä. Yrityksessä panostetaan työntekijöiden pitovoimaan. Tämä on toteutunut luomalla yhdessä henkilöstön kanssa hyvä työilmapiiri, ottamalla henkilöstön toiveet työaikajärjestelyjen osalta mahdollisimman hyvin huomioon. Myös henkilöstön palkkataso on pidetty kilpailukykyisenä.

3.6 Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Henkilöstön riittävyyttä seuraa toimitusjohtaja, joka tekee työvuorolistat. Jokaiseen työvuoroon on riittävä määrä henkilökuntaa, jotta kaikki asiakastyöt ja toimistotyöt (kirjaaminen, suunnittelu) saadaan toteutettua. Mikäli työvuorossa olisi selkeä työntekijävajaus (useita henkilöitä poissa samanaikaisesti) priorisoidaan lääke-, ruokailu- ja haavahoitotyö ja siirretään esim. asiakkaiden kodinhoidollisia töitä seuraavaan päivään, johon saadaan kutsuttua sijaisia.

Koska kyseessä on yksityinen yritys, on asiakasmäärä ollut mahdollista mitoittaa olemassa olevan henkilöstön määrän mukaan. Uusia asiakkaita otetaan vain, jos yrityksen työntekijöiden yhteenlaskettu työaika riittää tähän.

Yrityksessä huolehditaan työntekijöiden terveellisistä työoloista mm. järjestelemällä sisäilma-altistuneiden työntekijöiden työvuoroja niin, että sisäilmaan herkästi reagoivien hoitajien ei ole tarvinnut osallistua sellaisten asiakkaiden hoitamiseen, joiden kodissa on huono sisäilma. Tällä järjestelyllä on ehkäisty hoitajien hengitystieinfektioista tai allergisista reaktioista johtuvia poissaoloja.

Henkilöstön ammatillinen koulutus ja työkokemus sekä työpaikan tarjoama ammatillinen täydennyskoulutus varmistavat sen, että toiminta on laadukasta, ammatillista, turvallista ja asiakkaan yksilölliset tarpeet huomioivaa. Henkilöstön osaamista ja työskentelyn asianmukaisuutta seurataan asiakaskäynneillä ja asiakas- ja työntekijäpalautteista. Henkilöstöltä kerätään säännöllisesti palautetta. Esihenkilöllä (yrityksen toimitusjohtajalla) on mahdollisuus kahdenkeskisiin keskusteluihin työntekijöiden kanssa kuukausittain palautteen kysymistä ja antamista varten. Yrityksen keskustelukulttuuri on avoin ja palautetta kerätään myös viikkokokouksissa. Kaikkiin epäkohtiin puututaan esihenkilön toimesta mahdollisimman pian, viimeistään viikon sisällä.

Työihminen Oy:ssä lääkehoitoa toteuttavat yrityksen sairaanhoitajat ja lähihoitajat. Lääkehoidon päivitetty osaaminen tarkistetaan henkilöstöltä rekrytointin yhteydessä. Koko henkilöstöllä tulee olla voimassa oleva lääkelupa. Mikäli rekrytointivaiheessa lupaa ei ole, työntekijän tulee suorittaa LOVe -tentit ennen lääkehoitoa sisältävän työn aloittamista. Työihminen Oy:ssä lääkehoitosuunnitelman läpikäyminen on osa perehdytysuunnitelmaa.

Sairaspoissaoloja varten yrityksessä on omia keikkatyöntekijöitä, jotka voivat tarvittaessa tehdä ylimääräisiä vuoroja.

Keikkatyöntekijät ovat työsopimus -suhteisia, vuokrattua työvoimaa ei käytetä. Sijaiset on perehdytetty työtehtäviin ennen sijaisuuksien aloittamista ja varmistettu, että he ovat käytettävissä pidemmällä aikavälillä sitouttamalla heitä yrityksen toimintaan pitämällä heihin säännöllisesti yhteyttä myös sijaisuuksien välissä.

Uudet työntekijät perehdytetään asiakastyöhön ennen varsinaisen työn aloittamista. Perehdytys tapahtuu asiakkaan kotona ja yrityksen toimistolla. Perehdytyksen yhteydessä käydään yhdessä läpi myös toimintaohjeet erilaisten vaara/poikkeavien tilanteiden osalta. Uudelle työntekijälle nimetään oma perehdyttäjä. Omavalvontasuunnitelma on myös osa henkilöstön perehdytysohjelmaa. Perehdytyksestä on yrityksessä tehty erillinen perehdytysuunnitelma, jonka mukaan kaikki perehdyttäjät toimivat. Näin voidaan taata kaikille uusille työntekijöille kattava ja samanlainen perehdytys.

Henkilöstöä kannustetaan täydennyskoulutukseen. Koulutuksen tarve ja toiveet käydään yksilökohtaisesti läpi tavoitekeskusteluissa. Käydyt täydennyskoulutukset lisätään henkilöstöluetteloon. Toimitusjohtaja seuraa käytyjä täydennyskoulutuksia.

3.7. Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Työihminen Oy tekee yhteistyötä Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen asiakasvastaavien ja fysioterapeuttien kanssa. Ostopalveluasiakkaista kirjataan hyvinvointialueen pyytämät tiedot hyvinvointialueen omaan potilastietojärjestelmään. Yrityksen toimitusjohtajalla on työpuhelin, josta muut palveluntuottajat ja hva:n edustajat saavat yrityksen edustajan tarvittaessa kiinni. Suunnitteluvaiheessa palvelujen koordinoitua tekee toimitusjohtaja. Päivittäisessä tiedonkulussa kunkin hoitajan tehtävänä on tarvittaessa informoida akuutit muutokset henkilöstölle, palvelun ostajalle ja muille palveluntuottajille.

3.8. Toimitilat ja välineet

Kaikki asiakkaan palvelut / toiminta tapahtuu asiakkaan kotona. Ensikäynnillä, palvelusuunnitelmaa laadittaessa, kartoitetaan toimintaympäristö asiakkaan kotona ja asiakasta velvoitetaan toteuttamaan tarvittavat muutokset, mikäli huomataan turvallisuuspuutteita. Mikäli asiakas ei pysty toteuttamaan tarvittavia muutoksia, koordinoi Työihmisen toimitusjohtaja tarvittavat muutostyöt ammattilaisille. Yrityksen työntekijä käyttää asiakastyössä asiakkaan omia välineitä. Kaikki työntekijät ovat hoitotyön ammattilaisia ja heillä on perehdytys ja tieto käytettävistä välineistä. Mikäli asiakkaan kotona olevissa välineissä huomataan epäasianmukaisia tai turvallisuusriskin muodostavia välineitä, työntekijä huolehtii, että välinettä ei käytetä ja velvoittaa asiakasta hankkimaan tilalle turvallisen ja tarkoituksenmukaisen välineen. Työihmisellä ei ole välinehuoltoa, hoitovälineet ovat kotihoidossa asiakkaan omia.

Työihminen Oy:llä on käytössään toimitilat osoitteessa Höyrylaivantie 7, Espoo. Toimitilat ovat henkilöstön käytössä kokous-, tauko- ja sosiaalituloina. Toimitiloissa ei ole asiakastiloja. Toimitilat ovat vain Työihmisen henkilökunnan käytössä ja toimiston ulko-ovi on lukittuna aina, kun tiloissa ei ole henkilökuntaa.

Toimitiloissa säilytetään paperisia asiakastietoja sekä työntekijöiden käytössä olevia tietokoneita. Asiakastiedot ja tietokoneet pidetään lukollisessa kaapissa silloin, kun ne eivät ole käytössä.

Toimistolla säilytetään myös asiakkaiden kotiavaimia, mikäli asiakas ei itse avaa ovea eikä asiakkaalla ole sähkölukkoa tai koodilukkoa. Avaimet säilytetään lukollisessa kaapissa eikä avaimen kirjauksesta käy ilmi kenen asiakkaan avain on kyseessä. Avaimessa on työntekijöiden tiedossa oleva koodi, jonka perusteella työntekijä tietää oikean avaimen.

3.9. Käytettävät teknologiset ratkaisut ja lääkinnälliset laitteet

Työihminen Oy:ssä käytetään DomaCare asiakastietojärjestelmää heinäkuusta 2024 alkaen. DomaCare on Invian Oy:n toimittama, Valviran hyväksymä tason 3 potilastietojärjestelmä. Tämä järjestelmä täyttää olennaiset vaatimukset ja olennaisten vaatimusten poikkeamista vastaa toiminnanohjausjärjestelmän rekisteröijä ja kehittäjä. Yrityksen henkilöstö on koulutettu käyttämään toiminnanohjausjärjestelmää ja yrityksessä on sisäisesti määritelty järjestelmälle kaksi pääkäyttäjää: toimitusjohtaja ja sairaanhoitaja. Toiminnanohjausjärjestelmästä on kirjalliset ohjeet. Toiminnanohjausjärjestelmässä on asiakkaiden yksilölliset hoitotiedot ja asiakkaan toiveet hoidon toteuttamisesta. Nämä näkyvät aina työntekijälle asiakaskäynnillä. Pääkäyttäjä järjestää tarvittaessa henkilökunnalle koulutusta toiminnanohjausjärjestelmän käyttöön sekä koulutusta silloin, kun toiminnanohjausjärjestelmän käyttöä laajennetaan uusille alueille.

LUVN velvoittaa yritystä kirjaamaan asiakastietoja käyttämäänsä LifeCare potilastietojärjestelmäänsä. Hyvinvointialueen potilastietojärjestelmän hallinnasta vastaa hyvinvointialue. Yrityksessä huolehditaan, että potilastietojärjestelmiin on pääsy vain asiakastyötä tekeville ja jokaisella on omat, henkilökohtaiset tunnukset. Yrityksessä on tehty kattava tietoturvasuunnitelma, johon teknologiset ratkaisut on sisällytetty.

Lääkinnälliset laitteet ovat aina lähtökohtaisesti asiakkaiden omia tai asiakkaan itsensä vuokraamia ja laitteen toimintakunto on asiakkaan ja vuokraavan tahon vastuulla. Työntekijä huolehtii lääkinällisten laitteiden käytöstä ja ilmoittaa asiakkaalle lääkinällisen laitteen korjaus- tai uusintatarpeesta. Myös uusien, hoidossa tarvittavien lääkinällisten laitteiden hankinnasta vastaa asiakas. Uusien lääkinällisten laitteiden hankintaa asiakkaalle suosittelee hoitotyötä tekevä hoitaja tarpeen mukaan.

Yrityksellä on muutama lääkinällinen laite tilanteisiin, joissa asiakkaalla ei vielä ole kyseistä, hoitotyössä tarvittavaa laitetta. Lääkinälliset laitteet on luetteloitu Laiterekisteriin ja laiterekisterin ajantasaisuudesta vastaa toimitusjohtaja. Laiterekisteristä käy ilmi laitteen tunnistetiedot, hankinta-ajankohta ja huoltotiedot.

Hoitohenkilökunta perehdytetään käytössä oleviin terveydenhuollon laitteisiin, riippumatta siitä ovatko ne asiakkaan vai yrityksen. Yrityksessä on määritelty laitevastaava, johon kehoitetaan olemaan yhteydessä, jos lääkinällisten laitteiden ongelmatilanteissa. Laittevastaava ohjeistaa tarvittaessa vaaratilanneilmoituksen tekemisen Fimeaan. Vaaratilanneilmoitus tehdään kaikista vaaratilanteista tai läheltä piti -tilanteista. Laittevastaavana toimii toimitusjohtaja Sirpa Eronen puh. 0456178575

Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien turvallisuutta ja laatua koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu alla olevassa taulukossa.

Taulukko 3: Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien **turvallisuutta ja laatua** koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta

| Tunnistettu riski | Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus) | Ehkäisy- ja hallintatoimet |
|----------------------------|--|--|
| infektoriski | Suuri riski. Hyvällä ohjeistuksella riskin pieneneminen. vaikutus koko henkilöstöön ja asiakkaisiin, jos henkilöstö sairastuu. | hyvät, ohjeistetut hygieniakäytännöt. Sairaasta kotiutuvan sekä infektiota sairastavan as. kohdalla erityishuomio suojaukseen. |
| työntekijän tapaturmariski | Huomioimattomana merkittävä riski. Riskien kartoittamisella ja koulutuksella riskin pienentäminen. Vaikutus henkilöstömäärään ja työntekijän terveyteen. | Selkeät työskentelytavat. Aloituskäynnillä riskien kartoittaminen. Työntekijöiden koulutus. Asianmukaiset työskentelyolosuhteet ja -välineet. |
| lääkitysriski | Suuri riski, vaikutus asiakkaan välittömään terveyteen. | Lääkkeiden kaksoistarkistus. Työntekijöiden koulutus. Asianmukainen lääkesäilytys asiakkaalla. Lääkärin asiantuntemuksen käyttäminen. HaiPro -ilmoitukset. Selkeä ja tarkka kirjaaminen. |
| laitevika | kohtalainen riski. Välitön vaikutus mittaustuloksiin ja hoitoon. | Henkilökunnan koulutus. Laitteiden säännöllinen testaaminen. Henkilökunnalla varalaite, jos as. laite epäkunnossa. Raportointikäytännöt. |
| tietoturvariski | Suuri riski. Salassapidettävän materiaalin säilytyksen huolehtiminen. Tietovuotoriski. | Henkilöstön koulutus. Tietoturvasuunnitelma. Potilastiedon oikea säilytys ja käsittelytapa perehdytetty. |

3.10. Lääkehoitosuunnitelma

Työihminen Oy:ssä on nimetty vastaava sairaanhoitaja, joka valvoo lääkehoidon toteuttamista ja sen laatua. Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vuosittain tai tarpeen vaatiessa useammin. Lääkehoitosuunnitelma on päivitetty 6/2024 ja sen on hyväksynyt yrityksen yhteistyölääkəri Kia Peltö-Vasenius. Lääkehoitosuunnitelman laatimisesta ja päivityksestä vastaavat vastaava sairaanhoitaja ja toimitusjohtaja. Yhteistyölääkärin

tehtävänä on vastata kotisairaanhoidon lääkehoidon kokonaisuudesta vahvistamalla allekirjoituksellaan toimintayksikön lääkehoitosuunnitelma. Yrityksessä ei ole lääkevarastoa. Kaikki lääkkeet ovat asiakkaiden omia ja lääkkeitä säilytetään asianmukaisesti asiakkaalla.

Lääkehoidosta vastaavat sairaanhoitajat ja lähihoitajat seuraavan työnjaon mukaisesti:

Sairaanhoitaja (lääkehoitoon koulutettu laillistettu terveydenhuollon ammattihenkilö)

- Asiakkaan lääkityksen ja riskitietojen selvittäminen
- Lääkehoidon tarpeen ja muutostarpeen tunnistaminen
- Lääkehoidon toteutuksen suunnittelu ja toteutus (mikäli asiakkaalla ei ole käytössään apteekin toimittamia lääkejakelupusseja sairaanhoitaja annostelee lääkkeet asiakkaan dosettiin)
- Lääkelistojen oikeellisuuden varmistaminen ja ajantasaistaminen yhdessä omahoitajien kanssa
- Vaativamman lääkehoidon toteutus (injektiot ihon alle ja lihakseen)
- Lääkehoidon toteutumisen seuranta ja vaikuttavuuden arviointi
- Lääkehoidon dokumentointi ja ohjaus
- Tiedon välittäminen asiakasta hoitaville ammattihenkilöille, asiakkaalle ja omaisille
- Opiskelijoiden ohjauksesta vastaaminen työssäoppimisjaksolla sekä heidän lääkehoidon toteutuksesta vastaaminen ja sen valvominen.

Lähihoitaja (lääkehoitoon koulutettu nimikesuojattu terveydenhuollon ammattihenkilö)

- Asiakkaan lääkityslistojen ajantasaisuuden tarkistus ja riskitietojen selvittäminen
- Lääkehoidon tarpeen ja muutostarpeen tunnistaminen
- Lääkehoidon toteutus (lääkkeen jakaminen asiakkaalle apteekin annosjakelupusseista tai sairaanhoitajan annostelemista doseteista)
- Lääkehoidon vaikutuksen seuranta
- Lääkehoidon dokumentointi ja lääkehoidon toteutukseen liittyvä välitön lääkehoidon ohjaus
- Tiedon välittäminen asiakasta hoitaville ammattihenkilöille, asiakkaille ja omaisille

Mahdolliset haittavaikutukset sekä lääkkeiden ottamatta jättämiset kirjataan erilliselle poikkeamien seurantalomakkeelle.

3.11. Asiakastietojen käsittely ja tietosuoja

Työihminen Oy:ssä on aloitettu asiakastietojen käsittelyä varten DomaCare (myöhemmin DC) toiminnanohjausjärjestelmän käyttöönotto. Järjestelmä on otettu vaiheittain käyttöön heinä-syyskuussa 2024. Järjestelmä on valittu Valviran hyväksymistä potilastietojärjestelmistä, jotta asiakastietojen käsittely ja säilyttäminen täyttää lainsäädännön ja viranomaisvaatimukset. Ensivaiheessa käyttöön on otettu asiakastietojen kirjaus ja hoitosuunnitelmat sekä käyntiseuranta. Myöhemmin on mahdollista ottaa myös työaika- ja laskutusjärjestelmät samassa toiminnanohjausjärjestelmässä. Järjestelmässä jokaisella työntekijällä on omat käyttäjätunnukset ja salasanat. Yritys noudattaa

asiakasasiakirjojen käsittelyssä hva:een voimassa olevaa ohjetta asiakirjojen käsittelystä ja rekisterinpidosta sekä huomioiden EU:n yleisen tietosuojasetuksen vaatimukset tietosuojaperiaatteiden sekä rekisteröidyn oikeuksien toteutumisesta yrityksen toiminnassa.

Sähköinen kirjaaminen tapahtuu DC toiminnanohjausjärjestelmään joko tietokoneen selaimen tai puhelimen mobiilisovelluksen avulla. Kaikki tunnukset ovat henkilökohtaisia. Työihmisen toimistolla on työntekijöiden käyttöön varattu myös tietokone, jolla asiakastiedot kirjataan omia käyttäjätunnuksia käyttäen. Vain tarvittavia paperisia asiakastietoja säilytetään. Paperiset asiakastiedot ovat tärkeitä mm. poikkeustilanteiden varalle. Paperiset asiakastiedot säilytetään lukollisessa kaapissa. Poikkeustilanteessa asiakastiedot kirjataan paperille ja siirretään sähköiseen järjestelmään heti sen ollessa mahdollista. Jokaisessa yrityksen autossa on kynä ja paperia tietojärjestelmähäiriöiden varalle. Yrityksen tietoturvasuunnitelma on päivitetty 10/24. Suunnitelma on laadittu voimassa olevan lainsäädännön ja suositusten mukaisesti. Toimitusjohtaja huolehtii, että laadittua tietoturvasuunnitelmaa noudatetaan.

Toimitusjohtaja seuraa kirjaamisten ajantasaisuutta.

Tietoturvasuunnitelman päivittämisestä vastaa toimitusjohtaja. Tietoturvasuunnitelmassa on kirjattu auki laitetoimittajakohtaisesti menettelyt virhe- ja ongelmatilanteissa sekä jatkuvuuden hallinta. Tietoturvasuunnitelma kuuluu työntekijöiden perehdytysohjelmaan. Yrityksessä on varauduttu tietoturvallisuuden häiriöihin pitämällä asiakkaan perustiedot myös paperisena lukitussa kaapissa sekä ja kirjaamalla toimintaohjeet teknologian vikatilanteisiin. Yrityksellä on kirjalliset toimintaohjeet tietoturvasuunnitelmassa myös silloin, kun epäillään asiakastietojen vuotamisesta sivullisille. Kaikkiin tietoturvapoikkeamiin suhtaudutaan yrityksessä erittäin vakavasti ja toimitusjohtaja vasta, että mahdolliset poikkeamat korjataan ja pyritään ehkäisemään tulevaisuudessa.

Asiakastietojen käsittelystä ja ohjeistuksesta vastaa toimitusjohtaja. Toimitusjohtaja on myös tietosuojavastaava. Tietosuojavastaavan tehtävänä on myös seurata alan tietosuojaan liittyviä viranomaisohjeita ja -määräyksiä.

Tietosuojavastaavan yhteystiedot: Sirpa Eronen (eronen.sirpa@gmail.com; puh. 0456178575)

3.12. Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomiointi

Palautteen kerääminen ja hyödyntäminen on yritykselle tärkeä laatumittari. Työihminen Oy:ssä tehdään jatkuvan asiakaspalautteen keräämisen lisäksi asiakastyytyväisyyskysely sekä asiakkaille että asiakkaiden omaisille. Palautetta kerätään suullisesti asiakkailta ja heidän omaisiltaan. Palaute käsitellään viikkokokouksissa ja palautteen perusteella tehdään tarvittaessa muutoksia toimintaan ja samalla tähän omavalvontasuunnitelmaan. Toimitusjohtaja vastaa palautteen keräämisestä, tallentamisesta ja läpikäymisestä.

4 OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA

Yrityksessä toimintojen riskienhallinnasta vastaa toimitusjohtaja ja riskienhallintaa toteutetaan jatkuvasti asiakastyössä. Työihminen Oy:ssä laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan pyrkimällä tunnistamaan ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Yrityksessä myös toimitaan suunnitelmallisesti epäkohtien ja todettujen riskitekijöiden poistamiseksi tai minimoimiseksi. Kaikki haittatapahtumat kirjataan, analysoidaan ja raportoidaan. Haittatapahtuman jälkeen toteutetaan sovitut jatkotoimenpiteet.

Turvallisuudenhallinta on osa kokonaisvaltaista riskienhallintaa. Asiakasturvallisuuteen ja työturvallisuuteen panostetaan. Asiakasturvallisuutta edistetään ja korjataan toimialatasolla lääkehoito-osaamisen, hoitoon liittyvien infektioiden torjunnan, hoidon dokumentoinnin, fyysisien ympäristön, apuvälineiden sekä osto- ja tukipalvelujen osalta jatkuvasti.

4.1 Riskien hallinnan vastuut, epäkohtien tunnistaminen ja arvioiminen

Toiminnan laadunhallinta sekä riskien ja vaaratilanteiden ennaltaehkäisy otetaan huomioon toimintaa suunniteltaessa. Uuden asiakkaan luona, ennen käyntien aloittamista, tehdään aina riskikartoitus sekä asiakkaan että työntekijän näkökulmasta. Riskejä voi olla esim. fyysisessä työympäristössä, asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittamisessa tai riittämättömässä henkilöstömäärässä. Usein riskit ovat monien toimintojen summa. Työihminen Oy:ssä ylläpidetään avointa ja turvallista keskusteluympäristöä, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän läheisensä voivat kertoa laatuun tai turvallisuuteen liittyviä havaintoja. Tämä on riskienhallinnan edellytys.

Epäkohtia ovat esimerkiksi asiakasturvallisuuden puute, asiakkaan kaltoinkohtelu tai toimintakulttuuriin sisältyä asiakkaalle vahingollinen toiminta. Epäkohtia ovat myös mm. asiakkaan loukkaaminen sanoilla, kaltoinkohtelua tai toimintakulttuurista johtuvia ongelmia. Kaltoinkohtelu tarkoittaa fyysistä, psyykkistä tai lääkkeillä aiheutettua kaltoinkohtelua esim. lyöminen, uhkailu, käytetään hyväksi fyysisesti tai taloudellisesti, puhutellaan epäasiallisesti ja loukkaavasti tai tönitään. Epäkohta tai sen uhka voi olla asiakkaan aseman ja oikeuksien toteuttamisessa esim. hoidon vakavat puutteet ja palvelusuunnitelman toteutumattomuus sekä pakotteet ja rajoitteet ilman asiakaskohtaista ja määräaikaista lupaa niiden käyttämiseen.

4.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Yrityksessä pyritään tunnistamaan jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, jotka voivat vaarantaa toiminnan laatua tai vaatimuksia. Mikäli hoitotyössä toteutuu haittatapahtuma, kirjataan se välittömästi erilliseen tiedostoon ja asiasta informoidaan toimitusjohtajaa. Toimitusjohtaja käy tapahtuman läpi kyseisen työntekijän ja asiakkaan kanssa ja ryhtyy tarvittaviin toimenpiteisiin, jotta haittatapahtuma ei toistu. Mikäli on tarvetta korjaaviin toimenpiteisiin,

niihin ryhdytään välittömästi. Mikäli haittatapahtuma on sen laatuinen, että se voi toistua muidenkin työntekijöiden osalta, asia käsitellään hoitohenkilöstön viikkokokouksessa. Tuolloin mietitään myös, kuinka em. haittatapahtuman voi ennaltaehkäistä. Kaikki haittatapahtumat kirjataan.

Yrityksen toimitusjohtaja vastaa riskienhallinnan kokonaisuudesta. Käytännön työssä koko henkilöstö tarkkailee mahdollisia riskejä oman työnsä näkökulmasta ja raportoi mahdollisista riskeistä esihenkilölleen. Toimitusjohtaja huolehtii, että henkilöstö on perehtynyt omavalvontasuunnitelmaan.

Mikäli tapahtuu läheltä piti- tai vaaratilanne, tästä ilmoitetaan heti esihenkilölle. Työnantajan tulee selvittää työn vaarat ja arvioida ne. Tapaturmista tehdään tapaturmailmoitus.

Toteutuneista haitta- tai vaaratapahtumista sekä läheltä piti -tapahtumista keskustellaan seuraavassa viikkokokouksessa. Kokouksessa sovitaan toimenpiteiden toteuttamiseen vastuuhenkilö ja tämä kirjataan haittatapahtuman tietoihin. Esihenkilö seuraa mahdollisten korjaavien toimenpiteiden toteutumista.

Poikkeaman prosessi:



Yrityksen työntekijät ilmoittavat poikkeamista heti esihenkilölle.

Poikkeamat käsitellään viikkokokouksessa ja korjaaville toimenpiteille nimetään vastuuhenkilö.

Esihenkilö vie asiaa eteenpäin tarvittaville viranomaisille ja tahoille.

Toimitusjohtaja käynnistää toimenpiteet, jotta tulevaisuudessa mahdolliset uhat ja riskit vältettäisiin. Toimenpiteet kirjataan ja viestitään henkilöstölle.

Henkilöstöä on ohjeistettu kirjallisesti ja toimitusjohtaja muistuttaa säännöllisesti henkilöstöä näiden asioiden tiimoilta.

Työihminen Oy:ssä on käytössä seuraavat riskienhallinnan/omavalvonnan ohjeet:

- Perehdytysuunnitelma ja -kansio
- Omavalvontasuunnitelma
- Lääkehoitosuunnitelma
- Terveydenhuollon laitteiden laiterekisteri
- Ohjeet häiriö- ja poikkeusolojen varalle
- Ohje asiakirjojen laadintaan, säilytykseen, salassapitoon ja luovutukseen
- Tietoturvasuunnitelma
- Rekisteriseloste

Riskikartoitus tehdään näitä suunnitelmia ja ohjeita päivitettäessä.

Ilmoitusvelvollisuus

Valvontalain 29 §:n mukaan yrityksen henkilöstö on ilmoitusvelvollinen huomattaessaan uhan epäkohtaan tai epäkohdan asiakkaan hoidossa. Henkilöstöllä on paras käsitys asiakkaiden palvelujen toteutumisesta. Henkilöstö arvioi omaa toimintaansa, kuulee asiakkaita ja havainnoi toimintaa laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyvissä asioissa sekä ottaa asiakaspalautteen huomioon toiminnan kehittämisessä. Henkilöstöä kehoitetaan tuomaan aktiivisesti ja matalalla kynnyksellä esille mahdollisia uhkia ja esille tuodut epäkohdat käsitellään huolella. Mahdollinen epäkohta voi olla esim. henkilökunnan liian vähäinen määrä tai asiakkaan turvallisuuden vaarantuminen. Epäkohdan syyt selvitetään ja käydään läpi perusteellisesti. Mikäli epäkohta tai uhka on seurausta yrityksen ulkopuolisesta toiminnasta, asiasta tehdään ilmoitus viranomaisille.

Niissä tilanteissa, jolloin työnantaja ei syystä tai toisesta kanna omaa vastuutaan, tulee työntekijöiden ja esihenkilöiden tehdä siitä ilmoitus oman alueen aluehallintovirastoon (AVI). Valvovana viranomaisena alue- hallintovirasto selvittää tilanteen ja voi tarvittaessa ohjata tai määrätä työnantajaa ryhtymään toimenpiteisiin.

Työntekijöiden toimintaohje:

”Ilmoitusvelvollisuus valvontalain 29 §:

henkilön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle.”

Työntekijä ilmoittaa epäkohdasta heti esihenkilölle, Työihminen Oy:n toimitusjohtajalle.

Toimitusjohtaja nimeää vastuuhenkilön ja käynnistää viipymättä toimet epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan / läheltä-piti -tilanteen /vaaran / uhan poistamiseksi. Epäkohta kirjataan.

Mikäli toimitusjohtaja ei käynnistä em. toimenpiteitä, ilmoituksen tehneen työntekijän on ilmoitettava asiasta valvontaviranomaiselle (Etelä-Suomen aluehallintovirasto). Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa Työihminen Oy:n omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi työn alle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen kotihoidolle.

Ilmoituksen tehneeseen ei kohdisteta mitään sellaisia vastatoimia, joita Laissa sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta toteaa lain 29 §:ssä.

Ilmoituksen Aluehallintovirastolle voi helpoiten tehdä sähköisesti Avi:n sivuilla avi.fi - henkilöasiakas - valvonta ja kantelut. Sivuilla on ohjeet ja linkit ilmoituksen tekemiseen.

Työihminen Oy:n toimitusjohtaja tiedottaa henkilöstölleen ilmoitusvelvollisuudesta ja sen käyttöön liittyvistä asioista säännöllisesti sekä perehdytyksen yhteydessä. Lisäksi

ilmoitusvelvollisuus ja siihen liittyvät toimintaohjeet ovat nähtävänä Työihminen Oy:n toimistossa osana omavalvontasuunnitelmaa.

Velvollisuus ohjata henkilö sosiaalihuollon tuen piiriin

Terveys- ja huollon ammattihenkilön tulee ilmoittaa kunnan sosiaalihuollosta vastaavalle viranomaiselle iäkkäistä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään, terveydestään tai turvallisuudestaan tai esim. edunvalvonnan tarpeessa. Työntekijän tulee ilmoittaa viranomaiselle myös, jos asunnossa tai asunnon välittömässä läheisyydessä on suurentunut palokuorma. Asiakkaan/henkilön suostumusta ottaa yhteyttä kunnan sosiaalihuoltoon /sosiaaliviranomaisiin ei tarvita, jos henkilö ei ole kykenevä huolehtimaan itsestään terveydestään tai turvallisuudestaan.

Muut ilmoitukset

Terveys- ja huollon ammattihenkilöllä on myös velvollisuus ilmoittaa Valviralle seikasta, joka voi vaarantaa asiakas- tai potilasturvallisuutta.

Yrityksessä noudatetaan lakeja ja asetuksia ja toimitusjohtajan velvollisuus on ottaa riskienhallinnassa huomioon viranomaisten selvityspyynnöt, ohjaus ja päätökset.

Huoli-ilmoitus

Jokaisella henkilöllä tai organisaatiolla on oikeus tehdä Huoli-ilmoitus, jos on huolissaan läheisen tai jonkun muun kohtaaman henkilön elämäntilanteesta. Huoli-ilmoituksen voi siis tehdä kuka tahansa, joka on huolestunut toisen henkilön elämäntilanteesta. Tällöin voi ottaa yhteyttä Hyvinvointialueen sosiaalipalveluihin, josta arvioidaan tilannetta tarkemmin. Sosiaali- ja terveys- ja huollon ammattilaisilla on velvollisuus tehdä sosiaalihuollolle ilmoitus, mikäli he saavat työssänsä tietää henkilöstä, jonka sosiaalihuollon tarve on ilmeinen. Yhteystiedot Huoli-ilmoituksen tekemiseen löytyy Hyvinvointialueen verkkosivuilta (<https://www.luvn.fi/fi/huoli-ilmoitus>).

Huoli-ilmoitusta suositellaan tehtäväksi silloin, kun henkilön olosuhteista ei ole tarkempaa tietoa. Esim. kun kyseessä on asiakkaan lähistöllä asuva henkilö, joka ei ole yrityksen asiakas ja asiakkaasta ei voida tehdä sosiaalihuollon ammattilaisen ilmoitusta. Huoli-ilmoituksen voi tehdä myös omainen tai kuka tahansa henkilön tilanteesta huolestunut. Huoli-ilmoituksella tuntematon henkilö voidaan ohjata sosiaalihuollon piiriin.

4.3. Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Työihminen Oy:n **toimitusjohtaja** huolehtii omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

Kaikilla **hoitohenkilöstöön** kuuluvilla on oikeus ja velvollisuus tuoda esiin havaitsemansa asiakasturvallisuuteen liittyvät riskit. Tämä tapahtuu joko toimitusjohtajan kautta tai tuomalla asian esille työkokouksessa. Työihminen Oy on niin pieni yritys, että kaikilla hoitohenkilöstöön kuuluvilla on mahdollisuus osallistua samaan työkokoukseen yhtäaikaaisesti. Tällöin asia tulee käsiteltyä kaikkien ollessa läsnä.

Korjaavat toimenpiteet sovitaan viikkokokouksessa ja päivitetään omavalvontasuunnitelmaan, mikäli korjaavat toimenpiteet ovat merkittäviä. Toimenpiteistä sovittaessa sovitaan aikataulusta ja vastuuhenkilöistä ja kirjataan, miten toimenpiteiden vaikuttavuutta seurataan. Mikäli toimenpide on seurausta asiakkaalle aiheutuneesta haitasta, ilmoitetaan korjaavista toimenpiteistä myös asiakkaalle ja tämän omaiselle.

Esimerkkinä asiakkaan kaatuminen kotonaan. Kaatumisten ehkäisy on tärkeää ja työntekijät seuraavat asiakkaiden kotona kaatumiselle altistavia riskitekijöitä. Riskitekijät keskustellaan auki, sovitaan korjaavat toimenpiteet ja toteutetaan ne yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa tämän omaisen kanssa. Työihminen Oy:ssä kehitetään jatkuvasti kaatumisen ehkäisyyn seurantaa ja toteutuneita korjaustoimienpiteitä käytetään myös muiden asiakkaiden kodeissa mahdollisuuksien mukaan.

Infektioiden torjunta

Yrityksessä kaikki työntekijät noudattavat hygieniaohteita. Tavanomaisia varotoimia käytetään hoitotyössä. Varotoimilla pyritään estämään mikrobien siirtymistä hoitajista asiakkaisiin, asiakkaista hoitajiin ja asiakkaasta hoitajan välityksellä toisiin asiakkaisiin.

Tavanomaisissa varotoimissa on neljä keskeistä osaa:

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

Tartuntatautien torjunnassa ja mahdollisissa epidemiatilanteissa noudatamme Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen infektio-ohjeistusta. Tarvittaessa toimitusjohtaja konsultoi Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen kotihoitoa / HUS-mobiiliyksikköä ja välittää tartuntojen torjuntaohjeet henkilöstölle. Epidemian selvitystyö käynnistetään välittömästi epäilyn syntymisen jälkeen. Käytännön työssä hygieniaohteiden toteutumista seurataan keskustelemalla, onko varotoimet riittävät ja kuinka paljon suojaimia kuluu yrityksessä. Yrityksen keskustelukulttuuri on avointa ja hyvistä varotoimista keskustellaan henkilökunnan kesken jatkuvasti. Infektiotorjunnassa hyvä mittari on seurata työntekijöiden ja asiakaskunnan sairastavuutta.

Hygieniayhdyshenkilönä toimii toimitusjohtaja Sirpa Eronen, eronen.sirpa(a)gmail.com

4.4 Ostopalvelut ja alihankinta

Yrityksellä ei ole asiakastyöhön ostopalveluita tai alihankintaa. Kaikki palvelut tuotetaan itse.

4.5 Valmius ja jatkuvuudenhallinta

Yrityksessä on tehty valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelma 6/24. Yrityksen toimitusjohtaja vastaa sekä yrityksen valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta että valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelmasta.

5 OMAVALVONTASUUNNITELMAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN

5.1 Toimeenpano

Tämä omavalvontasuunnitelma on päivitetty lokakuussa 2024. Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan yrityksessä jatkuvasti. Havaitut puutteet kirjataan ja korjataan suunnitelman mukaisesti. Koko henkilöstö on sitoutunut omavalvontasuunnitelmassa kuvattujen toimintojen toteuttamiseen. Omavalvontasuunnitelma on osa työntekijöiden perehdytystä ja omavalvontasuunnitelman muutokset käydään läpi yrityksen työntekijöiden kanssa. Henkilöstön tulee kuitata omavalvontasuunnitelma luetuksi.

5.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Poikkeamista omavalvontasuunnitelmaan käsitellään yrityksen viikkokokouksissa. Poikkeamat kirjataan omavalvontasuunnitelman seurantalomakkeelle. Seurantalomakkeet julkaistaan julkisessa tietoverkossa neljän kuukauden välein. Tämä on osa omavalvontasuunnitelman dokumentoitua seurantaa. Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään aina tarvittaessa. Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimitusjohtaja. Toimitusjohtajan tehtävänä on myös kommunikoida muutokset valvovalle viranomaiselle ja valvoa, että omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan ja havaitut puutokset ja muutokset korjataan.

Oma-omavalvontasuunnitelma on aina nähtävillä yrityksen toimitiloissa, joissa työntekijät käyvät päivittäin. Mikäli omavalvontasuunnitelmaan tulee muutoksia, jotka on nopeasti saatava koko henkilöstön tietoisuuteen, huolehtii toimitusjohtaja, että myös asiaa käsitellystä kokouksesta poissaolleet työntekijät saavat tiedon muutoksista.

Oma-omavalvontasuunnitelman päivittämisessä ja julkaisemisessa huomioidaan palveluissa, niiden laadussa ja asiakasturvallisuudessa tapahtuvat muutokset.

Oma-omavalvontasuunnitelmasta on julkisesti nähtävillä aina tuorein, viranomaisen hyväksymä versio.