

# AML-PALVELUT OY

# OMAVALVONTASUUNNITELMA

# Päivitetty 28.8.2024

AML-Palvelut OY

Y-tunnus:3266968-1

Joukolantie 1 LT 2

03100, Nummela

SOSIAALI- JA TERVEYDENHUOLLON PALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

Sisällys

1. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SISÄLTÖ

1.1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.2 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

2 ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS

2.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

2.2 Vastuu palveluiden laadusta

2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

2.4 Muistutusten käsittely

2.5 Henkilöstö

2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

2.8. Toimitilat ja välineet

2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

2.10.Lääkehoitosuunnitelma

2.11. Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

2.12. Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

3. OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA

3.1 Palveluyksikön riskien hallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

3.4 Ostopalvelut- ja alihankinta

3.5 Valmius- ja jatkuvuuden hallinta

4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN

4.1 Toimeenpano

4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

1. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SISÄLTÖ

1.1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

Palveluntuottaja

AML-Palvelut Oy  Y-tunnus: 3266968-1

Yritys jakautunut 31.7.2022. Uusi Y-tunnus: 3266968-1

Osakeyhtiö 08/2010 Y-tunnus: 2349434-9

Perustettu 10/2002

Palveluyksikkö

AML-Palvelut Oy

Joukolantie 1 LT 2

03100 NUMMELA

Sote-alueen nimi

Länsi-Uudenmaan Hyvinvointialue

Toimialue

Vihti, Karkkila, Lohja

Palvelut

Ikääntyvien palvelut ja vammaispalvelut

Vastuuhenkilöt

Anne Lindholm; Toimitusjohtaja

Puhelin: 0408432548

Sähköposti: anne.lindholm(at)amlpalvelut.fi

Anna Lipponen; Vastaava sairaanhoitaja

Puhelin: 0449012971

Sähköposti: sairaanhoitaja(at)amlpalvelut.fi

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat: Ei alihankintana ostettuja palveluita

Ostopalvelujen tuottajat:

* Välkky Hoiva Oy (Y-tunnus:2906603-8)
* Lääkehoidon Turva (Y-tunnus:2330564-0)

1.2 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

**Toiminta-ajatus ja palvelut**

AML-PALVELUT OY on vuodesta 2002 vammautuneiden ja ikäihmisten henkilökohtaiseen avustamiseen ja kotihoitoon erikoistunut yritys. Yritys tarjoaa henkilökohtaista apua, kotihoitoa, omaishoidon lomitusta sekä kotiin tuotettavia tukipalveluita. Yritys tarjoaa yksilöllisiä palvelukokonaisuuksia. Avustajat ja hoitajat tukevat omatoimisuutta ja auttavat asiakkaita sekä tarvittaessa heidän perheitään suoriutumaan päivittäisistä toiminnoistaan heidän kotonaan ja kodin ulkopuolella. Avustajien ja hoitajien työtehtäviin kuuluvat kaikki ne tehtävät, mihin asiakas ei itse pysty. Asiakkaiden tarpeet ovat yksilöllisiä. Apua tarvitaan esim. henkilökohtaisen hygienian hoitamisessa, kodin hoidossa ja askareissa, työssä, harrastuksissa ja vapaa-ajalla. Avustajan tai hoitajan avulla asiakasta tuetaan itsenäiseen elämään ja mahdollisuuden toteuttaa omaehtoista ns. tasa-arvoista elämää vammastaan, sairaudestaan tai iästään huolimatta

**Palvelut:**

* Henkilökohtainen apu/vammaispalvelut
* Kotihoito
* Omaishoitajan vapaan aikaiseen hoitoon kotona
* Kotiin tuotettavat tukipalvelut (kodinhoito; siivous, pyykinhuolto jne., kauppa- ja asiointiapu, ulkoiluapu yms.

**Toimintaperiaatteet**

Yrityksen arvoihin ja toimintaperiaatteisiin kuuluvat vammautuneiden sekä ikä-ihmisten elämänlaadun tukeminen ja kunnon ylläpitäminen. Tähän pyritään kohtaamalla asiakasta kunnioittavasti, hoitamalla työt kiireettömästi, muistamalla, että asiakkaat ovat yksilöitä ja heitä on kunnioitettava ja heidän kanssaan tulee toimia heidän tarpeitaan sekä toivomuksiaan huomioiden. Asiakkaan hyvinvointi on yrityksen lähtökohta ja ajatuksena on halu tukea, kasvattaa ja ylläpitää heidän voimavarojaan sekä elämänhalua. Henkilöstön sekä asiakkaiden välille halutaan luoda luottamuksellinen yhteistyösuhde. Yritys pyrkii myös toimimaan asiakkaiden yksilöllisten elämäntilanteiden ja muuttuvien tarpeiden ehdoilla. Itsemääräämisoikeus huomioidaan kunnioittamalla ihmisen oikeutta itsenäiseen elämään ja päätöksen tekoon. Huolehtimalla, että asiakas saa tarvitsemansa tiedon itseensä liittyvissä asioissa ja huomioimalla yksityisyyden tarpeen. Lisäksi työntekijät muistavat työskentelevänsä toisen kodissa, joka on aina kunnioitettava ja jossa asiakkaan sääntöjä tulee noudattaa. Työt tehdään kuntouttavalla työotteella.

## 

## 2 **ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS**

**2.1 Palveluiden laadulliset edellytykset**

Asiakkaiden turvallisuutta ja palveluiden laadun paras takuu on innostunut, osaava ja sitoutunut henkilökunta, joka on sisäistänyt yrityksen arvot ja tavan toimia. Asiakkaat ansaitsevat ainoastaan hyvää ja laadukasta palvelua, joita yritys nimellään takaa. Yrityksen vastuuhenkilöt valvovat, että henkilökunnalla on tehtäviinsä riittävä koulutus ja osaaminen. Lisäksi, jokaiselle kotihoidon asiakkaalle on nimetty omahoitaja, joka pääasiassa käy ”omilla” asiakkailla ja on näin ollen paras ja ajantasaisin tieto asiakkaiden tilanteista ja hyvinvoinnista. Yrityksen laatutakuuna on, että asiakkaalle saavutaan ilmoitettuna kellonaikana ja ollaan etukäteen asiakkaan tai asiakkaan omaisen kanssa sovittuna aikana. Mikäli työntekijä lähtee asiakkaalta ennen ennakkoon määrättyä kellonaikaa tai lähtö viivästyy, on siitä viipymättä ilmoitettava työnjohdolle.

Yrityksen johto on viikoittain yhteydessä asiakkaisiin ja/tai heidän omaisiin, jolloin saadaan suoraa palautetta ja asiakkaiden hyvinvointi ja tilanteet ovat ajan tasalla. Lisäksi vastuuhenkilöt seuraavat säännöllisesti asiakkaita koskevat kirjaukset Hilkka-ohjelmassa. Tavoitteena on tehdä vuosittain asiakastyytyväisyyskysely, jonka perusteella arvioidaan palveluihin liittyviä kehittämiskohteita.

Henkilöstö ilmoittaa johdolle tai vastaavalle sairaanhoitajalle asiakkaisiin liittyvistä poikkeamista tai epäkohdista. Yrityksellä on käytössä vaaratilanteita varten kehitetty ”Läheltä-piti”- lomake, joka työntekijä täyttää. Lisäksi käynnit ja huomiot kirjataan Hilkka-ohjelmaan, jonka poikkeamahuomio- välilehdelle kirjataan poikkeamahuomiot. Lisäksi tutkitaan, olisiko mahdollista ottaa käyttöön HaiPro- raportointiohjelma, joka on kehitetty potilas- ja asiakasturvallisuutta vaarantavien tapahtumien raportointiin. Kotihoidon asiakkaille otetaan kesällä 2024 lisäksi käyttöön Rai-arviointimenetelmä, joilla saadaan tietoa asiakkaan arkisuoriutumisesta, kognitiivisesta toimintakyvystä, psyykkisistä oireista, sosiaalisesta osallisuudesta ja kuntoutumisen voimavaroista sekä asiakkaan lähipiiriltä saamasta tuesta. Rai-arviointi aloitetaan kun saadaan tunnukset Hyvinvointialueelta ja THL-koulutuksen kirjaamisissa.

## **2.2 Vastuu palveluiden laadusta**

Yrityksen johto, yrittäjä ja Tj. Anne Lindholm ja yrittäjä FM Dan Lindholm on kokonaisvastuu palvelujen laadun toteutuksesta ja seurannasta sekä omavalvontasuunnitelman laadinnasta ja toteutuksesta ja seurannasta yhdessä vastaavan sairaanhoitajan Anna Lipposen (sairaanhoitaja AMK) kanssa. Vastaava sairaanhoitaja on vastuussa terveydenhuoltoon liittyvästä toiminnasta ja laadun seurannasta. Omavalvontasuunnitelma käsitellään myös yhdessä henkilökunnan kanssa kuukausikokouksien yhteydessä. Jokainen työntekijä kuittaa myös allekirjoituksellaan, että on lukenut ja tutustunut yrityksen omavalvontasuunnitelmaan.

Omavalvonnan suunnittelu- ja toimeenpanotyöryhmän jäsenet yksikössä (ammattinimikkeet):

Anne Lindholm; yrityksen omistaja ja toimitusjohtaja

Dan Lindholm, yrittäjä, omistaja

Anna Lipponen, vastaava sairaanhoitaja.

Omavalvontasuunnitelma käsitellään ja hyväksytään tarvittaessa myös yrityksen hallituksessa.

## **2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet**

**Palvelutarpeen arviointi** **ja asiakkaan oikeuksista tiedottaminen ja hoidon varmistus**

Jokaisen asiakkaan kanssa tehdään alkuun palvelutarpeen arviointi ja kartoitus, jossa samalla tiedotetaan asiakkaan oikeuksista ja hoidon mahdollisuuksista. Palvelutarpeen arvio tehdään asiakkaan ja/tai omaisen kanssa yhdessä. Asiakkaan toiveet ja tarpeet huomioidaan suunnitelmaa tehtäessä. Omaiset ovat halutessaan tai tarvittaessa mukana kartoituksen tai suunnitelman laadinnassa. Arvioinnissa ei huomioida pelkästään hoidolliset tarpeet vaan myös asiakkaan toiveet palveluiden sisällöstä, käynnin ajankohdasta ja pituudesta. Kartoituksen yhteydessä esitellään samalla mitä palveluita voisi olla saatavissa yrityksen tai yhteiskunnan tahoilta ja mistä vaihtoehtoisesti niihin voi saada tukea. Toiveet kirjataan palvelu- ja hoitosuunnitelmaan.

**Terveyden- ja sairaanhoidosta huolehtiminen**

Henkilöstö huolehtii tarvittaessa asiakkaan viemisestä lääkärille, ajanvarauksesta ja jatkotoimenpiteistä. Asiasta keskustellaan/sovitaan tarvittaessa omaisten kanssa.

Kotihoidon ja -sairaanhoidon asiakkaiden sairaanhoidollisista tehtävistä vastaa siihen koulutettu henkilöstö. Asiakkaan asioista konsultoidaan tarpeen mukaan joko vastaavaa sairaanhoitajaa tai muuta hoitohenkilöstöä. Asiakkaiden sairaanhoidollisista tehtävistä vastaa joskus myös Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen kotihoito. Tällaisissa tilanteissa toimitaan yhteistyössä Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen kotihoidon kanssa.

**Miten varmistetaan asiakkaan asiallinen kohtelu ja miten menetellään, jos epäasiallista kohtelua havaitaan?**

Asiakkaita on aina kohdeltava kunnioitettavasti. Mikäli asiakas on kokenut kohtelun epäasialliseksi, toivomme hänen/omaisen ottavan välittömästi yhteyttä yrityksen johtoon ensin puhelimitse ja/tai lisäksi sähköpostilla, näin pystytään heti puuttumaan tilanteeseen ja selvittämään miten asia voidaan korjata. Epäasiallisesta kohtelusta asiakasta kohtaan puututaan välittömästi.

Yrityksen toimintatavoista ja ohjeistus miten kohdella ja kohdata asiakkaita tehdään perehdytyksen yhteydessä, kun työntekijä aloittaa yrityksessä. Käytänteet käsitellään myös kuukausikokouksien yhteydessä. Mikäli yrityksen tietoon tulee epäasiallinen kohtelu, ollaan ensin yhteydessä puhelimitse asiakkaaseen ja/tai omaiseen sekä tarvittaessa sähköpostitse, minkä yhteydessä selvitellään mitä on tapahtunut.

Työntekijä tekee ilmoituksen yrityksen johdolle (TJ Anne Lindholm) jonka jälkeen hän tekee kirjallisen selvityksen ”läheltä piti” -lomakkeelle. Tapahtumien kulusta keskustellaan työntekijän kanssa, jotta kuullaan hänen näkemyksensä asiasta.

Tämän jälkeen tehdään tarvittaessa vahinkoilmoitus vakuutusyhtiöön tai muuhun tarvittavaan yhteistyötahoon riippuen tapahtumasta. Mikäli on kyse asiakkaan kokemasta työntekijästä johtuva epäasiallisesta kohtelusta, työnjohto harkitsee tähän liittyviä seuraamuksia.

**Asiakkaan ja potilaan informointi käytettävistä olevista oikeusturvakeinoista**

Asiakasta ja/tai asiakkaan omainen informoidaan hänen oikeuksistaan ja oikeusturvastaan palvelukartoituksen yhteydessä. Mikäli ilmenee epäkohtia tai epäasiallista käytöstä yrityksen johto informoi asiakasta hänen oikeuksista ja muistutuksen menettelytavoista.

**Asiakkaan itsemääräämisoikeuden** **toteutuminen ja asiakkaan asiallinen kohtelu**

AML-Palvelut Oy tarjoaa yksilöllisiä palvelukokonaisuuksia ja henkilökohtaiset avustajat ja hoitajat tukevat omatoimisuutta ja auttavat asiakkaita sekä tarvittaessa heidän perheitään suoriutumaan päivittäisistä toiminnoistaan heidän kotonaan ja sen ulkopuolella. Palveluiden lähtökohtana on jokaisen ihmisen itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen. Avustajien ja hoitajien työtehtäviin kuuluvat kaikki ne tehtävät, mihin asiakas ei itse pysty. Asiakkaiden tarpeet ovat yksilöllisiä. Apua tarvitaan esim. työssä, kodinhoidossa, harrastuksissa sekä vapaa-ajalla. Tavoitteena on avustajan tai hoitajan avulla mahdollistaa asiakkaan itsenäisen elämän ja mahdollisuuden toteuttaa omaehtoista ns. tasa-arvoista elämää vammastaan tai iästään huolimatta. Huolehditaan siitä, että asiakas pääsee itse vaikuttamaan omaa elämäänsä koskeviin päätöksiin ja päätöksen tekoon. Asiakaan kanssa sovitaan ajankohta, jolloin palvelua tarjotaan ja asiakas päättää itse avustajan työnkuvan ja mitä käyntien yhteydessä tehdään. Kodinhoidon asiakkailla noudatetaan Hyvinvointialueelta myönnetyn palvelunseteliin kirjattua sisältöä.

Suunnitelma itsemääräämisoikeuden vahvistamiseksi ja vastuuhenkilö

Anne Lindholm, Tj: puh 040 84 325 48, s-posti: anne.lindholm(at)amlpalvelut.fi

**Käytössä olevia rajoittavia välineitä**

AML-Palvelut Oy:ssä ei ole rajoitettavia välineitä.

Jokaisella asiakkaalla on itsemääräämisoikeus ja jokaista asiakasta on kunnioitettava. Asiakkaat asuvat omissa kodeissaan ja henkilökunnalla ei ole oikeutta käyttää rajoitteita tai pakotteita missään muodossa.

**Hoito- ja palvelussuunnitelman laadinta ja päivittäminen**

Jokaisen asiakkaan kanssa tehdään alkuun palvelukartoitus, jonka pohjalta tehdään yksilöllinen hoito- ja palvelusuunnitelma, joka tarkistetaan säännöllisesti 6 kuukauden välein ja päivitetään tarvittaessa useammin. Suunnitelman laatii vastaava sairaanhoitaja tai lähihoitaja (nimetty omahoitaja). Hoito- ja palvelusuunnitelma kirjataan Hilkka järjestelmään. Palvelutarpeen arvio tehdään asiakkaan ja/tai omaisen kanssa yhdessä. Asiakkaan toiveet ja tarpeet huomioidaan suunnitelmaa tehtäessä. Omaiset ovat halutessaan tai tarvittaessa mukana kartoituksen tai suunnitelman laadinnassa. Arvioinnissa ei huomioida pelkästään hoidolliset tarpeet vaan myös asiakkaan toiveet palveluiden sisällöstä, käynnin ajankohdasta ja pituudesta. Kartoituksen yhteydessä esitellään samalla mitä palveluita voisi olla saatavissa yrityksen tai yhteiskunnan tahoilta ja mistä vaihtoehtoisesti niihin voi saada tukea. Toiveet kirjataan palvelu- ja hoitosuunnitelmaan.

**Miten varmistetaan, että henkilökunta toimii laaditun hoitosuunnitelman mukaisesti ja miten suunnitelman toteutumista seurataan**

Henkilökuntaa ohjeistetaan ennen asiakkaan käyntiä ja työntekijä tutustuu Hilkka-ohjelmassa hoitosuunnitelmaan ennen asiakaskäyntiä. Uusi työntekijä menee alkuun asiakkaalle tutustumiskäynnille kokeneen työntekijän kanssa. Asiakkaiden vointi ja tarpeet käsitellään ja seurataan säännöllisesti järjestettävissä palavereissa. Asiakaskäyntiin liittyvät huomiot kirjataan Hilkka-ohjelmaan.

Asiakkaaseen tai asiakkaan omaisiin ollaan tarvittaessa yhteydessä, mikäli arvioidaan sen olevan tarpeellista.Tavoitteena on kotihoidon asiakkaille ottaa käyttöön Rai-arviointimenetelmä, joilla saadaan tietoa asiakkaan arkisuoriutumisesta, kognitiivisesta toimintakyvystä, psyykkisistä oireista, sosiaalisesta osallisuudesta ja kuntoutumisen voimavaroista sekä asiakkaan lähipiiriltä saamasta tuesta.

**2.4 Muistutusten käsittely**

**Muistutuksen vastuuhenkilö**

Anne Lindholm, anne.lindholm(at)amlpalvelut.fi, puh. 09 22 22 006 tai 040 84 325 48

s-posti: anne.lindholm(at)amlpalvelut.fi

Osoite: AML-Palvelut Oy, Joukolantie 1 LT 2, 03100 Nummela

**Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasvastaavan yhteystiedot sekä tiedot palveluista**:

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella sosiaali- ja potilasasiavastaavina toimivat **Jenni Henttonen** (vastaava) **ja Terhi Willberg.**

Puhelin: [029 151 5838](tel:029%20151%205838).

sähköposti: [sosiaali.potilasasiavastaava@luvn.fi](mailto:sosiaali.potilasasiavastaava@luvn.fi)

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

Potilas- ja sosiaaliasiamiehen tehtävänä on:

* neuvoa potilaita potilaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa
* avustaa potilasta muistutuksen ja kantelun teossa
* sekä ja potilasvahinkoon liittyvissä asioissa
* tiedottaa potilaan oikeuksista

**Muistutusten käsittelyä koskevat menettelytavat ja miten varmistetaan, että muistutukset käsitellään asianmukaisesti**

Asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Tosiasialliseen hoitoon ja palveluun liittyvät päätökset tehdään ja toteutetaan asiakkaan ollessa palvelujen piirissä. Palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen voi tehdä kirjallisesti, sähköpostitse tai soittamalla. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

Yrityksessä toivotaan palautteen antamista heti tilanteen ilmetessä. Muistutukset käsitellään mahdollisimman nopeasti, viimeistään kuitenkin seitsemän (7) päivän sisällä.

**Miten yksikön toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä?**

Asiakaspalautteet käydään henkilökunnan kanssa läpi ja epäkohdat korjataan. Positiiviset palautteet kerrotaan henkilöille ja hyväksi koettuja palveluita pyritään kehittämään toimintaa positiiviseen suuntaan tavoitteena hyvinvointia kaikille. Kirjalliset asiakaskyselyt pyritään tekemään kerran vuodessa.

**2.5** **Henkilöstö**

**Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet**

Yrityksessä on tällä hetkellä työsuhteessa n. 12 henkilöä, joista suurin osa ovat osa-aikaisia ja jotkut ns. keikkalaisia. Henkilöstöstä on tällä hetkellä 2 henkilöstövuokrausta välittävän yrityksen kautta. Henkilöstön määrä vaihtelee kuitenkin esimerkiksi lomakausien mukaan. Yritys huolehtii, että työntekijöillä on heidän työtehtäviinsä ja alalle soveltuva koulutus tai riittävästi kokemusta sekä riittävä suomenkielen taito. Työntekijän osaamistaso sosiaali- ja terveydenhuollon sekä tukipalveluiden että henkilökohaisen avun työtehtävissä arvioidaan työhaastattelun yhteydessä, jolloin kartoitetaan osamistaso eri osa-alueilla yrityksen oman arviointikaavakkeen mukaan. Samassa yhteydessä arvioidaan myös riittävä suomenkielen taito. Uuden työntekijän osaamsitaso arvioidaan lisäksi vielä perehdytysjaksolla, jolloin käydään asiakkailla kokeneen työntekijän kanssa. Mikäli työtehtäviin kuuluu hoidolliset tehtävät uusi työntekijä käy asiakkailla vastaavan sairaanhoitajan kanssa, joka ohjeistaa ja arvioi osaamistason. Mikäli uusi työntekijä arvioidaan päteväksi ja valitaan mutta osaamistasossa on puutteita, järjestetään koulutusta kyseisessä asiassa.

Yritys tarjoaa työntekijöilleen säännöllisesti kouluttautumismahdollisuuksia. Koska yrityksen palveluksessa on myös keikkalaisia, niin asiakkaille voidaan tarjota palveluja lyhyelläkin varoitusajalla ja ns. ”hätätilanteissa” kuten sairaustapauksissa. Asiakkailla on nimetty omahoitaja tai avustaja, jolla on kokonaisvastuu asiakkaasta, mutta lisäksi on 1-2 hoitajaa tai avustajaa, jotka käyvät asiakkaalla silloin kuin omahoitaja tai avustaja on estynyt käymään. Näin asiakkaalla käy aina tuttu henkilö ja tavoitteena on, että työntekijöiden vaihtuvuus asiakkaalla olisi mahdollisimman vähäistä. Nimetty omahoitaja kirjataan Hilkka-järjestelmään.

Henkilöstö koostuu vastavasta sairaanhoitajasta, joka vastaa kotisairaanhoidosta, kahdesta osa-aikaisesta lähihoitajasta ja ulkomaalaisesta sairaanhoitajasta (Viron Terveydenhoitoviraston rekisteröintitodistus sairaanhoitajatutkinnosta), josta parhaillaan haussa Valvirasta terveydenhuollon ammattihenkilön hyväksyntä. Lisäksi yrityksellä on muun sosiaali- tai terveysalan koulutusta tai kokemusta hoiva-alalta olevia henkilökohtaisia avustajia, jotka tekevät kotiin tuotettavia tukipalveluita tai avustamista henkilökohtaiseen avun piiriin oleville asiakkaille. Sosiaali ja terveydenhuollon koulutuksen saanut henkilökunta riittää tällä hetkellä olevaan asiakasmäärään hyvin. Asiakasmäärän lisääntyessä henkilöstöä rekrytoiidaan tarpeiden mukaan, joko itse palkkaamalla tai henkilöstövuokrausta välittävän yrityksen kautta (Välkky Hoiva Oy). Yrityksellä ei ole tällä hetkellä alihankintana tuotettuja palveluita.

Asiakaskäynnit ovat pääosin ma.-pe. klo. 7-18, mutta asiakkaiden tarpeiden mukaan myös muutkin ajat/päivät iltaisin ja viikonloppuisin.

**Sijaisten käytön periaatteet**

Yrityksessä käytetään ns. vakiosijaisia, jotka tuntevat yrityksen toimintatapoja.

**Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet, sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden ammattioikeudet**

Yrityksen johto vastaa henkilöstön rekrytoinnista. Lisäksi tehdään yhteistyötä henkilöstövuokrausta välittävän yrityksen kanssa (Välkky Hoiva Oy). Työntekijöitä rekrytoidaan pääosin TE-palvelujen (www.mol.fi) ja/tai lehti-ilmoitusten kautta. Tämän jälkeen valitaan hakemusten perusteella haastatteluun n. 3-5 hakijaa, haastattelutilanteessa on yleensä mukana 2 haastattelijaa. Tarvittaeessa on myös konsultoitu psykologin arvio tai kanta. Kaikilta työntekijöiltä pyydetään CV ja ennen haastattelun alkua täytetään vaitiolovelvollisuuslomake. Työntekijöiden pätevyys varmistetaan tarkastamalla alkuperäiset työ- ja opintotodistukset ja terveydenhuoltohenkilöstöltä laillistukset julkiterhikistä. Aiemmille työnantajille soitetaan tarvittaessa ja varmistetaan, että työntekijä on työskennellyt mainitsemassaan paikassa ja tehtävissä. Haastattelutilanteessa varmennetaan myös työntekijän kielitaidosta. Rikosrekisteriote vaaditaan kaikilta ennen työsopimuksen allekirjoitusta.

Sosiaali- ja terveydenhuollon koulutuksen saanut henkilöstö koostuu tällä hetkellä vastavasta sairaanhoitajasta (AMK), joka vastaa kotisairaanhoidosta, sekä 2 lähihoitajasta, jotka käyvät kotihoidon piriin kuuluvilla asiakkailla. Kaikilla on lääkehoitoluvat voimassa. Lisäksi yhdellä on ulkomaalaisen sairaanhoitajakoulutuksen saanut, joka tekee kotiin tuotettavia tukipalveluita.

**Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta**

Uuden työntekijän aloittaessa hänen kanssaan käydään läpi yrityksen arvoja ja sääntöjä ja hän tutustuu perehdytyskansioon, jossa on eritelty säännöt ja toimintatavat eri tilanteissa. Lisäksi työntekijä tutustuu yrityksen Omavalvontasuunnitelmaan ja kuittaa sen luetuksi. Vastaava sairaanhoitaja ohjeistaa tarvittaessa uudet työntekijät hoidollisissa asioissa ja he tekevät lisäksi alkuun harjoitteluvuoroja vakinaisen, kokeneen henkilöstön kanssa, joka/jotka lisäksi ohjeistaa ja perehdyttää työntekijän työtehtäviin. Uuden työntekijän oppimisprosessia ja kehitystä seurataan ja hänen kykynsä itsenäiseen työhön arvioidaan. Yrityksessä huomioidaan myös työntekijän kyky oppia, eli perehdytys mukautetaan sen mukaan sekä asiakkaan palvelutarpeen mukaisesti.

Mikäli yrityksessä työskentelee tilapäisesti sosiaali- ja terveydenhuollon opiskelijoita, heidän koulutus- ja osaamistasosta varmistutaan ennen työn aloittamista ja heidän perehdytyksensä ja ohjeistuksensa noudattaa samaa kaavaa kuin uusien työntekijöiden perehdytyksessä. Vastaava sairaanhoitaja ohjeistaa ja seuraa tarvittaessa heidän työskentelyä.

Yrityksellä on oma osaamis- ja koulutusmalli, jolla pyritään takamaan henkilökunnan osaamistaso. Koulutukset järjestetään yhteistyössä oppilaitosten kanssa. Kehityskeskustelussa nousseet koulutustarpeet käydään läpi ja niiden pohjalta järjestetään koulutuksia tarpeen mukaan. Kurssiluontoisia koulutuksia on vähintään kerran vuodessa.

**Henkilöstön osaamista ja työskentelyn asianmukaisuuden seuranta ja miten havaittuihin epäkohtiin puututaan**

Henkilöstön osaamista ja työskentelyä seurataan viikoittain olemalla yhteydessä asiakkaaseen ja / tai asiakkaan omaiseen. Mikäli asiakas on kokenut kohtelun epäasialliseksi, olemme ohjeistaneet heidän tai heidän omaisensa ottavan välittömästi yhteyttä yrityksen johtoon puhelimitse ja/tai lisäksi sähköpostilla, näin pystytään heti puuttumaan tilanteeseen ja selvittämään miten asia voidaan korjata. Epäasiallisesta kohtelusta asiakasta kohtaan puututaan välittömästi.

Yrityksen toimintatavoista ja ohjeistus miten kohdella ja kohdata asiakkaita tehdään perehdytyksen yhteydessä, kun työntekijä aloittaa yrityksessä. Käytänteet käsitellään myös kuukausikokouksien yhteydessä. Mikäli yrityksen tietoon tulee epäasiallinen kohtelu, ollaan ensin yhteydessä puhelimitse asiakkaaseen ja/tai omaiseen sekä tarvittaessa sähköpostitse, minkä yhteydessä selvitellään mitä on tapahtunut.

Työntekijä tekee ilmoituksen yrityksen johdolle (TJ Anne Lindholm) jonka jälkeen hän tekee kirjallisen selvityksen ”läheltä piti” -lomakkeelle. Tapahtumien kulusta keskustellaan työntekijän kanssa, jotta kuullaan hänen näkemyksensä asiasta.

Tämän jälkeen tehdään tarvittaessa vahinkoilmoitus vakuutusyhtiöön tai muuhun tarvittavaan yhteistyötahoon riippuen tapahtumasta. Mikäli on kyse asiakkaan kokemasta työntekijästä johtuva epäasiallisesta kohtelusta, työnjohto harkitsee tähän liittyviä seuraamuksia.

**Työntekijän rikostaustan selvittäminen**

Kaikilta työntekijöiltä pyydetään näyttämään rikosrekisteriotteen ennen työn aloittamista.

**Henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistaminen**

Työntekijöiden hyvinvoinnin osalta tehdään yhteistyötä työterveyden kanssa (Uudenmaan Työterveys Oy), joka säännöllisesti seuraa työntekijöiden hyvinvointia.

Yrityksessä huomioidaan työntekijän toiveita työaikasuunnittelussa, sillä työntekijän hyvinvointi ja jaksaminen on keskeisessä asemassa. Yrityksessä käydään kehityskeskusteluja työntekijöiden kanssa säännöllisin väliajoin. Kehityskeskusteluissa esille nousevia koulutustarpeita huomioidaan koulutuksen ja työn suunnittelussa. Työntekijöillä on mahdollisuus työnohjaukseen. Yrityksessä seurataan sairaspoissaoloja, joita käsitellään tarvittaessa työterveyden kanssa. Mahdollisista epäkohdista keskustellaan myös säännöllisesti järjestettävissä kuukausikokouksissa tai palavereissa.

**2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta**

Yrityksellä on aina 1 työntekijä jokaista asiakasta kohden. Asiakasmäärän lisääntyessä rekrytoidaan lisää henkilökuntaa. Vastaava sairaanhoitaja ohjeistaa ja tukee tarvittaessa hoidollisissa tehtävissä. Henkilöstö voi lisäksi pyytää ohjeita yrityksen johdolta tai toimistotyöntekijältä. Asiakkailla on nimetty omahoitaja tai avustaja, jolla on kokonaisvastuu asiakkaasta, mutta lisäksi on 1-2 hoitajaa tai avustajaa, jotka käyvät asiakkaalla silloin kuin omahoitaja tai avustaja on estynyt käymään. Näin asiakkaalla käy aina tuttu henkilö ja tavoitteena on, että työntekijöiden vaihtuvuus asiakkaalla olisi mahdollisimman vähäistä. Nimetty omahoitaja kirjataan Hilkka-järjestelmään.

**Konkreettinen toimintamalli henkilöstön riittävyyden varmistamiseksi**

Yrityksen johto ja vastuuhenkilöt (Anne Lindholm, yrittäjä, TJ, Dan Lindholm, yrittäjä, Anna Lipponen, vastaava sairaanhoitaja, Tuisku Ahlfors, toimistotyöntekijä, työvuorosuunnittelu) laativat työvuorot ja suunnittelevat ja hyväksyvät loma-anomukset ja palkkaavat tarvittaessa sijaiset lomakausille, jotta ei syntyisi tilanne, että henkilökuntaa ei olisi riittävästi. Toiset työntekijät sijaistavat toisensa koulutuksensa ja osaamistasonsa riippuen, niin, että, sosiaali- ja terveydenhuollon koulutuksen saanut henkilökunta sijaistaa toisensa ja muu henkilökunta toisensa. Mikäli syntyy vajetta, yrityksellä on sopimus henkilöstövuokrausta välittävän Välkky Hoiva Oy:n kanssa, josta saadaan pikaisesti apua kriisitilanteissa.

**Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus**

Työntekijällä on ilmoittamisvelvollisuus epäkohdista. Työntekijän ilmoituksen teko noudattaa samaa kaavaa, kuin asiakkailla. Asiakkaita on aina kohdeltava kunnioitettavasti. Mikäli asiakasta on kohdeltu epäasialliseksi, toivotaan, että otetaan välittömästi yhteyttä yrityksen johtoon.

**2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi**

Yrityksen johto on viikoittain yhteydessä asiakkaisiin ja/tai heidän omaisiin, jolloin saadaan suoraa palautetta ja asiakkaiden hyvinvointi ja tilanteet ovat ajan tasalla. Lisäksi vastuuhenkilöt seuraavat säännöllisesti asiakkaita koskevat kirjaukset Hilkka-ohjelmassa.

Asiakkaiden lisäksi, tiedonkulku ja yhteistyö tapahtuu pääasiassa Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen sosiaali- ja terveydenhuollosta vastaavien tahojen kanssa. Yrityksen johto on säännöllisesti yhteydessä hyvinvointialueen mm kotihoidon aluevastaavien ja ikääntyneiden asiakasvastaavien ja palvelupäätöksistä olevien henkilöiden kanssa. Palvelutaloissa asuvien asiakkaiden asioihin liittyen tehdään yhteistyötä palvelutalon henkilökunnan kanssa.

**Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa**

Kotikäynneillä tehdään havaintoja asiakkaiden tilasta. Tarvittaessa käyntejä lisätään ja mikäli asiakkaan tila vaatii, hänet ohjataan lääkäriin tai sairaalaan. Myös henkilöstön ensiaputaidot pidetään ajan tasalla. Vastaavaa sairaanhoitajaa voidaan aina tarvittaessa konsultoida, mikäli avustaja tai hoitaja haluaa lisätietoa asiakkaalla olevasta tilanteesta.

Asiakkailla on kodeissaan omat valvontalaitteet, kuten palohälyttimet. Osalla asiakkaista on myös käytössä turvapuhelimet, joilla he saavat hälytettyä apua. Palohälyttien toimivuus tarkastetaan ja varmistetaan kuuden kuukauden välein. Turvapuhelimen toimivuus tarkistetaan kerran kuukaudessa.

Koko henkilökunnalla on voimassa oleva ensiapukoulutus. Henkilökunnalle järjestetään lisäksi tietyin välein ensisammutuskoulutus yhteistyössä paloviranomaisten kanssa.

Asiakkaiden turvallisuuteen liittyviä asioita käsitellään säännöllisesti henkilöstökokouksissa ja palavereissa.

**2.8. Toimitilat ja välineet**

Asiakkaat asuvat omissa kodeissaan, joten heillä on käytössä itse hallinnoimansa tilat. Ne asiakkaat, jotka asuvat palvelutaloissa, palvelutalo on vastuussa asiakkaan tiloista. Yrityksen toimitiloissa ei ole asiakkaisiin liittyvää palvelua.

**Asiakkaiden käyttöön tarkoitettuja teknologisia ratkaisuja**

Nykyisillä asiakkailla ei ole kulunvalvontakameroita tai vastaavia laitteita. Osa asiakkaista on käytössä turvapuhelimet, joilla he saavat hälytettyä apua. Turvapuhelimen toimivuus tarkistetaan kerran kuukaudessa. Palohälyttimien toimivuus tarkastetaan ja varmistetaan kuuden kuukauden välein. Asiasta kirjataan Hilkka-järjestelmään.

**Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?**

Anne Lindholm, anne.lindholm(at)amlaplvelut.fi puh. 040 84 325 48

**2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö**

Henkilöstöllä on käytössään hoidon ja työn kannalta asianmukaiset hoitotarvikkeet. Laitteiden osalta kalibrointi- ja huoltosuunnitelmat laaditaan yksilökohtaisesti ja asianmukaisesta huollosta vastaa siihen erikoistunut yritys. Osalla asiakkaista käytössään liikkumiseen ja/tai siirtymiseen apuvälineitä, jotka asiakas saa kaupungilta, kunnalta tai muulta taholta. Asiakkaan käytössä olevat apuvälineet auttavat myös työntekijän ergonomiaa.

Terveyden- ja sairaanhoitoon tarvittavat tarvikkeet tulevat kotisairaanhoidon asiakkaiden osalta yritykseltä, Hyvinvointialueen kh:n piiriin kuuluvien osalta niistä huolehtii palveluita tuottava taho. Haavanhoitotarvikkeet ym. henkilökohtaiset tarvikkeet ja tuotteet asiakas ostaa itse tai hankkii hoitotarvikejakelusta.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista johtuvista vaaratilanteista tehdään asianmukaiset [vaaratilanneilmoitukset](https://www.fimea.fi/documents/160140/764068/2019-11-K%C3%A4ytt%C3%A4j%C3%A4n+vaaratilanneilmoituslomake.pdf/ac6bcb04-1616-8722-7327-9c84c13b7d82?t=1577451373290) lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus Fimean määräysten mukaisesti tarkoitusta varten olevaa lomaketta käyttäen. Asiasta on välittömästi ilmoitettava johdolle, joka arvioi tilanteen ja tekee tarvittavat toimenpiteet.

**Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot**

Vastaava sairaanhoitaja: Anna Lipponen ja toimistotyöntekijä: Tuisku Ahlfors.

**Miten varmistetaan, että käytetään olennaiset vaatimukset täyttäviä asiakastietolain mukaisia tietojärjestelmiä**

AML-Palvelut Oy käyttää kirjaamisjärjestelmänä yleisesti sosiaali- ja terveydenhuollossa käytössä oleva Myneva Finland Oy:n (aikaisemmin Fastroy Oy) Hilkka-ohjelma, joka täyttää Valviran ja THL:n asettamat A-luokan vaatimukset koskien toiminnallisia vaatimuksia, yhteen toimivuutta sekä tietoturvaan ja tietosuojaan.

**Miten huolehditaan asiakastietolain mukaisesta tietojärjestelmien käytön asianmukaisuudesta, henkilöstön kouluttamisesta ja käytön varmistamisesta**

Yrityksellä on kirjalliset ohjeet Hilkka-ohjelman käyttöön ja toimistotyöntekijä ja tarvittaessa vastaava sairaanhoitaja ja/tai Hilkkaan perehtynyt lähihoitaja kouluttaa ja ohjeistaa ohjelman käytössä ja kirjaamisessa. Kun uusi työntekijä aloittaa, häntä ohjeistetaan ohjelman käytössä. Tarvittaessa tilataan Myneva Oy:stä koulutusta Hilkka-ohjelman käytössä.

**Milloin on asiakastietolain mukainen tietoturvasuunnitelma laadittu ja päivitetty ja vastuuhenkilö**

Tietoturvasuunnitelman laadinta on aloitettu kesällä 2024 ja suunnitelma on tarkoitus olla valmiina elo-syyskuun vaihteessa ja ohjeistus- ja koulutustilaisuus järjestetään henkilökunnalle samassa yhteydessä. Suunnitelman vastuuhenkilöinä ovat Tj, yrittäjä Anne Lindholm, yrittäjä Dan Lindholm ja toimistotyöntekijä Tuisku Ahlfors.

**Miten huolehditaan rekisteripitäjän oikeuksien ja vastuiden toteutumisesta palveluyksikön toiminnassa, myös ostopalvelu- ja alihankinnassa.**

Henkilöstö, joka tulee ostopalveluna henkilöstövuokrausta välittävän yrityksen kautta tai alihankintana, pätee samat ohjeistussäännöt kuin yrityksen omalle henkilöstölle. Tarvittaessa varmistetaan asia yritysten yhteistyöhenkilöiltä.

**Miten huolehditaan asiakastietolain 90§ mukaisesta velvollisuudesta ilmoittaa tietojärjestelmän olennaisten vaatimusten poikkeamista ja tietoverkkoihin kohdistuvasta tietoturvallisuuden häiriöstä sekä tarpeenmukaisista omavalvonnallisista toimista koko poikkeaman ja häiriötilanteen keston ajan.**

Yrityksen tekeillä olevassa tietoturvasuunnitelmassa on varauduttu virhe- ja ongelmatilanteisiin, tietoturvapoikkeamiin, tietoturvaloukkauksiin sekä muihin häiriöihin, jotta asiakastietojen käsittelyn jatkuvuus voidaan erilaisissa olosuhteissa hallita ja turvata. Yrityksellä on virhe- ja ongelmatilanteiden varalle selkeät toimintatavat, toimintaohjeet ja vastuut kyseisten tilanteiden ja tietoturvapoikkeamien ennalta havainnointiin, tiedottamiseen, korjaamiseen ja tilanteista toipumiseen.

**Miten käytännössä varmistetaan palveluissa hyödynnettävän teknologian soveltuvuus, asianmukaisuus ja turvallisuus tarjottaviin palveluihin nähden sekä henkilöstön käyttöopastus. Miten varaudutaan teknologian vikatilanteisiin ja pitkiin huoltoviiveisiin?**

AML-Palvelut Oy käyttää kirjaamisjärjestelmänä yleisesti sosiaali- ja terveydenhuollossa käytössä oleva Myneva Finland Oy:n (aikaisemmin Fastroy Oy) Hilkka-ohjelma, joka täyttää Valviran ja THL:n asettamat A-luokan vaatimukset koskien toiminnallisia vaatimuksia, yhteen toimivuutta sekä tietoturvaan ja tietosuojaan.

Yrityksellä on kirjalliset ohjeet Hilkka-ohjelman käyttöön ja toimistotyöntekijä ja tarvittaessa vastaava sairaanhoitaja ja/tai Hilkkaan perehtynyt lähihoitaja kouluttaa ja ohjeistaa ohjelman käytössä ja kirjaamisessa. Kun uusi työntekijä aloittaa, häntä ohjeistetaan ohjelman käytössä. Tarvittaessa tilataan Myneva Oy:stä koulutusta Hilkka-ohjelman käytössä ja toimintaohjeisiin tietokatkojen varalle. Toimistotyöntekijällä on turvapaikassa kopiot asiakkaiden palvelusuunnitelmista ja käyntiajoista.

**Miten varmistetaan asiakkaan yksilölliset tarpeet ja itsemääräämisoikeuden toteutuminen hyödyntäessä teknologiaa palvelujen tuottamisessa?**

Asiakkaan yksilölliset tarpeet arvioidaan ja kirjataan palvelukartoituksen ja palvelusuunnitelman laadinnan yhteydessä. Samassa yhteydessä arvioidaan teknologian käyttöä palveluiden tuottamisessa.

**2.10 Lääkehoitosuunnitelma**

Lääkkeenhoitosuunnitelma päivitetään vuosittain, tarvittaessa useammin. Voimassa oleva suunnitelma on päivitetty 3.7.2024. Lääkkeiden kanssa tekemisissä oleva henkilöstö on suorittanut lääkkeenantolupakoulutuksen. Lääkelupakoulutus uusitaan vähintään viiden vuoden välein. Lääkehoitosuunnitelma hyväksytään Lääkehoidon Turvan lääkärillä.

**Lääkehoitosuunnitelman toteutuksen ja seurannan vastuuhenkilö**

Yrityksen vastaava sairaanhoitaja vastaa lääkehoitosuunnitelman laadinnasta ja seurannasta. Lääkehoidon Turvan lääkäri hyväksyy lääkehoitosuunnitelman.

Vastaava sairaanhoitaja: Anna Lipponen, puh 0449012971: s-posti: sairaanhoitaja(at)amlpalvelut.fi

**Hygieniakäytännöt**

Hygieniasta huolehtiminen kuuluu henkilöstöön kuuluvan perustyöhön, erityisesti huomioidaan käsihygienia sekä suojakäsineiden ja suu- ja hengityssuojaimien käyttö. Tiimin jokaisella jäsenellä on ohjeistuskansio, josta löytyy hygieniaohje ja tarvikkeet jaetaan kaikille työntekijöille. Pandemiatilanteissa toimitaan THL;n ja STM;n ohjeiden mukaisesti.

**Infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviämisen ennaltaehkäisy**

Pandemiatilanteissa toimitaan THL;n ja STM;n ohjeiden mukaisesti. Näissä erityistilanteissa henkilöstölle järjestetään koulutusta ja annetaan toimintaohjeet tartuntojen ehkäisemiseksi. Henkilöstö toteuttaa työskentelyssään aseptista työskentelytapaa. Epidemia- ja pandemiatilanteissa tehostetaan käsihygieniaa ja muita suojatarvikkeita ja tarvittaessa tehdään vain välttämättömät käynnit asiakkaiden luona THL;n ja STM;n ohjeiden mukaisesti. Lisäksi seurataan kuntien ja kaupunkien antamia ohjeita yrityksen toiminta-alueella.

**2.11. Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja**

Asiakas- ja potilastietojen käsittelyssä noudatetaan sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä olevan lain määräyksiä (14.4.2023). Asiakastyön kirjaamiseen on ohjeistus kansio. Vastaava sairaanhoitaja ja toimistotyöntekijä perehdyttävät ja ohjeistavat tarvittaessa. Asiakastiedot kirjataan Hilkka-järjestelmään.

**Asiakastietokäsittelystä ja ohjeistuksesta oleva johtaja ja tietosuojavastaava**

Johtaja: Anne Lindholm: 040 84 325 48, anne.lindholm(at)amlpalvelut.fi

Tietosuojavastaava: Tuisku Ahlfors:0447992551, tiimi(at)amlpalvelut.fi

**Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja ohjeita ja viranomaismääräyksiä?**

Kaikki paperiset, tuhottavat dokumentit tuhotaan tietosuojaohjeiden mukaisesti. Laskutus tehdään sähköisen laskutuksen kautta (Talenom) ja palvelusopimukset ja -sopimukset säilytetään asianmukaisessa lukitussa paloturvakaapissa. Uusi työntekijä allekirjoittaa salassapitokaavakkeen jo haastattelutilanteessa ennen töiden aloittamista, samalla hän sitoutuu noudattamaan vaitiolovelvollisuutta. Asiakastiedot arkistoidaan paloturvakaappiin. Asiakaskäynnit kirjataan Hilkka-järjestelmään. Kirjauksissa noudatetaan viranomaisten määräyksiä. Muihin järjestelmiin (työvuoro-ohjelma) ei kirjoiteta asiakkaiden tietoja.

Rekisteriseloste on nähtävillä yrityksen toimistossa osoitteessa Joukolantie 1 LT 2, 03100 Nummela.

**Henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdytys ja täydennyskoulutus**

Koulutusta ja infoa henkilötietojen käsittelyn ja tietoturvaan liittyen järjestetään henkilöstölle kuukausikokouksien yhteydessä.

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä X Ei

**2.12. Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen**

Palautetta kerätään ja saadaan asiakkailta säännöllisesti viikoittaisen yhteydenoton myötä. Tavoitteena on jatkossa kerätä kerran vuodessa kirjallinen asiakaspalautekysely, jonka sisältö pyritään hyödyntämään mahdollisuuksien mukaan.

## **3. OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA**

**3.1 Palveluyksikön riskien hallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen**

**Palveluyksikön toimintojen riskienhallinnan vastuu ja organisointi**

Yrityksen johto, yrittäjä ja Tj. Anne Lindholm ja yrittäjä FM Dan Lindholm on kokonaisvastuu riskien tunnistamisessa, arvioimisessa ja seurannasta yhdessä vastaavan sairaanhoitajan Anna Lipposen (sairaanhoitaja AMK) kanssa. Henkilökuntaa ohjeistetaan työn perehdytyksen, kuukausikokouksien ja tiimipalaverien yhteydessä vaara- ja haittatapahtumien sekä valvontalain 29§ ilmoittamisvelvollisuudesta.

**Palveluyksikön toiminnan riskien tunnistus ja asiakas- ja potilasturvallisuuden kannalta keskeiset riskit**

Yrityksessä on tehty henkilökunnan kanssa riskikartoitus, joka päivitetään säännöllisin välein. Riskikartoituksessa pyritään ennakoimaan ja ennaltaehkäisemään asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyviä riskitekijöitä.

Luettelo asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyvien riskienhallinnan ja omavalvonnan

toimeenpanon ohjeista ja suunnitelmista

* Perehdytyssuunnitelma palvelussuhteen alkaessa - uudelle työntekijälle
* Omavalvontasuunnitelma
* Henkilökohtaisen avustajan opas
* Tietoturva- ja tietosuojaohje
* Valmiussuunnitelma

Riskien tunnistaminen

Asiakasturvallisuusriskien ja poikkeamien tunnistamisessa käytetään eri

tietolähteistä olevia tietoja:

• vaaratapahtuma/ - ”Läheltä piti”-ilmoitukset

• henkilöstön epäkohtailmoitukset

• asiakaspalautteet

• erilaiset selvitykset ja tutkinnat

• riskien arvioinnit

• muistutukset, kantelut ja korvatut asiakasvahingot

Yrityksessä tehty erillinen riskienarviointi. Riskitekijöitä ovat mm.:

* Toimintatavat/perehdytys ja työkuvan sisäistäminen
* Kielitaito
* Liikenne/siirtyminen asiakkaalta toiselle
* Kiire/aikataulutus
* Väkivallan uhka/epäasiallinen käytös ja ennakointi
* Työergonomia/ päätetyöskentely, työasennot, apuvälineet, esimerkiksi nosturit ja nostoliikkeet
* Paloturvallisuus/siisteys, palovaroittimien säännöllinen tarkistus
* Lääkepoikkeamat
* Tapaturmat

**Riskienhallinnassa tunnistettujen riskien suuruuden ja vaikutuksien arviointi palvelutoiminnassa**

Riskikartoituksen yhteydessä arvioidaan samalla riskien todennäköisyyttä, suuruutta ja vaikutusta asiakkaisiin, henkilökuntaan ja toimintaan. Riskit pyritään ennakoimaan ja ennaltaehkäisemään niiden todennäköisyyden ja suuruuden varalta.

**3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely**

**Asiakas- ja potilasturvallisuuteen kohdistuvien riskien ennaltaehkäisy**

Riskikartoituksen yhteydessä arvioidaan samalla riskien todennäköisyyttä ja vaikutusta asiakkaisiin. Riskit pyritään ennakoimaan ja ennaltaehkäisemään konkreettisin keinoin niiden todennäköisyyden ja suuruuden varalta. Riskien tunnistamisen yhteydessä mietitään samalla millä tavalla riskit voidaan välttää, kuten tuplatarkastus lääkejaon yhteydessä lääkepoikkeamien tai siirtotekniikan opettaminen säännöllisin välein tapaturmien välttämiseksi.

**Riskienhallintakeinojen toimivuuden ja riittävyyden varmistus**

Riskienhallintaa seurataan säännöllisesti henkilökunnan ja asiakkaiden ja/tai asiakkaiden omaisten kautta saadulla palautteella. Palautteet kerätään ja kirjataan sitä varten kehitetylle palautelomakkeelle. Yrityksen johto käsittelee palautteet ja arvioi mahdollisia toimenpiteitä riskien välttämiseksi.

**Omavalvonnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteisiin puuttuminen tilanteen edellyttävällä tavalla**

Henkilökuntaa on ohjeistettu ilmoittamaan epäkohdista ja haittatapahtumista välittömästi työnjohdolle ja tapahtuneesta täytetään läheltä piti- lomake sekä Hilkka-ohjelmaan kirjataan selvitys. Työnjohto seuraa säännöllisesti päivittäin töiden kulkua ja on viikoittain asiakkaisiin ja/tai heidän omaisiinsa yhteydessä, jollaoin samalla seurataan töiden laatua.

**Vaaratapahtumien ilmoitus ja oppimismenettely**

Asiakas ja/tai asiakkaan omainen ilmoittaa epäkohdista ilmoittaa työnjohdolle (Anne Lindholm, 0408432548, anne.lindholm(at)amlpalvelut.fi ) ja tapahtuneesta täytetään läheltä piti -lomake, jossa käy ilmi tapahtuma. Tapahtuma käsitellään ja toimenpiteistä laaditaan muistio. Muistio jaetaan tarpeellisille tahoille sähköpostitse ja arkistoidaan, sekä tiedotetaan suullisesti palavereissa. Asiasta tiedotetaan henkilökunnalle tiimipalavereissa. Koulutusta järjestetään tarvittaessa. Mikäli epäkohta liittyy palvelujen laatuun, asianmukaisuuteen, asiakkaiden turvallisuuteen tai asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyteen, asiasta ilmoitetaan palvelun järjestäjälle (Länsi-Uudenmaan Hyvinvointialue).

**Henkilökunnan, asiakkaiden ja omaisten havaitsemat epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit mukaan** **lukien valvontalain 29§ mukainen palveluntuottajan ja henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus**

Valvontalain 29§mukaan yrityksen johdolla on velvollisuus ilmoittaa palvelun järjestäjälle (Länsi-Uudenmaan Hyvinvointialue) mikäli huomataan asiakkaisiin liittyviä epäkohtia, jotka liittyvät palvelujen laatuun, asianmukaisuuteen, asiakkaiden turvallisuuteen ja asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyteen.

Henkilökunnalla ja asiakkailla on velvollisuus ilmoittaa yrityksen johdolle tai vastaavalle sairaanhoitajalle mikäli huomataan asiakkaisiin liittyviä epäkohtia, jotka liittyvät palvelujen laatuun, asianmukaisuuteen, asiakkaiden turvallisuuteen ja asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyteen**. Ilmoittajalle ei koidu siitä seuraamuksia.** Yrityksen johto ilmoittaa epäkohdista eteenpäin palvelun järjestäjälle ja ryhtyy tarvittaviin toimenpiteisiin epäkohdan korjaamiseksi. Mikäli epäkohdat ei korjata viipymättä, asiasta ilmoitetaan valvontaviranomaisille.

Mikäli asiakkaalla huomataan tai on tapahtunut normaalista poikkeavaa on siitä välittömästi ilmoitettava työnjohdolle ja tapahtuneesta täytetään läheltä piti -lomake, jossa käy ilmi mitä on tapahtunut. Tilanne käydään läpi työntekijän sekä asiakkaan ja/tai omaisen kanssa, joka tarvittaessa myös täyttää lomakkeen tapahtuneesta. Lisäksi käynnit ja huomiot kirjataan Hilkka-ohjelmaan, jonka poikkeamahuomio- välilehdelle kirjataan poikkeamahuomiot.

Työtekijän ja tarvittaessa muun henkilökunnan kanssa työryhmäkokouksia jotta opitaan tapahtuneesta, niin, että voidaan välttää vastaavia tapauksia jatkossa. Työntekijälle/-jöille annetaan tarvittaessa työnohjausta. Lisäksi kiinnitetään huomiota ennaltaehkäisyyn konkreettisilla toimenpiteillä, kuten ohjauksella ja neuvonnalla. Yrityksessä huolehditaan myös henkilökunnan kouluttamisesta.

Yrityksen kehittämiskohteena tutkitaan, olisiko mahdollista ottaa käyttöön HaiPro- raportointiohjelma, joka on kehitetty potilas- ja asiakasturvallisuutta vaarantavien tapahtumien raportointiin. Kotihoidon asiakkaille otetaan lisäksi käyttöön Rai-arviointimenetelmä, joilla saadaan tietoa asiakkaan arkisuoriutumisesta, kognitiivisesta toimintakyvystä, psyykkisistä oireista, sosiaalisesta osallisuudesta ja kuntoutumisen voimavaroista sekä asiakkaan lähipiiriltä saamasta tuesta. Rai-arviointi aloitetaan kun saadaan tunnukset Hyvinvointialueelta ja THL-koulutuksen kirjaamisissa.

**Henkilöstölle ilmoittamisvelvollisuuden ja – oikeuksista tiedottaminen**

Uudelle työntekijälle informoidaan ilmoittamisvelvollisuudesta ja oikeudesta perehdytyksen yhteydestä ja henkilöstölle tiedotetaan asiasta kuukausikokouksien yhteydestä. Jokainen työntekijä lukee ja kuittaa omavalvontasuunnitelman luetuksi.

**Valvovien viranomaisten selvityspyyntöjen, ohjausten ja päätösten käsittely ja tiedottaminen**

Valvovien viranomaisten selvityspyynnöt, ohjaukset ja tiedotukset käsitellään yrityksen johtoryhmässä, jossa päätetään mitä toimenpiteistä. asiasta tiedotetaan henkilöstölle kuukausikokouksien ja tiimipalaverien yhteydessä.

**3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen**

**Riskienhallinnan toimivuuden seuranta ja arviointi**

Henkilökuntaa ohjeistetaan perehdytyksen yhteydessä töihin tulessa riskien ja epäkohtien ilmoittamiskäytännöistä. Ilmoituskäytännöt ja velvollisuudet käsitellään myös kuukausikokouksien yhteydessä, jolloin varmistetaan, että henkilökunta on sisäistänyt asian.

Epäkohdista ilmoitetaan välittömästi työnjohdolle ja tapahtuneesta täytetään läheltä-piti lomake, jossa käy ilmi tapahtuma. Tapahtuma käsitellään ja toimenpiteistä laaditaan muistio. Muistio jaetaan tarpeellisille tahoille sähköpostitse ja arkistoidaan, sekä tiedotetaan suullisesti palavereissa. Asiasta tiedotetaan henkilökunnalle tiimipalavereissa. Koulutusta järjestetään tarvittaessa. Haitta- ja vaaratilanteen jälkeen seurataan ja arvioidaan, että tilanteesta ollaan opittu vastaavien tilanteiden sattuessa tulevaisuudessa.

**Hygieniaohjeiden ja infektiotorjunnan toteutumisen seuranta**

Hygieniasta huolehtiminen kuuluu henkilöstöön kuuluvan perustyöhön, erityisesti huomioidaan käsihygienia sekä suojakäsineiden ja suu- ja hengityssuojaimien käyttö. Tiimin jokaisella jäsenellä on ohjeistuskansio, josta löytyy hygieniaohje ja tarvikkeet jaetaan kaikille työntekijöille. Pandemiatilanteissa toimitaan THL;n ja STM;n ohjeiden mukaisesti. Näissä erityistilanteissa henkilöstölle järjestetään koulutusta ja annetaan toimintaohjeet tartuntojen ehkäisemiseksi. Henkilöstö toteuttaa työskentelyssään aseptista työskentelytapaa. Epidemia- ja pandemiatilanteissa tehostetaan käsihygieniaa ja muita suojatarvikkeita ja tarvittaessa tehdään vain välttämättömät käynnit asiakkaiden luona THL;n ja STM;n ohjeiden mukaisesti. Asiasta tiedotetaan henkilökunnalle tiimipalavereissa ja kuukausikokouksien yhteydessä. Henkilöstön asian osaaminen varmistetaan asiakaskäyntien ja asiakaspalautteen yhteydessä ja koulutusta järjestetään tarvittaessa.

**Vaara ja haittatapahtumien raportointikäytännöt**

Haittatapahtumat, vaara ja läheltä piti -tilanteet ja epäkohdista ilmoitetaan välittömästi työnjohdolle ja tapahtuneesta täytetään ”läheltä piti”- lomake, jossa käy ilmi tapahtuma. Epäkohtien havaitsemisen ja käsittelyn jälkeen laaditaan toimintasuunnitelma epäkohtien korjaamiseksi. Asiakasta ja/tai lähiomaista kuunnellaan tapahtuneesta. Korjaustoimenpiteet aikataulutetaan ja toimenpiteiden etenemistä seurataan. Lopuksi tarkistetaan, että epäkohdat on korjattu. Mikäli epäkohdat ei korjata viipymättä, asiasta ilmoitetaan valvontaviranomaisille.

**Riskienhallinnan osaamisen varmistaminen**

Epäkohtien havaitsemisen ja käsittelyn jälkeen laaditaan toimintasuunnitelma epäkohtien korjaamiseksi. Korjaustoimenpiteet aikataulutetaan ja toimenpiteiden etenemistä seurataan. Lopuksi tarkistetaan, että epäkohdat on korjattu. Asiasta tiedotetaan henkilökunnalle tiimipalavereissa. Henkilöstön asian osaaminen varmistetaan ja koulutusta järjestetään tarvittaessa.

**3.4 Ostopalvelut- ja alihankinta**

Mikäli yritys ostaa palveluita ostopalveluina (henkilöstövuokraus) ja/tai alihankintana varmistetaan yrityksen luotettavuus ja luvat sekä henkilöstöltä vaadittavat todistukset ja osaaminen. Työntekijöiden pätevyys varmistetaan tarkastamalla alkuperäiset työ- ja opintotodistukset ja terveydenhuoltohenkilöstöltä laillistukset julkiterhikistä. Aiemmille työnantajille soitetaan tarvittaessa ja varmistetaan, että työntekijä on työskennellyt mainitsemassaan paikassa ja tehtävissä. Rikosrekisteriote vaaditaan kaikilta ennen töiden aloittamisesta.

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat: Tällä hetkellä ei osteta alihankintana palveluita

Ostopalvelujen tuottajat:

* Välkky Hoiva Oy (Y-tunnus:2906603-8)

**3.5 Valmius- ja jatkuvuuden hallinta**

Yrityksen johto, yrittäjä ja Tj. Anne Lindholm ja yrittäjä FM Dan Lindholm vastaavat valmius- ja jatkuvuussuunnitelman laadinnasta yhdessä vastaavan sairaanhoitajan Anna Lipposen (sairaanhoitaja AMK) kanssa.

## 4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN

**4.1 Toimeenpano**

Omavalvontasuunnitelma on laadittu Valviran sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajan palveluyksikkökohtaisen omavalvontasuunnitelmaa 15.5.2024 voimaan astuneen määräyksen mukaisesti.

Yrityksen johto, yrittäjä ja Tj. Anne Lindholm ja yrittäjä FM Dan Lindholm vastaavat omavalvontasuunnitelman laadinnasta ja toteutuksesta ja toimeenpanosta yhdessä vastaavan sairaanhoitajan Anna Lipposen (sairaanhoitaja AMK) kanssa. Vastuuhenkilöinä he huolehtivat mm. omavalvontasuunnitelman seurannasta, päivittämisestä, julkaisemisesta ja siitä, että omavalvonnassa tunnistetut riskit ja kriittiset työvaiheet otetaan omavalvonnassa käsiteltäviksi. Omavalvontasuunnitelma käsitellään myös yhdessä henkilökunnan kanssa kuukausikokouksien yhteydessä. Jokainen työntekijä kuittaa myös allekirjoituksellaan, että on lukenut ja tutustunut yrityksen omavalvontasuunnitelmaan.

.

**Omavalvonnan suunnittelun ja toimeenpanon vastuuhenkilöt**

Anne Lindholm, puh. 040 843 2548. Sähköposti: anne.lindholm(at)amlpalvelut.fi

Dan Lindholm, puh. 041 313 86 05

Anna Lipponen, puh. 0449012971. Sähköposti: sairaanhoitaja(at)amlpalvelut.fi

.**4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen**

Omavalvontasuunnitelma on esillä yrityksen www-sivuilla ja toimistossa

Omavalvontasuunnitelma päivitetään 4 kuukauden välein, mutta tarvittaessa useammin mikäli toiminnassa on tapahtunut oleellisia muutoksia. Seurannassa ja päivittämisessä otetaan huomion asiakkailta, heidän omaisiltaan ja henkilöstöltä saadut palautteet.

**Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.**

Paikka ja päiväys: Nummela 7.8.2024

Allekirjoitus

Anne Lindholm

Liite: Omavalvontasuunnitelmassa todetut kehittämiskohteet

LIITE

## OMAVALVONTASUUNNITELMASSA TODETUT KEHITTÄMISKOHTEET

**Toiminnassa todetut kehittämistarpeet**

Seurannassa noudatetaan STM: n ja THL: n ohjeita. Omavalvontasuunnitelma päivitetään Valviran 15.5.2024 annettujen määräysten ja ohjeiden mukaisesti.

**Kehittämistarpeet:**

Kirjaaminen:

* Päivitetyt hoito ja palvelusuunnitelmat eivät ole syötetty Hilkka-järjestelmään. Aikataulu: Toteutetaan syksy 2024 aikana
* Parantaa käyntikohtaisten kirjaamisten tasoa ja että kirjaaminen olisi asiakkaan toimintakykyä kuvaavaa. Aikataulu: syksy 2024 aikana
* Rai-arviointi: Aikataulu: Aloitetaan kun saadaan tunnukset Hyvinvointialueelta ja THL-koulutuksen kirjaamisissa.

Perehdytyssuunnitelman päivittäminen: Aikataulu: syksy 2024

Perehdytys-lomakkeen käyttöönotto: Aikataulu: syksy 2024

Asiakaspalautekysely: Loppuvuosi 2024