

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

MoroHoiva Oy Y- 3274487-2

Päivitetty 15.8.2025

tiimi@morohoiva.fi

1	Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot	2
1.1	Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot	2
1.2	Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	3
2	Asiakas- ja potilasturvallisuus	5
2.1	Palveluiden laadulliset edellytykset	5
2.2	Vastuu palvelujen laadusta	6
2.3	Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet	6
2.4	Muistutusten käsittely	11
2.5	Henkilöstö	11
2.6	Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta	12
2.7	Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi	12
2.8	Toimitilat ja välineet	13
2.9	Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö	14
2.10	Lääkehoitosuunnitelma	15
2.12	Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen	16
3	Omavalvonnan riskienhallinta	17
3.1	Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	17
3.3	Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	21
3.4	Ostopalvelut ja alihankinta	23
3.5	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	23
4	Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	23
4.1	Toimeenpano	23
4.2	Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	24

1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot

Nimi: MoroHoiva Oy

Y-tunnus:

3274487-2

Hyvinvointialue: Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue, Helsingin kaupunki ja Keski-Uudenmaan hyvinvointialue, Itä- Uudenmaan hyvinvointialue ja Vantaa-Keravan hyvinvointialue

OID -tunnus: 1.2.246.10.32744872.10.1

Palvelu: Kotihoito ja henkilökohtaisen avustajan palvelut

Postiosoite: Kutojantie 11

Postinumero: 02630

Postitoimipaikka:

Espoo

Palvelumuoto, asiakasryhmä ja asiakaspaikkamäärä:

Kotihoito ja kotisairaanhoido, tällä hetkellä 6 asiakasta.

Esihenkilö: Fabrice Mayaula-Mwanga, SH amk

Puhelin: + 358 50 3721 004

Sähköposti: fabrice.mwanga@morohoiva.fi

Vastuuhenkilö(vastaava sh): Bakari Soroka, SH amk

Puhelin: + 358 50 435 1311

Sähköposti: bakari.soroka@morohoiva.fi

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut) Ilmoituksen ajankohta 06/2023

Palveluala, joka on rekisteröity Kotihoito ja tukipalvelut

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityisen terveydenhuoltopalvelu) Ilmoituksen ajankohta 10/2023

Palveluala, joka on rekisteröity Kotisairaanhoido

1.2 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Toiminta-ajatus

Morohoiva Oy tuottaa kotona asuville ikääntyneille tai muuten toimintarajoitteisille henkilöille, ja vammaisille henkilöille heidän tarpeitaan vastaavaa yksilöllistä ja ammatillista kotihoidon palveluita. Palvelua tuotetaan asiakkaan omassa kodissa tai tilassa.

Palvelua tuotetaan ostopalveluna hyvinvointialueiden asiakkaille ja myös yksityishenkilöille sopimusperusteisesti. Morohoiva Oy varaa oikeuden tuottaa kotihoidonpalveluja myös alihankintana toisille alan yrityksille, tarpeen mukaan.

Yrityksen perustehtävä on asiakkaan hoitaminen ja paremman toimintakyvyn tuottaminen, mikä edesauttaa kotona asumisen. Tuotamme kotihoidon palveluita, joihin voi sisältyä:

- Kotisairaanhoidon johon sisältyy sairaanhoidolliset toimenpiteet ja seuranta, pikanäytteiden ottamista ja yhteistyön asiakkaan terveyspalveluista vastaavien erilaisten tahojen kanssa.
- Rokotus, kausi rokotusohjelman mukaisesti.
- Väliarvioinnin ja RAI- arvioiden tekeminen.
- Sairaanhoidon toteuttavat sairaanhoitajat ja lähihoitajat yhdessä.
- Asiakkaan henkilökohtaisen hygienian kanssa avustamista suihkussa, pukeutumisessa ja riisuutumisessa, ihon hoidossa, erilaisten apuvälineiden ja proteesien huollossa, ravitsemuksen riittävydestä ja laadusta huolehtiminen ja liikuntakyvyn ylläpitäminen.
- Omatoimisuuden ylläpitämistä, kuntoutavan työoteen kautta.
- Tuotamme myös henkilökohtaisen avustajan palvelua.

Ostopalvelu toimii siten, että tilaaja (hyvinvointialue) tekee arvion palvelun tarpeesta ja siihen perustuvan hoito- ja palvelusuunnitelman, johon toteutettava kotihoito aina perustuu.

Morohoivan asiakkaaksi voi tulla myös joko hyvinvointialueen myöntämällä palvelusetelillä tai suoraan omakustanteisesti. Palvelusetelille myönnetään hyvinvointialueen määrittelemän palvelutarpeen mukaiset avustustunnit. Avustettava asiakas sopii ja suunnittelee itse tuntien ajankohdat avustajan kanssa.

Henkilökohtaisena avustajana toimiminen ei edellytä tiettyä koulutusta tai muodollista pätevyyttä. Avustajilta edellytetään kuitenkin maallikon hätäensiapuosaamista.

Arvot ja periaatteet

Yrityksemme arvot ja toimintaperiaattemme ohjaavat toimintaamme ja määrittelevät, miten palvelumme tuotetaan ja tavoittemme saavutetaan. Nämä luovat perustan asiakkaidemme laadukkaalle ja turvalliselle hoidolle heidän omassa kodissaan.

Arvot

1. Asiakaslähtöisyys: Asiakkaidemme hyvinvointi ja tarpeet ovat toimintamme keskiössä. Palvelemme asiakkaita heidän omassa kodissaan, huomioiden joustavasti arjen tilanteet ja auttaen tarvittaessa myös päivittäisissä pikkuasioissa. Kiinnitämme erityistä huomiota yksityiskohtiin ja varmistamme, että asiakkaamme kokevat saavansa yksilöllistä ja arvostavaa hoitoa.
2. Yhteistyö ja osallistaminen: Henkilökuntamme on tärkein voimavaramme. Osallistamme hoitajia työn suunnitteluun ja kannustamme heitä aktiivisesti osallistumaan työn kehittämiseen. Kuuntelemme ja arvostamme henkilökunnan palautetta, ja pyrimme jatkuvasti parantamaan työolosuhteita ja hoidon laatua heidän ehdotustensa huomioon ottaen.
3. Luotettavuus ja laatu: Haluamme olla luotettava toimija, joka tunnetaan hyvästä hinta-laatu-suhteestaan. Toimintamme perustuu rehellisyyteen, avoimuuteen ja jatkuvaan parantamiseen, jotta voimme tarjota asiakkaillemme parasta mahdollista palvelua.

Ammattieettiset periaatteet

Ammattieettiset periaattemme perustuvat hoitotyön eettisiin ohjeisiin ja lainsäädäntöön, kuten Sosiaalihuoltolaki, Terveystieteidenhuoltolaki, Vanhuspalvelulaki ja Vammaispalvelulaki. Tavoitteenamme on varmistaa asiakkaiden arvokas ja turvallinen hoito, joka perustuu seuraaviin periaatteisiin:

- Kunnioitus: Kunnioitamme jokaisen asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja yksityisyyttä. Hoidamme heitä yksilöllisesti ja arvostavasti.
- Luottamuksellisuus: Kaikki asiakastiedot käsitellään luottamuksellisesti ja asianmukaisesti. Noudatamme tiukasti tietosuojaa koskevia säädöksiä.
- Ammatillinen osaaminen: Panostamme henkilökuntamme osaamisen kehittämiseen, jotta voimme tarjota parasta mahdollista hoitoa ja palvelua.

Toimintaperiaatteet

1. Kokonaisvaltainen hyvinvointi: Huolehdimme asiakkaidemme hyvinvoinnista kokonaisvaltaisesti ja seuraamme heidän terveydentilaansa säännöllisesti. Palvelumme mukautuvat asiakkaan muuttuvien tarpeiden mukaan, ja



pyrimme aina löytämään parhaita ratkaisuja heidän hyväkseen.

2. Asiakaslähtöinen palvelu: Tavoitteenamme on tarjota joustavaa ja asiakaslähtöistä palvelua, joka tukee asiakkaidemme itsenäisyyttä ja elämänlaatua. Otamme huomioon asiakkaidemme ja heidän omaistensa toiveet ja tarpeet kaikessa toiminnassamme.
3. Toiminnan parantaminen: Otamme henkilökunnan ja asiakkaiden palautteen huomioon ja käytämme sitä palvelujemme parantamiseen ja uusien toimintatapojen kehittämiseen.

Näiden arvojen ja toimintaperiaatteiden kautta pyrimme tarjoamaan parasta mahdollista hoitoa ja palvelua, joka perustuu luottamukseen, ammattitaitoon ja aitoon välittämiseen.

2 Asiakas- ja potilasturvallisuus

2.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen on oltava laadukkaita, asiakaskeskeisiä, turvallisia ja asianmukaisesti toteutettuja. Osaava ja palveluyksikön omavalvontaan sitoutunut henkilöstö on keskeinen tekijä palvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden varmistamisessa ja palvelujen kehittämisessä.

Pidämme asiakkaiden hoito ja palvelusuunnitelman toteutuminen arjessa hyvin tärkeänä laatuvaatimuksena. Vastaava sairaanhoitaja huolehtii, että asiakastietojärjestelmässä

on jokaisen hoitajan luettavissa asiakkaan hoitoon liittyvät oleelliset tiedot. Siellä on palvelusuunnitelma ja hoitotyön suunnitelma, josta työohjeet nousevat päivittäiseen seurantaan ja dokumentointiin. Hoitosuunnitelman toteutuminen seurataan

päivittäisten seurantaraporttien ja asiakkaan voinnin arvioinneilla, jotka kirjataan

Domacare-asiakastietojärjestelmään. Vastaava sairaanhoitaja lifecare:een

tehtävän viikkokirjausten yhteydessä, valvoo asiakkaan hoito ja

palvelusuunnitelman

toteutuminen ja sen ajankohtaisuus. Viikkopalavereissa käymme läpi

hoitosuunnitelmien ajantasaisuus ja asiakkaiden voinnin muutokset, joiden perusteella myöskin tarkastamme hoito ja palvelusuunnitelman ajantasaisuus. Tämä on vastaava sairaanhoitaja vetoinen.

Suullista raportointia käytetään myös päivittäin, ja erityisesti silloin jos asiakkaan tilassa tapahtuu kriittisiä tai hyvin nopeita muutoksia. Asiakkaan akuutit asiat, jotka vaativat hoitajien huomiota merkitään Domacaren-info kohtaan tai keskustelu-kenttään. Esimerkkinä lääkemutoksia, voinnissa huomioitavat, menot. Näin asiat nousevat kaikkien heti nähtäväksi. Info-kohdasta kuitataan jos asia hoidettu tai kiireellisyys poistunut.



Ammattitaitoinen ja sitoutunut työyhteisö, antaa hyvä pohja näiden suunnitelmien toteutumiseen asiakkaan kannalta onnistuneesti. Tämä takaa asiakkaiden hyvän hoidon

ja palvelun saaminen. Yhteistyö, hyvän johtaminen, hyvät työolosuhteet, riittävät henkilöstöresurssit ja perehdytys ovat mielestämme merkittäviä tekijöitä, jotka vaikuttavat työyhteisön laatuun. Esihenkilö ylläpitää jatkuvaa keskusteluyhteys hoitajiin ja päivittäin hoitajilta kannustetaan palautteiden antamiseen. Työlistat tehdään asianmukaisesti, potilasturvallisuutta huomioon ottaen, myös hoitajien työrauhan ja työturvallisuutta ajatellen. Tämä koskee myös sijaiset.

Asiakas- ja potilasturvallisuutta varmistamme päivittäin käynneillä tarkastamalla toimintaympäristön ja asiakkaan kodin turvallisuutta. Esimerkiksi kaatumisriskien ehkäiseminen varmistamalla esteetöntä kulkemista asiakkaan kotona, sopivat apuvälineet, paloturvallisuuden varmistaminen erityisesti muistisairaiden kohdalla. Neuvomme ja ohjaamme asiakkaita sekä omaisia edellä mainittujen asioiden kohdalla.

Morohoivassa laadun seuranta toteutuu myös kahdesti vuodessa tehtävän, asiakastytyytyväisyyskyselyn kautta. Kyselyssä kysytään, erilaisia kysymyksiä ja myös annetaan mahdollisuus asiakkaalle sekä omaisille palautteiden ja kehittämis ehdotusten antamiseen vapaamuotoisesti. Lisäksi asiakkailta kerätään päivä- ja käyntikohtaisia palautteita, jotka tarjoavat ajankohtaista tietoa heidän kokemuksistaan.

2.2 Vastuu palvelujen laadusta

Esihenkilö: **Fabrice Mayaula-Mwanga** vastaa siitä, että asiakkaat saavat hoito ja palvelusuunnitelman mukaiset palvelut ja avut. Huolehtii toiminnan jokapäiväisestä sujumisesta, huolehtii henkilöstöstä ja resurssien riittävydestä. Vastaa työsuunnittelusta ja huolehtii palveluprosessin sujuvuudesta.

Vastuuhenkilö: **Bakari Salehe Soroka**, seuraa, että palvelut annetaan omavalvonnan mukaisesti, sen pohjalta laati yksiköiden toiminta-ohjeet ja seuraa niiden toteutuminen. Vastaa myös omavalvontasuunnitelman päivittämisestä. Toimii Morohoiva Oy:n laatuvaastavana. Vastuuhenkilö toimii myös vastuusairaanhoitajana, joka valvoo asiakkaiden hoito ja palvelusuunnitelman toteutuminen päivittäisten käyntien yhteydessä.

Yksikössä pidetään kerran viikossa, perjantaisin tiimipalaveri toimistossa aina mahdollisuuksien mukaan. Palaverissa käydään läpi asiakkaiden kuulumisia ja mahdollisista voimien muutoksista, jotka vaikuttavat hoito ja palvelusuunnitelmaan. Samalla käsitellään esillä olevia vaara ja läheltäpiti tilanne- ilmoituksia. Palaverissa saamme mahdollisuuksia käydä saatuja käyntikohtaisia tai muuten saatuja palautteita ja mahdollisia kehittämiskohteita. Samalla myös käydään läpi asiakkaiden tulevia menoja. Esihenkilö ja vastuuhenkilö(vastaava sh) vastaavat siitä, että palaverit pidetään ja niitä kirjataan ylös.

2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Asiakkaan palvelutarpeen arviointi ja väliarvio

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

Ostopalveluasiakkaan palvelutarpeen arvioi ja määrittelee hyvinvointialueen kotihoito. Asiakkaalle tehdään väliarvio 3 kuukauden välein tai tilanteen muuttuessa. Asiakkaan palvelutarpeen muuttuessa aloite väliarvion tekemiseen voi tulla palveluntuottajan tai hyvinvointialueen aloitteesta. Väliarvio tehdään yhteistyössä hyvinvointialueen sairaanhoitajan kanssa. Väliarvionitikäynnillä osallistuu asiakas, alueen sairaanhoitaja ja palveluntuottajan sairaanhoitaja. Omainen tai läheinen voi osallistua arvioinnin tapaamiseen tarpeen ja mahdollisuuksien mukaan.

Asiakkaasta pidetään tietoisena kaikista muutoksesta. Omahoitaja ja yksikön sairaanhoitaja vastaavat asiakkaan tai omaisten tiedottamisesta.

Muutostilanteessa, väliarviossa tulee käydä ilmi miten asiakkaan tilanne on muuttunut ja kuvata selkeästi käynteihin tehtävät muutokset. Käyntipäivät, aikaikkunat ja käyntien pituudet tulee eritellä niin tarkkaan, että väliarvion lukija ymmärtää mikä muuttuu ja miksi. Asiakkaan ajatuksia ja mielteitä myös kuultava ja otettava huomioon.

Asiakkaalle tehdään RAI-arviointi lain edellyttämin väliajoin tai hyvinvointialueen pyynnöstä. Hoito- ja palvelusuunnitelman päivittäminen pohjautuu RAI- ja väliarvioinnin saaduista tuloksista.

Yksityisen ja palveluseteliasiakkaan kanssa tehdään yksilöllinen hoito- ja palvelusuunnitelma, jossa määritellään palvelun sisältö. Hoito- ja palvelusuunnitelmaa tehdessä voi olla mukana myös asiakkaan laillinen edustaja. Tämän yhteydessä tehdään asiakkaan kanssa palvelusopimus. Sopimuksessa sovitaan asiakkaalle tuntimäärät ja hinnat. Päivittäisillä käynneillä arvioidaan suunnitelman toteutumista.

Vanhuspalvelulain mukaan hoitajan on käytettävä RAI- arviointia iäkkään henkilön toimintakyvyn mittaamiseen. RAI- arviointivälineen käyttö tuli lakisääteiseksi 1.4.2023. Teemme asiakkaan kanssa väliarvioinnin määrääjoin ja käytämme niitä apuna RAI-arviointia tehdessämme. Toimintakyvyn mittaamista ja siitä saatuja tietoja käytetään asiakkaalle laadukkaaseen palvelun antamiseen. Asiakas osallistuu arvioinnin tekemiseen arvioiden itse omaa toimintakykyään ja asettaen omat tavoitteet, joihin kokee voivansa yltää toimintakykynsä rajoissa.

Palvelusuunnitelma laaditaan yhteisessä palaverissa palvelun tarpeen määrittämisen jälkeen. Samoin hoitosuunnitelma, jossa on tärkeää mainita hoitoon osallistuvien tahojen roolit ja keskinäinen työnjako.

Hoitosuunnitelman teossa kysytään tietoja ja neuvoja monen eri alan ammattilaiselta, että asiakas itse saa riittävästi laajaa tietoa omille päätöksilleen.

Henkilökohtaisen avun palvelussa on tärkeää, että avustettava pääsee itse arvioimaan omaa palveluntarvettaan, osallistumaan palvelusuunnitteluun ja toteutukseen. Hän osallistuu myös palvelun arviointiin. Avustettava päättää itse, milloin avustajaa tarvitsee ja sopii sen avustajan kanssa. Henkilökohtaisen avun tarkoitus on antaa vammaiselle henkilölle mahdollisuus itsenäiseen elämään.

Asiakkaan omaiset voivat olla mukana vammaisen elämässä, jos vammaisen henkilö itse niin päättää. Omainen ei anna ohjeita, ei tee päätöksiä, eikä pyydä palveluksia avustajalta. Avustettava päättää aikataulun ja säännöt yhdessä avustajan kanssa. Avustaja ei tee puolesta vain siksi, että se on nopeampaa ja helpompaa.

Pääasiassa avustettavalla käy sama avustaja aina. Lomien, vapaapäivien tai muun avustajan poissa ollessa sijainen saa perustiedot avustettavasta toimistosta. Kaikista asiakkaista tehdään kirjaukset perehdytystä varten.

Vaikka henkilökohtaisen avustajan tehtävään ei vaadita erityistä koulutusta, me varmistamme hyvän perehdytyksen ja vähintään hätäensiaputaidot kaikille avustajille.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään hoitoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava kunnioittaen hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään.

Toimintakulttuurimme perustuu arvoihimme ja periaatteisiin. Se on läsnä, vaikka kukaan ei ole näkemässä. Morohoiva Oy:ssä panostamme asiakkaan kunnioittavaan kohtaamiseen ja yleisesti hyviin käytöstapoihin vuorovaikutustilanteessa. Hyvällä perehdytyksellä varmistetaan myös asiakkaan hyvään kohtaamista. Havaittuun epäasialliseen kohteluun reagoidaan heti.

Morohoivassa vastustamme ehdottomasti kiusaamista tai epäasiallista kohtelua, oli se sitten asiakkaiden tai työntekijöiden suuntaan. Tällaiset tilanteet käsitellään vakavasti yhdessä asianomaisten ja esihenkilön kanssa.

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

Yhdessä asiakkaan ja omaisen kanssa tapaamisella käymme läpi tapahtuma, pyydämme anteeksi ja sovimme miten jatketaan. Kaikista tapaamisista ja sopimuksista tehdään

muistio. Sovitaan myös seuraava tapaaminen, jolloin varmistetaan muuttuneet käytännöt. Muistioon kirjataan kaikki läsnäolijat.

Asiakkaan ravitseminen

Huolehdimme asiakkaiden riittävästä ravitsemuksesta ja nesteytyksestä. Painon seuranta tehdään hoitosuunnitelman mukaisesti tai kun nousee huoli asiakkaan aliravitsemuksesta. Reagoimme aina painon merkittävään muutokseen. Muistisairaiden asiakkaiden kohdalla, pyrimme valvomaan ruokailutilanteet, näin varmistamme heidän ravinnon ja nesteen saannin.

Noudatamme ruokaviraston ajankohtaisia väestötason ravitsemussuosituksia eri ikäryhmille (www.ruokavirasto.fi). Aterioiden järjestämisessä otamme huomioon asiakkaiden toiveet sekä erityisruokavaliot (esimerkiksi diabetes, autoimmuunisairaudet, ruoka-aineyleherkkyydet, allergiat ja intoleranssit), jotta kaikilla olisi turvallinen olo.

Huomioimme myös uskonnolliset tai eettiset vakaumukset asiakkaiden ravitsemusta toteuttamisessa ja myös hoitosuunnitelmassa.

Omahoitaja

Sosiaalihuoltolain mukaan sosiaalihuollon asiakkaalle on nimettävä asiakkuuden ajaksi omahoitaja. Omahoitajana toimivan henkilön tehtävänä on asiakkaan tarpeiden ja edun mukaisesti edistää sitä, että asiakkaalle palvelujen järjestäminen tapahtuu palvelutarpeen arvioinnin mukaisesti hyvinvointialueella.

Omahoitaja toimii asiakkaansa kokonaishoidon koordinaattorina ja pitää huolen siitä, että mahdolliset sijaiset on perehdytetty riittävän hyvin hoitotyön häiriöttömään jatkumiseen.

Yrityksen osalta omahoitajuudella tavoitellaan palvelun laadun ja asiakastyytyväisyyden paranemista, hoitajan työtyytyväisyyttä ja toiminnan tehokkuuden lisääntymistä. Olemme laatineet omahoitajan toimimiseen liittyvän ohjeistuksen, mikä toimii osana perehdytystä.

Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

Jokaisella asiakkaallamme on itsemääräämisoikeus ja mahdollisuuksien mukaan pyritään varmistamaan asiakkaan toiveet. Esimerkiksi käyntiaikoihin liittyviä toiveita, pyrimme aina huomioimaan ja toteuttamaan mahdollisuuksien mukaan. Lisäksi kuunnellaan asiakasta ja tehdään asiakkaan toiveita kuunnellen laadukasta hoitotyötä. Nämä asiat käydään läpi hoito- ja palvelusuunnitelman luomisessa.

Itsemääräämisoikeuden toteutuminen edellyttää, että huomioidaan asiakkaan omat mielipiteet ja toiveet. Asiakkaan toimintakyvyn tukeminen mahdollistaa sen, että

asiakkaan omatoimisuutta sekä itsenäisyyttä pystytään tukemaan kotiarjessa mahdollisimman pitkään. Asiakkaasta osallistetaan kaikissa häntä koskevissa keskusteluissa ja päätöksissä. Myös omaisten kanssa tehtävä yhteistyö korostetaan ja aina asiakkaan luvalla pyrimme aina omaisille kertomaan ja osallistamaan asiakkaiden liittyvissä asioissa.

Hoitotahtoon liittyvät seikat selvitetään asiakkaalta tai omaisilta, mutta myös omalta lääkäriltä. Ostopalvelu asiakkaiden kohdalla tietoa pyydetään tilaajalta. Vastaava sairaanhoitaja huolehtii, että asiakkaiden hoitotahto on merkittynä asiakkaan tiedoissa asiakastietojärjestelmässä ja on kirjattu siellä selkeästi kaikkien nähtäväksi.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen tulee aina olla välttämätöntä hoidon tai palvelun turvaamiseksi. Rajoitustoimenpiteestä tehdään yksilöity määräaikainen päätös, josta vastaa lääkäri. Lääkärin tehtävänä on arvioida, million rajoitustoimenpiteen käyttö voidaan lopettaa. Olennaista rajoitustoimenpiteen käytössä on, että sitä pidetään voimassa vain niin kauan kuin se on tarpeellista ja vain lääkärin ohjeistuksella. Asiakkaalla on oikeus yksityisyyteen, vapaus päättää itse omista jokapäiväisistä toimistaan ja mahdollisuudesta yksilölliseen ja oman näköiseen elämään.

Asiakkaan oikeusturva

Sosiaaliasiavastaavan tehtäviä ovat:

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

Sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Helsinki: neuvonta puh. 09 3104 3355 tai sähköposti: sosiaali.potilasasiavastaava@hel.fi
asiamiehet ovat Sari Herlevi, Anna Holmström ja Teija Tanska

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella sosiaali- ja potilasasiavastaavina toimivat Jenni Henttonen, Terhi Willberg, Anne Hilander (ma ja to) sekä Katri Tuomi-Andersson. Palvelusta vastaa Riitta Flinck. puh. 029 151 5838 sähköposti: sosiaali.potilasasiavastaava@luvn.fi

Keski-Uudenmaan Hyvinvointialue: p.0400 277087
sähköposti: sosiaaliasiamies@sosiaalitaito.fi

Vantaa- Kerava: Miikkael Liukkonen p. 09 4191 0230 sähköposti:
miikkael.liukkonen@vakehyva.fi

Itä- Uudenmaan hyvinvointialue: Hanna Collan p. 040 514 2535 sähköposti:
hanna.collan@itauusimaa.fi

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

[Kuluttajaneuvonta puh. 029 505 3050](tel:0295053050)

2.4 Muistutusten käsittely

Jos asiakas on tyytymätön hoitoon tai palveluun, keskustellaan asia ensisijaisesti **esihenkilön** kanssa. Tässä keskustelussa pyritään ratkaisuun ja mahdollinen epäkohta pyritään korjaamaan.

Esihenkilö: Fabrice Mayaula-Mwanga, sh AMK

Puh: +358 50 372 1004

s.posti: fabrice.mwanga@morohoiva.fi

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

Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot:

Vastuuhenkilö: Bakari Salehe Soroka, sh AMK

puh: +358 50 4351311

s.posti: bakari.soroka@morohoiva.fi

Kaikki palautteet ja ilmiin tulleet epäkohdat huomioidaan toiminnan ja toimintatapojen kehittämisessä. Ne vaikuttavat lisäkoulutuksesta tehtäviin päätöksiin, henkilöstömitoituksiin, työaika järjestelyihin ja erityisesti muistutusta koskeviin seikkoihin.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle 30 vrk. Muistutusten vastaanottaja vastaa siitä, että vastine annetaan määräajassa.

Vakavan vaaratapahtuman sattuessa jokainen työntekijä on velvollinen toimimaan seuraavasti:

2.5 Menettelyt virhe- ja ongelmatilanteissa

Vakavien vaaratapahtumien käsittely

1. Välitön toiminta ja ilmoittaminen

- Estetään lisävahinkojen syntyminen (esim. keskeytetään virheellinen toiminta).
- Tehdään vaaratilanneilmoitus tapahtumasta.
- Vakavissa tapauksissa tehdään ilmoitus Valviralle ja muille viranomaisille säädösten mukaisesti.

2. Kirjaaminen ja dokumentointi

- Tapahtulmoitetaan välittömästi **esihenkilölle tai vastuuhenkilölle**. Tarvittaessa otetaan yhteys omalääkäriin. kirjataan asiakastietojärjestelmään (Domacare) sekä erilliseen vaaratapahtumaraporttiin.
- Kirjauksesta tulee ilmetä tapahtuman kulku, aika, paikka, osalliset, tehdyt ensitoimet ja havainnot.

3. Riskinarviointi

- Esihenkilö tai vastuuhenkilö arvioi tapahtuman vakavuuden (ei riskiä / riski / korkea riski).
- Korkean riskin tilanteissa ilmoitetaan asiakkaalle ja viranomaisille viimeistään 72 tunnin kuluessa.

4. Korjaavat ja ehkäisevät toimet

- Toteutetaan välittömät toimet palvelun turvallisuuden palauttamiseksi.
- Selvitetään tapahtuman juurisyyt ja tehdään pysyviä muutoksia vastaavien tapausten ehkäisemiseksi.

5. Seuranta ja oppiminen

- Kaikki toimenpiteet ja päätökset dokumentoidaan.
- Toteutuneiden tapausten käsittely sisällytetään henkilöstön koulutukseen ja kehityskeskusteluihin turvallisuuskulttuurin vahvistamiseksi.

2.6 Henkilöstö

Yrityksessämme työskentelee **tällä hetkellä kokoaikaisesti 4 sairaanhoitajaa** . Esihenkilö myös osallistuu kenttätöihin. Sijaisia palkataan aina tarpeeseen, tiedossa oleviin poissaoloihin tai akuutteihin puutoksiin. Näin varmistamme hoidon ja palvelun jatkuvuutta. Jokainen sijainen perehdytetään siihen tehtävään, johon hän tulee. Me emme tällä hetkellä käytä vuokrattua tai alihankittua työvoimaa.

Työskentelemisen edellytyksenä vaadimme ammattipätevyyden osoittaminen tutkintotodistuksen avulla, vaadimme voimassa olevat lääkeluvat ja riittävä suomen kielen taito. Aina ennen uuden työntekijän työskentelyn aloittamista varmistetaan työntekijän rekisteröinti sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilörekisteriin. Opiskelijoiden kohdalla, vaadimme riittävät opintosuoritteet koulusta. (lähihoitaopiskelija 120/180 ECT ja sairaanhoitajaopiskelija 140/210 ECT). Rikosrekisterioteen esittäminen valvontalain 28§:n perusteella. Rekisterioteta tulee esittää esihenkilölle ennen työskentelyn aloittamista.

Perehdytykseen varataan riittävän paljon aikaa , että voidaan varmistaa uuden työntekijän ymmärtäneen asiat käytännön työssä toiminnan tasolla. Morohoivalla oma perehdytyskansio henkilöstön perehdyttämiseen. Perehdytyskansion läpikäymiseen varataan aikaa ja hoitaja kuittaa omalla allekirjoituksella kun asiat on käyty läpi. Perehdytyksen kesto aina tilanteen mukaan, vähintään kolme päivää. **Esihenkilö** vastaa työntekijöiden perehdytyksen järjestämisestä ja seurannasta.

Henkilöstön ammattitaidon ylläpitämisestä huolehditaan tarjoamalla mahdollisuus osallistua täydennyskoulutuksiin. Koulutuksiin osallistumisesta sovittava aina erikseen **esihenkilön** kanssa.

Kaikki yrityksen toimintaan osallistuvat työntekijät, toimivat MoroHoiva Oy:n johdon ja valvonnan alaisina tai muun sopimuksen mukaan palveluntuottajan ohjauksessa. **Esihenkilölle** järjestetään aikaa hallinnollisiin tehtäviin.

2.7 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Esihenkilö vastaa henkilöstön riittävyyden seurannasta ja työvuorosuunnittelusta, huomioiden hoidon laadun turvaamista. Asiaksmäärää kasvaessa meillä on valmius henkilöstömäärän lisäämiseen.

Työntekijöiden riittävyyttä ja tarvittavaa määrää arvioidaan päivittäin ja vuorokausittain tarkastelemalla välitöntä työaikaa.

2.8 Monialainen yhteistyö ja palvelun

koordinointi Monialainen yhteistyö

Asiakkaamme Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen kotihoidon palveluiden piiriin. Kotihoidon asiakkaista tehdään viikoittain kirjauksia Lifecare-potilastietojärjestelmään ja myös silloin kun asiakkaan tilassa tapahtuu muutoksia.

Tarvittaessa olemme puhelinyhteydessä terveyskeskushoitajiin, lääkäreihin ja asiakkaan hoitoon osallistuviin muihin tahoihin. Me pidämme säännöllisesti yhteyttä

Länsi-Uudenmaan Hyvinvointialueen sairaanhoitajaan asiakkaidemme terveydentilan ja yleisen hyvinvoinnin muutoksista. Otamme yhteyttä puhelimitse, sähköpostilla tai Lifecare-viestillä. Lisäksi järjestämme kokouksia kyseisen sairaanhoitajan kanssa kuuden kuukauden välein, tai tarvittaessa silloin, jos asiakkaidemme terveydentilassa tapahtuu muutoksia.

Avustettavalle haetaan oma sosiaalityöntekijä, joka koordinoi hänen asioitaan, jos hän itse tee siihen pysty.

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Sosiaalihuollon omavalvonta koskee asiakasturvallisuuden osalta sosiaalihuollon lainsäädännöstä tulevia velvoitteita. Vaara- ja uhkatilanteista on lakien edellyttämä ilmoitusvelvollisuus viranomaiselle. Äkillisessä tilanteessa otamme yhteyttä sosiaalipäivystykseen.

Palveluntuottajalla on holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspalvelulain mukainen velvollisuus ilmoittaa iäkkästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään.

Henkilöstöllä on velvollisuus ylläpitää saamaansa palo- ja pelastus osaamista osallistumalla määräajoin sammutus harjoituksiin ja siten tutustumalla erilaisiin alkusammutus välineisiin ja tunnistamalla paloriskiasukkaan. Omahoitajat tarkastavat asiakkaitensa palovaroittimien toiminnan kerran kuussa tai pyytävät omaisia tarkastamaan. Henkilöstömme tarkastavat paloturvallisuuteen liittyviä riskejä säännöllisesti asiakkaiden kodeissa. Esimerkiksi, jos asiakas tupakoi sisätiloissa ja hoitaja huomaa palojälkiä lakanoissa tai huonekaluissa, tilanne arvioidaan heti. Muistisairas, jolla vaikeuksia sähkölaitteiden kanssa. Tällöin otamme yhteyttä asiakkaan omaisiin ja suosittelemme, että he puuttuvat tilanteeseen nopeasti. Jos ongelma jatkuu ja riski on merkittävä, teemme ilmoituksen pelastuslaitokselle.

Asiakkaan avaimet ja niiden hallinta. Meillä on avainluovutuslomake, mitä asiakas allekirjoittaa luovutus - ja palautushetkellä. Asiakkaan avaimet tuodaan aina toimistoon ja haetaan toimistosta. Avaimet on numeroitu asiakkaan mukaan ja avaimenperässä on vain numero. Asiakastietojärjestelmässä on asiakkaan tiedostossa numero yhdistetty nimeen ja osoitteeseen.

2.8 Toimitilat ja välineet

Toimistomme sijaitsee Espoon Kilossa. Toimistossa tehdään kirjauksia ja muita kirjallisia töitä. Myös koulutukset ja palaverit pidämme toimistossa. Työ tehdään asiakkaan kotona ktai alihankkijan / pääsopijan toimistossa.

2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö Tietojärjestelmät

Käytössämme on Domacare-asiakastietojärjestelmä. Tietojärjestelmän asianmukaisuus tarkistetaan järjestelmää hankittaessa ja sen jälkeen vuosittain Morohoivan tietoturvasuunnitelman päivityksen yhteydessä Astori-rekisteristä <https://valvira.fi/sosiaali-ja-terveydenhuolto/astori-rekisteri>

Asiakastietojärjestelmään kirjautumiseen ja kirjaamiseen vaaditaan henkilökohtaisia tunnuksia. Laitteita ei saa jättää avoimeksi asiaan kuulumattomien nähtäväksi. Jokainen hoitaja, joka saa käyttäjätunnukset asiakastietojärjestelmään allekirjoittaa kirjallisen salassapitosopimuksen. Lomien aikana tunnukset ovat passiivisessa tilassa ja aktivoitaessa ne uudelleen salasana vaihdetaan. Sijaisten tunnukset ovat voimassa vain sovittuina työpäivinä.

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Terveydenhuollon ammattimaista käyttäjää koskevat velvoitteet on määritelty lääkinnällisistä laitteista annetun lain 31-34 §:ssä.

Kotihoidossa käytettäviä laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, haavasidokset ym. vastaavat. Hoitajilla on laitteita käyttäessään koulutus ja varmistettu osaaminen ko. laitteen käyttöön.

Laitteiden hankinnasta asiakkaan kotikäyttöön vastaa hyvinvointialueen lääkäri, fysioterapeutti ja/tai sairaanhoitaja.

Laitteen toimittaja apuvälinekeskus / muu laitetoimittaja opastaa laitteen käytön ja selvittää selkeästi laitteen vaatiman huollon ja huoltoaikataulun. Laitetoimittaja antaa päivystysnumeron, josta käyttäjä voi saada apua laiteongelmissa.

Vaaratilanneilmoitukset tehdään osoitteeseen:

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

Terveydenhuollon laitteen tai tarvikkeen aiheuttamasta vaaratilanneilmoitus tehdään heti, kun laitteessa on havaittu vika. Hoitaja ilmoittaa viasta välittömästi yksikön terveydenhuollon laitteista vastaavalle henkilölle. Mikäli henkilö ei ole paikalla, esitetään ilmoituksen tekoa esihenkilölle tai vastuuhenkilölle.

Vaaratilanteesta on myös mahdollista ilmoittaa postitse: Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus (Fimea), Lääkinnälliset laitteet Mannerheimintie 166, PL 55 00034 Helsinki Kiireellisissä tapauksissa ilmoituksen voi tehdä ensin puhelimitse 029 522 3341, mutta ilmoitus tulee tehdä viipymättä myös kirjallisena.

Huom! Laitetta ei saa käyttää ennen kuin sen toiminta on varmistettu.

MoroHoiva Oy vastaa omien laitteidensa rekisteristä, huollosta, kalibroinneista ja toimipisteeseen rekisteröinnistä. Yksikössä löytyy laiterekisteri, jossa merkintä kaikissa hoitotyössä käytettävistä laitteista ja niille määrätyt huoltoajat. Rekisterissä merkitty myös "muut" terveydenhuollon laitteeksi luokiteltut, kuten haavanhoitotarvikkeet.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot:

Abdulkarim Pino Neri

Puhelin: +358 44 095 9588

sähköposti: a_pino87@yahoo.com

Teknologiset ratkaisut

Asiakkailla voi saada hyvinvointialueelta turvahälytyslaitteisto, eli turvapuhelin, turvaranneke, ovivahti. Hälytykset menevät turvakeskukselle ja he vastaavat niihin. Tarvittaessa konsultoivat myös morohoivan hoitajia saatujen hälytysten yhteydessä. Asiakkaan kanssa tehdään kerran kuussa koehälytys, eli asiakas painaa turvaranneketta ja keskustelee turvakeskuksen kanssa. Kokeilu tehdään turvalaitteiston toimivuuden varmistamiseksi. Kuitataan koesoitot toimittajan toimittaman seurantalomakeeseen, joka on asiakkaan kotona.

Yksityisten tai asiakkaiden muuten yksityisesti hankittujen turvalaitteiston hoitamista ja niihin vastaamista sovitaan aina erikseen asiakkaan kanssa ja merkitään asiakastietojärjestelmään.

2.10 Lääkehoitosuunnitelma

Morohoivalla on oma lääkehoitohoitosuunnitelma. Lääkehoitosuunnitelmaa päivitetään ja uusia toimintatapoja ja käytäntömuutoksia tehdään. .

Lääkehoidosta vastaa jokaisen asiakkaan oma lääkäri. Osa asiakkaistamme kuuluvat omien alueensa kotihoidon lääkärin piiriin ja toiset saavat lääkäripalvelut oman alueen terveyskeskuksen kautta. Vastaava Sairaanhoitaja, **Sh Bakari Salehe** vastaa

lääkehoitosuunnitelman toteutumisesta ja seurannasta Morohoivassa. Avustajat eivät hoida lääkitystä.

Läkeluvat yrityksessä allekirjoittavat yhteistyö lääkäri **Mika, Mulari** ja Sh Bakari Salehe Soroka yhdessä.

2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Henkilötietojen käsittelyyn sovelletaan EU:n yleistä tietosuoja-asetusta (EU) 2016/679. Tämän lisäksi on käytössä kansallinen tietosuojalaki (1050/2018), joka täydentää ja täsmentää tietosuoja-asetusta. Henkilötietojen käsittelyyn vaikuttaa myös toimialakohtainen lainsäädäntö.

Rekisterinpitäjä määrittelee henkilötietojen käsittelyn tarkoitukset ja keinot. Henkilötietojen käsittelijä käsittelee henkilötietoja rekisterinpitäjän lukuun.

Kaikki työntekijät on perehdytetty tietosuoja- asetukseen ja tietosuojaloukkauksen ymmärtämiseen ja ohjeisiin tietosuojaloukkauksen havaitessaan.

Terveiden ja hyvinvoinnin laitos (THL) on antanut sosiaali- ja terveydenhuollon yksiköille määräyksen (3/2021) sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain 27 §:ssä säädetystä tietoturvallisuuden ja tietosuojan omavalvonnasta.

Kirjaukset tehdään aina asiakaskäynnin yhteydessä , kun työ aloitetaan ja lopetetaan asiakkaan luona. Kirjaukset tehdään mobiililaitteella. Asiakastietojärjestelmään pääsee vain henkilökohtaisilla tunnuksilla. Puhelimeen on asetettu salasanan, joka on vain henkilökunnan tiedossa. Kaikki Morohoiva Oy:n laitteet ovat vahvasti suojattuja. Toimistoon pääsee vain henkilökohtaisilla avaimilla.

Avustajille perehdytetään yleinen tieto asiakirjojen salassapidosta. Avustajat eivät tee asiakas/ potilastietoihin merkintöjä .

Kaikki työntekijät saavat hyvän perehdytyksen kirjaamiseen ja salassapitoon, johon kuuluu yksikölle on laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste, joka sisältää vaitiolositoumus kohdan. Työntekijä kuittaa selosteen läpikäynti allekirjoituksellaan. Tietoturvasuunnitelmassa on selvitetty toimintatavat ,joilla tietosuojaa toteutetaan MoroHoiva Oy:ssä.

Kaikilta työntekijöiltä vaaditaan yrityksen tietoturvasuunnitelman läpikäyminen osanan perehdystä. **Suunnitelmaa on päivitetty, 15.12.24.**

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot:

Fabrice Mayaula-Mwanga p.+358 50 3721 004

fabrice.mwanga@morohoiva.fi

Abdulkarin Neri, Pino
karimpino87@gmail.com

Tietosuojavastaavat vastaavat myös yksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta.

2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Asiakaspalautetta pyydetään monella tavalla. Pyydämme käyntikohtaisia palautteita noin kaksi kertaa viikossa. Käynnin lopussa hoitaja pyytää asiakasta arvioimaan “Miten onnistuimme tänään?”. Viikkopalaverissa, käymme läpi viikon aikana saatuja palautteita.

Suoritamme kaksi kertaa vuodessa asiakastyytyväisyyskyselyn, johon pyydämme omaisia myös vastaamaan. Kyselyt täytetään verkossa tai paperiversiona. Omaisia pyydetään auttamaan asiakkaita kyselyn vastaamiseen, jos asiakas ei itse kykene erilaisista syistä vastailemaan. Asiakkaita rohkaistaan vastaamaan rehellisesti ja myös tuomaan rohkeasti esille kehittämisehdotuksia. Kyselylomakkeessa on varattu kohta, johon voi kirjoittaa vapaaehtoisesti ja vapaasti. Asiakastyytyväisyyskysely toteutettu syksyllä 2014.

Esihenkilön ja vastuuhenkilön toimesta, laadittu tyytyväisyyskyselyjen pohjalta, joka käyty läpi yksikössä läpi. Positiiviset ja kehittämisehdotukset mukaan lukien. Näin saamme yhdessä kokonaiskuva meidän asiakkaille antamasta palvelun laadusta. Saamimme palautteisiin perustuen voimme kehittää toimintatapojamme ja tunnistaa myös jo toimivia prosesseja ja käytänteitä. Seuraava asiakastyytyväisyyskysely pidämme **11/25**.

Asiakkaiden laadukkaan palvelun tarjoaminen ja heidän positiivinen kokemus on MoroHoivalle hyvin tärkeä.

Työntekijöille tarjoamme mahdollisuus ja rohkaisemme heitä palautteiden antamiseen. Esihenkilö kyselee päivittäin työntekijöiltä päivän kuulumisia ja samalla pyytää heiltä päiväkohtaisia palautetta suullisesti. Viikkopalaverissa tarjoutuu myös henkilöstölle mahdollisuus palautteiden ja kehittämisajatuksien antamiseen. Sijaisilta myös pyydämme käyntien jälkeen palautetta ja rohkaisemme myös jälkeinpäin annettavan paluteiden atamiseen puhelimitse tai sähköpostin kautta. Palautteet osoitetaan ensisijaisesti esihenkilölle.

3 Omavalvonnan riskienhallinta

3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Riskien hallinta

Riskien hallinnan perusajatuksena on tunnistaa tilanteet, joissa voi syntyä vaara. Näitä tilanteita voivat olla työmatkat, toimisto, matkat asiakkaiden välillä, asiakkaiden luona

tai muut työn tekemisen kannalta tärkeät paikat. Sosiaali- ja terveydenhuollon työssä on aina erilaisia riskejä, jotka tarkastetaan säännöllisesti riskikartoituksella työturvallisuuslain mukaan. Työssä arvioidaan riskien vaikutus asiakkaiden ja työntekijöiden turvallisuuteen ja terveyteen sekä tehtävän työn laatuun.

MoroHoiva Oy:ssä riskit etsitään ja kirjataan säännöllisesti yhdessä henkilöstön, esihenkilöiden ja johdon kanssa. Havaintoja kerätään päivittäisestä työstä, asiakaspalautteesta, poikkeamailmoituksista, työturvallisuuskiirroksista ja tarkastuksista. Kun mietitään riskejä, huomioidaan sekä asiakkaiden ja potilaiden turvallisuus että työntekijöiden turvallisuus, työympäristön muutokset, lait ja ohjeet sekä aiemmista tilanteista opitut asiat.

Riskien arviointi

Kun riski on tunnistettu, arvioidaan kuinka todennäköistä sen toteutuminen on ja kuinka suuri haitta siitä voisi tulla. Arvio tehdään asteikolla esimerkiksi: pieni - kohtalainen - suuri - erittäin suuri. Vakavimmat ja todennäköisimmät riskit hoidetaan ensin, ja niihin tehdään nopeasti ehkäiseviä tai korjaavia toimia. Arvioinnin tulokset kirjataan omavalvontasuunnitelmaan ja niitä käytetään toiminnan kehittämisessä sekä varautumissuunnitelman päivittämisessä.

Asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on omavalvontasuunnitelman ja omavalvonnan toimeenpanon lähtökohta. Ilman riskien tunnistamista ei riskejä voi ennaltaehkäistä eikä toteutuneisiin epäkohtiin voida puuttua suunnitelmallisesti. Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtien uhkia tulee arvioida monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta.

Vastuhenkilö **Soroka, Bakari** ja **Esihenkilö Fabrice Mayaula-Mwanga** vastaavat omavalvonnan ohjeistuksesta ja järjestämisestä sekä huolehtivat, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Esihenkilö perehdyttää hoitajat asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyviin riskeihin ja luovat työyhteisöön ilmapiirin, jossa epäkohdista ja turvallisuuskysymyksistä voidaan puhua avoimesti.

Hyvä perehdytys on riskien hallinnan tärkeä työkalu. Suurin osa virheistä ja tapaturmista johtuu työntekijän huolimattomuudesta tai tietämättömyydestä, jotka johtuvat puutteellisesta perehdytyksestä. Tietosuojaan liittyvät riskit ovat useimmiten ovat useammin osoitus edellä mainitusta. Asiakkaan kotona tiedossa oleviin riskeihin ja epäkohtiin on puututtava. Epäkohdat voivat olla fyysiseen tilaan tai rakenteisiin liittyvä.

Se voi olla psyykkiseen ja sosiaaliseen hyvinvointiin tai biologisiin ja kemiallisiin seikkoihin liittyvä epäkohta ja turvallisuusriski.

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

MoroHoiva Oy:ssä rohkaisemme työntekijöitä tuomaan esille havaitsemansa riskit ja epäkohdat. Riskienhallinta on jatkuva ja dynaaminen prosessi, jossa työ ei koskaan ole täysin valmis. On tärkeää, että koko henkilöstö sitoutuu oppimaan virheistä ja mukautumaan muutoksiin, jotta voimme jatkuvasti parantaa palvelujemme turvallisuutta ja laatua. Morohoiva Oy:ssä avoin ilmapiirin ylläpitäminen mahdollistaa henkilöstön lisäksi, myös asiakkaille ja omaisille matala kynnys tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä havaintojaan.

Työyhteisön monialainen osaaminen ja tietotaito pyritään hyödyntämään, ottamalla henkilökunta aktiivisesti mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteutukseen ja kehittämiseen. Tämä yhteistyö auttaa varmistamaan, että suunnitelmat ja toimenpiteet ovat havaittujen riskien mukaisia ja myös toteutettavissa.

Riskienhallinnan keskeinen osa on ennalta tunnistaa ne työvaiheet, joissa on suurin riski tavoitteiden ja vaatimusten saavuttamatta jäämisestä. Näin voidaan kohdentaa resursseja tehokkaammin ja parantaa sekä palvelun laatua että asiakasturvallisuutta.

Vaara- ja läheltäpiti-tilanteet

Huolehdimme siitä, että kaikki vaaratilanteet ja läheltä piti -tilanteet käsitellään huolellisesti ja oikein. Kun tällainen tilanne sattuu, teemme aina kirjallisen ilmoituksen. Tämä lomake on tärkeä osa riskienhallintaa ja auttaa meitä käsittelemään tilanteet järjestelmällisesti. Lomake annetaan esimiehelle, joka aloittaa tilanteen tarkastelun yhdessä työntekijöiden kanssa.

Esihenkilön johdolla, käymme läpi hyvin yksityiskohtaisesti ilmoitetut vaara- ja läheltä piti-tilanteet. Esimerkiksi lääkevirhe tai kaatuminen. Analysoidaan tapahtuman kulut, miten vaaratilanne syntynyt ja siihen liittyneet vaikuttavat tekijät. Yhdessä mietimme korjaustoimenpiteet, kuten työntekijöiden osaamisen varmistaminen, vaaditaanko lisää koulutusta. Arvioimme myös työprosessin ja samalla vastuusairaanhoitajan johdolla, tarkistamme hoitosuunnitelman ajantasaisuus. Nämä ovat osa tehtävistä korjaustoimenpiteistä. Pyrimme käsittelemään ilmoituksia kerran viikossa pidettävässä tiimipalaverien yhteydessä tai myös tapahtuman kiireellisyyden mukaan aiemmin.

Tilanteen käsittelyyn kuuluu myös asiakkaan ja tarvittaessa omaisten informoiminen. Heille kerrotaan, mitä on tapahtunut ja miten tilanne korjataan. Jos tapahtumasta aiheutuu vakavia seurauksia, kerromme asiakkaalle tai omaisille myös mahdollisuudesta

hakea korvauksia. Autamme tarvittaessa korvausprosessissa, mikä on osa avointa ja vastuullista toimintaamme.

Riskienhallinnan työnjako

Toiminnasta vastuuhenkilön tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Huolehdittava, että turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja.

Esihenkilö on vastuussa henkilöstön asiallisesta perehdytyksestä. Miten vaaratilanne syntyy, mikä johtaa onnettomuuteen ja miten se voidaan välttää. Työnantaja on vastuussa palvelun laadusta ja turvallisuudesta asiakkaalle ja työntekijälle. Työntekijä osallistuu koulutuksiin.

Esihenkilö saa raporttia mahdollisista toimintaan liittyvistä riskeistä. Hän vastaa niiden käsittelemisestä tiimipalaverissa viikoittain tai tilanteen kiireellisyyden mukaan. Palaverissa käymme läpi raportoidut riskit ja samalla arvioimme niiden vakavuus ja yhteisesti päätetään tarvittavista toimenpiteistä. Korjaavalle toimenpiteen vaikuttavuudelle asetetaan aikaa, jonka jälkeen tarkastellaan, onko toteutetuilla toimenpiteillä ollut toivottu vaikutus riskien vähentämiseen. Ajan määrittäminen riippuu riskin vakavuudesta. Vastuuhenkilö vastaa seurannasta ja korjaavien toimenpiteiden toimeenpanosta ja delegoinnista.

Riskien tunnistaminen

Jokaisen hoitajan ammatillinen velvollisuus on ylläpitää ja kehittää omaa osaamistaan riskien tunnistamiseen ja turvallisen kotona asumisen edistämiseen. Toimintaan liittyvät riskejä pyritään havainnoimaan päivittäin. Jokainen työntekijä tarkkailee työympäristöään riskien varalta ja raportoi havaitut riskit esimiehelle. Raportoidut havaitut riskit käymme yhdessä läpi yksikössä ja toimitaan yllä kuvatulla tavalla.

Henkilöstön tehtävänä on

- tunnistaa oma osaaminen riskien tunnistamiseen. Jokainen päivä on havaintoja varten, joista opimme.
- pyytää koulutusta niistä asioista, joissa tunnistaa olevan puutteita tiedoissa
- informoida välittömästi havaitsemistaan riskeistä esihenkilöille.
- varmista perehdytys ja kokonaiskuva työstäsi
- Kysy ja vaadi vastausta
- pidä itseäsi ja työympäristöäsi silmällä, asiakkaan koti on työympäristöä

- havainnoi , ilmoita ja vaadi korjausta . Dokumentoi kaikki
- korjausten jälkeen, tee uudelleen arviointi ja dokumentoi taas
- tarvittaessa tee valvontalain 29§ mukainen ilmoitus - tarvittaessa tee pelastuslain 42§ mukainen paloturvallisuus ilmoitus

Valvontalain mukainen ilmoitusvelvollisuus

1.1.2024 voimaan tulleen valvontalain 29§ mukaan palveluntuottajana on ilmoitettava välittömästi salassapitosäännösten estämättä palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle palveluntuottajan omassa tai tämän alihankkijan toiminnassa ilmenneet asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavat epäkohdat, tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet.

Tämän sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetun lain mukaan (741/2023) työntekijöillä on ilmoitusvelvollisuus. Tämä tarkoittaa, että työntekijän pitää heti

ilmoittaa palveluyksikön vastuuhenkilölle, jos hän huomaa tai saa tietoonsa ongelman tai mahdollisen ongelman uhan asiakkaan tai potilaan hoidossa. Tämän ilmoituksen jälkeen palveluntuottajan on ryhdyttävä korjaamaan ongelma tai sen uhka. Jos ongelmaa ei korjata nopeasti, ilmoituksen tehnyt henkilö voi ilmoittaa asiasta valvontaviranomaiselle, vaikka salassapitosäännökset estäisivät sen muuten. Ilmoituksen tekijää ei saa rangaista ilmoituksen tekemisestä.

Ilmoituksen vastaanottaneen toiminnasta vastaavan esihenkilön tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle. Omavalvonnassa on edellä määritelty, miten riskienhallinnan prosessissa toteutetaan epäkohtiin liittyvät korjaavat toimenpiteet. Puutemme heti, jos kyseessä epäkohdasta joka voidaan korjata yksikön omavalvonnan avulla. Tarpeen mukaan osoitamme epäkohdan käsitteleminen järjestämisvastuussa olevalle taholle.

Henkilökunta ilmoittaa havaitsemansa epäkohdat suoraan esihenkilölle suullisesti, kirjallisesti tai myös nimettömänä.

3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Pyrimme aina ennaltaehkäisemään mahdolliset riskit kartoittamalla työympäristön ja asiakkaan tilan. Reagoimme heti mahdolliseen riskitilanteeseen ja teemme mahdolliset muutokset estääksemme tilanteen toistuminen. Jokaisella työntekijällä on vastuu ilmoittaa kaikista epäkohdista ja riski/vaaratilanteista eteenpäin esihenkilölleen.

Epäkohdasta tai vaaratilanteesta ilmoitetaan tilaajalle. Käymme tilanteen läpi työntekijän ja tarvittaessa muiden työntekijöiden kanssa, jolloin sama tilanne ei toistu. Tilanteen kartoittamisen jälkeen tehdään tarvittaessa ilmoitus myös viranomaiselle.

Asiakkaan kotona, arvioimme myös asiakkaaseen kohdistuvat riskit ja niiden mahdollisen poistamisen. Riskien arvioimiseksi pidämme säännöllisen välin ajoin työpaikan palaverit, missä arvioimme omaa työtämme ja siinä havaittuja riskejä.

Kriittisissä tilanteissa voidaan pyytää virka- apua eri alojen viranomaisilta (Sosiaalihuoltolaki 29§ sosiaalipäivystys ja pelastuslaki 42§) esim. paloturvallisuuden vaarantuessa, kun paloriskiasumisen kriteerit täyttyvät, ja koko kiinteistön turvallisuuden ollessa uhattuna.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

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

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

Yrityksellä on vastuuvakuutus (1) miljoona, joka kattaa huomattavan summan taloudellista vahinkoa, mikäli sellaista tapahtuisi. Hänen, joka huomaa haitan tai riskin, on velvollisuus ilmoittaa siitä heti vastuuhenkilölle.

Käsittely alkaa anteeksipyyntöillä asiakkaalta, jos haitta on kohdistunut asiakkaaseen.

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

Seuraukset käydään läpi ja selvitetään kaikille mitä mahdollisia korvauksia voi tulla, ja miksi. Jos asiassa selviää selvä syy, mietitään sen ”syyn” poistamisen mahdollisuus, miten ja millä uusilla järjestelyillä.

Infektioiden torjunta

Morohoiva Oy:n hoitajilla on käytössä käsihuuhdetta ja suojakäsineitä infektioiden leviämisen estämiseksi sekä asiakkaiden että henkilöstön suojaamiseksi. Käsihygienia on keskeinen osa hoitotyötä ja sitä noudatetaan kaikissa asiakastilanteissa, ei ainoastaan lääkkeenannon yhteydessä. Noudatamme palveluntarjoajan ja viranomaisten antamia

hygieniaohjeita.

Hoitajat varmistavat, että asiakkaat saavat apua hygieniakäytännöissä, opastavat turvallisessa ja terveellisessä henkilökohtaisessa hygieniassa sekä ympäristön puhtaudessa.

Periaatteet:

- **Ennaltaehkäisy:** Hyvien hygieniakäytäntöjen noudattaminen ehkäisee infektioiden leviämistä.
- **Infektioiden torjunta:** Vähennetään sekä henkilöstön että asiakkaiden sairastumisia huolehtimalla hygieniasta ja ehkäisystä.
- **Turvallinen ympäristö:** Ylläpidetään miellyttävä ja turvallinen ympäristö asiakkaille jatkuvalla huomiolla hygieniaan.

Morohoiva Oy:n toimitilat siivotaan viikoittain, mikä varmistaa puhtaan ja hygieenisen työympäristön. Työvälineet ja työautot puhdistetaan perusteellisesti vähintään kerran kuukaudessa.

Infektioiden torjunnan käytännöt:

- Käsihygienia ja suojavarusteiden käyttö, erityisesti riskiolosuhteissa.
- Henkilöstön säännöllinen koulutus infektioiden torjunnasta.
- Käsihuuhteet sijoitettu näkyvästi ja helposti saataville.

Hygieniayhdyshenkilö:

Morohoiva Oy:n hygieniayhdyshenkilönä toimii Hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot **SH James, Kungu +358 45183 4616** , joka välittää ohjeet, tukee henkilöstöä ja varmistaa ajantasaiset hygieniakäytännöt.

Seuranta:

Hygieniaohjeiden noudattamista valvotaan sisäisillä tarkastuksilla ja palautteilla.
Hygieniavastaava (**James, Kungu**)

Siivous ja jätehuolto:

Toimitilat, työvälineet ja -autot puhdistetaan ja huolletaan säännöllisesti.
Tartuntavaaralliset jätteet, kuten käytetyt neulat, toimitetaan apteekkiin turvallisesti hävitettäväksi. Lääkejätteet toimitetaan apteekkiin ja biologiset näytteet tai välineet laboratorioon, kuten HUS:n Jorvin laboratorioon, asianmukaista hävittämistä varten.

Näiden käytäntöjen avulla varmistetaan turvallinen ja terveellinen ympäristö asiakkaille ja henkilöstölle sekä ehkäistään infektioiden leviämistä.

Hygieniakäytännöt

Säännöllinen ja suunnitelmallinen siivous ja tekstiilien puhtaanapito ovat olennainen osa asiakkaiden hyvinvointia ja viihtyvyyttä. Hyvä hygieniataso ennaltaehkäisee myös tarttuvien tautien leviämistä. Asiakkaan henkilökohtainen hygienia kuuluu perushoitoon.

Asiakkaan kotona hygienia ja siivouskäytännöt ovat hänen itsensä mukaan määritelty. Asiakas voi saada asumisen tukipalveluna siivousta. Sosiaali- ja terveydenhuollon koulutukseen kuuluu aseptiseen työjärjestykseen ja yleisen hygienian ymmärryksen.

Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta

Havaitut paloriskiasujat ilmoitetaan viranomaiselle, tunnistamme paloriskiasujan kyvyn havainnoida, reagoida ja pelastautua riittävän nopeasti.

Työn vaarat ja haitat on kartoitettu. Mahdollisia haittoja voivat olla kemialliset aineet, biologiset vaaratekijät, melu ja psykososiaalinen kuormittuminen.

Sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstöltä edellytettävä rokotussuoja on kaikilla hoitajilla ja avustajilla.

Terveyden- ja sairaanhoito

Ostopalvelun asiakkaiden lääkäripalvelut toteutuvat joko oman alueen terveysasemalla tai alueen kotihoidon lääkärin toimesta. Asiakas käy hammaslääkärissä valitsemassaan paikassa. Hänellä on mahdollisuus pyytää kunnallisen hammashuollon palveluita.

Autamme tarvittaessa ajanvarauksessa ja kuljetuksen järjestämisessä.

Äkillisissä kuolemantapauksissa noudatetaan hyvinvointialueen kotihoidon ohjeita tai soitetaan 112. Mikäli asiakas on Morohoiva Oy:llä alihankinta- asiakassuhteena, ilmoitetaan asiasta palvelun ostajalle, sairaanhoitajalle ja saadaan ohjeet sitä kautta.

Pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään voimavaroja ja toimintakykyä tukemalla hyvällä ravinnolla, henkilölle sopivalla liikunnalla ja ulkoilulla sekä erilaisten mieltä virkistävien harrastusten tukemisella.

3.4 Ostopalvelut ja alihankinta

Morohoiva ei käytä ostopalveluita tai alihankkijoita

3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Vastuuhenkilö ja esihenkilö vastaavat yhdessä valmius- ja jatkuvuudenhallinta suunnitelman laatimisesta ja sen päivittämisestä. Esihenkilö huolehtii, että suunnitelmat ovat henkilöstön tiedossa.

Valmius- ja jatkuvuuden hallintasuunnitelmaa päivitetty 14.7.25 suunnitelman ja ohjeistusten selkeyttämisen vuoksi.

4 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

4.1 Toimeenpano

Sosiaalihuoltolain 47 §:n mukaan sosiaalihuollon toimintayksikön tai muun toimintakokonaisuudesta vastaavan tahon on laadittava omavalvontasuunnitelma sosiaalihuollon laadun, turvallisuuden ja asianmukaisuuden varmistamiseksi. Suunnitelma on pidettävä julkisesti nähtävänä, sen toteutumista on seurattava säännöllisesti ja toimintaa on kehitettävä asiakkailta sekä toimintayksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerättävän palautteen perusteella.

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö ja suunnitelman laadintaan osallistuneet henkilöt:

Morohoivan esihenkilö on laatinut omavalvontasuunnitelman yhdessä vastuuhenkilön kanssa. Muu henkilöstö on ollut mukana omavalvontasuunnitelman päivittämisessä kommentoimalla ja täydentämällä suunnitelmaa. Suunnitelmaa pidetään toimistossa esillä ja on kaikkien henkilöstön saatavilla.

4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelma on julkisesti nähtävillä yrityksemme nettisivuilla www.morohoiva.fi Omavalvontasuunnitelma päivitetään säännöllisesti 4kk:n välein, ja aina kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.

Asiakaspalautteet joita saamme antavat suuntaa kehittämistarpeille ja sitä mukaan omavalvonnan päivittäminen tulee ajankohtaiseksi. Myös silloin, kun tulee muutoksia toimintaan liittyviin lakeihin ja asetuksiin. Viikkopalavereissa voi jokainen ottaa esiin niitä asioita, joita työnteossa tulee esiin.

Morohoivan kehittämistavoitteet:

- Riskien arvioinnin korostaminen osaksi toiminnan käytäntöä ja työntekijöiden osallistuminen prosessiin. Kartoittaminen, vastuujako ja seuranta
Asiakkaan näkyminen asiakaskäyntikirjauksessa.
- Omahoitajuus-käytäntöjen jalkauttaminen ja vahvistaminen
- Vaara- ja läheltä piti-tilanneilmoitusten raportoinnin lisääminen ja niiden pohjalta kehittämiskohteiden pitkäjänteinen kehittäminen.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastuhenkilö.

Paikka ja päiväys

Espoo 15.8.2025

Allekirjoitus

A handwritten signature in blue ink, consisting of stylized, overlapping letters that appear to be 'B' and 'S'.

Bakari Salehe , Sh amk