Docusign Envelope ID: 3404F43B-A908-4F21-B7D7-56CDCA5CF20C

SihaCare

Aitoa välittämistä

Omavalvontasuunnitelma ikääntyneiden Päivätoiminta Helsinki 2025

Docusign Envelope ID: 3404F43B-A908-4F21-B7D7-56CDCA5CF20C

Sisällys

1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot ... 3
1.1 Palveluntuottajan perustiedot ... 3
1.2 Palveluyksikön perustiedot ... 3
1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet ... 3
2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako ... 9
3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat ... 11
3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen ... 11
3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen ... 14
3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen ... 15
3.4 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen ... 23
3.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan/potilaan aseman ja oikeuksien varmistaminen ... 25
4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen ... 29
4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely ... 29
4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta ... 30
4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä ... 31
4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano ... 31
5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi ... 33
5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi ... 33
5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi ... 33
10.9.2025 Helsinki ... 33
Lähteet ... 34

©SihaCare Oy

Docusign Envelope ID: 3404F43B-A908-4F21-B7D7-56CDCA5CF20C

1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan perustiedot

- SihaCare Oy
- 3116650-5 ja SOTERI-rekisteröintinumero 1.2.246.10.31166505.10.0
- paivatoiminta@sihacare.fi 050 366 3944

1.2 Palveluyksikön perustiedot

- SihaCare Oy
- paivatoiminta@sihacare.fi 050 366 3944
- Vastuuhenkilö Sairaanhoitaja/Terveydenhoitaja Nura Hassan 0406633950 nura.hassan@sihacare.fi

1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Omavalvontasuunnitelma kohdealue ja palvelut
SihaCare tuottaa Päivätoiminnan palveluita ikääntyneille Helsingin kaupungin suoraostona sekä palvelusetelillä.

Toiminta-alueet ja palvelujen osto mahdollisuudet:
SihaCare tuottaa ostopalveluja Vakehyvan ja Helsingin hyvinvointialueille, SihaCare on myös laajentamassa ostopalvelujen aluettaan LUVN alueelle. SihaCare on ostopalvelujen lisäksi myös Helsingin, Vakehyvan ja LUVN hyvinvointialueiden palvelusetelituottaja, ja tuottaa palveluitaan samoilla alueilla yksityisasiakkaille. Palvelusetelin saaneet asiakkaat voivat ottaa suoraan yhteyttä ja ostaa yrityksen palveluja.

SihaCarella on luvat tuottaa palveluita vuoden 2024 lopussa seuraaviin palveluihin: Lapsiperheiden kotisairaanhoito, iäkkäiden kotisairaanhoito, Muiden kuin lapsiperheiden ja iäkkäiden kotisairaanhoito, Perustason vastaanottopalvelut, Ravitsemusterapia, Fysioterapia, Lapsiperheiden kotipalvelu, iäkkäiden kotihoito, Sosiaalihuoltolain mukainen liikkumista tukeva palvelu, Muiden kuin lapsiperheiden ja iäkkäiden kotihoito, Tukipalvelut, Päivätoiminta, iäkkäiden kotona asumisen tuen palvelut.

Yrityksen visio
Yrityksen visiona on edistää asiakkaidensa terveyttä ja hyvinvointia. Tavoitteena on imago luotettavasta, laadukkaasta ja ammattimaisista palveluista, joka pitää huolta asiakkaistaan parhaalla mahdollisella tavalla.

Arvomme ovat:

©SihaCare Oy

Docusign Envelope ID: 3404F43B-A908-4F21-B7D7-56CDCA5CF20C

Kunnioitus: Kohtelemme asiakkaitamme kunnioituksella ja heitä arvostaen. Kuuntelemme ja keskustelemme aidosti heidän kokemuksistaan.

Välittäminen: Olemme aidosti kiinnostuneita asiakkaistamme. Välittäminen ja lämminhenkinen kohtaaminen on meille kokonaisvaltainen asenne ja toimintatapa.

Avoimuus: Avoimuus tarkoittaa meillä toiminnan läpinäkyvyyttä, avointa ja aktiivista kommunikointia sekä yhteistyötä.

Luotettavuus: Toimimme aina rehellisesti ja suoraviivaisesti kaikkien niiden kanssa, joiden kanssa työskentelemme. Kunnioitus, välittäminen ja avoimuus tekevät meistä luotettavan kumppanin asiakkaalle
ja yhteistyötahoille.

Toimintamme on luotettavaa ja läpinäkyvää sekä asiakkaillemme että yhteistyökumppaneillemme.

Toiminta yhteistyökumppaneihin liittyen
Yhteistyökumppaneidemme ja hyvinvointialueiden osalta toteutamme palvelua heidän tekemiensä määritelmien mukaan. Kohtelemme asiakkaittamme kunnioittavasti, tasa-arvoisesti ja sensitiivisesti huomioiden asiakkaan tilanteen ja taustan.

Alihankinta
SihaCare ei käytä toiminnassaan alihankintaa. SihaCare tasapainottaa asiakas ja työntekijämääriä toisiinsa jatkuvasti joustavalla tavalla.

Asiakkaiden tarpeiden huomioiminen
SihaCare järjestää ikäihmiselle päivätoimintaa, jossa asiakkaan omat voimavarat ovat toiminnan keskeinen tekijä. Päivätoiminnassa pyritään tukemaan asiakkaiden yksilöllisiä tarpeita, sekä toteuttamaan toiveita, osallistaen asiakasta päivien toimintojen suunnitteluun. Asiakkaiden osallistaminen päivätoiminnan suunnitteluun tapahtuu päivätoiminta päivien yhteydessä suullisesti kysyen toiveita sekä toiveboksin kautta.

Toiminnan tavoite on mahdollistaa asiakkaillemme turvallinen, laadukas ja kiireetön palvelu.

Palvelujemme kautta tuemme asiakkaidemme henkistä hyvinvointia ja fyysistä jaksamista.

©SihaCare Oy

Docusign Envelope ID: 3404F43B-A908-4F21-B7D7-56CDCA5CF20C

Yksikössä toiminta toteutuu toimintasuunnitelman mukaisesti. Päivätoimintaan yli 65-vuotiaat kotona asuvat asiakkaamme tulevat joko kaupungin ostopalveluna tai heille on myönnetty palveluseteli, jolla he palvelun maksavat.

Päivätoiminnan suunnitelmat, toteuttaminen ja seuranta
Päivätoiminnassa pyrimme luomaan ikääntyneille erilaisia heidän itsenäistä toimintaansa tukevia aktiviteetteja ja mielekästä sisältöä asiakkaidemme arkeen. Päivätoiminnan sisällön tavoitteena on harjoitella mahdollisimman itsenäiseen elämään tarvittavia jokapäiväisiä taitoja.

Päivätoiminta sisältää mm. liikuntaa, luovaa toimintaa, sosiaalisten taitojen harjoittelua, sekä toimimista osana yhteiskuntaa. Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä ohjausta, palvelua tai kuntoutusta koskevaan päivätoimintasuunnitelmaan. Suunnitelmaa tehtäessä huomioidaan asiakkaan voimavarat, itsemääräämisoikeus, tuetun päätöksenteon lähtökohta ja tavoitteet. Suunnitelman tavoitteena on tukea asiakkaan arjen omaa päätöksentekoa ja hyvinvointia edistävää, mielekästä elämää.

Päivätoimintasuunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle kunnassa laadittua palvelusuunnitelmaa yksilöiden sen arkeen ja jokaiseen päivään. Suunnitelman toteutumista arvioidaan säännöllisesti asiakkaan kanssa. Asiakkaan halutessa suunnitelman tekemiseen osallistuvat hänen läheiset henkilönsä.

Asiakkaiden toimintakykyä ja ohjauksen/tuen tarvetta arvioidaan säännöllisesti ja aina tarvittaessa. SihaCaren päivätoiminnan asiakkaat ovat aktiivisessa roolissa mukana kaikissa arjen toimissa. Asiakkaat saavat toimintakykynsä mukaisesti yksilöllistä ohjausta ja tukea sekä apua päivittäisissä toimissa.

Päivätoimintamme on tavoitteellista, ja sen vuoksi jokaiselle asiakkaalle laaditaan yksilöllinen hoito- ja palvelusuunnitelma. Suunnitelma laaditaan yhteistyössä ikäihmisen, hänen omaistensa ja päivätoiminnan henkilöstön kanssa. Itsemääräämisoikeus ja sen tukeminen ovat toimintamme perusteita. Asiakkaan omaa tahtoa kunnioitetaan ja hänen ajatuksensa sekä toiveensa kaikissa elämän asioissa huomioidaan ja kirjataan työ- ja päivätoimintasuunnitelmaan.

Päivätoimintasuunnitelma on henkilökunnan tärkein työkalu asiakkaan kokonaisvaltaisen tuen toteuttamisessa. Jokainen työntekijä perehtyy asiakkaiden palvelu- ja hoitosuunnitelmiin. Jokainen työntekijä on vastuussa siitä, että toimii suunnitelman mukaisesti. SihaCaren johtaja ja ohjaajat seuraavat suunnitelman toteutumista.

©SihaCare Oy

Docusign Envelope ID: 3404F43B-A908-4F21-B7D7-56CDCA5CF20C

Palvelun kulku

Kun asiakas ottaa yhteyttä SihaCareen pyrimme järjestämään hänelle mahdollisimman lyhyellä odotusajalla henkilökohtaisen tapaamisen. Tämän kautta hän pääsee tutustumaan toimintaamme ja palveluihimme sekä henkilökuntaan. Tämä luo luotettavan pohjan mahdolliselle hoitosuhteelle ja asiakas tietää kenen palveluja hän käyttää. Käynnillä asiakkaan toiveiden mukaisesti laaditaan tuleva hoitosuunnitelma ja aloitus ajankohta. Mikäli asiakas on ohjattu tilaajan kautta palveluidemme piiriin hänestä, pyritään keräämään mahdollisimman kattavasti tiedot palvelujen toteuttamista varten.

Jokaiselle asiakkaalle luodaan oma hoito-/palvelusuunnitelma Hilkka-järjestelmään. Hoitosuunnitelmaan kirjataan kaikki tiedot, joita asiakkaasta saadaan sosiaalityöntekijältä, asiakkaalta ja asiakkaan omaisilta/edunvalvojilta. Tietoa pyritään keräämään ainakin näiltä osin: Asiakkaan yleiset perustiedot ja yhteystiedot, Tiedot asiakkaalle pääsyyn taksia varten, Kieli, Omaisen/yhteyshenkilön tiedot, Ruoka-aine allergiat, diagnoosit, lääkitys, apuvälineet, taustatiedot, tavoite, päivätoiminnan päätöksen tiedot ja sos.työntekijän yhteystiedot. Tiedot väliarvioinnista ja sen lähetyksestä lisätään ajankohtaisesti.

Mikäli asiakas on joko itse maksava asiakas tai ostaa palvelunsa palvelusetelillä käydään hoitomaksun määräytyminen hänen kanssaan läpi ennen sopimuksen tekemistä. Sopimuksessa huomioidaan asiakkaan yksilölliset tarpeet ja toiveet mahdollisimman tarkasti, myös asiakkaan fyysinen, psyykkinen ja sosiaalinen toimintakyky. Lisäksi sopimuksen arvioinnissa sopimuksen arvioinnissa otettaan huomioon toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat eri ulottuvuuksien liittyvät riskitekijät kuten terveydentila epävakaus, heikko ravitsemustila, turvattomuus, kipu tai psyykkiset tekijät.

Sopimusta ja palvelusuunnitelmaa päivitetään aina tarvittaessa.

Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen päivätoimintaa koskevaan suunnitelmaan. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulleen ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Hyvä henkilökohtainen päivätoimintasuunnitelma pystytään ainoastaan tehdä, mikäli asiakkaasta on saatavilla tarvittavasti tietoa. Yksikössä toimii sosiaali- ja terveysalan ammattitutkinnon omaava henkilökunta, jokainen työntekijä osallistuu suunnitelman laatimiseen ja sen mukaiseen ohjaustoimintaan.

Päivätoiminnan vastuuhenkilö vastaa päivätoiminnan kirjauksista asiakkaille.

©SihaCare Oy

Docusign Envelope ID: 3404F43B-A908-4F21-B7D7-56CDCA5CF20C

Hoidon väliarviointikeskustelu käydään läpi vähintään kaksi kertaa vuodessa, mutta myös silloin kun asiakkaan päätös tilaajan kautta on loppumassa. keskustelussa pohditaan ja arvioidaan asiakkaan kokemuksia, tämän hetken tarpeita ja tulevaisuuden näkymiä, keskustellaan asiakkaan mielenkiinnon kohteista ja vahvuuksista sekä tarvittaessa ohjauksen tarpeesta. Toimintakykyä arvioidaan havainnoinnin ja haastattelun lisäksi hyödyntämällä asiakasryhmälle soveltuvia toimintakykymittareita. Näitä hyödynnetään asiakkaan päivätoiminnan suunnittelussa ja toiminnan vaikuttavuuden arvioinnissa. Erityisesti kiinnitetään huomiota myös myönteisiin puoliin. Myös asiakkaan hyvinvointiin liittyvät huolen aiheet ja ongelmat tuodaan esille mahdollisimman konkreettisina ja sensitiivisesti ja niihin haetaan ratkaisua yhdessä. Keskustelut kirjataan palvelusuunnitelmaan, joka toimii myös keskustelun pohjana. Jokaiselle asiakkaalle on henkilökohtainen kansio, johon kerätään oleelliset tiedot. Kansiot säilytettään tietosuojattua yrityksen sähköisen Hilkka potilastietojärjestelmään.

Päivätoiminnan asiakasryhmän huomioiminen

Päivätoiminnan asiakkaille pyritään järjestämään tuttu henkilökunta, erityisesti muistivaikeuksien vuoksi. Henkilökunnan valintaan on vaikuttanut päivätoiminnan asiakkaiden äidinkieliä. Monesti muistihäiriöstä kärsiville asiakkaille kielien muistaminen muodostuu vaikeaksi mitä pidemmälle muistisairaus etenee.

Toiminta suunnitellaan asiakasryhmälle sopivaksi ja heidän toimintakykyään tukevaksi. Toiminnassa otetaan huomioon fyysinen, psyykkinen, sosiaalinen ja henkinen toimintakyky ja niiden tukeminen. Toimintaohjelmaan sisältyy mm. fyysisiä harjoitteita kuten karkea- ja hienomotoriikan harjoitteita, aktiivisia muistipelejä, taiteilua ja musisointia. Tarkempi suunnitelma päivätoiminnasta löytyy toimintasuunnitelmasta, jossa asiakkaan kokonaishyvinvoinnin tukeminen on otettu huomioon.

Liikunta ja ulkoilu

Asiakkaan kanssa ulkoillaan ja liikutaan aktiivisesti. Päivätoiminnassa liikutaan päivittäin ja ulkoillaan joko omalla terassilla säiden salliessa sekä aina teemapäivinä. Ulkoillessa hoitajan tulee taata asiakkaalle turvallinen ja mieluinen ulkoiluhetki. Ulkoilun suhteen hoitajan tulee huomioida vaikuttavat sääolot: tuulen ja pakkasen yhteisvaikutus, ukkos- ja rankkasateet, auringon säteily. Liikunnan tarkoituksena on tukea asiakkaan kokonaisvaltaista hyvinvointia hänen omista lähtökohdistaan käsin. Liikunta auttaa ylläpitämään normaaleja elintoimintoja sekä terveyttä.

Ravitsemus

©SihaCare Oy

Docusign Envelope ID: 3404F43B-A908-4F21-B7D7-56CDCA5CF20C

Asiakkaan hoitotyön suunnitelmaan kirjataan yksilöllisesti ravitsemukseen vaikuttavat tekijät, kuten asiakkaan toimintakyky, ravitsemustila, tarvittavat tukitoimet, esim. apuvälineiden tai loukkailussa avustaminen. Asiakkaan vointia tarkkaillaan ja seurataan hoitotyön yhteydessä. Työntekijät seuraavat asiakkaiden ravitsemustilaa ja ohjaavat tarvittaessa tottumuksia terveellisempään suuntaan asiakkaan itsemääräämisoikeus huomioiden. Päivätoimintaan sisältyy aamupala, lounas ja iltapäiväkahvi tai välipala. Lounas tilataan yhteistyö ravintolasta tai riippuen asiakkaiden ruokatoiveista ja teemoista, voidaan ruoka tehdä myös omassa keittiössä ja kesällä grillattuna ulkona. Ateriat on huomioitu soveltuvan ikääntyneille ja niissä on otettu huomioon ikääntyneiden ravitsemuksesta annetut suositukset. Laadimme ruokalistan, joka on monipuolinen ja vaihteleva. Laadimme noin neljä viikon ruokalistan, jonka suunnitellussa osallistetaan asiakkaita.

Palvelun toimintaympäristö/SihaCaren toimitilat

Toimipisteemme sijaitsee Pihlajamäessä rauhallisella asuinalueella upean luontoalueen läheisyydessä. Päivätoiminnalla on käytössä kotoisa, päivätoiminnan käyttöön soveltuva avara iso tila. Tiloihin kuuluvat mm. reilun 100 m2 kokoinen avara olohuone / kokoontumistila, n. 10 m2 kokoinen oma avoin keittiö sekä n. 60 m2 kokoinen erillinen asiakastila. Tilat soveltuvat kerrallaan noin 16 hengelle järjestettävään päivätoimintaan. Tiloja on jaettu osioihin, jotka mahdollistavat ryhmätoiminnan lisäksi myös toiminnan eriyttämisen pienempiin toimintoihin ja lepoon. Oma keittiö, joka mahdollistaa mm. kokkaushetket asiakkaiden kanssa. Tiloista löytyy kaksi erillistä wc:tä, jotka molemmat soveltuvat vanhusten käyttöön apuvälineineen. Toinen wc on pinta-alaltaan suurempi (5m2) ja täysin inva-varusteltu.
Alueella on erinomaiset ulkoilumahdollisuudet, asiakkaan yleiskunnon ja sään salliessa ulkoilun.

Tilat ovat viihtyisät, turvalliset ja esteettömät. Ne mahdollistavat sekä ohjatun liikunnan järjestämisen että liikkumisen esimerkiksi rollaattorilla tai pyörätuolilla sekä sisällä tiloissa että sisään tultaessa. Esteetön kulku ulos mahdollistaa myös erinomaisesti siirtymät ulkoiluun. Lisäksi oma suuri suojaisa terassi mahdollistaa ulkoilun ja ulkoilmasta nauttimisen myös asiakkaille, jotka eivät kykene pidempiin ulkolenkkeihin. Terassi alue mahdollistaa myös yhteiset kahvi- ja grillaushetket raikkaassa ulkoilmassa.

Kalusteet

Tilassa käytössä olevissa kalusteissa on huomioitu asiakkaiden turvallisuus ja ergonomia. Kalusteiden kuntoa tarkkaillaan jatkuvasti ja rikkoutuneet kalusteet

©SihaCare Oy

Docusign Envelope ID: 3404F43B-A908-4F21-B7D7-56CDCA5CF20C

poistetaan käytöstä tai korjataan välittömästi. Käytössä on tarpeen mukaan toimintaa tukevia kuntoutus- ja apuvälineitä.

Tilojen turvallisuus
Toimitiloissa on laaja paloturvallisuusviranomaisen vuonna 2024 hyväksymä turvallisuus- ja pelastussuunnitelma, joka löytyy erillisestä kansiosta. Suunnitelma sisältää muun muassa ohjeet onnettomuus- ja kriisitilanteiden ennakointiin sekä toimintaohjeisiin ja hätäensiapuohjeistukset. Näiden lisäksi suunnitelmasta löytyy laajat tilannekohtaiset kriisitoimintaohjeet riskianalyyseineen. Turvallisuus- ja pelastussuunnitelma toimii osana työntekijän perehdytystä ja kaikki työntekijät allekirjoittavat sen ja erillisen perehdytysohjeen läpikäydyksi työsopimuksen allekirjoittamisen yhteydessä.

SihaCaren erityisyys palvelujen tuotannossa
Yrityksemme vahvuus on kulttuurisensitiivisyyden ja monikulttuurisuuden ammatillisen työotteen tuntemus sekä laaja kieli tarjonta. Pystymme tarjoamaan asiakaspalveluita eri kielillä kuten, suomeksi, englanniksi, venäjäksi, ukrainaksi, arabiaksi, somaliksi, ranskaksi ja dariksi. Meiltä löytyy laaja eri kielten osaaminen niin toimiston työntekijöiden keskuudesta kuin kentällä työskentelevien hoitajiemme keskuudesta. Kykenemme palvelemaan asiakkaitamme tarpeen mukaan myös laajemmalla kielivalikoimalla. SihaCare pyrkii ottamaan huomioon asiakastilanteissa asiakkaan kulttuurisen tausta ja sen erikoisuudet.

Syrjinnästä vapaa alue
SihaCare on syrjinnästä vapaa alue. SihaCare on mukana Oikeusministeriön Syrjinnästä vapaa -alue kampanjassa. Syrjinnästä vapaaksi alueeksi julistautuminen merkitsee syrjinnän vastustamista, siihen puuttumista ja kaikkien ihmisten yhdenvertaisuuden tunnustamista.
https://yhdenvertaisuus.fi/syrjinnasta-vapaa-alue
SihaCaren yhdenvertaisuus- ja tasa-arvosuunnitelmaan on nitoutettu sekä yrityksen arvot että kampanjan suuntaviivat.
Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvosuunnitelma päivitetään tarvittaessa vuosittain yhteistyössä työntekijöiden edustajan kanssa.

2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako

Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään ja täydennetään tarvittaessa. Menettelyohjeisiin ja vastuuhenkilöihin tulleet muutokset kirjataan välittömästi.

©SihaCare Oy

Docusign Envelope ID: 3404F43B-A908-4F21-B7D7-56CDCA5CF20C

Omavalvontasuunnitelma vahvistetaan vuosittain, vaikka muutoksia ei vuoden aikana olisi tehty. Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa SihaCare Oy toimitusjohtaja.

Omavalvonnan suunnittelusta, toiminnasta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:

Yrityksen toimitusjohtaja

Nura Hassan

nura.hassan@sihacare.fi

Omavalvonnasta päävastuussa on SihaCare Oy:n toimitusjohtaja. Omavalvonta on lisäksi jaettu eri osa-alueisiin. Jokaisella alla mainitulla osa-alueella on oma vastuuhenkilö, joka vastaa oman osa-alueensa toteuttamisesta ja seurannasta.

- Laadunhallinta
- Turvallisuussuunnitelma
- Paloturvallisuus
- Ensiapu-/lääkekaappi
- Työturvallisuus
- Lääkehoitosuunnitelma
- Tietoturvasuunnitelma
- Jatkuvuudenhallintasuunnitelma
- Perehdyttämissuunnitelma
- Hygieniasuunnitelma
- Asiakasrekisteriote

SihaCare Oy:llä on käytössä perehdyttämiskansio, josta löytyy tarvittavat materiaalit uuden henkilöstön, harjoittelijoiden, opiskelijoiden perehdyttämiseen ja omavalvontasuunnitelman. Perehdyttämiskansio löytyy erillisestä kansiosta toimistosta. Perehdyttämiskansio sisältää tietoa SihaCare Oy toiminta-ajatuksesta, arvoista ja toimintaperiaatteista, henkilöstön toimenkuvista ammattiryhmittäin sekä työvuorojen mukaan sekä vaitiolovelvollisuudesta (erillisellä lomakkeella). Kansiosta löytyy vuotuinen omavalvontasuunnitelma, lääkehoitosuunnitelma sekä toimintasuunnitelma kullekin vuodelle.

Jokainen työntekijä saa henkilökohtaisen perehdyttämisen ja nimetyn/-tyt tukihenkilön/-löt perehdyttämisajalleen. Perehdyttämisaikana käydään läpi perehdyttävän henkilön kanssa omavalvontasuunnitelmaa. Työntekijän koko työsuhteen ajan hallintohenkilöstö on heidän tukenaan ja ohjeistamassa omavalvontasuunnitelmaa koskevien rajapintojen seurannassa.

©SihaCare Oy

Docusign Envelope ID: 3404F43B-A908-4F21-B7D7-56CDCA5CF20C

Toimistohenkilökunta ja palveluun osallistuva henkilöstö käy omavalvontasuunnitelma ja sen muutokset läpi vuosittain yhteisessä viikkokokouksessa vuoden alussa viimeisimmän vuosittaisen päivityksen jälkeen. Tässä yhteydessä henkilökunta pääsee myös vaikuttamaan omavalvontasuunnitelmaan ennen uuden omavalvontasuunnitelman hyväksyntää ja julkaisua. Viikkokokouksessa käydään myös läpi omavalvontasuunnitelmaan kuuluvia teemoja niiden esiintyessä ja tarvittavat toimenpiteet otetaan käyttöön yhteisesti. Omavalvontasuunnitelman toteutumisesta vastaa Toimitusjohtaja ja hän seuraa toteutumista tarkkailemalla yrityksen toimintaa ja pitämällä pistokokeita henkilöstölle.

Omavalvontasuunnitelma on saatavilla sähköisesti SihaCaren omilla nettisivuilla sekä paperisena keskeisellä näkyvällä paikalla SihaCaren toimipisteellä.

Omavalvontasuunnitelman päivityksestä vastaa sen vastuuhenkilö. Omavalvontasuunnitelman päivitykset tehdään vuosittain 31.3. mennessä vastuuhenkilön toimesta tai hänen antamanaan työtehtävänä eteenpäin, jättäen vastuuhenkilölle muokkaus mahdollisuuden dokumenttiin sekä hyväksynnän. Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään neljän kuukauden välein.

Omavalvontasuunnitelman aiemmat versiot säilytetään sähköisessä arkistossa.

3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat

3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen

SihaCaren asiakkaiden palveluihin pääsy varmistetaan turvallisuus- ja pelastussuunnitelman sekä jatkuvuussuunnitelman toimenpiteiden kautta.

SihaCare Oy:n johtoryhmä arvioi vuosittain mahdolliset vaarat ja riskitekijät sekä huolehtii tarvittavista toimenpiteistä ja muutoksista.

Työvuorot pyritään laatimaan niin, etteivät ne kuormita työntekijöitä. Lomatoiveita huomioidaan ja niitä toteutetaan parhaimmalla mahdollisella tavalla, kuitenkin niin, ettei siitä koidu miehitysvajetta, ja toiminnan jatkuvuus sekä asiakkaiden hyvinvointi eivät kärsi loma-ajankohdista. Harjoittelijoita ja opiskelijoita ei jätetä yksin hoitotilanteisiin.

Työntekijät ilmoittavat havaitsemistaan vaara- tai riskitekijöistä sekä haittatapahtumista palvelun tuottajan johdolle, joka ryhtyy tarvittaviin toimenpiteisiin laatupoikkeamien korjaamiseksi toimintayksikössä. Haitta- ja vaaratapahtumista tehdään myös aina haitta- tai vaaratapahtuma ilmoitus asiakkaan tietoihin. Toiminnan turvallisuutta edesauttaa se, että henkilökunnalla on hyvä ammatillinen osaaminen ja se tuntee yhteiset toimintaohjeet ja sovitut

©SihaCare Oy

Docusign Envelope ID: 3404F43B-A908-4F21-B7D7-56CDCA5CF20C

toimintakäytännöt. Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän huoltajansa/edunvalvojansa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuden liittyviä mahdollisia epäkohtia. Toimintaa kehitettään aktiivisesti esiin tulleiden huomioiden pohjalta.

Turvallisuussuunnitelmasta löytyvät tarkat ohjeet asiakkaan kanssa ulkoiluun ja retkiin liittyen sekä ohjeistus mahdollisiin vaaratilanteisiin. Hoitotilanteen aikana sattuneesta tapaturmasta tehdään aina tapaturmaselvitys sekä ilmoitetaan huoltajalle/edunvalvojalle mikäli asiakkaalla on tällainen.

Haittatapahtuman, läheltä piti tilanteen tai vaaratilanteen jälkeen suoritetaan aina henkilökunnan kesken jälkiarviointi, jossa selvitetään mm. häiriötilanteen syy, vakavuus ja toiminta. Jälkiarvioinnissa tulee myös selvitä, miten tilanne on päättynyt ja millaisiin toimenpiteisiin ryhdytään vastaavan tilanteen ehkäisemiseksi. Häiriötilanteesta ja läheltä-piti-tilanteiden toimenpiteistä ilmoitetaan aina asiakkaalle/ hänen huoltajalleen. Haittatapahtumasta tai vaaratilanteesta tiedottamisen pääperiaatteina ovat nopeus, luotettavuus ja vuorovaikutteisuus. Tiedonkulku tulee tapahtua nopeasti ja sen tulee olla suunniteltua, miten toimitaan tiedottamisessa ja ketä kaikkia tiedottaminen koskee, asiakkaat, huoltajat ja tarvittaessa viranomaiset. Tiedottamisessa annettujen asioiden tulee olla selkeitä, riittävän tarkkoja ja luotettavia. Laatupoikkeamien, läheltä-piti- tilanteiden ja haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, jolla pyritään estämään tilanteiden toistumiseen jatkossa.

Tavoitteena on, että yksikössä tunnistettaan oleelliset riskit, keinot niiden ehkäisyyn, toimenpiteet riskin toteutuessa ja kehittämistoimenpiteet. Ohjeistus löytyy turvallisuus- ja pelastussuunnitelmasta, kansio löytyy toimistosta sekä sähköisestä arkistosta.

Riski	**ennakointi**	**toimenpiteet**
Asiakkaiden väliset ristiriidat	Yhteisen pelisäännöt, johon päivätoiminnan asiakkaat ovat päässeet vaikuttamaan	Henkilökunta toimii välien selvittäjänä ja yhteisten pelisääntöjen kertaajana ja asettajana. Omaisten informoiminen. Haitta ilmoitus.
Asiakkaan lääkkeen putoaminen lattialle	Lääkkeitä käsitellään varoen.	Vastaava sairaanhoitaja tarkistaa lääkelistasta lääkkeen ja vielä erikseen Pharmacafennica.fi sivustolta lääkkeen ja sen tiedot. Tieto lääkkeen antamatta jäämisestä informoidaan eteenpäin asiakkaan kotihoitoon. Haitta- tai vaaratapahtuma ilmoitus tehdään asiakkaan tietoihin.

©SihaCare Oy

Docusign Envelope ID: 3404F43B-A908-4F21-B7D7-56CDCA5CF20C

Kaatuminen	asiakkaat ohjattu käyttämään sisäkenkiä. Tiloissa esteetön kulku. Tarvittavat apuvälineet saatavilla.	Sairaanhoitaja tutkii mahdolliset ulkoiset vammat/murtumaepäilyn. Mitataan vitaalit. Mikäli ei havaita mitään vammoja ym. niin arvioidaan asiakkaan liikkumista ja toimintakykyä tapaamisen jälkeen. informoidaan omaista. Tehdään Haitta-/vaaratapahtuma merkintä. Mikäli havaitaan päässä jotain esim. kuhmu niin soitetaan 112 sekä selvitetään, onko asiakkaalla antikoagulanttilääkitystä. Mahdollisen määräyksen commootio seurannasta tekee aina lääkäri. Ei anneta mitään lääkkeitä ilman, että tiedetään asiakkaan lääkelista ja ilman lääkärin konsultaatiota. Kivunhoidossa käytämme tarvittaessa lääkkeettömiä menetelmiä. Toimitiloissa käytössä jää/kylmäpusseja tarvittaessa. Mikäli asiakkaalla on oma särkylääke mukana ja tätä tarvitsee, se voidaan antaa.
Asiakkaan sairastuminen	Tilat ovat ja ne pidetään puhtaina ja hygieenisinä.	Toimenpiteet riippuvat tilanteesta ja sairaudesta. Esimerkiksi huonovointisuuden, muttei sekavuuden takia voidaan pyytää taksi tulemaan aiemmin. Asiakkaalta tarkistetaan vitaalit. Tapahtumasta informoidaan omaista ja kotihoitoa. Kotihoito voi jatkaa seurantaa informoinnin seurauksena. Mikäli sairastuminen on vakava, soitetaan 112 ja edetään annettujen ohjeiden mukaan.
Asiakkaan loukkaantuminen aktiviteetissa	Toiminta on suunniteltu vähäisen riskin toiminnaksi ja toimintavälineet ovat toimintaan sopivia	Toimenpiteet riippuvat tapahtuneesta loukkaantumisesta. Esimerkiksi mikäli pehmeä pallo osuu kasvoihin aktiviteetissa, on ensiapuvälineet helposti saatavilla, sisältäen kylmäpussit.
Asiakkaan karkaaminen	Asiakkaalla saattaa olla muistisairaus,	Asiakkaan karatessa työntekijä etsii toimitilat ja toimitilojen lähialueen.

©SihaCare Oy

Docusign Envelope ID: 3404F43B-A908-4F21-B7D7-56CDCA5CF20C

	jonka vuoksi hän saattaa ”karata”. Tämän välttämiseksi ulko-ovet pidetään lukossa ja työntekijät ovat asiakkaiden läheisyydessä.	Mikäli asiakasta ei löydy otetaan yhteys hätäkeskukseen soittamalla 112 ja ilmoitetaan ikääntyneen ihmisen katoamisesta.

Kaikissa riskitilanteissa ammattilainen eli sairaan- tai terveydenhoitaja arvioi tilanteen ja päättää tarvittavat jatkotoimenpiteet.

Kotihoidolle tiedotetaan kaikista haitta- ja vaaratilanteista sekä otetaan yhteys omaiseen. Haitta- tai vaaratapahtuma myös kirjataan aina.

3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen

3.2.1 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

SihaCare toimii tiiviissä yhteistyössä asiakkaiden asioista eri hyvinvointialueiden kanssa. SihaCarella on käytössä Myneva.Hilkka asiakastietojärjestelmä, johon on päivitetty ja päivitetään kaikki asiakkaita koskevat tiedot, joita palvelun toteuttamiseen tarvitaan, tai joka on hyödyksi siinä. Asiakkaita koskevissa tiedoissa on myös mahdolliset yhteyshenkilöt kolmansiin osapuoliin. SihaCare on ja tulee olemaan myös jatkossa pienellä kynnyksellä yhteydessä asiakkaiden hoitoa koskeviin kolmansiin osapuoliin.

Palvelun päättyessä SihaCare siirtää asiakasta koskevat tietonsa mukaan lukien asiakkaantiedot ja asiakaskirjaukset hyvinvointialuetta tai asiakasta edustavalle taholle. Kanta siirtymisen alkaessa tietojen siirto tullaan arvioimaan uudelleen yhteistyökumppaneiden kanssa.

SihaCare tekee tällä hetkellä yhteistyötä eri hyvinvointialueiden edustajien kanssa sekä ostopalvelun että palveluseteli hankinnan kautta. SihaCaren yhteistyökumppanit sijaitsevat Uudenmaan alueella.

3.2.2 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

SihaCarella on jatkuvuussuunnitelma, joka sisältää valmius- ja jatkuvuudenhallinnan näkökulmat.

Vastaavan henkilön yhteystiedot:

Nura Hassan

©SihaCare Oy

Docusign Envelope ID: 3404F43B-A908-4F21-B7D7-56CDCA5CF20C

Toimitusjohtaja

0406633950

nura.hassan@sihacare.fi

Toimitusjohtajan sijaisena toimii Palvelupäällikkö/-vastaava.

Jatkuvuussuunnitelmassa on tehty suunnitelma yrityksen mahdollisesti kohtaamiin erityistilanteiden ja niiden toimenpiteiden varalle. Jatkuvuussuunnitelma on suunnitelma siihen, miten SihaCaren toiminta pystyy jatkumaan huolimatta olosuhteista. Tarkempaa tietoa SihaCaren jatkuvuussuunnitelman sisällöstä löytyy jatkuvuussuunnitelmasta.

3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen

3.3.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

Riskienhallinnasta SihaCaren toiminnassa vastaa Toimitusjohtaja Nura Hassan. Toimitusjohtaja vastaa toiminnan laadullisista vaatimuksista ja niiden toteuttamisesta. Laadulliset vaatimukset käydään läpi työntekijän aloittaessa sekä vuosittain kehityskeskusteluissa.

Päivätoiminnan palveluille on laadittu oma toimintasuunnitelma, jossa on avattu toiminnan laatuvaatimukset ja niiden toteutumisen seuranta ja keinot. Toimimme näiden sekä sopimuksissa mainittujen laatuvaatimusten ja seurannan mukaisesti sekä kunkin palvelun erityislainsäädäntöjen, esim. erityislaki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista, lastensuojelulaki ja vammaislaki.

Asiakasturvallisuus (ja potilasturvallisuus) varmistetaan mm. perehdyttämällä kaikki työntekijät sekä työnsisältöön, asiakkaan erityishuomioihin, palvelun sisältöön, tilauksen sisältöön sekä SihaCare Oy:n Turvallisuus- ja pelastussuunnitelmaan. Työntekijät tekevät käyntikirjaukset jokaisen käynnin jälkeen ja ne tarkastetaan viikoittain. Työntekijät ovat velvollisia ilmoittamaan poikkeamista välittömästi SihaCaren päivystysnumeroon. Poikkeamia seurataan jatkuvalla yhteydenpidolla sekä asiakkaisiin että työntekijöihin.

Asiakkaat käyttävät julkista terveyspalveluja, pitkäaikaissairauksien tutkimukset, kontrollit, lääkäri ajanvaraukset ohjataan oman kaupungin terveyspalveluihin esim. oma terveysasema. Viikonloppuisin ja pyhinä ohjataan päivystykseen.

©SihaCare Oy

Docusign Envelope ID: 3404F43B-A908-4F21-B7D7-56CDCA5CF20C

Asiakkaan äkillisesti sairastuessa on otettava välittömästi yhteyttä hänen yhteyshenkilöönsä/omaisiin. Sairastunutta ei saa jättää yksin. Kiireellisissä tai henkeä uhkaavissa tapauksissa tilataan ambulanssi hätänumerosta 112 hätänumeron kautta saa apua kaikissa kiireellisissä hätätilanteissa.

Asiakkaan lähtiessä sairaalaan, annettaan ambulanssihenkilökunnalle asiakkaan hoidon koskevat tiedot ja uusin lääkelista, mikäli se on saatavilla.

Päivätoiminnan ja kotisairaanhoidon yksiköissä on yhteistyölääkäri, jonka tarvittaessa voi konsultoida asiakkaan koskevaan hoitoon.

Kotisairaanhoidossa mahdollistamme asiakkaille saattohoitoa, noudattaen STM:n suositus palliatiivisen hoidon palveluiden tuottamista ja niiden laadun parantamiseen.

Monisairaiden asiakkaiden päivittäisen hoitotyön toteutumisen turvaamiseen vuoksi, yksikössä varmistetaan henkilöstön osaamista, lisää koulutuksilla. Työssä tärkeä myös henkilöstön monikielisyys ja kulttuurilähtöisen hoitotyön tunteminen.

Teemme yhteistyötä asiakkaan hoidon ja palvelun liittyvissä asioissa asiakkaan suostumuksella häneen oman kunnan terveys- ja sosiaalipalvelun tahon kanssa.

3.3.2 Toimitilat ja välineet

Toiminta tapahtuu SihaCaren toimitiloissa. Yrityksellä on omat toimitilat, joita käytetään päivätoiminnan tiloina, toimistona, kokoustiloina sekä työntekijöiden työ/taukotilana. Toimistossa on erillinen lukollinen huone (, jossa lukollinen kaappi), joka toimii arkistohuoneena, jossa säilytettään asiakkaiden asiakirjat.

SihaCare Oy:n kaikissa sähkölaitteissa on asianmukaiset käyttöohjeet ja niiden kunto tarkistetaan säännöllisesti. Rikkoutuneet sähkölaitteet poistetaan käytöstä tai korjataan välittömästi. Sammuttimien, palovaroittimien ja hätäpoistumisvalojen kunto tarkistetaan säännöllisesti.

SihaCare Oy:n kaikissa sähkölaitteissa on asianmukaiset käyttöohjeet ja niiden kunto tarkistetaan säännöllisesti. Rikkinäiset sähkölaitteet poistetaan käytöstä tai korjataan välittömästi. Sammuttimien, palovaroittimien ja hätäpoistumistievalojen kunto tarkistetaan säännöllisesti.

SihaCaren käyttämissä kalusteissa on huomioitu henkilökunnan hyvä työskentelyasento ja ergonomia. Päivätoiminnan tiloissa käytössä olevissa kalusteissa on huomioitu asiakkaiden turvallisuus ja ergonomia. Käytössä on tarpeen mukaan toimintaa tukevia kuntoutus- ja apuvälineitä. Kalusteiden kuntoa

©SihaCare Oy

Docusign Envelope ID: 3404F43B-A908-4F21-B7D7-56CDCA5CF20C

tarkkaillaan jatkuvasti ja rikkoutuneet kalusteet poistetaan käytöstä tai korjataan välittömästi.

Pesuaineita ja muita mahdollisesti terveydelle haitallisia tarvikkeita (lamput, paristot yms.) siivousvälinekomerossa. Tilojen siivouksessa käytetään mahdollisimman ympäristöystävällisiä tuotteita, yleisissä tiloissa käytetään desinfiointiaineita.

Ensiaputarvikkeet sijaitsevat ensiapukaapissa/ ensiapulaukussa.

Vaahtosammuttimet sijaitsevat päivätoiminnan tilojen välittömässä läheisyydessä asiakastilassa sekä itse päivätoiminnan päätilassa.

Sisäilman lämpö on säädetty ilmanvaihtojärjestelmästä suositeltavalle tasolle. Ilmanvaihto on mitoitettu oikealle ihmismäärälle tiloissa.

SihaCare on läpäissyt viranomaisten tarkastukset kiinteistölle. SihaCare omistaa kiinteistönsä.

Tietosuojan toteutumiseen toimitiloissa on käsitelty tarkemmin tietoturvasuunnitelmassa. Tietosuojan toteutumisessa toimitiloissa on kuitenkin otettu huomioon mm. näytönsäästäjät, käyttöoikeudet, tilojen rajaaminen.

SihaCarella on käytössään huoltoyhtiö toimitiloilleen. Huolto on ensisijainen kontakti kaikissa kiinteistön ylläpidossa, huollossa ja puutteissa. Huoltoon yhteydessä tulee olemaan Palvelupäällikkö.

3.3.3 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Kaikkia asiakastietoja koskee salassapito- ja vaitiolovelvollisuus.

Asiakastietojen tietosuojasta vastaa SihaCare Oy:n tietosuojavastaava, jonka vastuulla on myös henkilöstön ohjeistaminen asiakastietojen lainmukaiseen käsittelyyn.

Tietosuojavastaavan yhteystiedot:

Saara Jokela
Palvelu- ja Tuotevastaava sekä Sopimusasiantuntija
saara.jokela@sihacare.fi
0503216631

Tietosuojavastaava ja SihaCare kokonaisuutena seuraa viimeisimpiä EU:n ja tietosuojalain vaatimuksia. Tietoturvasuunnitelmaa päivitetään uusien vaatimusten esiintyessä sekä vuosittain.

©SihaCare Oy

Docusign Envelope ID: 3404F43B-A908-4F21-B7D7-56CDCA5CF20C

Arkistointi tapahtuu yksikön käytössä olevaan sähköiseen Hilkka potilastietojärjestelmään. Paperinen arkistointi tapahtuu arkistointisuunnitelman mukaan. Asiakirjat säilytetään lukollisessa arkistokaapissa, joka on lukollisen huoneen takana.

Asiakastiedot kirjataan ja säilytetään asiakastietojärjestelmä Myneva.Hilkassa. Hilkassa tiedot arkistoidaan, kun asiakkaalla ei ole aktiivista asiakkuutta ja säilytetään lain säätämän ajan.
Hilkassa eri työntekijäryhmille on säädetty omat käyttörajoitukset, muihin kuin säädettyihin tietoihin ei tietyllä työntekijäroolilla ole pääsyä.

Asiakastietojärjestelmän käytöstä on ohjeistettu ja käyttöohjeet tehty työntekijöitä ja asiakkaiden tietosuojaa varten. Esimiehellä on pääsy tarkistamaan järjestelmän käyttölokia, jota tarkastetaan tarvittaessa.

Tietosuojarekisteriin kirjataan asiakkaan koskevia tietoja, kuten hoitosopimus, alkukeskustelu, hoitosuunnitelma, lomakkeet yms. Palvelusta vastaavahenkilö huolehtii, että henkilöstöllä on tieto missä rekisteriselosteet ovat nähtävillä ja antaa rekisteröidyn (tai omaisen tai holhoojan) pyynnöstä tarkempia tietoja rekisterinpidosta sekä rekisteröidyn oikeudesta saada tarkastaa ja oikaista itseään koskevia tietoja.

Mikäli asiakas pyytää omien tietojensa tarkastelua hänelle annetaan pääsy omiin tietoihin, hänelle lähetetään sähköinen raportti suojatun sähköpostin kautta tai omia tietoja pääsee tarkastamaan SihaCaren toimipisteessä asiakkaan henkilöllisyyden varmistaminen jälkeen. Viranomaisen, yhteistyötahon ja muiden ulkopuolisten tahojen pyynnöt käsitellään ja varmistetaan päteviksi, jonka jälkeen heille toimitetaan suojatun sähköpostin kautta sähköinen raportti asiakkaiden tiedoista.

SihaCaren omissa sopimuksissa on käsitelty asiakkaiden tietosuoja, josta asiakkaille jää toinen kappale. Sopimuksissa on tietosuojan osalta käsitelty tietosuojaperiaatteet, oikeudet, yleinen tieto, tietosuojavastaavan tiedot sekä tiedot tietoturvaloukkauksista ja niiden ilmoitusvelvollisuuksista. SihaCaren allekirjoittamissa sopimuksissa ulkopuolisen tilaajan kanssa noudatetaan yleisten tietosuojavaatimusten lisäksi allekirjoitetun sopimuksen vaatimuksia.

SihaCaren perehdytysoppaassa on käsitelty tietosuojavaatimukset työntekijöiden osalta ja näitä päivitetään vuosittain, havaittujen tarpeiden mukaisesti sekä yleisissä muutoksissa.

©SihaCare Oy

Docusign Envelope ID: 3404F43B-A908-4F21-B7D7-56CDCA5CF20C

3.3.4 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Kuvaa:

SihaCare käyttää asiakastietojärjestelminään Valviran tietojärjestelmärekisteristä (Astori:sta) löytyvää asiakastietojärjestelmää. SihaCare käyttää tällä hetkellä Myneva.Hilkka asiakastietojärjestelmää.

Henkilöstö koulutetaan perehdytysvaiheessa jo Hilkan käyttöön, toimivuuteen ja rajoituksiin. SihaCaren esimies voi tarvittaessa tarkastella tapahtumakohtaisesti käyttölokista epäselvyyksiä Hilkan käytön suhteen. Hilkkaan on tehty tarkat käyttöoikeusrajoitukset eri työntekijäryhmille, heidän työnkuvaansa sopiviksi.

SihaCarella on olemassa oleva tietoturvasuunnitelma, jota päivitetään kerran vuodessa vuoden alussa ennen 31.3. päivää. Tietoturvasuunnitelmaa päivitetään myös tarpeen mukaan, mikäli epäselvyyksiä esiintyy tai muutoksia tapahtuu vuoden aikana. Tietoturvavastaava Saara Jokela vastaa tietoturvasuunnitelman päivityksistä ja Toimitusjohtaja Nura Hassan hyväksyy päivitykset.

Asiakastietolain 90§:n mukaisesta tietojärjestelmän vaatimusten poikkeamasta ilmoitetaan https://turvaviesti.valvira.fi/forms.cgi. Tarkemmat ohjeet löytyvät: https://valvira.fi/sosiaali-ja-terveydenhuolto/merkittava-poikkeama. Tietoturva poikkeamasta tietojärjestelmässä tulee ilmoittaa myös Liikenne- ja viestintävirastolla (Traficom) täältä: https://www.kyberturvallisuuskeskus.fi/fi/ilmoita. Tietojärjestelmän tietoturva epäilyistä on ohjeistus olla yhteydessä SihaCaren sisällä Tietosuojavastaavalle, joka tarkastaa epäilykset ja tekee niistä tarpeen mukaan ilmoitukset eteenpäin ja on yhteydessä tietojärjestelmän tuottajaan virheiden korjaamiseksi. SihaCaren ulkoisen IT-tuen kanssa mietitään keinot tietoturvan toteutumiseen virheen korjauksen ajaksi.

SihaCaren tiloissa toimii kameravalvonta, josta on ilmoitettu isoin, värikkäin kyltein talon ulkopuolelle sekä sisäpuolella. Nauhoittava kameravalvonta tarkistetaan ainoastaan tilanteissa, joissa esim. rikoksen epäillään aiheutuneen.

SihaCare käyttää ulkopuolista IT-yritystä käytetyn teknologian tietoturvallisuuteen liittyvissä kysymyksissä.

Henkilöstöä opastetaan tietoturvallisiin toimintatapoihin perehdytyksessä, tätä vahvistetaan pakottamalla tietojärjestelmissä tietoturvan toteutumisen tapoja, esim. kaksivaiheinen tunnistautuminen, salasanojen vaihdon pakottaminen säännöllisin aikavälein. Tietosuojavastaava pitää vuoden mittaan muistutuksia tietoturva asioista viikkokokouksissa. Henkilöstöllä on pääsy myös

©SihaCare Oy

Docusign Envelope ID: 3404F43B-A908-4F21-B7D7-56CDCA5CF20C

tietoturvasuunnitelmaan, jossa on erikseen kohta työntekijöiden suorittamiin toimiin. Tämä osa tietoturvasuunnitelmasta on otettu erikseen osaksi perehdytyskoulutusta sekä perehdytysopasta.

SihaCare on tarkistanut sopimuksensa ja niiden toimituslupaukset, näiden kerättyjen tietojen perusteella SihaCare on todennut, että SihaCaren käyttämät tietojärjestelmät ovat tarvittavalla tasolla vikatilanteiden ja huoltotoimenpiteiden varalle. Tarkempaa tietoa tästä löytyy Tietoturvasuunnitelmasta.

SihaCaren asiakkaat eivät käytä SihaCaren järjestämää teknologiaa.

3.3.5 Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniakäytännöt

SihaCaren yksikössä noudatetaan valtakunnallisia hygieniakäytäntöihin liittyviä säädöksiä, suosituksia ja ohjeista.

Hygieniasta huolehtiminen on jokapäiväisessä toiminnassa erittäin tärkeää. Koska taudinaiheuttajia on aina liikkeellä ja useimmissa infektiotaudeissa tartuttavuus on suurta jo ennen oireiden puhkeamista, on tärkeää, että hygieniaohjeita noudatetaan aina. Epidemioiden yhteydessä hygieniaan pitää erityisesti kiinnittää huomiota. Päivätoiminnassa hygienia muodostuu mm. käsihygieniasta, vessahygieniasta, keittiöhygieniasta, elintarvikehygieniasta sekä tilojen siivouksesta ja tarvittaessa desinfioinnista.

Käsihygieniaa ja tilojen desinfiointia tehostetaan tarvittaessa esim. tartuntatautien ilmetessä.

Hygieniaa ylläpidetään toimitilassa sekä asiakkaan hoitotilanteissa:

- Käyttämällä kertakäyttöisiä käsipapereita
- Vessassa on kertakäyttöhanskat eritteiden käsittelyä varten
- WC-tilojen päivittäisellä desinfioinnilla ja siivouksella
- Astioiden puhtaudella (oma keittiö, jossa astiapesukone)

Hygieniakäytännöt epidemiantilanteessa tulee korostaa. Esimerkiksi: pisaratartuntana tarttuvien hengitystieinfektioiden, kuten Koronaviruksen aikana, pitää erityisesti kiinnittää huomiota käsi ja hengityshygieniaan. Sisätilojen siivouksessa pitää erityisesti kiinnittää huomiota epidemiatilanteessa, koska on mahdollista, että virus tarttuu myös kosketuksen kautta. Virukset eivät säily pitkiä aikoja ilmassa tai pinnoilla vaihtelevissa lämpötiloissa.

Yksikössä panostamme henkilöstön käsihygieniaan ja noudatamme ajankohtaisia maskisuosituksia, sekä THL :n asettamia ohjeita ja ohjeistuksia.

Päivätoiminnan tilat siivotaan päivittäin. Pintoja pyyhitään lisäksi aina tarpeen mukaan päivän aikana.

©SihaCare Oy

Docusign Envelope ID: 3404F43B-A908-4F21-B7D7-56CDCA5CF20C

Päivätoiminnan ohjaajilla on hygieniapassi. He tarjoilevat asiakkaille aamupalan sekä iltapäiväkahvin /välipalan. Aamupalatarvikkeiden sekä välipalatarvikkeiden hankinta tehdään lähikaupasta ja kylmäketjun katkeamattomuus turvataan esimerkiksi kylmäpatruunoiden avulla kuljetuksen ajaksi. Tiloissa säilytettävät elintarvikkeet säilytetään hygieenisesti ja oikeissa lämpötiloissa. Ensin vanhentuvat tuotteet ovat hyllyissä edessä ja kaikkiin avattuihin tuotteisiin on merkitty avauspäivämäärä. Vanhentuvat tuotteet tarkastetaan päivittäin ja poistetaan. Kylmälaitteiden lämpötilaseurantaa tehdään aktiivisesti ja ne merkitään jääkaapin oveen kiinnitettyyn lämpötilaseurantalomakkeeseen. Elintarvikkeiden säilytystilat pidetään siistinä.

Päivätoimintaan ostetaan lounas tilauskeittiöltä, joka toimittaa lounaan päivätoiminnan tiloihin suoraan asiakkaille.

Siivousta suorittaessa käytämme desinfiointiaineita ja noudatamme siivousjärjestystä.

SihaCare saa tietää asiakkaiden infektioista heidän omalla ilmoituksellaan, työntekijät ilmoittavat myös, mikäli asiakkaalla huomataan tarttuva sairaus.

SihaCaren toimipisteellä on käsidesiä saatavilla heti ovista sisään tullessa aulassa, sekä eri huoneissa.

SihaCaren toimipisteessä hygieniayhdyshenkilönä, joka tukee infektiotorjunnan toteutumista, toimii vastaava sairaanhoitaja Nura Hassan. Vastaava sairaanhoitaja on vastuussa myös ajantasaisista infektioiden torjuntaohjeista, siitä tiedottamisesta sekä henkilöstön kouluttamisesta. Vastaava sairaanhoitaja seuraa hygieniaohjeiden toteutumista kvartaaleittain sekä mahdollisia epähuomioita huomatessaan. Vastaava sairaanhoitaja toimii myös yhteyshenkilönä henkilökunnan kysymyksissä.

SihaCaren toimitilojen puhdistuksessa noudatetaan siivoussuunnitelmaa/-opasta, johon siivooja perehdytetään.

Pesuaineita ja muita mahdollisesti terveydelle haitallisia tarvikkeita säilytetään (lamput, paristot yms.) siivousvälinekomerossa. Ensiaputarvikkeet sijaitsevat lukitussa ensiapukaapissa. SihaCarella on sopimus jätehuollon kanssa. Vaaralliset jätteet viedään ja hävitetään asianmukaisissa keräyspisteissä.

3.3.6 Lääkehoitosuunnitelma

SihaCaren lääkehoitosuunnitelman viimeisin versio on laadittu 26.3.2025. Päivityksen omavalvontasuunnitelman vastaava henkilö ja tarkastuksen teki erikoissairaanhoitaja Maryam Ratilainen-Elabbasy, maryam.ratilainen-elabbasy@sihacare.fi.
Lääkehoitosuunnitelman on hyväksynyt yhteistyölääkäri Mohamud Artan.

©SihaCare Oy

Docusign Envelope ID: 3404F43B-A908-4F21-B7D7-56CDCA5CF20C

Vastaava sairaanhoitaja Nura Hassan (nura.hassan@sihacare.fi, 0406633950) vastaava lääkehoitosuunnitelman toteutumisesta ja seurannasta. Lääkehoitosuunnitelmaa päivitetään vuosittain, vuoden alussa vastaavan henkilön toimesta. Päivityksen yhteydessä lääkehoitosuunnitelman seuranta myös toteutetaan.

Päivätoiminnan henkilökunnalla on valmiudet päivätoiminnan aikana tarvittavaan lääkehuoltoon. Yksikössä on myös riittävä määrä ammattihenkilöitä, joilla on voimassa oleva lääkelupa.

Turvallinen lääkehoito perustuu säännöllisesti seurattavaan ja päivitettävään lääkehoitosuunnitelmaan. Yksiköllä on STM:n Turvallinen lääkehoito – oppaan mukaan laadittu lääkehoitosuunnitelma.

Lääkehoidonsuunnitelmassa kuvataan tarkemmin lääkehoidon sisältöä ja toimintatapoja sekä mahdollisia riskejä ja niihin varautumista.

Yksikön johtaja, sairaanhoitaja ja yhteistyölääkäri vastaa lääkehoidonsuunnitelmasta ja turvallisen lääkehoidon toteutuminen. Lääkehoitoon peruskoulutukseltaan kouluttamaton henkilö voi osallistua luonnollista tietä annettavan ja ihon alle pistettävän lääkehoidon toteuttamiseen riittävän koulutuksen ja sen kautta saatavan luvan jälkeen. Koulutuksen antaa laillistettu terveydenhuollon ammattihenkilö ja kirjallisen luvan terveydenhuollon toiminnasta vastaava lääkäri. Myös terveydenhuollon ammattihenkilöiden tulee osallistua osaamisen varmentamiseen.

Työntekijöille järjestetään mahdollisuus ensiapukoulutukseen vuosittain. Ensiapukoulutuksiin osallistuminen merkitään koulutusrekisteriin. Yksiköissä lääkehoitoa toteuttavat lääkeluvalliset hoitajat.

Yksikössä on lukittava ensiapukaappi. Kaapissa säilytetään ensiapuvälineitä ja henkilökunnan omia särkylääkkeitä. Päivätoiminnan yksikössä on myös erillinen lukittava lääkekaappi päivätoiminnan asiakkaiden omille lääkkeille. Ensiapukaapille on oma vastuuhenkilö, joka huolehtii siitä, että kaapissa on tarvittava varustus.

Päivätoiminnalla on oma ensiapulaukku, jossa säilytetään ensiapuvälineitä. Lääkekaapissa ja ensiapulaukussa on myös toimitilan lähimmän sairaalan/ terveyskeskuksen puhelinnumerot selkeästi näkyvillä.

©SihaCare Oy

Docusign Envelope ID: 3404F43B-A908-4F21-B7D7-56CDCA5CF20C

3.3.7 Lääkinnälliset laitteet

SihaCaren Päivätoiminnan palveluissa ei käytetä lääkinnällisiä laitteita.

3.4 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen

Päivätoiminnan vastuuhenkilö on vastuussa asiakkaista, henkilöstön riittävyydestä ja osaamisesta päivätoiminnan aikana. Uusia asiakkaita ei vastaanoteta, mikäli nähdään, ettei henkilöstö riitä tulevan asiakkaan palvelun toteuttamiseen. Henkilöstön määrä ja kelpoisuus on suhteutettu vaadittuihin työntekijä määriin ja pätevyyteen.

Päivätoiminnan henkilöstö koostuu vastuuhenkilöstä/lääkeluvallisesta sairaanhoitajasta, sairaanhoitajasta, sairaanhoitaja opiskelijasta, kahdesta lääkeluvallisesta lähihoitajasta sekä kahdesta avustajasta. Päivätoiminnan henkilöstöllä on kokemusta ikääntyneiden parissa työskentelystä, ryhmätoiminnanohjauksesta sekä järjestettävän ryhmän erityistarpeista. Ensisijaisesti, henkilökunta on aina asiakasryhmän erityistarpeiden tukemiseen sopeutuvaa esim. erityiskoulutuksellaan.
Paikalla päivätoiminnassa on aina minimissään 1 työntekijä 4 asiakasta kohden, palvelun määrittelemien vaatimusten mukaisesti eli 0,25 asiakasta/työntekijä.

Sijaisia käytetään vakihenkilöstön ollessa poissa, varahenkilöstöön päivätoiminnan osalta kuuluu lääkeluvallinen sairaanhoitaja, sairaanhoitaja sekä lääkeluvallinen lähihoitaja. Tarvittaessa varahenkilöstöä pystytään lainaamaan myös SihaCaren toisten palvelujen puolelta asianmukaiseen tehtävään. SihaCarella on laaja sijaisverkosto, johtuen myös kotiin vietävien palvelujen kuulumisesta palveluvalikoimaan.

Jokaisen työntekijän kanssa tehdään työsopimus ennen työsuhteen alkamista. Työsopimuksessa on erillinen kohta vaitiolovelvollisuudesta, joka käydään työntekijän kanssa läpi sopimusta tehtäessä. Perehdytyssuunnitelman läpikäymisellä työntekijä perehdytetään työpaikkaan, työtehtäväänsä ja yleisiin käytänteisiin.

Henkilöstövastaava/-koordinaattori laatii työvuorot, huomioiden työvuoroissa henkilöstön riittävyys suhteessa asiakasmäärään. Sijaisia käytetään pidempiaikaisissa sairauslomissa ja muissa poissaoloissa. Sijaisia valittaessa

©SihaCare Oy

Docusign Envelope ID: 3404F43B-A908-4F21-B7D7-56CDCA5CF20C

huomioidaan soveltuvuus kyseessä olevaan sijaisuuteen. Vuosilomat järjestetään yleisten loma-aikojen mukaisesti, jolloin on aina riittävä määrä henkilöstöä. Henkilökunnan rekrytointi on henkilöstöstä vastaavan vastuulla. Avoimet työpaikat täytetään joko julkisen tai sisäisen haun periaatteella, määräaikaiset sijaisuudet katsotaan tilannekohtaisesti, tarvittaessa järjestetään hakumenettely sekä haastattelut, jonka perusteella tehdään valinta työntekijästä.

Lasten, vammaisten ja vanhusten kanssa työskenteleviltä tarkistetaan aina rikosrekisteri ennen työskentelyn aloitusta (laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 28§). Rikosrekisterin tarkistus tehdään työhaastattelun aikana ja työsopimuksen allekirjoitus vaiheessa työsopimukseen täytetään merkintä rikosrekisteriotteen tarkistuksesta, sen päivämäärästä ja henkilöstä.

Työntekijöiden pätevyys varmistetaan tarkastamalla alkuperäiset työ- ja opintotodistukset. Lähi- ja sairaanhoitajienpätevyys varmistetaan Valviralta JulkiTerhikki/JulkiSuosikki-tietojärjestelmästä tai alkuperäisistä tutkintotodistuksista. Työntekijän kielitaito tarkistetaan pitämällä työhaastattelut suomeksi sekä myöhempi kommunikaatio toteutetaan myös suomen kielellä.

Opiskelijan työskenteleminen SihaCarelle varmistetaan hänen koulutodistuksistaan ja opiskelupisteistään. Opiskelijoiden perehdyttämiseen kiinnitetään suurempaa huomiota hänen osaamisensa varmistamiseen, ja käytetään tarvittaessa ohjaajaa ensimmäisillä asiakaskäynneillä ammattitaidon varmistamiseksi. Opiskelijoilla on oma ohjaajansa, johon hän tarvittaessa saa yhteyden.

SihaCare Oy:llä on käytössä perehdyttämiskansio, josta löytyy tarvittavat materiaalit uuden henkilöstön, harjoittelijoiden ja opiskelijoiden perehdyttämiseen. Perehdyttämiskansio löytyy erillisestä kansiosta toimistosta. Perehdyttämiskansio sisältää tietoa SihaCare Oy toiminta-ajatuksesta, arvoista ja toimintaperiaatteista, henkilöstön toimenkuvista ammattiryhmittäin sekä työvuorojen mukaan, opiskelijoiden työskentelemisestä sekä vaitiolovelvollisuudesta (erillisellä lomakkeella). Kansiosta löytyy myös vuotuinen omavalvontasuunnitelma sekä toimintasuunnitelma kullekin vuodelle. Jokainen työntekijä saa henkilökohtaisen perehdyttämisen ja nimetyn/-tyt tukihenkilön/-löt perehdyttämisajalleen.

SihaCaren perehdytyksessä ja osana perehdytysmateriaalia tutustutaan turvallisuus- ja pelastussuunnitelmaan, jossa käydään riskitilanteet läpi ja toiminta niiden esiintyessä.

©SihaCare Oy

Docusign Envelope ID: 3404F43B-A908-4F21-B7D7-56CDCA5CF20C

Henkilökunnan sairaustapauksissa käytetään yrityksen kattavia työterveyspalveluja. Kiireellisissä tai henkeä uhkaavissa tapauksissa otetaan yhteyttä päivystysapuun 116117 tai 112. Työkykyä tukee myös työtovereiden tuki ja hyvä henkinen ilmapiiri sekä yhteiset tyky-illat vaihtelevin teemoin. Sairauspoissaoloista toimitetaan terveydenhoitajan tai lääkärin todistus heti ensimmäisestä sairauspoissaolopäivästä. Poissaoloista ilmoitetaan aina työpaikalle ja esimiehelle erikseen. Sairauspoissaolot merkataan Palvelupäällikön ylläpitämään seurantakalenteriin.

Henkilöstöltä kerätään palautetta sähköisellä lomakkeella, sisältäen oman osaamisen arvioinnin ja koulutustarpeet vuosittain keväällä. Palautetta kerätään myös henkilöstöltä normaalissa kommunikoinnissa asiakkaan asioista ja tehdään tarpeen mukaan korjaustoimenpiteitä. Asiakkailta jatkuvasti (palvelun aloitus, palvelun voimassaolo ja palvelun lopetus) kerätyn ja saadun palautteen kautta otetaan esiin myös henkilöstön osaaminen ja tehdään tarvittaessa korjaavia toimenpiteitä yksittäisen työntekijän, koko henkilöstön osalta tai tuotettavan palvelun osalta. Asiakkailta kerätään palautetta myös kaksi kertaa vuodessa, jolloin asiakaspalaute teema on osilla työntekijöiden kokouksissa ja järjestettävissä koulutuksissa.

Henkilöstön työhyvinvointia ja jaksamista seurataan aktiivisesti. Tiimien yhteistyöpalaverien lisäksi palautetta työntekijöiltä kerätään mm. alla olevien osa-alueiden osalta.

- Esimiehen palaute talvella ja keväällä
- Työtyytyväisyys talvella ja keväällä
- Tiimin toimintasuunnitelma syksyllä ja arviointi talvella ja keväällä
- Yksilön puolivuosittainen arviointi- ja palaute talvella ja keväällä
- Kehityskeskustelut

3.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan/potilaan aseman ja oikeuksien varmistaminen

SihaCaressa asiakkaan itsemääräämisoikeuden suunnitelmista, ohjeista ja toteutuksesta vastaa Toimitusjohtaja Nura Hassan (nura.hassan@sihacare.fi, 0406633950).

Asiakkaan oikeusturvakeinoina kuluttajana tulevat kysymykseen tyytymättömyyden ilmoittaminen sopimuskumppanille eli palvelujen tuottajalle,

©SihaCare Oy

Docusign Envelope ID: 3404F43B-A908-4F21-B7D7-56CDCA5CF20C

riidan sovittelu maistraatissa toimivan kuluttajaneuvojan avustamana, valituksen tekeminen potilasasiamiehelle, kuluttajariitalautakuntaan, joka antaa ratkaisusuosituksia ja asian vieminen yleisen tuomioistuimen ratkaistavaksi. Asiakkaan käytettävissä olevat oikeusturvakeinot ovat toimitusjohtajalle tehtävä muistutus saamastaan kohtelusta ja hoidosta tai hoitoon liittyvästä kohtelusta tehtävä kantelu valvoville viranomaisille eli aluehallintovirastoon (AVI). Muistutuksen vastaanottaa yksikön toimitusjohtaja, joka vastaa muistutukseen tai kanteluun mahdollisimman nopeasti.

Yksikön toimintaa koskevat muistutukset ja kantelut käsitellään viivytyksettä, kuitenkin vähintään

14 pv kuluessa muistutuksesta/ kantelusta.

Tilanteet käsitellään yksikössä tiimipalaverissa, yksikön esimiesten kanssa.

SihaCare Oy, toimitusjohtaja
Nura Hassan: 0406633950, nura.hassan@sihacare.fi
Maasälväntie 11, 00710 Helsinki

Helsingin alueella Sosiaali- ja potilasasiavastaavina toimivat:

Yksikön päällikkö Tove Munkberg
Jenni Hannukainen, Ninni Purmonen, Taru Salo, Teija Tanska, Katariina Juurioksa ja Anders Häggblom

sotepe.potilasasiavastaava@hel.fi

Postiosoite: PL 6060, 00099 Helsingin kaupunki.
Henkilökohtaisesta tapaamisesta sovitaan aina etukäteen.

Kuluttajaneuvonta: 09 5110 1200 (ma, ti, ke, pe klo 9-12 ja to klo 12-15)

SihaCaren toimitilat ovat esteettömät ja saavutettavat.

Jokaisella asiakkaalla ja heidän omaisillaan sekä vastuuhenkilöillä on oikeus hyvään ja tasa-arvoiseen kohteluun. Jokaiselle asiakkaalle tulee olla elämäntilantilanteesta riippumatta mahdollisuus kasvuun ja kehitykseen sekä

©SihaCare Oy

Docusign Envelope ID: 3404F43B-A908-4F21-B7D7-56CDCA5CF20C

oikeus hyvään ja arvokkaaseen elämään. Asiakasta palvellaan parhaimmalla mahdollisella tavalla.

Asiakkaalle ja edustajalle/omaiselle annettaan tietoa palveluista sekä häntä koskevista asioista ymmärrettävällä tavalla sekä tuetaan ja rohkaistaan osallisuuteen ja osallistumaan palvelujen suunnitteluun, päätöksentekoon ja toteuttamiseen häneen kykyjensä mukaan. Asiakkaalla on mahdollista osallistua esim. palvelun tavoitteisiin ja toteuttamistapoihin sekä kirjauksiin käynneistä. Asiakasta koskevat asiat ovat kaikki salassapidon alaisia. Asiakkaalla/huoltajalla/edunvalvojalla on myös oikeus purkaa hoitosopimus, sopimuksessa sovitun irtisanomisajan mukaisesti.

Yksikössämme kaltoinkohtelulla on nollatoleranssi. Mikäli toiminnassa tapahtuu kaltoinkohtelua, tilanne pyritään korjaamaan mahdollisimman pian. Asiakasta ja edunvalvojaa informoidaan tapahtuneesta virheestä ja kerrotaan jo tehdyistä toimenpiteistä sekä keskustellaan vielä tulevista toimenpiteistä.
Asiakasta koskevat asiat ovat kaikki salassapidon alaisia. Asiakkaalla/ omaisella/edunvalvojalla on myös oikeus purkaa hoitosopimus sopimuksessa sovitun irtisanomisajan mukaisesti.
Työntekijöillä on vaitiolovelvollisuus, työntekijät allekirjoittaessaan työsopimuksen sitoutuvat kohtelemaan asiakkaita kunnioitettavasti ja yksilöllisesti. Työntekijöiden tehtävä on noudattaa ja toimia asiakkaan, sekä sovitun toimintasuunnitelman sisällön mukaan. Asiakkaan omia voimavaroja tunnistetaan ja hyödynnetään hoitotyössä.

Asiakkaat ja omaiset/huoltaja voivat antaa palautetta SihaCaren hoidon laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyvää suoraan esimiehelle tai asiakastyytyväisyyskyselyjen kautta, jotka teetetään talvella ja keväällä. SihaCaren nettisivuilla on jatkuvasti auki palautekaavake, jota kautta pystyy antamaan myös nimetöntä palautetta.

Saadun palautteen pohjalta henkilöstö tekee tarvittavia kehittämistoimenpiteitä. Asiakaspalautetta saadaan myös päivätoiminta päivien yhteydessä. Asiakaspalautetta voi antaa sähköpostitse, puhelimitse. Internetin palautekaavakkeella voi antaa palautetta työntekijöille ja esimiehelle. Esimies kirjaa palautteet sekä vastaa asiakkaiden antamiin palautteisiin. Palautteeseen pyritään vastaamaan mahdollisimman pian.

Yksikössä toiminta toteutuu hoitosuunnitelman mukaisesti, joka määrittelee kokonaisvaltaisen palveluiden kokonaisuuden sekä asiakasmaksut.

©SihaCare Oy

Docusign Envelope ID: 3404F43B-A908-4F21-B7D7-56CDCA5CF20C

Jokaiselle asiakkaalle on henkilökohtainen kansio, johon kerätään oleelliset tiedot. Kansiot säilytetään tietosuojattuina yrityksen sähköisen Hilkka-potilastietojärjestelmässä. Paperisia versioita asiakastiedoista, mikäli näitä on, säilytetään lukollisessa toimistohuoneessa lukollisessa kaapissa.

Päivätoiminnan vastuuhoitaja vastaa asiakkaan hoidon suunnittelusta, kirjallisesta palvelu suunnitelmasta ja toteutumisesta. Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulleen ja/tai kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Yksikössä toimii sosiaali- ja terveysalan ammattitutkinnon omaava henkilökunta. Jokainen työntekijä osallistuu tarvittaessa suunnitelman laatimiseen ja sen mukaiseen ohjaustoimintaan.

Väliarviointi käydään vähintään kaksi kertaa vuodessa asiakkaan ja/tai hyvinvointialueen edustajan ja hoitohenkilöstön välillä.

Itsemääräämisoikeus perustuu perus- ja ihmisoikeuksiin, itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Henkilökunnan tehtävä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta sekä tukea häneen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Asiakkaiden itsemääräämisoikeutta vahvistetaan suunnittelemalla ja toteuttamalla palvelut yhdessä asiakkaan kanssa. Yhteistyökumppaneiden asiakkaita hoitaessa toteutamme heidän palvelusuunnitelmaansa osallistamalla aina myös asiakasta/ huoltajaa samaan.

Asiakkaan hoito ja huolenpito perustuvat ensisijaisesti vapaaehtoisuutteen ja yhteisymmärrykseen. Palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Rajoitustoimenpiteille on aina oltava painava peruste kuten, kun asiakkaan terveys ja turvallisuus uhkaa vaarantua. Itsemääräämistä rajoittavista toimenpiteistä tehdään aina kirjallinen selvitys.

SihaCare toimii asiakkaan yhteistyökumppanina. Hoidossa noudatetaan asiakkaan elämänarvoja, huomioon ottaen häneen lähtökulttuurinsa. Järjestämme maahanmuuttaja asiakkaille hoitoa tarvittaessa myös asiakkaan omalla äidinkielellä, jotta voimme edistää häneen ihmisoikeuksien toteutumista, sekä vahvistaa häneen asemaansa yhteiskunnassa.

©SihaCare Oy

Docusign Envelope ID: 3404F43B-A908-4F21-B7D7-56CDCA5CF20C

4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen

4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Ennen palvelun aloittamista SihaCare käy alkukeskusteluissa läpi tilaajan kanssa sekä palveluntuottamisen riskejä yleisellä tasolla sekä asiakaskohtaisesti asiakkaita vastaanottaessa. SihaCare jakaa tietoa myös tilaajan kanssa palvelun aikana ja sen jälkeen mahdollisista huomatuista riskeistä, joihin on hyvä kiinnittää huomiota ja varautua. Vuosittaisissa valvontatapaamisissa riskeihin paneudutaan syvemmin palveluntuottajan sekä tilaajan näkökulmista.

SihaCare on avoimessa kontaktissa tilaajaan epäkohdista ja puitteista sekä suullisesti että sähköisesti mikäli tilanne sitä vaatii.

SihaCare ja sen henkilöstö ovat ilmoitusvelvollisia (laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 29§) päivätoimintaan liittyen sosiaalihuollon tuen tarpeesta, iäkkään henkilön palvelutarpeesta, epäkohdasta asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisesta sekä oikeus ilmoittaa potilas- ja asiakasturvallisuutta vaarantavasta toiminnasta ja edunvalvonnan tarpeesta.

Ilmoitusvelvollisuudessa: ”palveluntuottajan on ilmoitettava välittömästi salassapitosäännösten estämättä palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle palveluntuottajan omassa tai tämän alihankkijan toiminnassa ilmenneet asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita palveluntuottaja ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnallisin toimin.

Palvelunjärjestäjän ja palveluntuottajan henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai alihankkijana toimivan henkilön on ilmoitettava viipymättä salassapitosäännösten estämättä palveluyksikön vastuuhenkilölle tai muulle toiminnan valvonnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan tai potilaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden.”

Edellä mainitusta ilmoitusvelvollisuudesta SihaCare yrityksenä tiedottaa henkilökunnalleen lain edellyttämällä tavalla jo perehdytysvaiheessa (laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 30§).

SihaCaren päivätoiminnan oma henkilöstö ilmoittaa toiminnan vastuuhenkilölle heidän välisissä yhteisissä keskusteluissaan toiminnassa ilmenevistä epäkohdista tai niiden uhasta. Toiminnan vastuuhenkilö raportoi tästä viikoittain, ellei aiemmin Palvelupäällikölle ja Toimitusjohtajalle. Myös muut ilmoitukset kulkevat samaa kaavaa, jossa päivätoiminnan henkilöstö ilmoittaa toiminnan vastuuhenkilölle ilmoitusvelvollisista asioista ja toiminnan vastuuhenkilö raportoi

©SihaCare Oy

Docusign Envelope ID: 3404F43B-A908-4F21-B7D7-56CDCA5CF20C

asian eteenpäin palvelupäällikölle ja toimitusjohtajalle. Toimistohenkilökunta raportoi asioista suoraan palvelupäällikölle ja toimitusjohtajalle. Työntekijä tekee tarvittavat ilmoitukset, tarvittaessa palvelupäällikön ja/tai toimitusjohtajan kanssa. SihaCaren perehdytysoppaassa on katettu myös ilmoitusvelvollisuus ja sen toimenpiteet.

SihaCaren viikoittaisissa kokouksissa käsitellään epäkohta-, haitta- ja vaaratapahtumat ja niiden toimenpiteet sekä asia kirjataan vielä omaan dokumenttiin arkistoon ratkaisuineen. Tapahtuman käsittelystä ollaan yhteydessä asianmukaisiin henkilöihin ja tahoihin.

Asiakkaalla tai hänen omaisellaan on mahdollisuus tehdä vaara- tai haittatapahtumailmoitus joko SihaCaren nettisivuilla olevan palautelomakkeen kautta, s-postilla tai puhelimitse.

4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta

Vakavissa vaaratapahtumissa SihaCare keskittyy tapahtuman juurisyiden tutkintaan ja toimenpiteiden arvioimiseen. Vakavassa vaaratapahtumassa asiakkaalle/potilaalle on aiheutunut tai olisi voinut aiheutua vakavaa tai huomattavaa pysyvää haittaa, taikka hänen henkeensä tai turvallisuuteensa kohdistuu vakava vaara. Vakavaksi haitaksi katsotaan tyypillisesti kuolemaan johtanut, henkeä uhannut, sairaalahoidon aloittamiseen tai jatkamiseen, pysyvään tai merkittävään vammaan, toimintaesteisyyteen tai -kyvyttömyyteen johtanut tilanne. Vakava vaaratapahtuma on myös tilanne, jossa uhka kohdistuu suureen joukkoon asiakkaita/potilaita.

Vakavista vaaratapahtumista ilmoitetaan heti toiminnan vastuuhenkilölle ja sen jälkeen Palvelupäällikölle sekä Toimitusjohtajalle, jotka tiedottavat eteenpäin oheisia tahoja tapahtumasta. Tämän jälkeen vastuun ottaa Vaaratapahtumien käsittelystä vastaava henkilö, Toimitusjohtaja. Toimitusjohtaja ottaa työparikseen palvelupäällikön ja he lähtevät yhdessä selvittämään tapahtunutta.

Toimenpideprosessi:

1. Tutkitaan, minkälainen vaaratapahtuma on tapahtunut ja miten se on päässyt tapahtumaan
2. Toimitusjohtaja yhteistyökumppanin kanssa ilmoittaa vaaratapahtumasta eteenpäin oikeille tahoille
3. Tutkitaan tarkemmin vaaratapahtumaa
4. Päätetään tutkimuksen jälkeisistä jatkotoimista
5. Jäädään seuraamaan tilannetta ja arvioidaan ovatko toimenpiteet olleet riittäviä taatakseen, ettei vaaran uhkaa enää ole. Viidennessä vaiheessa tuotetaan myös loppuraportti tapahtuneesta.

©SihaCare Oy

Docusign Envelope ID: 3404F43B-A908-4F21-B7D7-56CDCA5CF20C

Vaaratilanteiden sattuessa työntekijällä on esimiehen tuki tilanteen käsittelyyn keskustellen tilanteesta sekä tilanteen purkamisessa. Työntekijä pääsee antamaan oman näkökantansa tapahtumasta. Vakavaan vaaratapahtumaan suoraan liittyvä henkilöstön jäsen pääsee mukaan osaksi vaaratapahtuman tutkintaa ja jälkikäteistä arviointia. Työntekijää aktivoimalla SihaCare pyrkii takaamaan työntekijälle oman roolin tilanteen ratkaisussa ja täten kehittämään myös hänen ammatillista osaamistaan

4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä

Haitta- ja vaaratapahtumia, muistutuksia, kanteluita ja potilasvahinkoilmoituksia käsitellään alkukäsittelyn jälkeen vuoden välein. Jatkokäsittelyssä palataan tapahtuneisiin tilanteisiin. Tapahtunutta tapahtumaa pohditaan henkilökunnan kesken uudelleen ja tarkistetaan, ettei tapahtuman jälkeisenä aikana ole enää esiintynyt uudelleen vaaratilanteen kaltaisia tilanteita. Samalla mietitään myös, esiintyykö tapahtuneeseen näin jälkikäteen vielä koulutustarvetta.

Vuosittaisessa omavalvontasuunnitelman päivityksessä kirjataan tapahtumaraporttien pohjalta uusia ennakoivia toimenpiteitä omavalvontasuunnitelmaan, mikäli tarve esiintyy.

Omavalvontasuunnitelman vuosittaisen päivityksen jälkeen, käydään viikkokokouksissa läpi sen sisältöä. Läpikäytävään sisältöön kuuluu myös palautekanavien läpikäynti ja kenttätyöntekijöiden muistutus.

Omavalvonnan sisältöön liittyvää palautetta käsitellään ja käytetään hyödyksi omavalvontasuunnitelman päivityksessä. Omavalvontasuunnitelmaan liittyvien valvontaviranomaisten linjaukset ja päätökset päivitetään omavalvontasuunnitelman kohtiin niiden tapahtuessa.

4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano

Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Riskinhallinnan prosessissa käsitellään kaikki epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet ja niille sovitaan riskin vakavuuden mukaan suunnitelma, miten asia hoidetaan kuntoon. Asiakastyötä ja päivittäisitä toimintaa kehitetään aktiivisesti ja jatkuvasti. Kehitysideoita ja rakentavaa palautetta käsitellään tiimipalavereissa ja

©SihaCare Oy

Docusign Envelope ID: 3404F43B-A908-4F21-B7D7-56CDCA5CF20C

työyhteisössä kehitetään yhdessä toimivia ja entistä sujuvampia toimintatapoja. Vuosittaisissa työyhteisöpalavereissa perehdytään laajemmin asiakastyön ja toiminnan kehittämiseen koko organisaation tasolla.

Laatutyöhön kuuluu jatkuvan ja aktiivisen toiminnan tarkastelun lisäksi myös alla olevat osa-alueet. Jokaisella alla mainitulla osa-alueella on oma nimetty vastuuohjaaja, joka vastaa oman osa-alueensa toteuttamisesta, seurannasta ja kehittämisestä.

- Toiminnan laadunhallinta
- Turvallisuussuunnitelma ja tilojen turvallisuus
- Pelastus-, palo – ja poistumissuunnitelma
- Lukittu ensiapu-/lääkekaappi

Toimintamme laadun ylläpitämiseen ja kehittämiseen vaikuttavat myös

- Asiakkaan ja heidän omaisten kanssa käytävät hoito- ja palvelusuunnitelmapalaverit
- Hygienia- ja lääkehoitosuunnitelmat, Turvallinen lääkehoito-oppaasta
- Säännölliset viikoittaiset henkilökunnan palaverit
- Henkilökunnan kehittämis-, arviointi- ja suunnittelupalaverit
- Riski analyysi

Havaittujen epäkohtien syitä ja taustatekijöitä selvitetään huomattujen puutteiden selvitysprosessin aikana.

Kehittämistoimenpiteet arvioidaan ja päätetään selvitysprosessin viimeisessä eli viidennessä vaiheessa. Tällöin päätetään mihin kehittämistoimenpiteisiin ryhdytään.

Epäkohdan selvitysprosessin aikana saadaan kattava käsitystä tapahtuneesta epäkohdasta ja sen juurisyistä. Tämän jälkeen on helpompi miettiä yhdessä tutkimusryhmän kesken ennakoivia toimenpiteitä.

Kun käydään kattava prosessi tilanteesta ja sen ratkaisevista toimenpiteistä pystytään parantamaan asiakkaiden ja työntekijöiden turvallisuutta ja sitä kautta myös laatua.

Kehittämistoimenpiteet kirjataan tapahtumaraporttiin, joka otetaan huomioon omavalvontasuunnitelman päivityksessä.

©SihaCare Oy

Docusign Envelope ID: 3404F43B-A908-4F21-B7D7-56CDCA5CF20C

Toimitusjohtaja vastaa kehittämistoimenpiteistä toimistohenkilöstön avustuksella. Riippuen kehittämistoimenpiteestä, toimenpide voi olla otettuna käyttöön päivissä tai viikoissa. Toimitusjohtaja ohjaa kehittämistoimenpiteisiin kuuluvaa henkilökuntaa heihin liittyvissä toimenpiteissä.

5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi

5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi

Omavalvonta on jaettu SihaCarella eri osa-alueisiin, sisältäen omavalvonnan asiakirjat, joiden mukaisesti toimitaan. Mahdollisista poikkeamista laaditaan aina kirjallinen raportti, joka toimitetaan omavalvonnan päävastuuhenkilölle eli SihaCaren Toimitusjohtajalle.

Vastuuhenkilöt selvittävät toimitusjohtajalle vähintään neljän kuukauden välein alkaen huhtikuussa, elokuussa ja joulukuussa omavalvontasuunnitelman toteutumisen seurannan.

Toimitusjohtaja arvioi selvitysten mukaan riskien hallinnan toimivuuden sekä vuosikellon toteutumisen.

5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi

Jokaisen osa-alueen omavalvonnasta vastaava vastuuhenkilö seuraa oman osa-alueensa omavalvontasuunnitelman toteuttamista ja seurantaa.

Vastuuhenkilöt selvittävät toimitusjohtajalle vähintään neljän kuukauden välein (laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 27§) huhtikuussa, elokuussa ja joulukuussa omavalvontasuunnitelman toteutumisen seurannan.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa SihaCare Oy:n toimitusjohtaja.

10.9.2025 Helsinki

Signed by:
Nura Hassan
692F6E53C435459...

Toimitusjohtaja Nura Hassan

©SihaCare Oy

Docusign Envelope ID: 3404F43B-A908-4F21-B7D7-56CDCA5CF20C

Lähteet

LOMAKKEEN LAADINNASSA ON HYÖDYNNETTY SEURAAVIA OPPAITA, OHJEITA JA LAATUSUOSITUKSIA:

741/2023 laki sosiaali ja terveydenhuollon valvonnasta.

https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2023/20230741

Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry, Ammattieettinen lautakunta: Arki, arvot, elämä, etiikka. Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet.

http://www.talentia.fi/files/558/Etiikkaopas_2012.pdf

STM:n julkaisuja (2011:15): Riskienhallinta ja turvallisuussuunnittelu. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon johdolle ja turvallisuusasiantuntijoille:

https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/112106/URN%3aNBN%3afi-fe201504226148.pdf?sequence=1

STM:n julkaisuja (2014:4): Lastensuojelun laatusuositus

https://www.thl.fi/documents/647345/0/STM_2014_4_lastensuoj_laatusuos_web.pdf/0404c082-4917-471a-8293-5606b41536a7

STM:n julkaisuja (2013:11): Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi

https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/110355/ISBN_978-952-00-3415-3.pdf?sequence=1

STM:n oppaita (2003:4): Yksilölliset palvelut, toimivat asunnot ja esteetön ympäristö. Vammaisten ihmisten asumispalveluiden laatusuositus

https://www.thl.fi/documents/10542/471223/asumispalveluiden%20laatusuositus.pdf

Potilasturvallisuus, Työsuojelurahasto & Teknologian tutkimuskeskus VTT: Vaaratapahtumista oppiminen. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatiolle
http://www.vtt.fi/files/projects/typorh/opas_terveydenhuolto-organisaatioiden_vaaratapahtumista_oppimiseksi.pdf

Turvallisen lääkehoidon suunnittelun tueksi:
Turvallinen lääkehoito -opas: http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/_julkaisu/1083030

©SihaCare Oy

Docusign Envelope ID: 3404F43B-A908-4F21-B7D7-56CDCA5CF20C

Valviran määräys terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden vaaratilanneilmoituksen tekemisestä:
Valviran määräys 4/2010: https://www.valvira.fi/-/maarays-4-2010-terveydenhuollon-laitteesta-ja-tarvikkeesta-tehtava-ammattimaisen-kayttajan-vaaratilanneilmoitus

Tietosuojavaltuutetun toimiston ohjeita asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn
Rekisteri- ja tietoturvaselosteet: http://www.tietosuoja.fi/fi/index/materiaalia/lomakkeet/rekisteri-jatietosuojaselosteet.html

Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa:
http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/oppaat/6JfpsyYNj/Henkilotietolaki_ja_asiakastietojen_kasittely_yksityisessa_sosiaalihuollossa.pdf

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja osaamisen varmistamisesta liittyen tietosuoja-asioihin ja asiakirja hallintoon sekä muuta lisätietoa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista:
http://www.sosiaaliportti.fi/File/eef14b19-bacf-4820-9f6e-9cc407f10e6d/Sosiaalihuollon+asiakasasiakirjat.pdf)

Lastensuojelun määräaikojen omavalvonta
http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Lastensuojelun_maaraaikojen_omavalvonta.pdf/e8b14a48-fc78-4ac4-b9ca-4dd6a85a789b

Toimeentulotuen määräaikojen omavalvonta
http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Toimeentulotuen_maaraaikojen_omavalvonta.pdf/d4fbb1b8-7540-425c-8b71-960a9dc2f005

Omavalvontasuunnitelman mallipohja
https://asiakasjapotilasturvallisuuskeskus.fi/ammattilaisille-ja-opiskelijoille/materiaalipankki/kuvauksia-ja-toimintamalleja/omavalvontasuunnitelman-mallipohja/

Tietojärjestelmä poikkeaman ilmoittaminen
https://valvira.fi/sosiaali-ja-terveydenhuolto/merkittava-poikkeama

ilmoitusvelvollisuudet ja oikeudet
https://valvira.fi/sosiaali-ja-terveydenhuolto/ammattihenkilon-ilmoitusvelvollisuudet-ja-oikeudet

Vakavien vaaratapahtumien tutkinta
https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/165193/STM_2023_31_J.pdf?sequence=1&isAllowed=y

©SihaCare Oy