Docusign Envelope ID: 5E5AA8B3-2C41-4C21-B144-8B5CB1B7A36A

SihaCare

Aitoa välittämistä

Omavalvontasuunnitelma lapsiperheet, vammaiset ja ikääntyneet

Helsingin hyvinvointialue

2025

©SihaCare Oy

Docusign Envelope ID: 5E5AA8B3-2C41-4C21-B144-8B5CB1B7A36A

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
1.4 Päiväys ... **Error! Bookmark not defined.**
2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako ... 6
3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat ... 8
3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen ... 8
3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen ... 10
3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen ... 11
3.4 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen ... 18
3.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan/potilaan aseman ja oikeuksien varmistaminen ... 20
4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen ... 24
4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely ... 24
4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta ... 26
4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä ... 27
4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano ... 28
5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi ... 29
5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi ... 29
5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi ... 30
Lähteet ... 31

©SihaCare Oy

Docusign Envelope ID: 5E5AA8B3-2C41-4C21-B144-8B5CB1B7A36A

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
- asiakaspalvelu@sihacare.fi 050 375 6778

1.2 Palveluyksikön perustiedot

- SihaCare Oy
- asiakaspalvelu@sihacare.fi 050 375 6778
- Vastuuhenkilö Sairaanhoitaja/Terveydenhoitaja Nura Hassan 0406633950 nura.hassan@sihacare.fi

1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Omavalvontasuunnitelma kohdealue ja palvelut
SihaCare tuottaa Helsingin hyvinvointialueelle kotiin vietäviä palveluita ikääntyneille, lapsiperheille ja vammaisille. Asiakkaina toimivat hyvinvointialueiden lisäksi, yksityiset ja palveluseteli asiakkaat. Tarjoamme kotiin vietäviä kotipalveluita yksin asuville ikääntyville, vammaisille, lapsiperheille sekä väliaikaista hoitoa tarvitseville. Tarjoamme myös siivouspalveluita.

Toiminta-alueet ja palvelujen osto mahdollisuudet:
SihaCare tuottaa myös ostopalveluja LUVN:n, Vakehyvan ja Helsingin hyvinvointialueille. 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.

©SihaCare Oy

Docusign Envelope ID: 5E5AA8B3-2C41-4C21-B144-8B5CB1B7A36A

Arvomme ovat:
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 asiakkaitamme 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
Toiminnan tavoite on mahdollistaa asiakkaillemme turvallinen, laadukas ja kiireetön hoito, hoiva tai muu apu/ henkilökohtainen apu, siivous heidän omissa asuinympäristöissään. Tuemme asiakkaidemme tarpeiden täyttymistä kattavilla palveluillamme.

Palvelujemme kautta tuemme asiakkaidemme henkistä hyvinvointia ja fyysistä jaksamista. Suunnittelemme yhdessä asiakkaidemme kanssa juuri heille sopivan ja yksilöidyn palvelukokonaisuuden.
Haluamme edistää asiakkaiden hyvinvointia, tukemalla heitä arjen haasteissa ja hektisyydessä. Tuomme myös erityisperheiden arjen haasteita asiantuntijuutemme kautta. Toimintamme tavoite on myös tukea

©SihaCare Oy

Docusign Envelope ID: 5E5AA8B3-2C41-4C21-B144-8B5CB1B7A36A

maahanmuuttajataustaisia perheitä heidän arjen haasteissaan sekä Suomeen sopeutumisessa. Tuomme palveluja perheen kotiin yhteystyössä vanhempien/ omaisten/edunvalvojien kanssa. Hyvinvointialueilta tulleiden tilausten osalta huomioimme tulleen tilauksen sisällön. Palvelut suunnitellaan perhe/ asiakaskohtaisesti, yksilölliset tarpeet huomioiden.

Jokaiselle asiakkaalle luodaan oma hoito-/palvelusuunnitelma DomaCare-järjestelmään. Hoitosuunnitelmaan kirjataan asiakkaan/ perheen nykytilanne, toimintatavat, tavoitteet sekä muut asiakkaan/perheen tukimuodot, jotta voimme tarjota juuri heille kohdistetun ja heitä palvelevan palvelukokonaisuuden. Muita tärkeitä tietoja sujuvan palvelun takaamiseksi ovat mm. tilauksen kesto, väliarvioinnin ajankohta sekä sosiaalityöntekijän / tilauksen tekijän yhteistiedot. Asiakkaalle nimetään omahoitaja ja varahoitaja. Hoitosuunnitelmaan kuuluu myös aktiivinen yhteydenpito ja palautteen kysely. Asiakkaita informoidaan myös mahdollisuudesta antaa nimetöntä palautetta kotisivujen kautta. Heti ensimmäisen hoitajakäynnin jälkeen asiakkaalle tehdään ensimmäinen palautesoitto käynnistä ja keskustellaan mm. hoitajan sopivuudesta asiakkaalle. Väliarviointi tehdään joko yhdessä hyvinvointialueen kanssa tai SihaCaren ja asiakkaan kesken.

Asiakkaiden kanssa laadimme yhdessä hoitosuunnitelman (palvelusuunnitelman), joka takaa laadukkaan, yksilön / perheen tarpeet ja tavoitteet huomioivan, ammattitaitoisen ja luotettavan palvelun sekä avoimen ja ajantasaisen viestinnän.

Palvelun toimintaympäristö

Toiminta tapahtuu pääsääntöisesti asiakkaan omassa kodissa ja lähiympäristössä. Räätälöimme hoitopaketit henkilökohtaisesti, huomioiden asiakkaan yksilölliset tarpeet. Huomioimme myös asiakkaan kulttuurin ja äidinkielen hoitoa suunniteltaessa. Toimintamme kautta tarjoamme ammattitaitoisia hoitajia/ hoivatyöntekijöitä/ siivoojia, jolla on hyviä työkaluja asiakkaiden tueksi sekä ymmärrystä monikulttuuristen asiakkaiden elämästä. Työntekijämme pääsevät kielivalikoimansa ja kulttuurituntemuksensa kautta paremmalle ymmärryksen tasolle asiakkaiden elämistä ja niiden ongelmakohdista. Työntekijämme, koko tiimin tuella, ratkovat asiakkaalle tärkeitä arjen haasteita heitä tyydyttävällä tavalla.

SihaCaren erityisyys palvelujen tuotannossa

Yrityksemme vahvuus on kulttuurisensitiivisyyden ja monikulttuurisuuden ammatillisen työotteen tuntemus sekä laaja kieli tarjonta. Tarjoamme kotipalveluita eri kielillä kuten, suomeksi, englanniksi, venäjäksi, ukrainaksi, arabiaksi, somaliksi, ranskaksi ja dariksi. Meiltä löytyy laaja eri kielten

©SihaCare Oy

Docusign Envelope ID: 5E5AA8B3-2C41-4C21-B144-8B5CB1B7A36A

osaaminen niin toimiston työntekijöiden keskuudesta kuin kentällä työskentelevien hoitajiemme keskuudesta. Tulevaisuudessa tulemme palvelemaan asiakkaitamme edelleen laajemmalla kielivalikoimalla. SihaCare pyrkii tarjoamaan tarvittaessa hoitoa perheen / asiakkaan omalla äidinkielellä huomioon ottaen myös heidän kulttuurillisen taustansa.

Autamme myös asiakkaita, jotka ovat syystä tai toisesta jääneet yhteiskunnan tukitoimien ulkopuolelle. SihaCare on edes auttamassa, että mahdollisesti syrjäytyneet maahanmuuttajat saavuttavat sosiaali- ja terveydenhuollon palveluita. Saatuaan palvelua omalla kielellään ja oma kulttuuri huomioiden, he eivät todennäköisemmin kieltäydy palvelusta, ja heidän ajatuksensa palveluita kohtaan tulee olemaan tulevaisuudessa positiivissävytteisempiä. Hoitajien tuoma apu tuo helpotusta myös asiakkaan lähiomaisille.

Edistämme heikoimmassa asemassa olevien oikeuksien toteutumista, sekä luomme mahdollisuuksia inhimillisesti arvokkaaseen elämään.

SihaCaren toimitilat:
Yrityksellä on toimistotila, joka sisältää erillisen neuvotteluhuoneen työtekijöitä ja asiakasvierailuja varten. Tiloista löytyy myös keittiönurkkaus sekä henkilökunnan keittotila. Tilat ovat esteettömät. WC-tiloja on kaksi, joista isommassa on täysi inva-varustelu. 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.

2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako

Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään ja täydennetään tarvittaessa. Menettelyohjeisiin ja vastuuhenkilöihin tulleet muutokset kirjataan välittömästi. Omavalvontasuunnitelma päivitetään ja vahvistetaan 4 (neljän) kuukauden välein, vaikka muutoksia ei vuoden aikana olisi tehty. Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa SihaCare Oy toimitusjohtaja.

©SihaCare Oy

Docusign Envelope ID: 5E5AA8B3-2C41-4C21-B144-8B5CB1B7A36A

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 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.

Toimistohenkilökunta ja palveluun osallistuva henkilöstö käyvät läpi omavalvontasuunnitelman, ja päivittävät omavalvontasuunnitelmaa huomattujen tarpeiden mukaisesti 4 kuukauden välein. Tässä yhteydessä henkilökunta pääsee vaikuttamaan omavalvontasuunnitelmaan ennen uuden omavalvontasuunnitelman hyväksyntää ja julkaisua. Viikkokokouksessa

©SihaCare Oy

Docusign Envelope ID: 5E5AA8B3-2C41-4C21-B144-8B5CB1B7A36A

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.

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

Omavalvontasuunnitelman päivityksestä vastaa sen vastuuhenkilö. Omavalvontasuunnitelma dokumenttia päivitetään 4 kuukauden välein vastuuhenkilön toimesta.

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 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

©SihaCare Oy

Docusign Envelope ID: 5E5AA8B3-2C41-4C21-B144-8B5CB1B7A36A

sattuneesta tapaturmasta tehdään aina tapaturmaselvitys sekä ilmoitetaan huoltajalle/edunvalvojalle mikäli asiakkaalla on tällainen.

Haittatapahtuman, läheltä piti tilanteen tai vaaratilanteen jälkeen tehdään siitä haitta- ja vaaratilanne merkintä asiakastietojärjestelmään sekä 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 sekä tilaajalle, mikäli tällainen löytyy. Haitta- ja vaaratilanteesta luodaan raportti yksityiskohtineen, sis. myös jatkotoimenpiteet.

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**
Asiakkaan ja työntekijän väliset ristiriidat	Asiakas pääsee vaikuttamaan omaan hoitajaansa. Palvelukoordinaattori on aktiivisesti mukana palvelun laadun seurannassa.	Palvelukoordinaattori seuraa asiakkaan tyytyväisyyttä heti alkusoitosta lähtien valitsemalla asiakkaalle sopivan hoitajan. Palvelun laatua seurataan ottamalla yhteyttä, mikäli työntekijä on uusi asiakkaalle, soittamalla tämän jälkeen ja kartoittamalla asiakkaan tyytyväisyyttä. Mikäli ristiriitatilanne esiintyy, on palvelukoordinaattori yhteydessä asiakkaaseen sekä työntekijään tilanteen selvittämiseksi ja etsiä asiakasta tyydyttävä ratkaisu.
Asiakkaan sairastuminen	Työntekijä pitää huolta omasta hygieniasta palvelun aikana.	Toimenpiteet riippuvat tilanteesta ja sairaudesta. Mikäli sairastuminen on vakava,

©SihaCare Oy

Docusign Envelope ID: 5E5AA8B3-2C41-4C21-B144-8B5CB1B7A36A

		soitetaan 112 ja edetään annettujen ohjeiden mukaan. Muussa tapauksessa otetaan yhteyttä omaiseen ja toimitaan asiakkaan voinnin mukaan.
Asiakkaan loukkaantuminen palvelun aikana	Asiakkaan kanssa toimitaan vähäriskisessä tekemisessä ja työntekijä on valppaana asiakkaan kanssa toimiessaan.	Toimenpiteet riippuvat tapahtuneesta loukkaantumisesta. Mikäli sairastuminen on vakava, soitetaan 112 ja edetään annettujen ohjeiden mukaan. Muussa tapauksessa otetaan yhteyttä omaiseen ja toimitaan asiakkaan voinnin mukaan.
Työvoimapula	Asiakkaita otetaan vastaan henkilöstöresurssin mukaisesti	SihaCarella on käytössä omahoitaja-varahoitaja järjestelmän lisäksi yksikön varahoitaja ongelmatilanteiden välttämiseksi palvelukäyntien toteuttamisessa.
Poikkeustila	Kattavat varautumissuunnitelmat poikkeustilanteiden varalta ja palveluiden saatavuuden varmistamiseksi.	Pahimmassa tapauksessa siirretään henkilöstöresurssit kiireellisiin terveydellisiin asiakaskäynteihin ja pyritään siirtämään muut asiakaskäynnit toisiin ajankohtiin.

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 DomaCare-asiakastietojärjestelmä, johon on päivitetty ja päivitetään kaikki asiakkaita koskevat tiedot, joita palvelun toteuttamiseen tarvitaan, tai jotka ovat 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 edustavalle taholle. Kanta siirtymisen alkaessa tietojen siirto ja toteuttamistapa tullaan arvioimaan uudelleen.

©SihaCare Oy

Docusign Envelope ID: 5E5AA8B3-2C41-4C21-B144-8B5CB1B7A36A

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

Toimitusjohtaja

0406633950

nura.hassan@sihacare.fi

Toimitusjohtajan sijaisena toimii palveluvastaava.

Jatkuvuussuunnitelmassa on tehty suunnitelma yrityksen mahdollisesti kohtaamiin erityistilanteiden ja niiden toimenpiteiden varalle. Jatkuvuussuunnitelma on suunnitelma siihen, miten SihaCaren toiminta pystyy jatkumaan huolimatta olosuhteista.

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.

Helsingin alueen kotiin vietäville 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. lastensuojelulaki, erityislaki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista ja vammaislaki mukaisesti.

©SihaCare Oy

Docusign Envelope ID: 5E5AA8B3-2C41-4C21-B144-8B5CB1B7A36A

Asiakasturvallisuus (ja potilasturvallisuus) varmistetaan mm. perehdyttämällä kaikki työntekijät sekä työnsisältöön, asiakkaan erityishuomioihin, palvelun sisältöön, tilauksen sisältöön sekä Omavalvontasuunnitelmaan ja Turvallisuus- ja pelastussuunnitelmaan. Työntekijät tekevät käyntikirjaukset jokaisen käynnin jälkeen ja ne tarkastetaan viikoittain. Työntekijät ovat velvollisia ilmoittamaan poikkeamista välittömästi SihaCare:n 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 asiakkaat ohjataan päivystykseen.

Asiakkaan äkillisesti sairastuessa on otettava välittömästi yhteyttä hänen yhteyshenkilöönsä/omaisiin. Sairastunutta ei jätetä 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 sellainen on ja tämä on saatavilla.

Kotisairaanhoidon yksikössä on yhteistyölääkäri, jota voi tarvittaessa konsultoida asiakasta koskevassa hoidossa.

Monisairaiden asiakkaiden päivittäisen hoitotyön toteutumisen turvaamiseen vuoksi yksikössä varmistetaan henkilöstön osaaminen mahdollisilla lisäkoulutuksilla. Työssä tärkeä myös henkilöstön monikielisyys ja kulttuurilähtöisen hoitotyön tunteminen.

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

3.3.2 Toimitilat ja välineet

Toiminta tapahtuu pääsääntöisesti asiakkaan omassa kodissa. Yrityksellä on omat toimitilat, joita käytettään toimistona, kokoustilana 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

Docusign Envelope ID: 5E5AA8B3-2C41-4C21-B144-8B5CB1B7A36A

SihaCare:n käyttämissä kalusteissa ja välineissä on huomioitu henkilökunnan hyvä työskentelyasento ja ergonomia. Kalusteiden kuntoa tarkkaillaan jatkuvasti ja rikkoutuneet kalusteet poistetaan käytöstä tai korjataan välittömästi.

Pesuaineita ja muita mahdollisesti terveydelle haitallisia tarvikkeita säilytetään (lamput, paristot yms.) siivousvälinekomerossa. Ensiaputarvikkeet sijaitsevat lukitussa ensiapukaapissa. 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 palveluvastaava.

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

©SihaCare Oy

Docusign Envelope ID: 5E5AA8B3-2C41-4C21-B144-8B5CB1B7A36A

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

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.

Tietosuojarekisteriin kirjataan asiakkaan koskevia tietoja, kuten hoito-/palvelusopimus, 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. Viranomaisen, yhteistyötahon ja muiden ulkopuolisten tahojen pyynnöt käsitellään ja varmistetaan päteviksi, jonka jälkeen heille toimitetaan suojatun sähköpostin kautta sähköinen raportti asiakkaiden tiedoista.

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

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

©SihaCare Oy

Docusign Envelope ID: 5E5AA8B3-2C41-4C21-B144-8B5CB1B7A36A

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

3.3.4 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

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

Henkilöstö koulutetaan perehdytysvaiheessa jo DomaCaren käyttöön, toimivuuteen ja rajoituksiin. SihaCaren esimies voi tarvittaessa tarkastella tapahtumakohtaisesti käyttölokista epäselvyyksiä DomaCaren käytön suhteen. DomaCareen 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. Tietosuojavastaava 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/asioi-kanssamme/ilmoita-tietoturvapoikkeamasta-nis-ilmoitusvelvollisuus. 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 tietosuojan toteutuminen 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 Oy

Docusign Envelope ID: 5E5AA8B3-2C41-4C21-B144-8B5CB1B7A36A

SihaCare käyttää ulkopuolista IT-yritystä käytetyn laitteiston ja 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 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 ja ajankohtaisia hygieniakäytäntöihin liittyviä säädöksiä, suosituksia ja ohjeistusta.

Kotipalvelu toteutetaan asiakkaan omassa kodissa ja asiakkaan välineillä. Käytämme tarvittaessa suojakäsineitä sekä noudatamme normaalia käsihygieniaa.

Hygieniasta huolehtiminen on jokapäiväisessä toiminnassa erittäin tärkeää ja tähän kiinnitetään huomiota. Koska taudinaiheuttajia on aina liikkeellä ja useimmissa infektiotaudeissa tartuttavuus on suurta jo ennen oireiden puhkeamista, on tärkeää, että hygieniaohjeita noudatetaan aina. Epidemioiden yhteydessä hygieniaan kiinnitetään entistä enemmän huomiota.

Hygieniakäytäntöjä epidemiantilanteessa korostetaan.
Esimerkiksi: pisaratartuntana tarttuvien hengitystieinfektioiden, kuten Koronaviruksen aikana, kiinnitetään huomiota käsi ja hengityshygieniaan. Sisätilojen siivoukseen kiinnitetään huomiota epidemiatilanteessa, koska on mahdollista, että virus tarttuu myös kosketuksen kautta. Virukset eivät säily pitkiä aikoja ilmassa tai pinnoilla vaihtelevissa lämpötiloissa.

Siivousta suorittaessa käytämme desinfiointiaineita ja noudatamme hygieenistä siivousjärjestystä.

©SihaCare Oy

Docusign Envelope ID: 5E5AA8B3-2C41-4C21-B144-8B5CB1B7A36A

SihaCare saa tietää hoidettavien asiakkaiden infektioista heidän omalla ilmoituksellaan, työntekijät ilmoittavat myös, mikäli heidän mennessään asiakkaalle, hänellä huomataan tarttuva sairaus.

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

SihaCaren toimipisteellä on käsidesiä saatavilla heti ovista sisään tullessa aulassa, sekä eri huoneissa. SihaCaren toimitilojen puhdistuksessa noudatetaan siivoussuunnitelmaa/-opasta, johon siivooja perehdytetään.

Pesuaineita ja muita mahdollisesti terveydelle haitallisia tarvikkeita (lamput, paristot yms.) säilytetään 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 teki erikoissairaanhoitaja Maryam Ratilainen-Elabbasy, maryam.ratilainen-elabbasy@sihacare.fi.
Lääkehoitosuunnitelman on hyväksynyt yhteistyölääkäri Mohamud Artan.

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

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.

Toimitusjohtaja, vastaava sairaanhoitaja ja yhteistyölääkäri vastaavat lääkehoitosuunnitelmasta ja turvallisen lääkehoidon toteutuminen. Yksiköissä

©SihaCare Oy

Docusign Envelope ID: 5E5AA8B3-2C41-4C21-B144-8B5CB1B7A36A

lääkehoitoa toteuttavat lääkeluvalliset hoitajat. Yksikössä on töissä myös riittävä määrä ammattihenkilöitä, joilla on voimassa oleva lääkelupa.
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.

Yksikössä on lukittava ensiapukaappi. Kaapissa säilytetään ensiapuvälineitä ja henkilökunnan omia särkylääkkeitä. Ensiapukaapille on oma vastuuhenkilö, joka huolehtii siitä, että kaapissa on tarvittava varustus. Lääkekaapissa ja ensiapulaukussa on myös toimitilan lähimmän sairaalan/ terveyskeskuksen puhelinnumerot selkeästi näkyvillä.

3.3.7 Lääkinnälliset laitteet

SihaCaren Helsingin hyvinvointialueella tuotettavissa palveluissa ei käytetä lääkinnällisiä laitteita.

3.4 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen

Henkilöstö koostuu toimitusjohtajasta, palveluvastaavista, toimistotyöntekijästä, palvelukoordinaattorista ja palvelua toteuttavista työntekijöistä. Palvelua toteuttavien henkilöiden koulutus voi olla palvelun vaatimuksista ja laista riippuen terveydenhoitajia, sairaanhoitajia, lähihoitajia, hoiva-avustajia, siivoojia, sosionomeja, lastenohjaajia tai erillisen hyväksynnän kautta esim. varhaiskasvatuksen opettajia. Henkilöstön määrä ja kelpoisuus on suhteutettu asiakkaiden tarpeeseen ja lukumäärään. Uusia asiakkaita ei vastaanoteta, mikäli nähdään, ettei henkilöstö riitä tulevan asiakkaan palvelun toteuttamiseen. Jokaiselle asiakkaalle pyritään nimeämään aina omahoitaja ja varahoitaja.

Jokaisen työntekijän kanssa tehdään työsopimus ennen työsuhteen alkamista. Työsopimuksessa on erillinen kohta vaitiolovelvollisuudesta, joka käydään työntekijän kanssa läpi sopimusta tehtäessä. Perehdytyssuunnitelman

©SihaCare Oy

Docusign Envelope ID: 5E5AA8B3-2C41-4C21-B144-8B5CB1B7A36A

läpikäymisellä työntekijä perehdytetään työpaikkaan, työtehtäväänsä ja yleisiin käytänteisiin.

Palvelukoordinaattori laatii työvuorot, huomioiden työvuoroissa henkilöstön riittävyyden suhteessa asiakasmäärään. Sijaisia käytetään pidempiaikaisissa sairauslomissa ja muissa poissaoloissa. Sijaisia valittaessa huomioidaan soveltuvuus kyseessä olevaan sijaisuuteen. Vuosilomat pyritään järjestämään 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 nimetty ohjaaja, 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. SihaCaren perehdytyksessä ja osana perehdytysmateriaalia tutustutaan turvallisuus- ja

©SihaCare Oy

Docusign Envelope ID: 5E5AA8B3-2C41-4C21-B144-8B5CB1B7A36A

pelastussuunnitelmaan, jossa käydään riskitilanteet läpi ja toiminta niiden esiintyessä.
Jokainen työntekijä saa henkilökohtaisen perehdyttämisen ja nimetyn/-tyt tukihenkilön/-löt perehdyttämisajalleen.

Henkilökunnan sairaustapauksissa käytetään yrityksen työterveyspalveluja. Kiireellisissä tai henkeä uhkaavissa tapauksissa otetaan yhteyttä päivystysapuun 116117 tai 112. Sairauspoissaoloista toimitetaan terveydenhoitajan tai lääkärin todistus heti ensimmäisestä sairauspoissaolopäivästä. Poissaoloista ilmoitetaan aina työpaikalle ja esimiehelle erikseen. Sairauspoissaolot merkataan esimiehen 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 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
- Kehityskeskustelut

Työkykyä tukee myös työtovereiden tuki ja hyvä henkinen ilmapiiri sekä yhteiset tyky-illat vaihtelevin teemoin.

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

©SihaCare Oy

Docusign Envelope ID: 5E5AA8B3-2C41-4C21-B144-8B5CB1B7A36A

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, 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

Sosiaali- ja potilasasiavastaavat Helsingin hyvinvointialueella:

Yksikön päällikkö Tove Munkberg
Jenni Hannukainen, Ninni Purmonen, Taru Salo, Teija Tanska, Katariina Juurioksa ja Anders Häggblom
sotepe.potilasasiavastaava@hel.fi (Linkki avaa oletussähköpostiohjelman)

Neuvonta
puh. 09 310 43355(Linkki aloittaa puhelun) ma–to klo 9–11
Postiosoite: PL 6060, 00099 Helsingin kaupunki.

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

SihaCaren Helsingin alueella toteuttamat kotiin vietävät palvelut ovat asiakkaiden omissa kodeissa tapahtuvia palveluita, joten esteettömyys ja saavutettavuus

©SihaCare Oy

Docusign Envelope ID: 5E5AA8B3-2C41-4C21-B144-8B5CB1B7A36A

huomioidaan asiakkaan puolelta. SihaCaren omat 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 oikeus hyvään ja arvokkaaseen elämään. Asiakasta palvellaan parhaimmalla mahdollisella tavalla.

Asiakkaalle ja huoltajalle/omaiselle/edustajalle 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 huoltajaa/edunvalvojaa/omaista informoidaan tapahtuneesta virheestä ja kerrotaan jo tehdyistä toimenpiteistä sekä keskustellaan vielä tulevista toimenpiteistä.

Asiakasta koskevat asiat ovat kaikki salassapidon alaisia. Asiakkaalla/huoltajalla/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 palvelusuunnitelman sisällön mukaan. Asiakkaan omia voimavaroja tunnistetaan ja hyödynnetään hoitotyössä.

Asiakkaat ja omaiset/huoltaja voivat antaa palautetta SihaCare:n 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 asiakastapaamisten, hoidon ja asiakaskäyntien yhteydessä. Asiakaspalautetta voi antaa sähköpostitse, puhelimitse tai

©SihaCare Oy

Docusign Envelope ID: 5E5AA8B3-2C41-4C21-B144-8B5CB1B7A36A

SihaCaren omien nettisivujen kautta. Internetin palautekaavakkeella voi antaa palautetta työntekijöille ja esimiehelle. Esimies kirjaa palautteet sekä vastaa asiakkaiden antamiin palautteisiin. Palautteeseen pyritään vastaamaan mahdollisimman pian.

Yksikössä toiminta toteutuu toimintasuunnitelman mukaisesti, joka määrittelee kokonaisvaltaisen kotiin vietävien palveluiden kokonaisuuden sekä asiakasmaksut.

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

Jokaiselle asiakkaalla on nimetty omahoitaja, joka vastaa asiakkaan hoidon suunnittelusta, kirjallisesta hoitotyön 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. Jokainen työntekijä osallistuu tarvittaessa suunnitelman laatimiseen ja sen mukaiseen ohjaustoimintaan.

Hoitokeskustelu käydään vähintään kerran vuodessa asiakkaan ja hoitohenkilöstön välillä. Keskustelussa pohditaan ja arvioidaan hoidon kokemuksia, tämän hetken tarpeita ja tulevaisuuden näkymiä, keskustellaan asiakkaan mielenkiinnon kohteista ja vahvuuksista sekä tarvittaessa ohjauksen tarpeesta. Erityisesti kiinnitetään huomiota myönteisiin puoliin. Myös asiakkaan hyvinvointiin liittyvät huolenaiheet ja ongelmat tuodaan esille mahdollisimman konkreettisina ja niihin haetaan ratkaisua yhdessä. Keskustelut kirjataan hoitosuunnitelmaan, joka toimii myös keskustelun pohjana.

Palvelusuunnitelma ja -sopimus laaditaan yhdessä perheen vanhempien/huoltajien/omaisen/lastensuojelun /muun viranomaisen kanssa. Hoitoa toteuttava työntekijä sitoutuu noudattamaan laadittua sopimusta ja toteutumista seurataan työntekijän raporttien, kirjausten sekä asiakastyytyväisyyskyselyiden ja suoran asiakaspalautteen kautta.

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.

©SihaCare Oy

Docusign Envelope ID: 5E5AA8B3-2C41-4C21-B144-8B5CB1B7A36A

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 maahanmuuttajataustaisille asiakkaille hoitoa tarvittaessa myös asiakkaan omalla äidinkielellä, jotta voimme edistää häneen ihmisoikeuksien toteutumista, sekä vahvistaa häneen asemaansa yhteiskunnassa.

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§) lastensuojeluilmoituksista, lapseen kohdistuneista rikosepäilyistä, sosiaalihuollon tuen tarpeesta, iäkkään henkilön palvelutarpeesta, epäkohdasta asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisesta sekä oikeus ilmoittaa potilas- ja asiakasturvallisuutta vaarantavasta toiminnasta ja edunvalvonnan tarpeesta. Edellä mainitusta ilmoitusvelvollisuudesta SihaCare yrityksenä tiedottaa henkilökunnalleen lain edellyttämällä tavalla jo perehdytysvaiheessa (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 30§).

©SihaCare Oy

Docusign Envelope ID: 5E5AA8B3-2C41-4C21-B144-8B5CB1B7A36A

Ilmoitusvelvollisuudessa on kirjoitettu näin: ”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.”

Tarkemmat tiedot mitä ilmoitusvelvollisuus koskee ja mihin se tehdään: https://valvira.fi/sosiaali-ja-terveydenhuolto/ammattihenkilon-ilmoitusvelvollisuudet-ja-oikeudet (3.6.2025).

Ilmoituksen tekeminen Helsingissä (3.6.2025):

- Jos olet huolissasi alaikäisestä lapsesta tai nuoresta, ole yhteydessä lastensuojeluun.
    - Voit tehdä lastensuojeluilmoituksen tai kysyä neuvoa Viranomaisten päivystysnumerosta 09 310 62066. Palvelu on avoinna arkipäivisin klo 8:15–16.
    - Virka-ajan ulkopuolella Helsingin sosiaalipäivystys: 020696006.
    - Voi tehdä ilmoituksen myös viranomaisten sähköisen palvelun kautta: https://www.maisa.fi/maisa/publicforms.asp?mode=showform&formname=SocialCareProviderNotification&jsenabled=1.

- Jos olet huolissasi iäkkäästä ihmisestä, ole yhteydessä seniori-infoon.
    - Voi tehdä huoli-ilmoituksen ikääntyneestä soittamalla seniori-infoon 09 310 44556 klo 9-15.
    - Virka-ajan ulkopuolella voit tehdä huoli-ilmoituksen Helsingin sosiaalipäivystykseen: 020696006.
    - Voit tehdä myös sähköisen ilmoituksen: https://maisa.fi/maisa/publicforms.asp?mode=showform&formname=SocialCarePreLoginNotificationHel&jsenabled=1&lang=finnish

- Voit tehdä huoli-ilmoituksen muista ikäluokista ja tarpeista:

©SihaCare Oy

Docusign Envelope ID: 5E5AA8B3-2C41-4C21-B144-8B5CB1B7A36A

- Viranomaisten päivystysnumeroon 09 310 62066 arkipäivisin klo 8:15-16.
- Virka-ajan ulkopuolella Helsingin sosiaalipäivystys: 020696006
- Voit tehdä myös sähköisen ilmoituksen: https://maisa.fi/maisa/publicforms.asp?mode=showform&formname=SocialCarePreLoginNotificationHel&jsenabled=1&lang=finnish

- **Kiireellinen ilmoituksen tekeminen:**
  - Voit myös olla yhteydessä Helsingin sosiaalihuollon vaihteeseen. Soita 09 310 1691
  - Virka-ajan ulkopuolella voi ottaa yhteyttä sosiaalipäivystykseen. Soita 020 696 006
  - Jos tarvitset hoito-ohjeita ja neuvontaa kiireellisiin terveysongelmiin, ole yhteydessä päivystysapuun. Soita 116 117
  - Hätätilanteessa soita yleiseen hätänumeroon. Soita 112

SihaCaren oma henkilöstö tekee vaaditut ilmoitukset oikeiden väylien kautta. Tarvittaessa työntekijä voi pyytää apua vastuuhenkilöltä/ palvelukoordinaattorilta ilmoituksen tekemiseen. Työntekijä tiedottaa tehdystä ilmoituksesta myös toiminnan vastuuhenkilölle/ palvelukoordinaattorille, ja toiminnan vastuuhenkilö/ palvelukoordinaattori tiedottaa asian eteenpäin toimitusjohtajalle. Hallintohenkilökunta tiedottaa asioista suoraan toimitusjohtajaa.

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

©SihaCare Oy

Docusign Envelope ID: 5E5AA8B3-2C41-4C21-B144-8B5CB1B7A36A

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 palvelun vastuuhenkilölle sekä toimitusjohtajalle, jotka tiedottavat eteenpäin oheisia tahoja tapahtumasta. Tämän jälkeen vastuun ottaa vaaratapahtumien käsittelystä vastaava henkilö, toimitusjohtaja. Toimitusjohtaja ottaa työparikseen palvelun vastuuhenkilön, 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.

   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 omaa ammatillista osaamistaan

4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä

Haitta- ja vaaratapahtumia, muistutuksia, kanteluita ja potilasvahinkoilmoituksia käsitellään alkukäsittelyn jälkeen vähintään vuoden välein. Jatkokäsittelyssä palataan tapahtuneisiin tilanteisiin. Tapahtunutta tapahtumaa pohditaan

©SihaCare Oy

Docusign Envelope ID: 5E5AA8B3-2C41-4C21-B144-8B5CB1B7A36A

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.

Neljän kuukauden välein tapahtuvassa omavalvontasuunnitelman päivityksessä kirjataan tapahtumaraporttien pohjalta uusia ennakoivia toimenpiteitä omavalvontasuunnitelmaan, mikäli tarve niille esiintyy.

Omavalvontasuunnitelman päivityksen yhteydessä käydään viikkokokouksissa läpi sen sisältöä ja henkilöstön osallistamista omavalvontasuunnitelman päivittämiseen. 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 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

©SihaCare Oy

Docusign Envelope ID: 5E5AA8B3-2C41-4C21-B144-8B5CB1B7A36A

Toimintamme laadun ylläpitämiseen ja kehittämiseen vaikuttavat myös

- Asiakkaan ja heidän vanhempien/omaisten/edunvalvojien kanssa käytävät hoito- ja palvelusuunnitelmapalaverit
- Hygienia- ja lääkehoitosuunnitelmat, Turvallinen lääkehoito-oppaasta
- Säännölliset viikoittaiset henkilökunnan palaverit
- Henkilökunnan kehittämis-, arviointi- ja suunnittelupalaverit
- Riskianalyysi

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.

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 toukokuussa, syyskuussa ja tammikuussa omavalvontasuunnitelman toteutumisen seurannan.

Toimitusjohtaja arvioi selvitysten mukaan riskien hallinnan toimivuuden sekä vuosikellon toteutumisen.

©SihaCare Oy

Docusign Envelope ID: 5E5AA8B3-2C41-4C21-B144-8B5CB1B7A36A

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 (Valvontalaki 27§) toukokuussa, syyskuussa ja tammikuussa omavalvontasuunnitelman toteutumisen seurannan.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa SihaCare Oy:n toimitusjohtaja.

30.9.2025 Helsinki

Signed by:
Nura Hassan
692F6E53C435459...

Toimitusjohtaja Nura Hassan

©SihaCare Oy

Docusign Envelope ID: 5E5AA8B3-2C41-4C21-B144-8B5CB1B7A36A

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: 5E5AA8B3-2C41-4C21-B144-8B5CB1B7A36A

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