



Lumina Care
KOTI- JA HOIVAPALVELU

Lumina Care Oy

Kotihoidon

Omavalvontasuunnitelma

29.9.2024

Sisällysluettelo

1 Soveltamisala	4
2 Määritelmät	4
3 Omavalvonnansuunnitelman laatiminen	5
4 Omavalvontasuunnitelman sisältö	5
4.1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot	5
4.1.1 Palveluntuottajan perustiedot	5
4.1.2 Palveluyksikön perustiedot	6
4.1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	6
4.2 Asiakas- ja potilasturvallisuus	9
4.2.1 Palveluiden laadulliset edellytykset	9
4.2.2 Vastuu palveluiden laadusta	9
4.2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet	10
4.2.4 Muistutusten käsittely	15
4.2.5 Henkilöstö	15
4.2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta	17
4.2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi	17
4.2.8 Toimitilat ja välineet	18
4.2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö	18
4.2.10 Lääkehoitosuunnitelma	21
4.2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja	21
4.2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen	22
4.3 Omavalvonnan riskienhallinta	23
4.3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	23
4.3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	25
4.3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	29
4.3.4 Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat	30

4.3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta31

5 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen 31

5.1 Toimeenpano 31

5.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen 31

6 Ohjaus 32

1 Soveltamisala

Tämä määräys perustuu valvontalain 31 §:n 2 momenttiin, jonka perusteella Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto (Valvira) voi antaa tarkempia määräyksiä omavalvontasuunnitelman sisällöstä, laadimisesta ja seurannasta.

Määräys koskee valvontalain 4 §:n 1 momentin 2 kohdan mukaisia sosiaali- tai terveyspalveluita tuottavia palveluntuottajia, joiden on lain 27 §:n perusteella laadittava palveluyksiköittäin omavalvontasuunnitelma.

2 Määritelmät

Palveluntuottajalla eli Lumina Care Oy:llä tarkoitetaan kaikkia julkisia ja yksityisiä organisaatioita sekä yksityisiä elinkeinonharjoittajia, jotka tuottavat valvontalain 4 §:n 1 momentin 3 ja 4 kohdissa tarkoitettuja sosiaali- ja terveyspalveluja.

Palveluntuottajan omavalvonnalla tarkoitetaan sosiaali- ja terveyspalveluiden ennakoivaa, toiminnanaikaista ja jälkikäteistä laadun- ja riskienhallintaa, jolla osaltaan varmistetaan asiakas- ja potilasturvallisuuden toteutuminen. Omavalvonta määrittää muun muassa, miten organisaatio vastaa palvelujen jatkuvuudesta, turvallisuudesta ja laadusta. Omavalvonnan toimeenpano edellyttää suunnitelmallisia toimenpiteitä sen tavoitteiden toteutumiseksi.

Omavalvontasuunnitelmalla tarkoitetaan palveluyksiköittäin laadittavaa asiakirjaa, jossa palveluntuottaja kuvaa toiminnan keskeiset riskit sekä miten palveluntuottaja ja henkilöstö valvovat palveluyksikköön kuuluvien palvelujen laatua, asianmukaisuutta, turvallisuutta ja asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyttä. Omavalvontasuunnitelma on päivittäisen toiminnan työväline. Omavalvontasuunnitelma on osa palvelunjärjestäjän ja useammassa kuin yhdessä palveluyksikössä palveluja antavan palveluntuottajan **omavalvontaohjelmaa**.

Palveluyksiköllä tarkoitetaan julkisen tai yksityisen palveluntuottajan ylläpitämää toiminnallista ja hallinnollisesti järjestettyä kokonaisuutta, jossa tuotetaan sosiaali- tai terveyspalveluja.

Palveluyksikölle merkitään Soterirekisteriin yksi tai useampi **palvelupiste** rekisteritekniseksi apukäsitteeksi, jonka tarkoituksena on osoittaa tosiasiallista paikkaa, jossa tai josta käsin palveluyksikköön rekisteröityjä palveluja tuotetaan asiakkaille tai potilaille. Palveluyksiköllä tarkoitetaan tässä määräyksessä myös valvontalain 4 §:n 1 momentin 6 kohdan mukaista **yhteistä palveluyksikköä**. Palveluyksikköön kuuluvia palveluja voidaan tuottaa yksityisiä ja julkisia sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja koskevassa lainsäädännössä tarkoitetuissa fyysiseen sijaintiin viittaavassa yhdessä tai useammassa **toimintayksikössä**.

3 Omavalvonnansuunnitelman laatiminen

Lumina Care Oy vastaa palveluyksikkökohtaisen omavalvontasuunnitelman laatimisesta. Omavalvontasuunnitelma tehdään sähköisesti ja siihen on kirjattu, kuka vastaa sen laatimisesta, toteutumisen seurannasta, päivittämisestä ja julkaisemisesta.

Omavalvontasuunnitelman laajuus ja sisältö määräytyvät palveluyksikössä tuotettavien palvelujen ja toiminnan laajuuden mukaan.

Omavalvontasuunnitelman on katettava palveluyksikössä tuotetut palvelut, mukaan lukien palveluntuottajan omana toimintana tuotetut palvelut, palveluntuottajan ostopalveluna ja ali-hankintana hankkimat palvelut ja palvelusetelillä tuotetut palvelut.

Omavalvontasuunnitelman tulee olla selkeä sekä helposti ymmärrettävä ja käytettävä työväline, joka ohjaa palveluyksikön henkilöstön käytännön työtä ja toimintaa.

Lumina Care Oy:n henkilöstöllä on velvollisuus toimia omavalvontasuunnitelman mukaisesti ja seurata aktiivisesti suunnitelman toteutumista. Lumina Care Oy:n on otettava omavalvontasuunnitelmaa laatiessaan ja päivittäessään huomioon palveluyksikön palveluja saavilta asiakailta ja potilailta, heidän omaisiltaan ja läheisiltään sekä palveluyksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerättävä tai muuten saatu palaute.

Lumina Care Oy:n omavalvontasuunnitelman laatimiseen on osallistunut koko henkilökunta.

4 Omavalvontasuunnitelman sisältö

4.1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

4.1.1 Palveluntuottajan perustiedot

Lumina Care Oy

Käyntiosoite: Klaneettitie 6–8 B, 00420 Helsinki

Postiosoite: c/o Credia, Tähdennonkuja 1, 02440 Espoo

Y-tunnus 3190210–1

Toimitusjohtaja: Sari Färm, p. 040 9627570, sari.farm@luminacare.fi

Operatiivinen johtaja: Miia Ikonen, p. 050 5506698, miia.ikonen@luminacare.fi

Vastaava sairaanhoitaja / palveluesimies: Kristin Kaasik, p. 050 5023686, kristin.kaasik@luminacare.fi

4.1.2 Palveluyksikön perustiedot

Toimintayksikön nimi:

Lumina Care Oy kotihoito

Klaneettitie 6–8 B
00420 Helsinki

Toiminnasta vastaavat henkilöt:

Toimitusjohtaja: Sari Färm, p. 040 9627570, sari.farm@luminacare.fi

Operatiivinen johtaja: Miia Ikonen, p. 050 5506698, miia.ikonen@luminacare.fi

Vastaava sairaanhoitaja / palveluesimies: Kristin Kaasik, p. 050 5023686, kristin.kaasik@luminacare.fi

4.1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Yksityisten palveluntuottajan lupatiedot

Lupa yksityisen terveydenhuollon palvelujen antamiseen 6.8.2021

Ilmoitusten varaisten yksityisen sosiaalipalveluiden rekisteröinti 7.9.2021

Rekisteröintiote yksityisten palvelujen antamisen rekisteriin 6.5.2022

Palvelut ja asiakaspaikat:

Ilmoituksenvaraiset palvelut

- Kotipalvelu/ Kotipalvelu - vanhuksat: 225 asiakaspaikkaa
 - Lisätiedot: Sisältää omaishoidon vapaan sijaistamisen.

Ilmoituksenvaraiset palvelut

- Kotipalvelu/ Kotipalvelu - kehitysvammaiset: 45 asiakaspaikkaa
 - Lisätiedot: Helsinki. Sisältää omaishoidon vapaan sijaistamisen.

Ilmoituksenvaraiset palvelut

- Kotipalvelu/ Kotipalvelu - muut vammaiset: 45 asiakaspaikkaa
 - Lisätiedot: Helsinki. Sisältää omaishoidon vapaan sijaistamisen.

Ilmoituksenvaraiset palvelut:

- Kotipalvelu/ Kotipalvelu -kehitysvammaiset:
 - Toimintayksikkö: Lumina Care Oy kotihoito

Toiminta-ajatus:

Lumina Care Oy:n arvojen perustana on

- **Asiakkaan kunnioittaminen**
- **Itsemääräämisoikeus**
- **Asiakkaan yksilöllisyyden huomioiminen**

Lumina Care Oy:n hoitajien hoitotyö on **asiakslähtöistä** ja asiakasta **kunnioittavaa**. Päätökset tehdään asiakkaan tarpeisiin, sekä toiveisiin perustuen nämä kirjataan hoito ja palvelusuunnitelmaan. Jotta kotona asuminen onnistuu mahdollisimman pitkään, tarvitaan toimivia kotihoidon palveluita. Palveluiden tulee olla asiakslähtöisiä, sekä itsemääräämisoikeutta ja toimintakykyä tukevia. Asiakasta kannustetaan aktiiviseen omatoimisuuteen henkilöstön ohjaamana ja tukemana. Tämän toteutuminen edellyttää työntekijältä riittävää osaamista ja ammattitaitoa.

Lumina Care Oy on tilaajatahoille, sekä asiakkaille **luotettava** yhteistyökumppani ja pyrkii toimimaan mahdollisimman joustavasti, tehokkaasti ja läpinäkyvästi. Asiakastyössä Lumina Care Oy:n hoitajat pyrkivät luomaan luotettavan hoitosuhteen asiakkaan kanssa, tekemällä aina parhaansa asiakkaan eteen ja toteuttaa sen mitä lupaa. Lumina Care Oy: n työntekijöille tehdään työsuhteen alussa vaitiolosopimus. Läpinäkyvyys hoitotyössä tarkoittaa avoimuutta. Avoimuus lisää tiedonkulkua, vahvistaa luottamusta ja näin edistää asiakasturvallisuutta hoitotyössä.

Kotihoidon tavoite ja toiminta on vahvistaa asiakkaan osallisuutta ja omatoimisuutta. Asiakasta tuetaan selviytymään jokapäiväisessä elämässä hänen yksilölliset voimavaransa huomioiden. Palvelut perustuvat kuntoutumista edistäviin, ennaltaehkäiseviin ja toimintakykyä ylläpitäviin toimintatapoihin, näyttöön perustuvaan toimintaan ja käypähoito -suosituksiin sekä kirjalliseen palvelu- ja hoitosuunnitelmaan. Palveluiden myöntäminen perustuu henkilökohtaiseen kokonaisvaltaiseen palvelutarpeen selvittämiseen, joka kattaa henkilön omat voimavarat, toimintakyvyn, terveydentilan, päivittäisten toimintojen sujumisen, asumisolosuhteet ja sosiaalisen verkoston.

Lumina Care Oy:n toimintaperiaatteena on palkata ammattitaitoisia sairaanhoitajia ja lähihoitajia. Hoitajamme tuottaa laadukasta hoitoa, kuntoutusta ja virkistystä asiakkaiden koteihin. Lumina Care Oy:ssa noudatetaan lakeja ja eettisiä toimintatapoja työvoimaan, ympäristöön ja yhteistyökumppanien hankintakäytäntöihin liittyvissä asioissa.

Lumina Care Oy:n on asiakkaille luotettava ja joustava yhteistyökumppani. Pyrimme yhteistyökumppaneiden kanssa pitkäaikaisiin ja molempia osapuolia hyödyttäviin suhteisiin. Tällä pyrimme varmistamaan hyvää liiketoimintaa ja samalla taataan laadukasta hoivaa.

Lumina Care Oy:n toiminta-ajatus on tarjota tukea, hoitoa, hoivaa ja apua itsenäiseen selviytymiseen asiakkaan omassa kodissa. Työtehtäviin kuuluu lääkehoito, ravitsemus, ulkoilu, hygieniahoito ym.

Yritys tarjoaa kotihoidon ja kotisairaanhoidon palvelua ikääntyneille, mielenterveys- ja päihdeasiakkaille, vammaisille ja kehitysvammaisille, lapsiperheille ja palveluseteliasiakkaille. Asiakkaat voivat maksaa palvelun itse tai kaupungin myöntämällä palvelusetelillä tai ostopalveluna. Lisäksi kotipalvelun tukipalveluna tarjotaan kotisiivousta.

Lumina Care Oy:n palveluseteliasiakkaiden palvelut voivat olla alle 65-vuotiaiden omaishoidon tuen kotiin annettava hoitoa, ikääntyneiden kotihoitoa sekä kotisiivousta.

Lumina Care Oy:n toiminta keskittyy Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueelle, Helsingin kaupunkiin, Vantaan ja Keravan hyvinvointialueelle

Kestävä kehitys

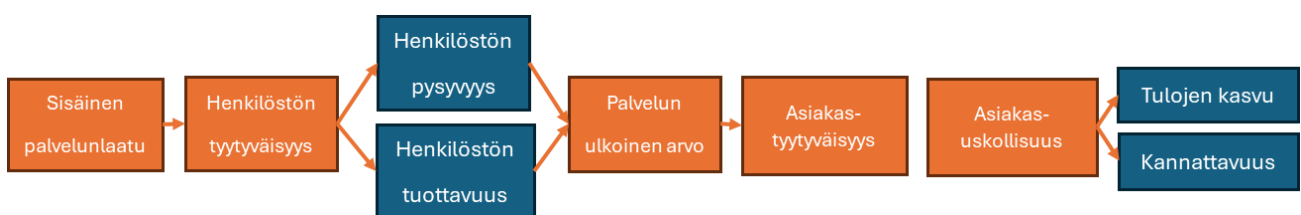
Tavoitteenamme on olla kehityksen edelläkävijöitä. Toimintamme on monimuotoista, jota toteutamme ammattitaidolla. Osaava henkilökunta toimii joustavasti ja vastuullisesti niin, että asiakas saa aina hyvän hoidon prosessien eri vaiheissa. Jokaisella asiakkaalla ja työntekijällä on mahdollisuus olla aktiivinen ja aloitteellinen kehittäessämme toimintaamme.

Toimintamme perustuu luottamuksellisiin ja kestäviin suhteisiin yhteistyökumppaneiden ja asiakkaiden ja heidän omaisten kanssa.

Elinvoimainen toimintakulttuuri

Toimintakulttuurimme on vakaalla pohjalla, jonka mahdollistavat tyytyväiset asiakkaat ja sitoutunut henkilökunta. Toimintakulttuurimme hyväksyy ihmisten erilaisuuden osana yhteisöämme. Tämä luo asiakkaille mahdollisuuden tuntea hallitsevansa omaa elämäänsä elinkaaren kaikissa vaiheissa. Toimintakulttuurimme on ihmisläheistä ja turvallista.

Asiakaskeskeisyyttä ja sen ensisijaisuutta korostetaan päivittäisessä toiminnassa. Tavoitteenamme on palveluketjun saumaton toiminta. Jokaisen palveluketjun osan ja sen integroiminen seuraavaan vaiheeseen tulee olla joustavaa. Palveluketjussa omaiset ovat yhteistyökumppaneita.



Toimintamme ohjaa aina voimassa oleva lainsäädäntö:

Sosiaalihuoltolaki 1301/2014

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 818/2000

Lastensuojelulaki 417/2007

Kehitysvammaisten erityishuollosta annettu laki 519/1977

Vammaispalvelulaki 380/1987

Kehitysvammalaki 519/1977

Päihdehuoltolaki 41/1986

Mielenterveyslaki 1116/1990

Laki ikääntyvän väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvluista 980/2012

Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä 504/2002

Sosiaalihuollon henkilöistä annettu laki 817/2015

Vammaispalvelulaki

Potilasturvallisuuslaki

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 48 § ja 49 §

Vanhuspalvelulaki 980/2012

Sosiaalihuoltolaki 20 § ja asetus 9 §:n 1 kohta

Terveystenhuoltolaki 25 §

laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023

4.2 Asiakas- ja potilasturvallisuus

4.2.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

Asiakasturvallisuus pyritään varmistamaan pitämällä yllä hyvää turvallisuuskulttuuria.

Asiakasturvallisuusnäkökulma kuuluu oleellisena osana toiminnanohjausjärjestelmäämme - se kuuluu kaikkiin ydin- ja tukiprosesseihimme, se otetaan huomioon toiminnan suunnittelussa, toteutuksessa, seurannassa ja arvioinnissa.

Asiakasturvallisuuden varmistamiseksi on tehty useita eri suunnitelmia:

- lääkehoitosuunnitelma
- tietoturvallisuussuunnitelma
- henkilöstösuunnitelma ja koulutustavoitteet (henkilökunnanosaamisen varmistaminen)

Näiden lisäksi käytössämme on useita ohjeita ja suosituksia, joita hyödynnämme asiakasturvallisuuden varmistamisessa.

Hyvän hoidon ja asiakasturvallisuuden varmistamisessa tarjoamme asiakkaille ammattitaitoista ja motivoitunutta henkilökuntaa. Turvallisuussuunnitteluvollisuus perustuu pelastustoimen lainsäädäntöön.

4.2.2 Vastuu palveluiden laadusta

Palveluntuottajan on nimettävä palveluyksikköön vastuuhenkilö tai eri palvelualoille vastuuhenkilöitä, joiden on johdettava palvelutoimintaa ja valvottava, että palvelut täyttävät niille säädetyt edellytykset koko sen ajan, kun palveluja toteutetaan.

Vastuuhenkilöllä on oltava toiminnan edellyttämä, asianmukainen koulutus, kokemus ja ammattitaito. Vastuuhenkilöllä on oikeus käsitellä salassapitosäännösten estämättä sellaisia palveluntuottajan toiminnassa muodostuvia potilas- ja asiakastietoja sekä muita tietoja, jotka ovat välttämättömiä hänelle kuuluvien johto- ja valvontatehtävien hoitamiseksi.

Henkilökunta vastaa omalta osalta asiakkaiden turvallisuudesta.

Lumina Care Oy:n omavalvonnan suunnittelusta vastaavat kaikkien toimipisteiden osalta:

Sari Färm, toimitusjohtaja, p 040 9627570, sari.farm@luminacare.fi

Laadinta / päivitys pvm. 22.9.2024 Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa Toimitusjohtaja Sari Färm.

4.2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Palvelutarpeen arviointi

Lumina Care Oy tekee asiakkaille hoito- ja palvelusuunnitelman/kuntoutussuunnitelman/ kasvun- ja tukemisensuunnitelman. Käytössä on myös varhaiskasvatussuunnitelma. Käytettäviä mittareita ovat mm. MMSE, RAI, MNA, GDS-15.

Kotihoidon työntekijöillä on DomaCare toiminnan ohjausjärjestelmä mihin kirjataan reaaliaikaisesti asiakaskäynnit. DomaCaressa on myös RAI asiakkaan arviointiväline. RAI:n avulla tutkittava henkilö arvioidaan kokonaisvaltaisesti. RAI ohjaa yksilöllisessä hoidon suunnittelussa ja auttaa hoidonvaikuttavuuden arvioinnissa. Arvioitavina ovat mm. fyysinen toimintakyky, kognitio, mieliala ja käytöshäiriöt, pidätyskyky, ihon- ja jalkojenhoito toimenpiteineen, hampaisto, ravitsemus, aistit, kommunikaatio, lääkitys, diagnoosit, oireet, psykososiaalinen hyvinvointi, viireystila ja aktiivisuus, traumat sekä erikoishoidot ja ohjelmat. Hoitajat tekevät RAI-arvioinnin asiakkaasta havainnoimalla ja haastatteleamalla asiakasta ja hänen omaistaan. RAI järjestelmästä on helppokäyttöinen atk-sovellus, joka tuottaa asiakastasolla palautteen keskeisistä mittareista hoidon suunnittelua varten. RAI-järjestelmää voidaan käyttää ja hyödyntää asiakas-/potilas- ja osastotasolla hoitotyössä.

Hoito- ja palvelusuunnitelma

Hoito- ja palvelusuunnitelma on työväline palveluja antavalle työntekijälle. Hyvästä hoito- ja palvelusuunnitelmasta hyötyy niin työntekijä kuin asiakas. Päivitetty hoito- ja palvelusuunnitelma takaa palveluiden ja hoidon jatkuvuuden työntekijöiden tai hoivaa tuottavan yrityksen vaihtuessa. Työntekijät noudattavat hoito- ja palvelusuunnitelmaa: Pehdytyksellä ja koulutuksella varmistetaan, että yrityksen koko henkilökunta on tietoinen työhönsä liittyvistä tavoitteista, vastuista, odotuksista ja laatuvaatimuksista. Jokainen henkilökuntaan kuuluva vastaa omalta osaltaan hoito- ja palvelusuunnitelman noudattamisesta.

Hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan moniammatillisesti huomioiden asiakkaan kuntoutumisen edistäminen ja toimintakyvyn ylläpitäminen. Asiakkaan hoitosuunnitelmassa sovitaan, mitä asiakas itse ja/tai hänen lähipiirinsä tekevät hoitosuunnitelman toteutumiseksi. Hoito- ja palvelusuunnitelma tehdään RAI-järjestelmän tietoja apuna käyttäen.

Hoitotyön päivittäinen kirjaaminen on osa hoitotyön jatkuvaa, hoitotilanteessa tapahtuvaa, arvioivaa ja perusteltua päätöksentekoa. Päivittäinen hoitotyön kirjaaminen liittyy jokaiseen asiakaskohtaamiseen ja se tapahtuu asiakkaan kotona mobiilisovelluksella DomaCare. Väliarviointi tehdään, kun asiakkaan voinnissa, hoidon tarpeessa tai palveluissa tapahtuu oleellinen

muutos. Asiakkaille tehdään väliarviointi 3 kuukauden välein. 6 kuukauden välein päivitetään hoito- ja palvelusuunnitelma/kasvatussuunnitelma.

Ikääntyneillä palveluseteli asiakkailla hoito- ja palvelusuunnitelma päivitetään 3kk välein ja aina väliarvioinnin jälkeen.

MMSE ja RAI-arviointi tehdään samoista syistä tai vähintään puolivuositain.

Asiakkaan kohtelu

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, yhdenvertaisuuteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Itsemääräämisoikeudella tarkoitetaan yksilön oikeutta määrätä omasta elämästään sekä oikeutta päättää itseään koskevista asioista. Kyseessä on jokaiselle kuuluva perusoikeus. Sosiaalihuollon palveluissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa.

Sosiaalihuollon palveluissa itsemääräämisoikeus tarkoittaa myös asiakkaan toivomusten ja mielipiteen kunnioittamista. Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) mukaan sosiaalihuoltoa toteutettaessa on ensisijaisesti otettava huomioon asiakkaan toivomukset ja mielipide ja muutoinkin kunnioitettava hänen itsemääräämisoikeuttaan. Asiakkaalle on annettava mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Toimenpiteissä on ensisijaisesti otettava huomioon asiakkaan etu. Asiakkaan itsemääräämisoikeus on sosiaali- ja terveydenhuollon johtava periaate. Potilaslain mukaan asiakasta on hoidettava yhteisymmärryksessä hänen kanssaan. Periaate korostaa vapaaehtoisuutta hoitoon tai asiakkaaksi hakeutumisessa sekä erilaisiin hoito- tai muihin toimenpiteisiin suostumisessa. Itsemääräämisoikeus tarkoittaa asiakkaan oikeutta osallistua itseään koskevaan päätöksentekoon. Palvelu perustuu yksilölliseen hoito- ja palvelusuunnitelmaan ja asiakkaan omaan näkemykseen omasta tilanteestaan ja toiveistaan.

Asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan. Laatumalla hoitotahdon asiakas voi varmistaa, että hoidossa noudatetaan hänen elämänarvojaan ja että mahdolliset hoitoratkaisut perustuvat hänen omaan tahtoonsa. Hoitotahdon laatiminen mahdollisimman ajoissa edistää itsemääräämisoikeuden kunnioittamista. Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt Asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen ja yhteisymmärrykseen. Palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Rajoitustoimenpiteille on aina oltava laissa säädetty peruste ja sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset voimassa olevan ohjeistuksen mukaisesti. Mahdolliset rajoitustoimenpiteet toteutetaan lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen (Valviran liikkumista rajoittavien turvavälineiden käyttö –ohjetta noudattaen). Kotihoidossa ei käytetä rajoitustoimenpiteitä, koska niiden käyttäminen edellyttää ympärivuorokautista valvontaa.

Tällaisissa tilanteissa, joissa henkilö ei pysty ymmärtämään hänelle esitettyjen vaihtoehtojen tai päätösten vaikutuksia, tai hän ei muuten sairauden vuoksi pysty osallistumaan tai vaikuttamaan hoitonsa tai palveluidensa suunnitteluun, täytyy kuulla esimerkiksi hänen lähipiiriinsä kuuluvaa henkilöä. Yhteistyössä hänen kanssaan tulee selvittää, mikä henkilön todennäköinen tahto tilanteessa olisi.

(L 812/2000.)

Asiakasta koskeva asia on käsiteltävä ja ratkaistava siten, että ensisijaisesti otetaan huomioon asiakkaan etu. Erityistä huomiota on kiinnitettävä lasten ja nuorten sekä erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden itsemääräämisoikeuden kunnioittamiseen.

[Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 8 § \(Finlex\)](#)

[Sosiaalihuoltolaki 36 § \(Finlex\)](#)

Itsemääräämisoikeutta on kunnioitettava, vaikka asiakkaan mielipiteen esille saaminen olisi vaikeaa. Jos asiakkaan mielipidettä ei ole mahdollista saada selville muuten, sitä on selvitettävä yhdessä asiakkaan läheisten tai laillisen edustajan kanssa

[Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 9 § \(Finlex\)](#)

Huoli-ilmoituksen tekoon on useissa kunnissa monta tapaa. Sen voi tehdä puhelimitse tai tapaamalla kunnan sosiaalitoimen työntekijän. Joissakin kunnissa ilmoituksen teko onnistuu myös kunnan sivuilta löytyvällä sähköisellä lomakkeella. Ilmoituksen voi halutessaan tehdä nimettömänä. Työntekijöillä on velvollisuus tutkia jokainen tehty ilmoitus.

Menettelyohjeet kaltoinkohtelutilanteessa

1. Havainto/epäily kaltoinkohtelusta tai epäasiallisesta käytöksestä
2. Havainnon tekijä puuttuu epäasialliseen käytökseen
3. Työntekijällä velvollisuus ilmoittaa työkohteen esimiehelle tai tehdä itse huoli-ilmoitus
4. Työkohteen esimiehellä on velvollisuus ryhtyä toimenpiteisiin

Mikäli kaltoin kohtelua esiintyy omaisten osalta, järjestetään välittömästi hoitokokous, jossa asiaa käsitellään. Jos kaltoin kohtelua havaitaan, kirjataan siitä asiakastietojärjestelmään. Mahdollisissa törkeissä tapauksissa asiasta ilmoitetaan poliisille.

Mikäli asiakas kokee tulleen kohdelluksi epäasiallisesti, kannustamme häntä tai hänen omaistaan /läheistään antamaan palautetta toiminnasta tai tekemään kirjallisen muistutuksen. Muistutus tehdään yrityksen esimiehelle, esimies huolehtii vaitiolovelvollisuudesta. Muistutukseen annetaan aina kirjallinen vastaus, vastine annetaan viimeistään 14 arkipäivän kuluessa. Suulliseen muistutukseen vastataan suullisesti. Muistutuksen tai muussa muodossa annetun reklamaation aiheuttanutta tapahtumaa käsitellään välittömästi asianosaisten kesken ja myös yhteisesti työyhteisön palaverissa, jossa pyritään löytämään korjaavia toimenpiteitä, jotta vastaavilta tilanteilta vältytään jatkossa.

Asiakkaiden tasalaatuisuutta hoitoa ylläpidetään tyytyväisyyskyselyillä kerran vuodessa, hoitajien pienellä vaihtuvuudella, hoitokokouksilla, palautteiden nopealla käsittelyllä, asiakastietojärjestelmän kirjauksien seurannalla, moniammatillisella yhteistyöllä, asiakaskäyntiaikojen

noudattamisella ja hyvinvointialueiden kanssa tiiviillä yhteistyöllä. Lumina Care Oy seuraa hoidon tasalaatuisuutta.

Asiakkaan osallisuus

Sosiaali- ja terveydenhuollossa itsemääräämisoikeus tulee esiin erityisesti asiakkaan oikeutena olla päättämässä omasta hoidostaan ja palveluistaan. Asiakasta tulee hoitaa yhteisymmärryksessä hänen kanssaan, ja esimerkiksi toimenpide voidaan suorittaa vain, jos siihen on hänen suostumuksensa. Suostumusta antaessa hänen tulee olla tietoinen kaikista toimenpiteeseen liittyvistä seikoista, joten työntekijän on tärkeää kertoa riittävästi sekä tarpeeksi selkeästi eri vaihtoehdoista sekä niiden vaikutuksista, ja antaa asiakkaalle näin mahdollisuus tehdä päätöksiä. Suostumuksen antamiseen ei saa millään tavalla pakottaa tai painostaa.

Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä on yrityksemme erittäin tärkeää. Asiakastyytyväisyyden mittaaminen on toimintamme kannalta tärkeää ja asiakkaiden vaatimusten toteutumista seurataan vuositasolla asiakastyytyväisyys kyselyllä. Asiakaspalautteet käsitellään johtoryhmässä ja tarvittaessa henkilöstöpalaverissa. Mahdolliset poikkeamat korjataan välittömästi ja kehittämisehdotuksiin otetaan kantaa. Poikkeamien korjaamiseen ja kehittämisehdotusten toimeenpanoon määritellään aikataulu ja vastuhenkilöt. Toteutumista seurataan johtoryhmässä.

Asiakkaan oikeusturva

Potilas- ja sosiaaliasiavastaava palvelee hyvinvointialueella sekä julkisen että yksityisen palvelutuottajan potilaita ja asiakkaita. Jokaisella hyvinvointialueella on nimetty asiavastaava tai asiavastaavia. Sama henkilö voi hoitaa sekä potilas- että sosiaaliasiavastaavan tehtäviä. Myös Helsingin kaupunki, HUS-yhtymä, valtio sekä Työterveyslaitos järjestää asiavastaavapalveluita.

Potilas- ja sosiaaliasiavastaavat toimivat neuvoa-antavassa tehtävässään riippumattomasti ja puolueettomasti. He eivät myönnä palveluja tai järjestä hoitoon pääsyä eivätkä tee päätöksiä. Potilas- ja sosiaaliasiavastaavan palvelut ovat luottamuksellisia ja ilmaisia.

Potilas- ja sosiaaliasiavastaavan tehtävänä on muun muassa:

- neuvoa potilaita ja tai sosiaalihuollon ja varhaiskasvatuksen asiakkaita heidän asemaansa ja oikeuksiinsa liittyvissä asioissa ja varhaiskasvatuslain soveltamiseen liittyvissä asioissa
- neuvoa ja tarvittaessa avustaa potilasta ja asiakasta tekemään muistutuksen
- neuvoa, miten kantelu, oikaisuvaatimus, valitus, vahingonkorvausvaatimus, potilas- tai lääkevahinkoa koskeva korvausvaatimus tai muu potilaan terveydenhuollon ja asiakkaan sosiaalihuollon ja varhaiskasvatuksen oikeusturvaan liittyvä asia voidaan panna vireille
- tiedottaa potilaan ja asiakkaan oikeuksista
- toimia potilaan ja asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi.

Potilas- ja sosiaaliasiavastaavan tulee lisäksi seurata potilaiden ja asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä ja antaa siitä selvitys hyvinvointialueelle.

Potilas- ja sosiaaliasiavastaavat:

Helsinki

Yksikön päällikkö Tuula Munkberg

Jenni Hannukainen, Ninni Purmonen, Taru Salo ja Teija Tanska

sosiaali.potilasasiavastaava@hel.fi

Neuvonta

puh. [09 310 43355](tel:0931043355) ma–to klo 9–11

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella sosiaali- ja potilasasiavastaavina toimivat

Jenni Henttonen ja Terhi Willberg.

p. [029 151 5838](tel:0291515838).

sähköposti: sosiaali.potilasasiavastaava@luvn.fi

Neuvontaa puhelimitse ma 10–12, ti, ke, to klo 9–11

Vantaa ja Keravan hyvinvointialue

Clarissa Kinnunen

Satu Laaksonen

Puh. 0941910230

Sosiaali- ja potilasasiavastaavien puhelinajat:

- Maanantaisin ja tiistaisin 12.00–15.00
- Keskiviikkoisin ja torstaisin 9.00–11.00

Huom! Puhelinaikoja ei ole perjantaisin tai juhlapyhien aattoina.

Sähköpostiyhteydenotot:

sosiaali-japotilasasiavastaava@vakehyva.fi

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavat palvelut.

Kuluttajaneuvonta: 029 553 6901 Kuluttajaneuvonta palvelee arkisin klo 9–15. Vaihde ja osoitetiedot Puhelin: 029 505 3000 (vaihde) www.kuluttajavirasto.fi

4.2.4 Muistutusten käsittely

Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot:

- Sari Färm, toimitusjohtaja, p 040 9627570, sari.farm@luminacare.fi
- Timo Kiviniemi, hallituksen puheenjohtaja, p. 050 4869083, timo.kiviniemi@credia.fi

Yksikön toimintaa koskevat muistutukset ja kantelut käydään yksiköissä läpi ja havaittuihin laatu- poikkeamiin puututaan tiedon saatuaan. Toimintaa kehitetään ja ohjeistuksia sekä menettelytapoja muutetaan saadun palautteen perusteella. Yksikön toiminnassa koskevat muistutukset käsitellään ensin johtoryhmässä. Johtoryhmän edustajat käsittelevät asian yksikön esihenkilöiden kanssa ja kartoittaa kehittämistarpeet. Yksikön esihenkilö vie asian henkilökunnalle ja kehittämistoimenpiteet suunnitellaan ja toteutetaan yksikössä. Mahdolliset uudet toimintaohjeet asiankäsittelystä liitetään perehdytysohjelmaan tai toimintaprosessiin.

4.2.5 Henkilöstö

Yrityksessä työskentelee sairaanhoitajia ja lähihoitajia.

- Sairaanhoitaja 2
- Lähihoitaja 17
- Hallintohenkilöstö 4
- Alihankkija 1

Lumina Care Oy:n esimiehet varmistavat työhön tulevan työntekijän terveydenhoidon koulutuksen ja aikaisemman työkokemuksen sekä voimassa olevat LOVE-lääkeluvat. Näistä otetaan kopiot, joita säilytetään lukollisessa ja paloturvallisessa kaapissa.

Lumina Care Oy:n henkilöstön sairauspoissaoloja seurataan kuukausittain. Sairauspoissaolojen seurantaan ja niihin liittyviin tukitoimiin ja toimintamalleihin on käytössämme työvälineitä. Meillä on nimetty työterveyshuolto Täsmä ja käytäntö sekä työterveyshuollon yhteystiedot annetaan työntekijälle perehdytysvaiheessa.

Henkilöstön työhyvinvointia rakennetaan arjessa, jokaisena työpäivänä ja seuraamme henkilöstön työssä viihtyvyyttä mm. Säännöllistä kehityskeskusteluiden ja kirjallisten kyselyiden avulla.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Rekrytointivaiheessa tarkastetaan työnhakijan kelpoisuus JulkiTerhikki-rekisteristä. Tämän lisäksi työnhakijaa pyydetään toimittamaan nähtäväksi alkuperäiset tutkinto- ja työtodistukset, hygieniapassi, ja lääkeluvat. Lumina Care Oy:n henkilökunnalta vaaditaan hyvää suomen kielen suullista ja kirjallista taitoa. Tarkistamme tarvittavat rikosrekistereet työntekijöiltämme työsuhteen alkaessa sekä tarvittaessa työnkuvan muuttuessa. Alle 18-vuotiaiden kanssa työskenteleviltä työntekijöiltä pyydetään nähtäväksi Rikostaustaote lasten kanssa toimimiseen ja vanhusten kanssa työskenteleviltä vaaditaan. Rikosrekisteriote iäkkäiden kanssa työskenteleä varten. Rikosrekisteriotteet eivät saa olla 6 kuukautta vanhempi. Lumina Care Oy soittaa jokaisesta uudesta työntekijästä suositukset kahdelta edelliseltä työnantajalta, mikäli on saatavilla.

Laki lasten kanssa työskentelevien kanssa 504/2002 sekä Valvontalain 28§ perusteella iäkkäiden ja vammaisten henkilöiden kanssa

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta tuli voimaan 1.1.2024. Tämän jälkeen sosiaali- ja terveysalan palveluntuottajalla on oikeus, ja vähintään 3 kuukauden mittaisissa työ tai palvelussuhteissa velvollisuus, pyytää työntekijää esittämään itsestään rikosrekisteriote, jos työtehtäviin kuuluu pysyväisluontoisesti ja olennaisesti iäkkäiden kanssa toimimista.

Rikosrekisteriote tuodaan vain nähtäväksi eikä sitä saa tallentaa. Vastaava sääntely on voimassa lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämiseksi.

Ulkomaalaistaustaisilta tarkistetaan passi, oleskelulupa/työskentelylupa.

Työsopimus allekirjoitetaan ensisijaisesti sähköisesti, vahvasti tunnistauneena. Työsopimuksen lisäksi työntekijälle lähetetään rekrytointivaiheessa allekirjoitettavaksi salassapitositoumus, tiedoksianto henkilöstön ilmoitusvelvollisuudesta sosiaalihuoltolaissa, sekä yleinen perehdytysinfo.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutus

Perehdyttäminen ja työnopastus ovat osa henkilöstön kehittämistä. Perehdyttämisen tavoitteena on lisätä henkilöstön osaamista, parantaa laatua, tukea työssä jaksamista sekä vähentää työtapaturmia ja poissaoloja. Kyseessä on jatkuva prosessi, jota kehitetään henkilöstön ja työpaikan tarpeiden mukaan. Perehdyttämistä annetaan kaikille työhön tuleville: vakituisille, määräaikaisille, tarvittaessa työhön kutsuttaville (ns. keikkalaisille). Perehdyttämistä annetaan myös työtehtävien ja työolosuhteiden muuttuessa.

Kehityskeskustelut käydään vuosittain tammi-helmikuussa. Keskustelun tavoitteena on arvioida edellisen kauden suoriutumista ja tavoitteiden toteutumista. Kehityskeskustelussa sovietaan tulevan vuoden tavoitteet. Yrityksellemme on erityisintärkeää, että jokainen työntekijä tietää, mitä häneltä odotetaan ja että hän saa palautetta suorituksistaan.

Perehdyttämisellä tarkoitetaan kaikkia niitä toimenpiteitä, joiden avulla uusi työntekijä oppii tuntemaan:

1. Työpaikkansa sekä sen toiminnan ja tavat
2. Työpaikan esihenkilöt
3. Työnkuva, odotukset ja velvoitteet
4. Perehdytyskaavakkeen ja -kansion läpikäyminen
5. Työsopimus: palkkaus, yksityisen sosiaalialan TES, työajat, lomakorvaus
6. Työvuorojärjestelmät

Lumina Care Oy ei käytä opiskelijoita hoitotyössä.

4.2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Mitoitus kotihoidossa:

Lain mukaan iäkkäälle henkilölle tarjottavien sosiaali- ja terveystyöpalvelujen on oltava laadukkaita ja niiden on turvattava hänelle hyvä hoito ja huolenpito.

Toimintayksikössä on henkilöstö, jonka määrä, koulutus ja tehtävä rakenne vastaavat toimintayksikön palveluja saavien iäkkäiden henkilöiden määrää ja heidän toimintakykynsä edellyttämää palvelun tarvetta ja turvattava heille laadukkaat palvelut.

Kotihoidon mitoituksen riittävyyttä tarkastelemme vertaamalla asiakkaille myönnettyä aikaa ja työntekijöiden välittömään asiakastyöhön käytettävää aikaa keskenään. Näin pystytään toteamaan, onko työvuoron henkilöstöllä mahdollista vastata asiakkaille myönnettyihin palveluihin.

Välittömään asiakastyöhön käytettävään aikaan ei lasketa mukaan siirtymiin käytettävää aikaa eikä työntekijöiden lakisääteisiä taukoja.

Lumina Care oy:n esihenkilöt varmistavat päivittäin, että työntekijöillä on mahdollisuus olla asiakkailta heille suunniteltu kokonaisaika. Tarvittaessa henkilökunnan määrää lisätään.

Sairauspoissaolotilanteissa esihenkilöt jalkautuvat hoitotyöhön.

4.2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Lumina Care Oy:n on asiakkaille luotettava ja joustava yhteistyökumppani. Pyrimme yhteistyökumppaneiden kanssa pitkäaikaisiin ja molempia osapuolia hyödyttäviin suhteisiin. Tällä pyrimme varmistamaan hyvää liiketoimintaa ja samalla taataan laadukasta hoivaa.

Lumina Care Oy toimii saumattomasti eri yhteistyötahojen kanssa:

- Hyvinvointialueet
- Ruokapalvelut ja kauppapalvelu
- Siivouspalvelut
- Lääkäripalvelut, kotihoito / yksityiset / terveysasemat / sairaalat
- Vuodeosastot
- Sosiaalityöntekijät
- Lastensuojelu
- Omaiset / edunvalvoja
- Kotihoito
- Valvira ja Aluehallintovirastot
- Päivystyspoliklinikka
- Etähoito
- Kotisairaala
- HUS laboratoriot
- Helsingin kaupungin ostopalveluasiakkaiden valvontayksikkö
- Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue
- Vantaan ja Keravan hyvinvointialue

4.2.8 Toimitilat ja välineet

Toimintaympäristön tulee olla turvallinen sekä asiakkaille että työntekijöille.

Toimitilamme sijaitsee Helsingissä Klaneettitie 6–8 B, 00420 Helsinki.

Työntekijöillämme on pääsy kotihoidon toimistoon henkilökohtaisesti nimetyllä avainkortilla.

Sijaisten avainkortteille on paperinen käytönseuranta ja sijainen kuittaa aina avaimen käyttöönottaessaan sekä palauttaessaan työvuoron päättyessä. Avainkortin sijaiselle luovuttaa työvuorossa oleva vakituinen työvuorolainen.

Lumina Care oy:n henkilökunnalla on kaulassa henkilökortti, josta ilmenee työnantaja, työnimike ja kuva.

Lumina Care Oy: toimitiloissa on paloturvalliset lukitut kaapit, missä on asiakkaita koskevat tieturva- ja salassa pidettävät asiakirjat, kuten myös asiakkaiden avaimet.

Lumina Care Oy:n henkilökunta käyttää yrityksen puhelimia, nämä säilytetään toimistotiloissa työajan ulkopuolella suljetussa ja lukitussa kaapissa. Jokaisella työntekijällä on henkilökohtainen salasana Doma Care järjestelmään, jonka esihenkilö on luonut. Yrityksen tietokoneet ovat suojattu tieturvaohjelmilla ja työntekijöillä näihin pääsy ainoastaan henkilökohtaisilla salasanoilla.

Lumina Care Oy:n toimitilat sijaitsevat toimistorakennuksessa missä on saatavilla pelastussuunnitelma ja paloturvallisuussuunnitelma. Näihin uudet työntekijämme perehdytetään.

4.2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Asiakkaiden tarvitsemat apuvälineet tulevat asiakkaille Hyvinvointialueiden tai Helsingin kaupungin apuvälineyksiköstä. Kotihoidon henkilökunta avustaa tarvittaessa apuvälineiden tarpeen kartoittamisessa ja käytössä. Apuvälineyksikkö huoltaa heiltä lainatut apuvälineet. Asiakkaan tarvitsemat terveydenhuollon laitteet asiakas hankkii itse. Kotihoidon henkilökunta ohjaa ja avustaa tarvittaessa.

Laki lääkinnällisistä laitteista velvoittaa, että lääkinnällisten laitteiden käytön varmistamiseksi on nimetty henkilö.

Sosiaalihuollossa käytetään paljon erilaisia terveydenhuollon laitteiksi ja tarvikkeiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetussa laissa (629/2010).

Hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaala sängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, silmälasit sekä laastarit. Valviran määräyksessä. 4/2010 annetaan ohjeet terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamista vaaratilanteista tehtävistä ilmoituksista.

Ilmoitus tulee tehdä, jos vaaratilanne johtuu laitteen tai tarvikkeen ominaisuuksista, ei-toivottuista sivuvaikutuksista, suorituskyvyn poikkeamasta tai häiriöstä, riittämättömästä merkinnästä, riittämättömästä tai virheellisestä käyttöohjeesta tai muusta käyttöön liittyvästä syystä.

Ilmoitus on tehtävä myös silloin, kun laitteen tai tarvikkeen osuus tapahtumaan on epäselvä. Laitteesta tai tarvikkeesta on ilmoitettava tunnistamisen ja yksilöinnin kannalta riittävät tiedot ja onko laitteella CE-merkintä. Ilmoitukseen kirjataan tarkka tapahtuman kuvaus, aika, paikka ja jos potilaan ominaisuudet ovat mahdollisesti myötävaikuttaneet laitteella syntyneeseen vaaratilanteeseen. Potilaan henkilötietoja ei ilmoiteta.

Vakavasta vaaratilanteesta on ilmoitettava Fimealle 10 vrk:n kuluessa ja muista vaaratilanteista 30 vrk:n kuluessa.

Ilmoitus tehdään sähköisesti tai kirjallisesti Fimean verkkosivuilta <https://fimea.fi/laakinnalliset-laitteet/ilmoita-vaaratilanteesta>

Laite tai tarvike säilytetään mahdollisia jatkotutkimuksia varten. Laitetta ei saa korjata ilman valmistajan lupaa.

Asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn tarkoitettun tietojärjestelmän pitää täyttää käyttötarkoituksensa mukaiset olennaiset vaatimukset. Olennaisten vaatimusten täyttämistä ja niiden ylläpidosta on vastuussa tietojärjestelmän tuottaja.

Valviran valvomia sosiaali- ja terveydenhuollon tietojärjestelmiä ovat:

- apteekkijärjestelmät
- Kanta-palvelu
- asiakastietojen välityspalvelut
- reseptijärjestelmät
- sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmät
- terveydenhuollon potilasjärjestelmät

Lumina Care Oy:llä on käytössään **DomaCare** asiakastietojärjestelmä. DomaCare-asiakastietojärjestelmän pääkäyttäjät luovat työntekijöille tehtävän mukaiset käyttäjätunnukset ja poistavat ne henkilön työsuhteen päätyttyä.

Lumina Care Oy:llä on päätetty eri käyttäjäryhmät ja heidän käyttöoikeuksien laajuudet.

Fennoa-kirjanpito- ja laskutusohjelmaan tulee tunnukset ohjelman pääkäyttäjältä, jota hallinnoi tilitoimistomme.

Sähköpostikäytännöt ovat sellaiset, ettei mitään postia lähetetä niin, että siitä kävisi henkilön tunnistaminen (sotu) ilmi.

Työntekijät, jotka käyttävä edellä mainittuja ohjelmia perehdytetään normaalin perehdytys-ohjelman kautta näiden käyttöön ja tietoturva- ja salassapitovelvollisuuksiin.

Jokainen työntekijä ja hallinto allekirjoittavat salassapito- ja tieturvasitoumuksen.

Tarvittaessa käytetään turvapostia, jolla pystytään suojaamaan ao. tietojen leviäminen.

Lähetämme sopimusapteekkiin asiakkaiden allekirjoittamat apteekkisopimukset.

Lääketilaukset ja/tai annosjakelupussi- tilaukset sekä lääkemuutokset toteutetaan **EasyMedi** järjestelmän ja talon turvapostin kautta.

Toimintamallien koulutus ja perehdytys Lumina Care Oy:llä on laadittu perehdytys ohjelma, jossa käydään uuden työntekijän kanssa tietoturvaan ja ohjelmiin liittyvät asiat

Henkilön tullessa Lumina Care Oy:lle töihin hänen osaamisensa kartoitetaan ja koulutukset liitteineen tallennetaan **Mepco työvuorojärjestelmään**.

Tietoturvallisuus on osa Lumina Care Oy:n toiminnan laatua, joka perustuu lainsäädäntöön.

Asiakkaita koskevat tiedot ovat luonteeltaan arkaluontoisia ja salassa pidettäviä.

Lisäksi käydään läpi sähköpostin ja internetin käyttöoikeuden, jonka jälkeen työntekijä allekirjoittaa ao. paperit sekä DomaCaren käyttöopastuksen.

Asiakkaiden tietojen käsittelyyn oikeutetut työntekijät saavat käyttää tietoja ja järjestelmiä työtehtäviensä laajuudessa.

Palveluiden, käytettävät järjestelmät ja tiedot tulee olla luotettavia, oikeita ja ajantasaisia.

Perehdytyksen yhteydessä seurataan ja varmistetaan osaaminen lisäkouluttamisella ja opastuksella tehtävän mukaisesti.

Menettelyt virhe- ja ongelmatilanteissa

Järjestelmien käyttöohjeiden hallinnointi ja saatavuus Lumina Care Oy:n kotihoidossa on käytössä sähköinen DomaCare-asiakastietojärjestelmä, jonka hallinnointi tapahtuu pääkäyttäjien kautta.

Henkilökohtaiset käyttäjäkohtaiset luvat myöntää esihenkilö aina työntekijälle suunnitelman mukaisesti.

Työntekijä perehdytetään käytössä oleviin ohjelmiin perehdytysohjelman mukaisesti. Ohjelma päivitykset tulevat keskitetysti ohjelman toimittajilta tai IT-tuesta. Lumina Caren IT-infrasta vastaa JaloIT Oy.

Jokaisesta Asiakkaasta laaditaan aikajärjestyksessä etenevä asiakaskertomus. Asiakirjoja tai sen osia ei saa kirjoittaa uudelleen. Tarvittaessa korjaukset tehdään niin, että alkuperäinen merkintä on jälkikäteen todennettavissa.

Asiakkaan tietoja pääsevät käsittelemään vain ne työntekijät, joiden työtehtävien kannalta se on välttämätöntä ja jotka ovat allekirjoittaneet salassapitositoumuksen. Lumina Care Oy:llä on kirjallinen seloste henkilötietojen käsittelystä sekä tietosuojan- ja tietoturvan omavalvontasuunnitelma.

4.2.10 Lääkehoitosuunnitelma

Lumina Care Oy:n lääkehoitosuunnitelma on laadittu 05/2021 ja päivitetty 29.9.2024.

Vastuu palveluyksikön lääkehoidon asianmukaisuudesta ja lääkehoitosuunnitelman toteutumisesta ja seurannasta palveluyksikössä:

- Sari Färm, Toimitusjohtaja
- Kristin Kaasik, Vastaava sairaanhoitaja/palveluesimies
- Salla Savela, Trinitas Lääkäripalvelut Oy, Geriatrian erikoilääkäri

4.2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Asiakastietolain 7§ mukainen palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta vastaava johtaja:

Sari Färm, toimitusjohtaja, p. 040 962 7570, sari.farm@luminacare.fi

Tietosuojaavastaavan nimi ja yhteystiedot:

Timo Kiviniemi, hallituksen puheenjohtaja, p. 050 4869083, timo.kiviniemi@credia.fi

Lumina Care Oy:n on laadittu tietoturvan ja tietosuojan käyttöön liittyvä omavalvontasuunnitelma. Suunnitelma on päivitetty 28.8.2024.

Yleistä tietosuojasta annetussa asetuksessa määritellään useita oikeuksia, jotka otetaan huomioon prosesseissa ja toiminnoissa. Lumina Care Oy on sitoutunut huolehtimaan rekisteröityjen oikeuksista EU:n GDPR:n ja Suomen lainsäädännön vaatimusten mukaan.

Lumina Care Oy säilyttää kaikkia asiakas-/henkilöstöasiakirjoja lukollisessa ja paloturvallisessa kaapissa. Myös asiakkaan luovuttamia kodin avaimia säilytetään toimistossa lukollisessa kaapissa. Avaimen luovutuksesta Lumina Care Oy:n käyttöön tehdään kirjallinen dokumentti. Tietokoneisiin on asennettu Microsoft Defender for Business virustorjunta. Tarpeettomat asiakirjat hävitetään tieturva roska-astiaan.

Perehdytys vaiheessa käydään työntekijöiden kanssa läpi yrityksen tietoturvaohjeistus.

Tietosuojaloukkaus

Tapahtuma, jossa henkilötietoja tuhoutuu, häviää, muuttuu, niitä luovutetaan luvottomasti tai niihin pääsee käsiksi asiaton taho. Esimerkiksi:

- yrityksen tietoja sisältävä tietokone, puhelin tai asiapapereita joutuu ulkopuolisen henkilön käsiin:
- yrityksen asiakas- tai muun rekisterin tiedostoihin olevia käyttäjätunnuksia ja salasanoja joutuu väärän henkilön käyttöön
- Ongelmia syntyy myös, kun tietokone tai puhelin katoaa tai varastetaan, tietoja hakkeroidaan, järjestelmään lähetetään haittaohjelmia tai se joutuu kyberhyökkäyksen kohteeksi.
- Jos sattuu tulipalo datakeskuksessa, inhimillinen erehdys, terveystietojen postittaminen väärälle henkilölle

Ilmoitus viranomaiselle ja rekisteröidylle

Siitä hetkestä, kun rekisterinpitäjä havaitsee tietosuojaloukkauksen, hänen on mahdollisuuksien mukaan **ilmoitettava siitä 72 tunnin sisällä valvontaviranomaiselle**. Jokainen organisaatio ja yksittäinen yrittäjä, joka tallentaa henkilötietoja, on rekisterinpitäjä.

Valvontaviranomaisena toimii Tietosuojavaltuutetun toimisto, joka sijaitsee Helsingissä. Sen puhelinneuvonta on auki maanantaista torstaihin klo 9–11 ja 13–15 sekä perjantaina klo 9–15. Puhelinnumero on 029 56 16670.

- Ilmoituksen tekee **Rekisterinpitäjän** tietosuojavastaava.

Silloin, kun henkilötietojen tietoturvaloukkauksesta voi aiheutua riski henkilön oikeuksille ja vapauksille, ilmoitus on ehdottomasti tehtävä.

Tässä tapauksessa **rekisterinpitäjän on ilmoitettava** tietosuojaloukkauksesta myös **rekisteröidylle**. Tämän on tapahduttava viivyttelöttä. Rekisteröidylle henkilölle tieto tapahtuneesta on annettava niin selkeällä ja yksinkertaisella kielellä, että voidaan varmuudella sanoa hänen ymmärtäneen, mistä on kysymys. Jos kyseessä on esim. muistisairas henkilö, pitää ilmoitus tehdä hänen etujaan valvovalle taholle (omainen, edunvalvoja). Samassa yhteydessä rekisteröidylle on annettava Palvelupisteen tietosuojavastaavan nimi, yhteystiedot ja yhteyspiste mistä saa lisätietoja.

Vastuu tietosuojaloukkauksesta ilmoittamisesta on AINA rekisterinpitäjällä. Jos henkilötietojen käsittelijä havaitsee tietosuojaloukkauksen, on siitä ilmoitettava rekisterinpitäjälle välittömästi puhelimitse ja kirjallisesti 12 tunnin kuluessa.

Lumina Care Oy:llä on tietoturvasuunnitelma, päivitetty 25.9.2024. Työntekijät perehdytetään työn alkaessa tietoturvasuunnitelmaan.

4.2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Asiakaspalautteen avulla Lumina Care Oy saa selville asiakkailta mielipiteet palvelun suhteen niin onnistumisten kuin epäonnistumisten kohdalla, joten on erityisen tärkeää, että yritys pystyy keräämään asiakaspalautetta tehokkaasti. Asiakaspalautekysely tehdään vähintään puolen vuoden välein. Asiakaspalautteen avulla Lumina Care Oy kehittää omaa toimintaansa. Asiakaspalautetta saadaan asiakkailta, omaisilta, yhteistyötahoilta ja hoitajilta.

Asiakaspalautteet käsitellään luottamuksella yrityksen johdon toimesta mahdollisimman nopeasti, kuitenkin viimeistään 14 vuorokauden sisällä.

Palautteet käsitellään työyhteisössä viikkopalavereiden yhteydessä.

4.3 Omavalvonnan riskienhallinta

4.3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia ja riskejä. Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa.

Riskienhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen

Lumina Care Oy:n johto vastaa strategisesta ja operatiivisesta riskienhallinnasta sekä turvallisuuden järjestämisestä. Johto huolehtii, että toimintaympäristön olosuhteet mahdollistavat turvallisen työn tekemisen, asiakaspalvelun sekä turvallisen ja laadukkaan hoidon. Riskienhallinnan tarkoituksena on ihmisten, omaisuuden, tiedon, maineen ja ympäristön turvaaminen sekä toiminnan häiriöttömyyden varmistaminen päivittäisessä toiminnassa. Operatiivinen riskienhallinta käsittää turvallisuusriskien tunnistamisen ja arvioinnin sekä turvallisuustoiminnan. Operatiivinen riskienhallinta tukee johtamista ja strategisten tavoitteiden saavuttamista.

Riskienhallinnan työnjako

Vastuu riskienhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on palvelun tuottajalla, mutta työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen johdon käyttöön. Riskien hallintaa valvoo työnantaja, jota avustaa työsuojeluorganisaatio sekä henkilöstö. Riskien hallinnasta ylläpidetään dokumentaatiota. Henkilöstö osallistuu omavalvontasuunnitelman päivittämiseen.

Luettelo Riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

- Henkilöstön hyvinvointisuunnitelma
- Henkilöstön ilmoitusvelvollisuus
- Hygieniaohjeistus
- Kemiallisten tekijöiden aiheuttamien riskienarviointi
- Lääkehoidonsuunnitelma
- Pelastussuunnitelma
- Perehdytysuunnitelma ja perehdytyskansio
- Psykososiaaliset kuormitustekijät
- Tietosuojan ja tietoturvan omavalvontasuunnitelma
- Toimintaohje: Ulkopuolinen uhka
- Toimintaohje: Uhka- ja väkivaltatilanne
- Työsuojelun toimintaohjelma
- Työterveyshuollon toimintasuunnitelma
- Saattohoito-ohje
- Riskien arviointi

Riskien tunnistaminen

Omavalvonta perustuu riskinhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia huomioidaan monipuolisesti. Riskit voivat aiheutua esimerkiksi fyysisestä toimintaympäristöstä (kynnykset, vaikeakäyttöiset laitteet), toimintatavoista, asiakkaista tai henkilökunnasta. Riskinhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia.

Lumina Care Oy:n työntekijät arvioivat päivittäin asiakkaan kotona mahdollisia riskejä. Riskinhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Koko yksikön henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista. Riskinhallintaa ylläpidetään jatkuvasti ja siihen kuuluvat riskianalyysit, riskin merkittävyuden arvioinnit sekä ehdotukset riskien pienentämiseksi.

Kotiin annettavissa palveluissa otetaan aina huomioon asiakkaan yksilöllinen tilanne ja kotirauhaan sekä yksilön vapautteen liittyvät näkökohdat. Turvallisuusnäkökulmat tulee kirjata asiakkaan asiakassuunnitelmaan. Asiakkaan kodissa työskennellessä ristiriitatilanteita saattaa syntyä paikoitellen asiakkaan itsemääräämisoikeuden ja toisaalta työnantajan työsuojeluvoitteiden vuoksi, esimerkiksi kun asiakas ei halua sairaalasänkyä kotiinsa, vaikka se olisi välttämätöntä työntekijöiden ergonomisen työskentelyn vuoksi. Yksilöllisissä tilanteissa ratkaisu löytyy henkilökohtaisen riskiarvion perusteella asiakkaan kanssa keskustellen.

Lumina Care Oy:n perehdytyskansiossa on yleisimmät riskit ja riskien toiminta ohjeet. Työntekijöille on painotettu, että epäselvissä tapauksissa tulee soittaa aina esimiehelle ja kysyä neuvoa. Luottamuksellisen ilmapiirin rakentaminen on tärkeää. Luottamuksellisessa ilmapiirissä asiakkaat antavat palautetta ja rohkenevat tuoda esiin laadussa ja turvallisuudessa havaitsemiaan puutteita ja tarpeita hoitajille.

Yleisimpiä riskejä kotiin tuotettavissa palveluissa voivat olla esimerkiksi seuraavia asioita:

- Hoidon jatkuvuus
- Hoidon oikea aikaisuus
- Asiakkaiden arvaamattomuus
- Psykkisen tilan muutokset
- Vihamielisyys
- Rasistisuus
- Alkoholin käyttö
- Seksuaalinen ahdistelu
- Työergonomia, ahtaat tilat, matalat sängyt
- Asiakkaan avainten häviäminen
- Asiakas ei aukaise ovea
- Paloturvallisuus
- Huono valaistus
- Kaatuminen sisällä jne. lista on loputon

Kotihoidossa laaditaan yhdessä työntekijöiden kanssa vuosittain riskikartoitus, jossa huomioidaan työn erilaiset osa-alueet, kiinnittäen huomiota erityisesti vaihteleviin asiakastilanteisiin.

4.3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Vastuu riskienhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on palvelun tuottajalla, mutta työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen johdon käyttöön. Riskien hallintaa valvoo työnantaja, jota avustaa työsuojeluorganisaatio sekä henkilöstö. Riskien hallinnasta ylläpidetään dokumentaatiota. Henkilöstö osallistuu omavalvontasuunnitelman päivittämiseen.

Ilmoitusvelvollisuus merkitsee sitä, että sosiaalihuollon henkilöstön on viipymättä ilmoitettava toimintayksikön toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävässään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa.

Henkilökunta ilmoittaa havaitsemansa laatupoikkeamat, epäkohdat ja turvallisuusriskit omalle lähiesimiehelleen ripeästi. Ilmoitus tehdään välittömästi suullisesti ja dokumentoidaan. Tällaisia ilmoituksia voi olla esimerkiksi.

Potilas/asiakasturvallisuusilmoitus: potilaan/asiakkaan turvallisuutta vaarantavat tapahtumat, jotka aiheuttavat tai voivat aiheuttaa haittaa asiakkaalle (läheltä piti - tapahtumat ja haittatapahtumat).

Työturvallisuusilmoitus: henkilöstön turvallisuutta vaarantavat tapahtumat, jotka aiheuttavat tai voivat aiheuttaa haittaa henkilöstölle.

Tietosuoja-/tietoturvailmoitus: tapahtumat, joissa henkilötietojen salassapito on vaarantunut tai on havaittu ohjelmisto-, laite tai muun toiminta- tai tietoliikennehäiriön, jolla on voinut olla vaikutusta henkilötietojen salassapitoon.

Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilön ilmoitusvelvollisuudet ja -oikeudet

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023 mukaan henkilökunnalla on ilmoitusvelvollisuus huomattessaan mahdollisen epäkohdan tai uhan asiakkaan sosiaalihuollon- ja terveydenhuollon palveluiden toteuttamisessa. Henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai itsenäisenä ammatinharjoittajina toimivien henkilöiden on toimitettava siten, että asiakkaalle annettavat sosiaali- ja terveydenhuollonpalvelut toteutetaan laadukkaasti. Lain sisältö käydään työntekijän kanssa läpi perehdytysvaiheessa. Lainsäädännössä mahdollisesti tapahtuneista muutoksista tiedotetaan yhteisissä viikkopalaverissa.

1 momentissa tarkoitetun henkilön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävässään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon- ja terveydenhuollon toteuttamisessa.

Terveysthuollon ammattihenkilön on salassapitosäännösten estämättä ilmoitettava asiasta viipymättä hyvinvointialueen sosiaalihuollosta vastaavalle viranomaiselle.

Ilmoituksen tehneeseen henkilöön/henkilöihin ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Käytännössä työntekijä tekee kirjallisen ilmoituksen esimiehelleen havaitsemistaan epäkohdista.

Epäkohtailmoituksen voi tehdä itsenäisesti tai yhdessä työkavereiden kanssa.

Ilmoitus tulee aina tehdä kirjallisena ja siihen listataan konkreettisia esimerkkejä epäkohdista. Ilmoituksen saatuaan esimiehen on ryhdyttävä toimiin epäkohtien poistamiseksi.

Mahdollinen epäkohta/uhka 

Kirjallinen ilmoitus työnantajan vastuuhenkilölle 

Työnantajan vastuuhenkilö ryhtyy toimiin epäkohdan/uhan poistamiseksi

Jos epäkohtailmoituksen käsittely yrityksen sisällä ei tuota tilanteeseen muutosta kohtuullisessa ajassa, tehdään epäkohtailmoitusta pohjana käyttäen valvontapyyntö salassapitosäännösten estämättä valvontaviranomaisille.

Henkilökunnalle on tiedotettu ilmoitusvelvollisuudesta ja ohjeistus ilmoituksen tekemiseen löytyy työntekijöiden työvuorojärjestelmän tiedotteet ja ohjeistukset -osiosta sekä perehdytysmateriaaleista.

Palveluntuottajan ilmoitusvelvollisuus

Palveluntuottajan on ilmoitettava välittömästi palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle, jos palveluntuottajan omassa tai alihankkijan toiminnassa ilmenee asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavia epäkohtia.

Lisäksi palveluntuottajan on ilmoitettava asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita palveluntuottaja ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnallisin toimin.

Muut sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilön ilmoitusvelvollisuudet ja -oikeudet

Potilasasiakirjoihin ja sosiaalihuollon asiakasasiakirjoihin sisältyvät tiedot ovat salassa pidettäviä. Salassa pidettäviä tietoja saa antaa vain potilaan tai sosiaalihuollon asiakkaan nimenomaisella suostumuksella tai niin kuin laissa erikseen säädetään.

Laissa säädetään tilanteista, joissa sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöillä, palveluntuottajalla ja tämän palveluksessa olevalla henkilöllä on lakisääteinen velvollisuus tai oikeus tehdä salassapitosäännösten estämättä ilmoitus viranomaisille.

Riskienhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskienpoistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen.

Viikkopalavereissa käydään läpi ilmoitusvelvollisuus laki/epäkohdat.

Ammattihenkilön ilmoitusvelvollisuudet

Velvollisuus tehdä lastensuojeluilmoitus

Velvollisuus tehdä lastensuojeluilmoitus koskee muun muassa seuraavia henkilöitä:

- kaikki terveydenhuollon ammattihenkilöt
- sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen tuottajan palveluksessa olevat henkilöt
- lasten päivähoidon palvelujen tuottajan palveluksessa olevat henkilöt
- sosiaali- ja terveydenhuollon, sosiaalipalvelujen tai lasten päivähoidon itsenäisenä ammatinharjoittajana toimivat henkilöt.

Edellä mainitut henkilöt ovat velvollisia salassapitosäännösten estämättä ilmoittamaan hyvinvointialueelle, jos he ovat tehtävässään saaneet tietää lapsesta, jonka hoidon ja huolenpidon tarve, kehitystä vaarantavat olosuhteet tai oma käyttäytyminen edellyttää mahdollista lastensuojelun tarpeen selvittämistä. Ilmoitus on tehtävä viipymättä. Heillä on myös tietyissä tilanteissa velvollisuus tehdä ennakkollinen lastensuojeluilmoitus hyvinvointialueen sosiaalihuoltoon jo ennen lapsen syntymää.

Velvollisuus ilmoittaa lapseen kohdistuneista rikosepäilyistä

Lastensuojeluilmoituksen tekemiseen velvoitetuilla tahoilla on velvollisuus salassapitosäännösten estämättä tehdä ilmoitus poliisille, kun heillä on tehtävässään tietoon tulleiden seikkojen perusteella syytä epäillä, että lapseen on kohdistettu seksuaalirikoksena tai henkeen ja terveyteen kohdistuvana rikoksena rangaistava teko. Tällaisia rikoksia ovat esimerkiksi lapsen seksuaalinen hyväksikäyttö ja pahoinpitely. Lisäksi heidän tulee tehdä lastensuojeluilmoitus.

Velvollisuus ilmoittaa sosiaalihuollon tuen tarpeesta

Jos terveydenhuollon ammattihenkilö on tehtävässään saanut tietää henkilöstä, joka on sosiaalihuollon tarpeessa, hänen tulee ohjata henkilö hakemaan sosiaalipalveluja tai otettava itse yhteyttä hyvinvointialueen sosiaalihuollosta vastaavalle viranomaiselle, jotta tuen tarve arvioidaisiin. Jos suostumusta ei voida saada ja henkilö on ilmeisen kykenemätön vastaamaan omasta huolenpidostaan, terveydestään tai turvallisuudestaan tai jos lapsen etu sitä välttämättä vaatii, ammattihenkilöllä on velvollisuus tehdä salassapitosäännösten estämättä ilmoitus sosiaalihuollon tarpeesta hyvinvointialueen sosiaalihuollosta vastaavalle viranomaiselle.

Velvollisuus ilmoittaa iäkkään henkilön palvelutarpeesta

Jos terveydenhuollon ammattihenkilö tai hyvinvointialueen sosiaalitoimen palveluksessa oleva henkilö on tehtävässään saanut tiedon sosiaali- tai terveydenhuollon tarpeessa olevasta iäkkäästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön vastaamaan omasta huolenpidostaan,

terveydestään tai turvallisuudestaan, hänen on salassapitosäännösten estämättä ilmoitettava asiasta viipymättä hyvinvointialueen sosiaalihuollosta vastaavalle viranomaiselle.

Terveystieteiden ammattihenkilön tulee ilmoittaa hyvinvointialueen sosiaalihuollosta vastaavalle viranomaiselle myös silloin, kun iäkäs henkilö kotiutetaan terveydenhuollon laitoksesta. Ilmoitus on tehtävä hyvissä ajoin ennen kotiuttamista.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsittelyminen

Haittatapahtumat ilmoitetaan välittömästi esimiehelle tai vuorovastaavalle. Haittatapahtumat kirjataan niin, että lääke-, väkivalta- ja uhkatilanteissa tai muissa haittatapahtumissa esim. kaatumiset, asiakkaan eksymiset/karkaamiset täytetään haittatapahtuma lomakkeelle. Lumina Care Oy:llä on oma väkivalta- ja uhkatilanne-, haittatapahtumalomake ja lääkepoikkeamalomake.

Pienet ja helposti korjattavat epäkohdat korjataan välittömästi asiakkaan luona. Laajemmat ja enemmän resursseja vaativat epäkohdat esitetään yrityksen johdolle, joka aloittaa toimenpiteet epäkohtien korjaamiseksi. Tapahtuman jälkeen työntekijä on suoraan yhteydessä esimieheen ja esimies ilmoittaa asiasta yhteistyökumppaneille. Akuuteissa tilanteissa esimies ohjeistaa työntekijää heti. Työntekijä täyttää lomakkeen heti laatu-poikkeaman havaittuaan. Poikkeamalomakkeeseen kirjataan tapahtumaan johtaneet syyt. Epäkohtien tunnistaminen auttaa ennaltaehkäisemään poikkeamien toistumista. Poikkeamalomake toimitetaan sähköisesti esimiehelle, joka käsittelee sen kahden viikon kuluessa.

Esimiehet käyvät laatu-poikkeamat läpi henkilökunnan tiimeissä kuukausittain. Poikkeamalomakkeet arkistoidaan. Tarvittaessa muutetaan mahdollisia toimintaohjeita, arvioidaan koulutustarvetta ja kiinnitetään huomiota henkilöstön perehdyttämiseen.

Työtapaturman sattuessa työntekijän kanssa tehdään vakuutusyhtiöön työtapaturma ilmoitus seitsemän päivän sisällä tapahtuneesta.

Poikkeamailmoitukset kirjataan tarkasti käyttöjärjestelmään ja tiedotetaan asiakkaalle tai hänen läheiselleen, joka vastaa hoidosta. Muut läheltä piti-tilanteet keskustellaan työryhmässä sekä asiakkaan kanssa ja kirjataan asiakastietojärjestelmään. Näitä toimintoja tarkastellaan asiakasturvallisuuden, että henkilökunnan turvallisuuden näkökulmista. Näillä toimenpiteillä pyritään ennaltaehkäisemään ja vähentämään riskejä.

Asiakaspalautteen avulla Lumina Care Oy saa selville asiakkailta mielipiteet palvelusuhteen niin onnistumisten kuin epäonnistumisten kohdalla, joten on erityisen tärkeää, että yritys pystyy keräämään asiakaspalautetta tehokkaasti. Asiakaspalautekysely tehdään vähintään kerran vuodessa. Asiakaspalautteen avulla Lumina Care Oy kehittää omaa toimintaansa. Asiakaspalautetta saadaan asiakkailta, omaisilta, yhteistyötahoilta ja hoitajilta. Asiakaspalautteet käsitellään luottamuksella yrityksen johdon toimesta mahdollisimman nopeasti, kuitenkin viimeistään 14 vuorokauden sisällä.

4.3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Lumina Care Oy:n työntekijät arvioivat päivittäin asiakkaan kotona mahdollisia riskejä. Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Koko yksikön henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista. Riskienhallintaa ylläpidetään jatkuvasti ja siihen kuuluvat riskianalyysit, riskin merkittävyyden arvioinnit sekä ehdotukset riskien pienentämiseksi.

Lumina Care Oy:n perehdytyskansiossa on yleisimmät riskit ja riskien toimintaohjeet. Työntekijöille on painotettu, että epäselvissä tapauksissa soittaa aina esimiehelle ja kysyy neuvoa. Luottamuksellisen ilmapiirin rakentaminen on tärkeää. Luottamuksellisessa ilmapiirissä asiakkaat antavat palautetta ja rohkenevat tuoda esiin laadussa ja turvallisuudessa havaitsemiin puutteita ja tarpeita hoitajille.

Yrityksen työterveyshuolto Täsmä tekee työntekijöiden ja yrityksen johdon kanssa yhteistyössä riskien arvioinnin työpaikasta. Riskien arviointia tehdään fyysisistä vaaroista, tapaturmavaaroista, ergonomisista vaaroista, kemiallisista ja biologisista vaaroista ja henkisistä vaaroista. Riskienhallinta on osa laatujärjestelmäämme ja strategista riskienhallintaa toteutetaan johtoryhmätasolla. Toiminnan riskit tunnistetaan ja analysoidaan vuosittain tai tarpeen vaatiessa esimiehen johdolla. Riskejä kartoitetaan mm. laadunhallinnan, omavalvonnan, työsuojelun ja pelastussuunnitelman avulla.

Riskien hallintaa valvoo työnantaja, jota avustaa työsuojeluorganisaatio sekä henkilöstö. Riskien hallinnasta ylläpidetään dokumentaatiota.

Hygieniäkäytännöt

Hygieniäkäytännöistä ja infektio tartuntojen ehkäisemisestä on työkohteissa olemassa toimintaohjeet, joita Lumina Care Oy:n työntekijät noudattavat. Tavanomaisia varotoimia käytetään kaikkien asiakkaiden hoidossa infektio tilanteesta riippumatta. Varotoimilla pyritään estämään mikrobien siirtymistä työntekijöistä asiakkaisiin, asiakkaista työntekijöihin ja asiakkaasta työntekijän välityksellä toisiin asiakkaisiin. Käsineitä on käytettävä työvaiheissa, joissa iho joutuu kosketukseen mm. asukkaiden limakalvojen kanssa. Käsineet vaihdetaan siirryttäessä asiakkaan "likaiselta" alueelta "puhtaalle" alueelle.

Infektio tartuntojen ohjeistus: www.thl.fi/fi_FI/web/infektioaudit/fi/taudit Hygieniäkäytännöistä suositellaan laadittavaksi yksikön oma ohje.

Tartuntatautiin ehkäisemiseksi noudatamme esimerkiksi seuraavia varotoimia:

- Käsien saippuapesu
- Korujen ja rakennekynsien käytön mahdolliset rajoitteet
- Tarttumapintojen (ovet, kahvat, tuolit, katkaisimet, hanat) tehokas puhtaanapito
- Suojäkäsineiden käyttö
- Hengityssuojaimien käyttö kaikissa asiakas kohtaamisissa

Epidemioiden ehkäisemiseksi asiakkaiden parissa työskentelevillä on oltava joko sairastetun taudin antama suoja tai riittävä rokotussuoja tuhkarokkoa ja vesirokkoa vastaan sekä rokotuksen antama suoja influenssaa vastaan.

Yrityksen johdon vastuulla on varmistaa, että kaikilla työntekijöillä on tartuntalain mukainen soveltuvuus työhön. Tuhkarokon ja vesirokon osalta kysytään tieto taudin sarastamisesta tai rokotuksesta ja influenssan osalta rokotustodistus. Työntekijä voi myös toimittaa työterveyshuollon antaman lausunnon tartuntatautilain mukaisesta soveltuvuudesta. Lumina Care Oy on tehnyt työntekijöille toiminta ohjeet infektiotautien ennaltaehkäisyssä asiakaskohtaamisessa.

Asiakkaiden yksilölliset hoito- ja palvelusuunnitelmat määrittävät henkilökohtaisen hygienian osalle tavoitteet, jotka sisältävät asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisen lisäksi tarttuvien sairauksien leviämisen estäminen. Asiakkaita avustetaan ja voimavaroja tuetaan henkilökohtaisen hygienian hoidossa ja peseytymisessä esim. suihku avut. Asiakkaiden hygieniaa hoidetaan päivittäin wc käyntien yhteydessä esim. suun, hampaiden, proteesien pesu, intiimialueiden pesu, rasvaus ja/tai suojavoiteet. Hyvällä hygienialla ennalta ehkäistään iho infektiot ja haavaumien syntyminen.

Paloturvallisuus

1. Asiakkailla pitää kotona/osastoilla olla toimiva palovaroitin ja/tai yksi palovaroitin/alkavaa 60 neliometriä kohti. Palovaroittimen toiminta tulee testata määräajoin. Palovaroitin tulee testata kuukausittain.
2. Asiakkaille suositellaan myös sammutuspeitteen hankkimista koteihin (keittiöön).
3. Mikäli työntekijä havaitsee asiakkaan luona välitöntä paloturvallisuusvaaraa asiakkaalle itselleen tai hänen ympäristölleen aiheuttavan seikan, tulee hänen pyrkiä poistamaan ko. vaara ja ilmoittaa asiasta esimiehelle.
4. Jos asiakas tupakoi työntekijän läsnä ollessa siitä sovittava hoitajan kanssa etukäteen. Lisäksi ohjataan asiakkaita välttämään vuoteessa tupakointia.

Tietoturvallisuus

Lumina Care Oy säilyttää kaikkia asiakas/henkilöstö asiakirjoja lukollisessa ja paloturvallisessa kaapissa. Sekä asiakkaan luovuttamia kodin avaimia säilytetään toimistossa lukollisessa kaapissa. Avaimen luovutuksesta Lumina Care Oy: n käyttöön tehdään kirjallinen dokumentti. Tietokoneisiin asennettu viruksentorjuntaohjelmat. Lumina Care Oy yrityksen tietoturvasta vastaa palvelutoimittaja JaloIT:n, ja yhtiöllä on heidän Terävä Premium palvelu käytössä, joka tarjoaa laajan tietoturvan jatkuvalla valvonnalla. Tarpeettomat asiakirjat hävitetään käyttämällä silppuria. Perehdytysvaiheessa käydään työntekijöiden kanssa läpi yrityksen tietoturva-ohjeistus.

4.3.4 Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta. Ulkopuolisen palveluntuottajan edustajan henkilöllisyys todennetaan tarvittaessa henkilöllisyystodistuksesta.

Alihankintana tuotettavien palvelujen toimijoiden laatua, sisältö ja asiakasturvallisuutta seurataan jatkuvasti. Tarvittaessa pidetään palaveri toiminnan parantamiseksi.

Alihankintana ostetut palvelut:

- Lääkkeiden koneellinen annosjakelu: Lauttasaaren apteekki
- Toiminnanohjausjärjestelmä: DomaCare Invian Oy
- IT-Palvelut: Työvuoro Mepco, Fennoa, JaloIT Oy (Terävä Premium)
- Kotihoidon alihankkija: Medicare Oy
- Työterveyshuolto: Täsmä Työterveys Oy

4.3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Lumina Care Oy:n palveluyksikön valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta ja valmius- ja jatkuvuus-suunnitelmasta vastaavat:

- Toimitusjohtaja, Sari Färm
- Operatiivinen johtaja, Miia Ikonen
- Vastaava sairaanhoitaja/palveluesimies, Kristin Kaasik
- Palveluyksikön lähihoitajat ja sairaanhoitajat yhdessä esihenkilöiden kanssa.

5 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

5.1 Toimeenpano

Omavalvontasuunnitelman laadinnasta vastaa yksikön päällikkö. Omavalvonta suunnitelma tehdään yhdessä henkilökunnan kanssa ja näin ollen tämä sitouttaa kaikki laadukkaaseen toimintaan ja palveluiden jatkuvaan valvontaan sekä kehittämiseen. Omavalvontasuunnitelma päivitetään neljä kertaa vuodessa, ja tarvittaessa aina kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.

5.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelma tulee olla julkisesti nähtävänä yksikössä siten, että asukkaat, läheiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen yksikössä sekä yksikön internetsivuilla. Päivitetty omavalvontasuunnitelma tulee löytymään aina yksikön ilmoitustaululta. Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Omavalvontasuunnitelma päivitetään vähintään neljä kertaa vuodessa ja aina kun toiminnassa tapahtuu muutoksia tai havaitaan puutteellisuuksia.

6 Ohjaus

Helsinki 28.9.2024

Sari Färm

Sari Färm

toimitusjohtaja

Miia Ikonen

Miia Ikonen

operatiivinen johtaja

Kristin Kaasik

Kristin Kaasik

vastaava sairaanhoitaja/palveluesimies