

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA / KOTIHOITO

2025-2026

Sisällys

PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT.....	3
1.Toiminnan tausta.....	4
2. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN.....	4
3. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET.....	4
1.Toiminta-ajatus.....	4
2.Toiminnan kuvaus.....	4
3.Asiakkaan ja läheisten osallisuus.....	5
4.Arvo ja toimintaperiaatteet.....	5
4.Palvelut ja toimintamalli.....	6
1.Sairaanhoidolliset palvelut.....	6
2.Kotihoidolliset palvelut.....	6
3.Toimintamalli.....	7
5. OMAVALVONNAN TOIMEENPANO.....	7
5.1 RISKIENHALLINTA.....	7
5.1.1 Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen.....	7
5.1.2 Turvalaitteet ja apuvälineet.....	8
5.1.3 Riskienhallinnan työnjako.....	8
5.1.4 Riskien tunnistaminen.....	8
5.5 Turvallisen toiminnan kehittämisen suunnitelma.....	10
6. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET.....	11
1.Palvelutarpeen arviointi.....	11
2.Hoito- ja palvelussuunnitelma.....	11

3.Asiakkaan kohtelu.....	11
4.Itsemääräämisoikeus.....	12
5.Asiakkaan asiallinen kohtelu.....	12
6.Asiakkaan osallisuus.....	13
7.Asiakkaan oikeusturva.....	14
7. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA.....	14
1. Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta.....	14
2. Ravitsemus.....	15
3. Hygieniakäytännöt.....	15
4. Terveysten- ja sairaanhoito.....	16
5. Monialainen yhteistyö.....	16
8. ASIAKASTURVALLISUUS.....	17
1.Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa	17
2.Henkilöstö.....	17
2.1 Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet.....	17
2.2 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet.....	18
2.3 Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta.....	18
2.4 Henkilöstön hyvinvointi ja viihtyvyys.....	18
2.5 Teknologiset ratkaisut.....	18
3.Terveystenhuollon laitteet ja tarvikkeet.....	19
9. ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN.....	19
1.Asiakastyön kirjaaminen.....	20
10. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA.....	20

1.Hoidon laadun kehittäminen.....	20
2.Riskihallinnan kehittäminen.....	21
3.Henkilöstön hyvinvointi.....	21
4.Laadun ja toiminnan kehittämisen yhteenveto.....	21
11. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA.....	21

PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

FiRuMed tmi	Y-tunnus 3100196-2
Päijät-Hämeen hyvinvointialue	
Kunnan nimi	LAHTI
Kuntayhtymän nimi	Päijät-Sote
Toimintayksikkö	
Nimi	FiRuMed tmi
Katuosoite	Kaitilantie 45
Postinumero	16300
Postitoimipaikka	Orimattila
Sijaintikunta yhteystietoineen	Kaitilantie 45, 16300 Orimattila Jämsä Elena 0503551136 elena.jamsa@firumed.com
Aluehallintovirasto Etelä-Suomi	31.01.2020
Ilmoituksenvarainen toiminta	
Aluehallintovirasto Etelä-Suomi	
Rekisteröintipäätöksen ajankohta	Etelä- Suomi aluehallintovirasto, 20.2.2020 OID-tunnus 1.2.246.10.31001962.10.1
Kotihoidolliset palvelut	17 asiakasta
Esihenkilö	Sairaanhoitaja Jämsä Elena 0503551136 elena.jamsa@firumed.com
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat	
	Gerus sairaanhoitopalvelut tmi Y-tunnus 2907641-2
	Sairaanhoitaja
	Aura Elena
	044 2597925
	elena.aura@hotmail.com

Alihankintana toimiva tuottaja laatinut omavalvontasuunnitelman omalle toiminnalle.

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

1.Toiminnan tausta

Kotihoitopalvelut toteutuvat kahden yrittäjän voimilla, jotka toimivat toisilleen alihankkijana. Yhteinen toimintamme alkanut vuonna 2020, yrittäjät tekevät yhdessä suunnittelut ja järjestelyt, hankkivat toiminnan aloittamista varten tarvittavat luvat ja asiapaperit. Alihankkijat laatineet yhteistä omavalvontasuunnitelmaa. Gerus Sairaanhoidopalvelu Tmi käytä toiminnassa Firumed Tmi henkilöstöä.

Palveluista vastaava vastaa oman yrityksen toiminnasta ylläpitämällä ajan tasalla laissa säädettyjä velvollisuuksia kuten mm kirjanpito, veromaksut, luvat ja koulutus. Palveluvastaava ylläpitää omaa lainsäädöksen tuntemusta ja seuraa säännöllisesti muutokset tai täydennykset näissä, tiedottaa ja perehdyttää henkilökuntaa.

Tärkeimmät Toimintaa Ohjaavat Lait – Omavalvontasuunnitelmaa Varten

Omavalvontasuunnitelman tavoitteena on varmistaa palvelun laadukkuus ja asiakas- sekä potilasturvallisuus. Henkilöstön riittävä lakituntemus on keskeinen osa tätä tavoitetta. Alla on listattu tärkeimmät lait, jotka ohjaavat sosiaali- ja terveydenhuollon toimintaa, ja jotka henkilöstön tulisi tuntea omavalvonnan toteuttamiseksi.

1. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023)

- Tämän lain mukaan palveluntuottajilla on velvollisuus huolehtia asiakas- ja potilasturvallisuudesta sekä tehdä ilmoituksia epäkohdista. Laki asettaa vaatimukset omavalvonnalle ja valvontaviranomaisten toiminnalle.

2. Sosiaalihuoltolaki (1301/2014)

- Sosiaalihuoltolaki säätelee sosiaalihuollon järjestämistä ja palveluiden laatua. Se korostaa asiakkaan oikeutta hyvään kohteluun ja palveluiden riittävyyteen.

Terveydenhuoltolaki (1326/2010)

- Terveydenhuoltolaki määrittelee terveydenhuollon palveluiden tuottamisen periaatteet. Lain mukaan palveluiden tulee olla asiakaslähtöisiä, turvallisia ja laadukkaita.

Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992)

- Tämä laki määrittelee potilaan oikeudet, kuten oikeuden saada riittävää tietoa hoidostaan ja oikeuden hyvään hoitoon. Se myös edellyttää, että henkilöstö noudattaa potilasturvallisuutta koskevia periaatteita.

Laki yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011)

- Laki asettaa yksityisille sosiaalipalvelujen tuottajille velvollisuuksia palveluiden järjestämisen, valvonnan ja omavalvontasuunnitelman laatimisen osalta.

Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä (559/1994)

- Tämä laki säätelee terveydenhuollon ammattihenkilöiden kelpoisuusvaatimuksia ja velvollisuuksia. Se varmistaa, että hoitohenkilöstö toimii lain ja eettisten periaatteiden mukaisesti.

Vanhuspalvelulaki (980/2012)

- Vanhuspalvelulaki koskee erityisesti ikäihmisten hoitoa ja palveluita. Laki edellyttää, että ikäihmisten hoito on laadukasta ja että heidän toimintakykynsä ja hyvinvointinsa turvataan.

Laki yksityisestä terveydenhuollosta (152/1990)

- Tämä laki säätelee yksityisten terveystalveluiden tarjoamista ja asettaa vaatimuksia niiden valvonnalle ja laadulle.

Työturvallisuuslaki (738/2002)

- Työturvallisuuslaki määrittelee työympäristön turvallisuuteen liittyvät vaatimukset. Laki varmistaa, että työolosuhteet ovat turvalliset sekä työntekijöille että asiakkaille.

Tartuntatautilaki (1227/2016)

- Tartuntatautilaki velvoittaa sosiaali- ja terveydenhuollon toimijat estämään tartuntatautien leviämistä ja varmistamaan potilaiden ja työntekijöiden turvallisuuden tartuntojen varalta.

Henkilötietolaki (1050/2018) ja EU

tietosuoja-asetus (GDPR)

- Nämä lait säätelevät henkilötietojen käsittelyä sosiaali- ja terveydenhuollossa. Lait varmistavat asiakkaiden yksityisyyden suojan ja oikeuden tietosuojaan.

Lakituntemuksen Varmistaminen Henkilöstölle

1. **Koulutus ja perehdytys:** Varmistamme, että henkilöstö osallistuu säännöllisiin koulutuksiin, joissa käsitellään keskeisiä lakeja ja omavalvonnan periaatteita.
2. **Perehdytysmateriaalit:** Jaamme selkeät ja ajantasaiset perehdytysmateriaalit, joissa tiivistetään toimintaa ohjaavien lakien keskeinen sisältö.
3. **Säännöllinen tiedotus:** Järjestämme henkilöstöpalavereja ja muistutuksia lakimuutoksista tai uusista määräyksistä.
4. **Seuranta ja arviointi:** Arvioimme säännöllisesti henkilöstön lakituntemusta esimerkiksi itsearviointin tai palautteen avulla.

2. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Toimintayksikössä seurataan säännöllisesti, tapahtuuko toiminta omavalvontasuunnitelman mukaisesti. Otetaan huomioon mahdolliset epäkohdat, puutteet toiminnassa tai suunnitelmassa. Työntekijöillä on velvollisuus tutustua yksikön mm omavalvontasuunnitelmaan, lääkehoitosuunnitelmaan, tietoturvasuunnitelmaan Tiedotetaan toimintaan osallistuvia omavalvontasuunnitelman tarkistamisesta tai korjaamisesta, ohjataan toimimaan mahdollisten muutosten mukaisesti. Työntekijät omalta osalta osallistuvat omavalvontasuunnitelman tarkistamiseen ja päivittämiseen antamalla ehdotuksia ja havaintoja palveluiden kehittämiseen tai korjaamiseen, omavalvontasuunnitelman täydentämiseen. Omavalvontasuunnitelma on julkisesti nähtävissä:

<https://firumed.netlify.app>

3. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

1. Toiminta-ajatus

Toiminta-ajatuksena on edistää asiakkaiden fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista hyvinvointia sekä niiden ylläpitämistä. Kotihoitomme auttaa iäkkäitä asumaan ja toimimaan pidempään heidän omassa kodissaan. Toiminnassa olemme jatkuvassa yhteistyössä hyvinvointialueen sosiaali- ja terveyshuollon päättäjien ja muiden ammattiryhmien kanssa. Toiminnan tarkoitus on tuottaa laadukkaat ja monipuoliset kotihoitopalvelut kiireettömällä työn otteella ja positiivisella asenteella. Palvelut pohjautuvat hoidettavan terveyden ja sairauden arviointiin ja hoitoon, hoitoon kuuluu säännöllinen konsultaatio lääkäriltä asiakkaiden voinnista ja lääkehoidosta, lääkityksen tarkastus ja mahdollisesti apteekin kanssa sopimus lääkkeiden toimituksesta asiakkaille.

2. Toiminnan kuvaus

Toimintamme keskittyy Lahden kaupungin alueella tarjottaviin kotihoitopalveluihin. Palvelumme kattavat sekä säännöllisen että tilapäisen kotihoidon, jotka ovat saatavilla viikon jokaisena päivänä kello 6.00–22.00 välisenä aikana. Asiakkaille tarjotaan mahdollisuus valita joko ostopalvelun kautta hankitut palvelut tai yksityisen palveluntuottajan tarjoamat hoidot.

Palvelumme keskeisenä tavoitteena on huolehtia asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta, varmistaa iänmukainen ravitsemus sekä tukea heidän toimintakykyään parhaalla mahdollisella tavalla. Tämä sisältää monipuolisia palveluita ja tukitoimia, jotka edistävät asiakkaiden hyvinvointia ja itsenäistä selviytymistä kotona. Sitoutuminen hyvinvointialueen palvelukuvauksessa mainittuihin vaatimuksiin auttaa kehittämään toimintanamme ja palveluitamme jatkuvasti vastaamaan paremmin asiakkaiden tarpeita ja odotuksia.

Palvelumme kattavat sekä säännöllisen että tilapäisen kotihoidon, jotka ovat saatavilla viikon jokaisena päivänä kello 6.00–22.00 välisenä aikana. Asiakkaille tarjotaan mahdollisuus valita joko ostopalvelun kautta hankitut palvelut tai yksityisen palveluntuottajan tarjoamat hoidot. Lisäksi asiakkailta on vapaus valita haluamansa palveluntuottaja.

Toteutamme tehtäväämme hyödyntäen tehdyt RAI-arvioinnit, jotka ovat olennainen osa asiakkaiden hoidon suunnittelua ja toteutusta. RAI järjestelmän käytöstä olemme solmineet alilisenssisopimuksen. Näiden arviointien avulla voimme tunnistaa asiakkaiden yksilölliset tarpeet ja kehittää heille sopivia hoitosuunnitelmia. Näin varmistamme, että asiakkaiden tarpeet tulevat huomioiduiksi ja että he saavat parasta mahdollista hoitoa ja tukea oassa arjessaan.

Asiakas saa meiltä avun myös apuvälineiden ja hoitotarvikkeiden hankinnassa. Kotihoitomme palveluihin kuuluu tiskaaminen ja roskien vienti, vaatehuolto, kauppa- ja saattajapalvelu. Tavoitteena on ammattimainen ja nopea reaktio tilanteisiin, asiakkaiden hyvinvointi ja tyytyväisyys annetuista palveluista.

3. Asiakkaan ja läheisten osallisuus

Toiminnassa tuemme asiakkaan osallisuutta. Teemme yhteistyötä muiden ammattiryhmien kanssa asiakkaan tarpeen huomioon ottaen, kuten esimerkiksi sosiaalityön, fysioterapeutin- tai edunvalvojan kanssa. Tarvittaessa asiakkaat saavat meiltä tulkkiapua päivittäisten asioiden hoitamisessa.

Kotihoito myös kannustaa asiakkaita mahdollisuuksien mukaan aktiiviseen elämään kuten esimerkiksi ulkoilut, läheisten kanssa suhteiden ylläpitäminen. Omaisia myös kannustetaan osallistumaan mahdollisesti paljon asiakkaiden elämään. Tarvittaessa yritetään järjestää asiakkaille ystävä- tai ulkoiluseuraa kaupungin vapaaehtoistyö-järjestöistä.

4. Arvot ja toimintaperiaatteet

Yrityksemme kotihoidon toimintaa ohjaavat vahvat arvot, jotka heijastavat sitoutumistamme asiakkaidemme hyvinvointiin ja kunnioitukseemme jokaisen asiakkaan yksilöllisyyttä kohtaan. Näihin arvoihin sisältyvät ihmisarvon kunnioittaminen, vastuullisuus, oikeudenmukaisuus, asiakkaan

itseäänä olemisen oikeuden ja yksilöllisyyden arvostaminen.

Kohtelemme jokaista asiakasta yksilönä ja teemme tiivistä yhteistyötä sekä asiakkaan että hänen omaistensa kanssa. Toiminnassamme keskeistä on ammattimaisuus sekä turvallinen, kiireetön ja yksilöllinen hoito. Osallistujat noudattavat palveluntuottajan arvoja ja eettisiä periaatteita, mukaan lukien hyvän hoidon ja hoivan periaatteita.

Työskentely ihmisten kanssa edellyttää vuorovaikutustaitoja ja luotettavuuden ansaitsemista.

Erityisesti ikääntyneiden tai sairaiden kanssa työskennellessä korostuvat empatian, avoimuuden ja ihmisten kunnioittamisen tärkeys. Työhön liittyy henkistä kuormitusta, ja siksi työyhteisön hyvä ja turvallinen ilmapiiri on ensiarvoisen tärkeää.

Toimintaperiaatteemme korostavat ammattimaisuutta, ahkeruutta, kiireettömyyttä, jatkuvuutta ja motivaatiota. Nämä periaatteet ohjaavat työtämme varmistaen, että asiakkaamme saavat parasta mahdollista hoitoa ja tukea elämänsä eri tilanteissa.

4. Palvelut ja toimintamalli.

1. Sairaanhoidolliset palvelut.

Palvelut sisältävät mm toimenpiteet kuten mittaukset, injektiot, näytteenotot, lääkehuollon, haavahoidon.

Päijät-Hämeen hyvinvointialueella palveluntuottajilla on käytössään tilaajan järjestämä lääkäripalvelu, jonka tuottaa tällä hetkellä ostopalvelun kautta Pihlajalinna. Pihlajalinnan vastuulääkäripalvelu on tarkoitettu palveluntuottajan säännöllisen kotihoidon asiakkaille. Lääkäri tekee säännöllisesti käynnit asiakkaan kotona kartoittamisen tarkoituksella ja lääkärin puhelinkierro tapahtuu joka viikko, jolloin hoidetaan asiakkaan päivittäiset terveyteen liittyvät asiat, lääkäri sairaanhoitajan raportin perusteella antaa mm määräykset hoitokeinoihin, toimenpiteisiin, lääkehoitoon.

Hoitajat käynneillä seuraavat asiakkaiden vointia, ilmoittavat vastaavalle sairaanhoitajalle mahdollisesta asiakkaan terveystilan muutoksesta, arvioivat sairaanhoidon kiireellisyyden. Tarvittaessa sairaanhoitajalla on mahdollisuus olla yhteydessä lääkäriin heti, jos tilanne vaatii. Käytössä on päivystyspalvelu arkipäivinä 8–16 ja virka-ajan ulkopuolella sairaanhoitaja saa yhteyden Päijät-Soten päivystykseen kiireellisissä asioissa.

Asiakasta ja omaisia tiedotetaan tehdyistä lääkemuutoksista ja syistä näihin, tehdyistä tutkimuksista ja näiden tuloksista, he saavat apua tarvittaessa myös kokeiden ja tutkimuksien tuloksien tulkinnassa.

Sairaanhoidollisista tehtävistä vastaavat

Sairanhoitaja Jämsä Elena

0503551136

elena.jamsa@firumed.com

2. Kotihoidolliset palvelut.

Kotikäyntimme sisältävät monipuolisia tehtäviä, jotka ovat suunniteltu asiakkaidemme hyvinvoinnin tukemiseksi ja heidän kodin viihtyisyytensä ylläpitämiseksi. Käyntiemme aikana avustamme asiakkaitamme henkilökohtaisessa hygieniassa, seuraamme heidän ravitsemustaan ja tarjoamme tarvittaessa aterian. Lisäksi hoidamme vaatteiden pikahuollon, huolehdimme pintojen puhtaudesta, avustamme suihkussa ja annamme lääkkeitä. Olemme myös ottaneet käyttöön käytännön, jossa asiakkaan ja organisaation välinen dokumentti mahdollistaa asiakkaan pyykin pesemisen asiakkaan omalla pyykkikoneella. Näin hoitamme voivat jättää pyykinpesukoneen päälle, vaikka poistuisivatkin asiakkaan luota. Kotikäynnin aikana seuraamme ja kirjaamme asiakkaan yleisvoinnin muutokset sekä mahdolliset uudet oireet tai havainnot. Tiedotamme näistä lääkäriä, asiakasta ja tarvittaessa myös hänen omaisiaan. Lisäksi ylläpidämme säännöllistä raportointia asiakkaiden voinnista hoitoon osallistuvien kesken, jotta voimme varmistaa asiakkaidemme saaman parhaan mahdollisen hoidon ja tuen.

3. Toimintamalli

Tarjoamamme kotihoito perustuu tiiviiseen yhteistyöhön sosiaali- ja terveyshuollon sekä muiden sosiaali- ja terveyspalveluntuottajien kanssa. Säännöllisessä kotihoidossa määrittelemme asiakkaalle kiinteän kuukausimaksun hoitopalveluista, joka sisältää tarvittavien käyntien määrän, ajankohdat ja niihin liittyvät hoitopalvelut. Tämä perustuu tarkkaan arvioon asiakkaan hoitotarpeista.

Tilapäisessä kotihoidossa veloitamme kertamaksun tuntimäärän perusteella. Tällöin laskutamme satunnaisista hoitajan käynneistä tai muista annetuista palveluista. Kunnioitamme jokaisen asiakkaan yksilöllisyyttä ja elämäntapoja pyrkien järjestämään heille viihtyisän ja siistin asuinympäristön sekä pitämään huolta heidän hyvinvoinnistaan.

Tavoitteenamme on tarjota asiakkaillemme laadukasta ja yksilöllistä hoivaa ja tukea, jotka vastaavat heidän tarpeitaan ja toiveitaan. Yhteistyö muiden palveluntuottajien kanssa varmistaa, että asiakkaat saavat tarvitsemaansa hoitoa ja palveluja kokonaisvaltaisesti ja tehokkaasti.

RISKIENHALLINTA

5.1.1 Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen sekä niihin puuttuminen ovat olennainen osa turvallisuuskulttuuria ja laadukasta hoitotyössämme. Korjaustoimenpiteiden tavoitteena pyrimme poistaa tai minimoida havaitut riskit ja epäkohdat sekä parantaa toimintamme turvallisuutta ja laatua.

Asiakasvahingot muodostavat merkittävän riskin sosiaali- ja terveyspalveluissa, ja niiden ennaltaehkäisy on ensiarvoisen tärkeää. Tämä tapahtuu monin eri keinoin, mukaan lukien omavalvontamme ja laadunhallintamme menettelyjen käyttö sekä turvallisen lääkehoidon suunnitelman laatiminen ja toteuttaminen.

Omavalvonta on prosessi, jossa arvioimme omaa toimintanamme ja tunnistamme mahdolliset riskit asiakkaille. Turvallisen lääkehoidon suunnitelma on olennainen osa riskienhallintaa sosiaali- ja terveyspalveluissa. Se varmistaa, että lääkkeiden antaminen ja hoitoon liittyvät lääkehoidon prosessit ovat turvallisia ja asianmukaisia. Tähän sisältyy esimerkiksi lääkityksen tarkka seuranta, oikea annostelu ja lääkeinteraktioiden huomioiminen. Lisäksi jatkuva seuranta ja arviointi auttavat tunnistamaan mahdolliset puutteet ja mahdollistavat korjaavien toimenpiteiden nopean toteuttamisen.

Toimintamme ammatillisuus ja tieteellisesti perusteltujen, näyttöön ja hyviin hoito- ja kuntoutuskäytäntöihin perustuvien menetelmien käyttö ovat keskeisiä laadukkaan ja turvallisen hoidon tarjoamisessamme. Asiakkaiden ja heidän omaistensa rooli on myös merkittävä hoidon vaikuttavuuden ja turvallisuuden varmistamisessa.

Yhteistyömme asiakkaiden ja heidän omaistensa kanssa sekä avoin kommunikaatio mahdollistavat sen, että hoito ja kuntoutus ovat mahdollisimman tehokkaita ja turvallisia. Asiakkaat antavat arvokasta palautetta hoidon toimivuudesta ja tietoa omista tarpeistaan ja toiveistaan, mikä auttaa meille tarjoamaan parempaa ja yksilöllisempää hoitoa.

Yksikkömme turvallisuusajattelu, joka kietoutuu potilasturvallisuuden ja hoitotyön menetelmien turvallisuuden tarkasteluun, varmistaa, että hoitotyö tapahtuu mahdollisimman turvallisissa olosuhteissa sekä potilaille että hoitohenkilökunnalle. Tämä edistää korkeatasoisen hoidon tarjoamista ja vähentää riskejä potilaille ja henkilökunnalle. Toimintamme turvallisuus on keskeistä hoitajan työssä monilla eri tavoilla.

Laitteiden käytössä tarkkaillaan niiden tarkoituksenmukaista toimintaa ja varmistetaan niiden asianmukainen käyttö. Hygienian ja aseptisen työskentelyn avulla estetään infektioiden leviäminen ja varmistetaan asiakkaiden ja hoitohenkilökunnan terveys.

Organisaatio varmista, että työntekijöillä on riittävä tieto ja oikea käsitys turvallisuusasioista. Työturvallisuus työssä tulee esiin muun muassa ergonomiana, fysikaalisten, kemiallisten ja biologisten riskien huomioon ottamisena sekä henkisenä hyvinvointina.

5.1.2 Turvalaitteet ja apuvälineet.

Kotihoidon henkilökunta huolehtii ja varmistaa että kotihoidon asiakkailla on riittävät ja turvalliset apuvälineet ja heitä opastetaan apuvälineiden käyttöön. Arvioidaan asuinympäristön olosuhteet, poistetaan tai minimoidaan mahdollisimmat riskitekijät. Hoitosuunnitelamaan kirjataan asiakkaan kaatumisen riskeistä, jos semmoiset tulee esiin. Pohditaan ennaltaehkäisyyn keinoja.

Asiakkaan koti pyritään järjestämään mahdollisimman esteettömäksi. Varmistetaan, että asiakas käyttää hänelle tarkoitettuja apuvälineitä.

Turvalaitteiden, palovaroittimien sekä apuvälineiden käyttökunto tarkastetaan säännöllisesti kotihoidon toimesta. Esimerkiksi turvahälyttimien toimivuutta tarkastetaan kerran kuukaudessa.

Toiminnan tarkoituksena on riskien ennaltaehkäisy, nopea puuttuminen tunnistettuihin epäkohtiin. Työntekijät osallistuvat turvallisuus- ja riskien arviointiin, parantavien toimenpiteiden toteutumiseen.

5.1.3 Riskienhallinnan työnjako

Työturvallisuutta arvioidaan jokaisella kotihoidon käynnillä, kotihoidon työntekijä vastaa osaltaan riskienhallinnasta toimimalla oman tehtäväkuvan mukaisesti ja noudattamalla annettuja ohjeita. Henkilökunnan tulee lisäksi saattaa esimiehen tietoon viipymättä havaitsemansa riskit ja mahdolliset kehittämisehdotukset.

Turvallisuuden uhan toteutuessa työntekijä soittaa 112. Mikäli itse hoitaja joutuu riskitilanteeseen työpaikalla tai kotihoidon käynnillä, on siitä tehtävä HaiPro -turvallisuusilmoitus.

Yksikön turvallisuus- ja riskihallinnasta vastaavat

Sairaanhoitaja Jämsä Elena

0503551136

elena.jamsa@firumed.com

-

5.1.4 Riskien tunnistaminen

Organisaatiossa on jatkuva palvelulaadun seuranta ja jokaisella hoitajalla mukana käytössä potilasturvallisuusilmoitus lomake (HaiPro). Havaitusta epäkohdista tai huomautuksista virheistä/tapahtumista hoitaja täyttää ilmoituslomakkeen, jossa tulee ilmi poikkeaman/tapahtuman luonne, tyyppi, ajankohta, olosuhteet, seuraukset sekä poikkeamaan/tapahtumaan liittyvät ennaltaehkäisyn mahdolliset toimenpiteet.

Tapahtumatyypit ovat esimerkiksi lääkehoitoon, tiedonkulkuun, laitteisiin ja näiden käyttöön, aseptiikkaan, hygieniaan ja tapaturmaan liittyvät.

Palveluista vastaavat muiden hoitoon osallistuvien kanssa käsittelevät ilmoitukset kuukausittain ja suunnittelevat tarvittavat jatko- ja kehitystoimenpiteet, tiedotetaan muu henkilökuntaa korjaamisen toimenpiteistä ja ajankohdista, dokumentoidaan pöytäkirjaan käsittelety asiat ja päätökset. Seurataan korjaavien toimenpiteiden toteutumista.

5.1.5 Riskitapahtuman käsittelyprosessi

- Mitä tapahtui: milloin tapahtui, missä, ketä oli paikalla, olosuhteet, syyt?
- Miten toimittiin: ketkä toimivat, mitä tehtiin, miksi?
- Arviointi: läpikäyminen, johtopäätökset, jatkotoimenpiteet, ennaltaehkäisy
- Seuranta: tiedoksi, kenelle ilmoitettava, tapahtumatietojen kerääminen ja analysointi

5.2 Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

- yrityksen toimintasuunnitelma, organisaation yleisiä käytäntöjä.

Toiminnan tulee olla ammatillisesti ja tieteellisesti asianmukaista ja perusteltua, näyttöön ja hyviin hoito- ja kuntoutus käytäntöihin perustuvaa sekä laadukasta ja turvallista. Työntekijät saavat hyvän perehdytyksen ja heidän pätevyytensä ja ominaisuuksia kartoitetaan.

Työntekijöiden työsuorituksia seurataan ja arvioidaan, tarvittaessa opastetaan jossain toiminnoissa. Työntekijät ovat motivoitu parantaa tai kehittää osaamisia, osallistua ammatillisiin koulutuksiin.

- paloturvallisuuden ohjeet

Kotona asumisen pitää olla turvallista. Jokainen hoitoon osallistuja käynnillä arvioi ympäristön turvallisuutta kuten esimerkiksi kulkureittien esteettömyys (ovesta voi kulkea apuvälineen kanssa), valaistus. Hoitajat tarkistavat säännöllisesti, että valaisimien johdot ja kytkimet ovat ehjiä ja palovaroitin on toimiva, ilmoittavat palveluista vastaaville tehdyistä havainnoista.

- lääkehoito

Lääkehoitoon kohdistuu eniten riskejä kuten virheellinen jako, antotapaa, asiattoman käyttö, lääkkeiden säilytyksessä virheet. Lääkehoitosuunnitelma on lääkehoidon perusta, työntekijät tutustuneet tarkasti yksikön lääkehoidon periaatteisiin ja käytäntöihin, sitoutuneet suorittaa lääkehoitoa vaaditulla tasolla tarkasti ja vastuullisesti. Työntekijöiden kanssa säännöllisesti käsitellään lääkehoitoon liittyvät vaara/haittilanteet ja kehitetään toimintamallit virheiden estämiseksi.

- ammattitaitoinen ja riittävä henkilökunta, asianmukainen perehdytys

Työntekijöiden koulutus, työkokemus ja osaaminen varmistetaan, perehdytetään asiakastyöhön. Kartoitetaan soveltavuutta työskennellä ikääntyneiden kanssa heidän kotonansa, hakijan eettiset ja moraaliset ominaisuudet. Tulevan hoitajan tiedot tarkistetaan Terhikki rekisteristä ja rekisterinumero kirjataan työsopimukseen.

- tietosuoja ja salassapito

Kotihoito noudattaa kaikessa henkilötietojen käsittelyssä korkeatasoista tietosuojan ja tietoturvan tasoa, hoitotyössä työskenteleville korostetaan salassapito- ja vaitiolo säännösten merkitys.

Oikeudet henkilötietojen käyttöön annetaan työtehtävien mukaisesti. Käytössä olevat tietojärjestelmät vastaavat lainsäädännössä määritteleville turvallisuuden sekä tietojen käsittelyn luottamuksellisuuden säännöksille. Työskennellyssä organisaation henkilöstö käsittelee kaikkia henkilötietoja tietoturvallisesti ja lainsäädännön edellyttämällä tavalla sekä tarkastaa

tietoturvallisuutta järjestelmällisesti. Asiakastietojen sisältävien paperien tulostuksia vähennetty, tarvittaviin tietoihin pääseminen tapahtuu ohjelmien ja sovelluksien kautta.

- ohjeet toiminnasta sairaalan ulkopuolisessa kuolemantapauksessa

Hoitajat perehdytetään kuolemantapauksen tilanteisiin ja heillä on mukana siihen liittyvät ohjeet

- sähkö- ja lämmönjakeluhäiriöt

Mahdollisen sähköpulan aikana syntyy sähkön katkaisemisen riski. Myös lämmönjakelussa häiriöt ovat mahdollisia. Palveluista vastaava selvittää häiriöiden laajuus ja kestot, toimi asiantuntijoiden antamien ohjeiden mukaisesti.

Kotihoidolle, jolla on hoidettavana iäkkäät, -monisairaat ja usein muistisairaat tulee varautua toimimaan ja auttamaan asiakkaita selviytymään tilanteesta.

Asiakkaita ja heidän omaisiansa opastetaan miten toimia sähkön katkaisun aikana.

Kotihoidon palveluista vastaavat harkitsevat mahdollisuuksia saada sähkön katkaisun ajalle yksin asuville asiakkaille seuraa kotiin, esimerkiksi omainen, sijainen tai vuorossa oleva työntekijä. Tällä hetkellä kotihoidossa ei ole asiakkaita, joilla on hengentärkeitä sähkölaitteita.

- matkapuhelinverkkohäiriöt/ asiakasjärjestelmähäiriöt

Organisaation työntekijöillä työn aikana on käytössä mobiiliasiakasjärjestelmä. Häiriön huomattaessa hoitaja selvittää häiriön laajuus toisilta kentällä olevilta ja ilmoita tarvittaessa palveluista vastaavalle, joka puolestaan selvittää asiaa operaattorilta tai järjestelmän ylläpitäjältä.

Asiakkailla on kotona kotihoitokansiot, jotka sisältävät: lääkelista, epikriisi sekä hoitosuunnitelma. Lääkelista päivitetään kerran kuukaudessa.

- hellejaksot

Hellejaksojen aikana huolehditaan, että asiakkaan asunnon ikkunat ja parvekkeet ovat kiinni, säleverhoilla suojataan tilat auringosta. Kiinnitetään erityishuomion asiakkaiden riittävään nesteytykseen helleaikana.

5.3 Ilmoitusvelvollisuus

Ohje Ilmoitusvelvollisuudesta – Laki Sosiaali- ja Terveystieteiden Valvonnasta (741/2023)

1.1.2024 voimaan astunut laki (741/2023) sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta tuo uusia velvoitteita sekä yksityisille että julkisille palveluntuottajille. Alla on tiivistetty ohje ilmoitusvelvollisuudesta lain mukaisesti.

Mikä on ilmoitusvelvollisuus?

Ilmoitusvelvollisuus tarkoittaa velvollisuutta ilmoittaa valvontaviranomaisille (kuten Valvira tai aluehallintovirasto) sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa havaitut epäkohdat, virheet tai potilas- ja asiakasturvallisuutta vaarantavat tilanteet. Tämä koskee kaikkia sosiaali- ja terveydenhuollon toimijoita.

2. Kuka on ilmoitusvelvollinen?

Ilmoitusvelvollisuus koskee:

- Sosiaali- ja terveydenhuollon toimintayksiköiden johtajia ja vastuuhenkilöitä.
- Palveluntuottajia, jotka tarjoavat yksityisiä tai julkisia palveluita.

- Terveysthuollon ammattihenkilöitä ja muuta henkilökuntaa, jos he havaitsevat vakavia vaaratilanteita tai puutteita palveluissa.

3. Mitä ilmoitetaan?

Ilmoitusvelvollisuuden piiriin kuuluvat seuraavat tilanteet:

- Epäkohdat tai puutteet, jotka voivat vaarantaa potilas- tai asiakasturvallisuuden.
- Vakavat läheltä piti -tilanteet.
- Toiminnan puutteet, jotka voivat johtaa laadun tai turvallisuuden vaarantumiseen.
- Laiton tai epäeettinen toiminta.
- Puutteet henkilöstön osaamisessa tai resurssien riittävydessä.

4. Miten ilmoitus tehdään?

Ilmoitus tulee tehdä kirjallisesti joko Valviralle tai aluehallintovirastolle riippuen tapauksesta. Ilmoituksen voi tehdä myös sähköisen järjestelmän kautta, jos sellainen on käytössä organisaatiossa.

Ilmoituksessa tulee mainita:

- Ilmoituksen kohteena oleva tapahtuma tai tilanne.
- Ilmoituksen perusteena olevat seikat ja havainnot.
- Toimenpiteet, joita tilanteen korjaamiseksi on tehty tai suunnitellaan tehtäväksi.

5. Miten toimia, jos huomaat ilmoitusvelvollisuuden piiriin kuuluvan asian?

- Kerro havainnostasi ensisijaisesti omalle esihenkilöllesi tai palveluntuottajalle.
- Jos tilanne ei korjaannu tai se on vakava, tee ilmoitus valvontaviranomaiselle suoraan.
- Dokumentoi havaitsemasi tilanne tarkasti: mitä tapahtui, milloin ja keitä oli mukana.

6. Vastuu ja seuraamukset

Laiminlyönti ilmoitusvelvollisuuden noudattamisesta voi johtaa seuraamuksiin. Vakavissa tapauksissa voidaan ryhtyä valvontatoimenpiteisiin, kuten toiminnan keskeyttämiseen tai määräyksiin puutteiden korjaamiseksi. Yksityisissä palveluissa tämä voi johtaa toimiluvan peruuttamiseen.

Tämä ohje on laadittu helpottamaan ilmoitusvelvollisuuden noudattamista sosiaali- ja terveydenhuollon yksiköissä ja tukemaan potilas- ja asiakasturvallisuuden varmistamista vuoden 2024 lakimuutoksen mukaisesti.

<https://valvira.fi/sosiaali-ja-terveydenhuolto/ammattihenkilön-ilmoitusvelvollisuudet-ja-oikeudet>

30 § Palveluntuottajan velvollisuus tiedottaa henkilöstön ilmoitusvelvollisuudesta

5.4 Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitleminen

Asiakkaiden ja omaisten kanssa käydään avoimet keskustelut ja arvioinnit, opastetaan turvallisuuden asioista. Asiakkaalla sekä omaisilla on hoitajien yhteystiedot. Asiakkaat ja omaiset voivat soittaa päivystävään numeroon klo 6–22.

Yksikön turvallisen toiminnan varten laadittu tietoturvasuunnitelma.

Hoitotyössä työskenteleville korostetaan tietosuoja-, salassapito- ja vaitiolosäännösten merkitys. Työssä organisaation henkilöstö käsittelee kaikkia henkilötietoja tietoturvallisesti ja lainsäädännön edellyttämällä tavalla sekä tarkastaa tietoturvallisuutta järjestelmällisesti.

6. Turvallisen toiminnan kehittämisen suunnitelma

- *ammattillisuuden ja kokemuksen kehittäminen, asiakastuntemukseen perustava hoito, turvallinen lääkehoito*

Toiminnasta vastaavat huolehtivat henkilökunnan ammatillisesta kokemuksesta, työntekijät tukevat ja ohjaavat toisiinsa erilaisissa työtehtävissä ja asiakastyössä, tuntevat hyvin asiakasryhmää. Haittatapahtumat ja virheet käsitellään kaikkien hoitoon osallistuvien kesellä, etsitään ratkaisuja turvallisen toiminnan varmistamiseksi. Lääkehoidolle annetaan erityisen huomion hoitoprosessissa, työntekijät sitoutuvat suorittaa lääkehoidolliset toimet huolisesti, kiireettömästi ja asiakkaiden etujen mukaisesti.

- *palveluiden sisältö kokonaisuudessa vastaa asiakkaiden palvelutarpeisiin*

Jatkuva ja perusteellinen asiakkaan voinnin ja tarpeisin arviointi

- *henkilöstöressurssien turvaaminen*

5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

1. Palvelutarpeen arviointi

Asiakkaalle määrätään omahoitaja, joka tekee hoitosuunnitelman kahden viikon sisällä hoidon aloittamisesta. Omahoitaja tekee tarvittavat testit lääkärin määräyksen tai asiakkaan tarpeen mukaisesti. MNA – hoitopalvelun alussa sekä asiakkaan voinnin mukaan. MMSE, GDS-15 – tarpeen mukaan. BRADEN- painehaavojen esiintyminen potilaan voinnin mukaan.

Palvelutarpeen arviointi tapahtuu asiakkaan kotona kartoitus menetelmällä, johon osallistuu yleensä asiakasohjaaja, asiakas, omaiset ja mahdollisesti muut sosiaali- ja terveyspalvelujen ammattihenkilöt. Palveluntuottaja omasta puolesta arvioi asiakkaan hoidon mahdolliset tarpeen muutokset, arvioista ja muutoksista keskustellaan asiakkaan ja hänen omaisiensa kanssa.

2. Hoito- ja palvelussuunnitelma

Hoito- ja palvelussuunnitelma laaditaan, päivitetään kerran puolesta vuodessa tai asiakkaan toimintakyvyn muuttuessa.

Hoitoa suunnitellaan ja arvioidaan yhdessä asiakkaan ja hänen läheistensä kanssa säännöllisesti. Suunnitelmaan kirjoitetaan asiakkaan perustiedot, lähiomaisten yhteystiedot, sairaudet, lääkitystiedot ja riskitiedot. Suunnitelman rakenne koostuu asiakkaan toimintakyvyn kuvaamisesta, hoidon tarpeista, hoidon tavoitteista sekä hoidon menetelmistä. Asiakkaiden toimintakyky arvioidaan RAI-arvioinnin avulla. RAI:n mittarit auttavat määrittämään asiakkaan henkilökohtaiset palvelun tarpeet ja huomamaan voinnissa tapahtuvia muutoksia. Hoitosuunnitelma tarkastetaan ja päivitetään puolen vuoden välein tai tarpeen mukaan, päivityksen yhteydessä arvioidaan, onko asennetut hoidon tavoitteet toteutuneet ja kirjataan arvioinnin tuloksesta.

Asiakas saa riittävästi tietoa hoidosta, asiakkaan näkemys tulee kuulluksi.

Hoidettavan ja hänen lähiomaisiensa kanssa pyritään avoimeen ja luottamuksellisen suhteeseen. Palautteet saa yhteisten neuvottelujen ja raportoinnin aikana. Asiakasta ja hänen omaisiensa tiedotetaan ja opastetaan palautteen antamisesta. Palautteet käsitellään huolellisesti ja asianmukaisesti. Etsitään ratkaisua ja menetelmiä työn laadun parantamiseen ja kehittämiseen. Henkilökunta tuntee hoito- ja palvelussuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti. Työntekijöitä, sijaisia tai opiskelijoita perehdytetään asiakastyöhön ja jokaisen asiakkaan hoito- ja palvelussuunnitelmaan. Perehdytyksessä erityisesti kiinnitetään huomio asiakkaan voinnin ja hoidon kannalta oleellisimpiin tarpeisiin, tavoitteisiin ja hoitotyön toimintoihin. Palvelusta vastaava tarkistaa hoitotyön kirjaamiset potilasjärjestelmään.

3. Asiakkaan kohtelu

Kaikissa toiminnoissa huomioidaan asiakkaan itsemääräämisoikeus. Iäkkäiden itsemääräämisoikeuden toteutumiseen vaikuttavat erityisesti heidän toimintakykynsä, siihen vaikuttavat sairaudet sekä osallisuuden tukeminen. Joissain tilanteissa itsemääräämisoikeutta saatetaan myös joutua rajoittamaan, rajoittamisen tulee perustua aina lakiin, esimerkiksi mielenterveys- tai päihdehuoltolakiin. Asiakkaiden päätöksenteon tukemisessa käytetään asiakkaan mielipiteen ohjailua, ohjataan asiakasta valitsemaan hoitajan mielestä parempi vaihtoehto. Keinona käytetään myös menetelmiä, joiden tarkoituksena on ehkäistä tai lieventää haittaa aktiivisesti vaikuttamalla, tarjoten asiakkaalle omaa näkemystä hänen parhaastaan. Kotihoidossa ei pääsääntöisesti toteuteta itsemääräämisoikeuden rajoitettavia toimenpiteitä.

4. Itsemääräämisoikeus

Kaikissa toiminnoissa huomioimme asiakkaan itsemääräämisoikeuden. Iäkkäiden itsemääräämisoikeuden toteutumiseen vaikuttavat erityisesti heidän toimintakykynsä, siihen

vaikuttavat sairaudet sekä osallisuuden tukeminen. Joissain tilanteissa itsemääräämisoikeutta saatetaan myös joutua rajoittamaan. Rajoittamisen tulee perustua aina lakiin, esimerkiksi mielenterveys- tai päihdehuoltolakiin. Asiakkaiden päätöksenteon tukemisessa käytämme asiakkaan mielipiteen ohjausta, ohjaamme asiakasta valitsemaan hoitajan mielestä parempi vaihtoehto. Keinona käytämme myös menetelmiä, joiden tarkoituksena on ehkäistä tai lieventää haittaa aktiivisesti vaikuttamalla, tarjoten asiakkaalle omaa näkemystä hänen parhaastaan.

Kotihoidossa ei toteuteta itsemääräämisoikeuden rajoitettavia toimenpiteitä.

Käynneillä työntekijät arvioivat asiakkaan kykyä toimia asioiden hoitamisessa, ilmoittavat palveluvastaavalle, jos asiakkaalle syntyy asioiden hoitotarve ulkopuolisesta taholta. Silloin kotihoito ilmoita edunvalvonnan prosessin käynnistämisen tarpeesta asiakkaalle, omaisille ja hoitavalle lääkärille, joka puolestaan tekee siihen kuuluva lausunto.

Kotihoito tarvittaessa ohjaa asiakkaita ja omaisia edunvalvontaprosessin aloittamisessa.

Itsemääräämisoikeuden toteutumisen kannalta edunvalvontaprosessin aloittaminen on merkittävä asia. Asiakkaan edunvalvojan tiedot kirjataan asiakastietoihin.

Palvelu- ja hoitotyössä otetaan huomioon asiakkaan toivomukset ja mielipiteet. Asiakkailta on mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen, tuemme asiakkaiden itsemääräämisoikeutta toimijuuden ja osallisuuden kannalta.

Asiakkaan varoista huolehtiminen kuuluu ensisijaisesti asiakkaalle itselleen, hänen omaisilleen tai edunvalvojalle. Jollei asiaa muutoin voida järjestää, toimintayksikön vastaavat huolehti asiakkaansa raha-asioista. Jos palveluun sisältyy asiakkaan raha-asioden hoitoa, sovitaan menettelytavoista asiakkaan ja omaisten kanssa.

Rahat säilytetään asiakkaan kotona lukitussa kaapissa, rahan käyttäjä kirjaa miten paljon ottanut käyttöön/antanut asiakkaalle. Asiakasta autetaan ja opastetaan rahankäytössä.

Erityinen huomio annetaan sille, että palvelut ja hoito annetaan asiakkaille hänen omassa kodissaan, toimivan vuorovaikutukseen kiinnitämme erityisesti huomion. Siinä tapauksessa, kun asiakas ei kykene ilmaista omaa mielipidettään tai tahtoa, etsitään ratkaisut yhdessä asiakkaan läheisten tai laillisen edustajan kanssa asiakkaan hyvinvoinnin ja turvallisuuden näkökulmasta.

5. Asiakkaan asiallinen kohtelu

Kun asiakas on kokenut epäasiallista kohtelua, käsittelemme tilannetta yhdessä asiakkaan ja hänen omaistensa kanssa. Tavoitteena on selvittää tapahtuman yksityiskohdat ja mahdolliset vaaratilanteet. Pyrimme löytämään ratkaisuja ja keinoja tilanteen korjaamiseksi ja varmistamaan, että vastaavia tapahtumia ei enää tapahdu.

Sosiaalihuoltolain (1.4.2015), 48 § mukaan sosiaalihuollon henkilöstön on toimittava siten, että asiakkaalle annettavat sosiaalipalvelut toteutetaan laadukkaasti. Henkilön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaa ottaneen henkilön tulee käynnistää toimet epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan poistamiseksi.

Riskitilanteiden käsittelyssä velvollisuuttamme on selvittää tapahtuman tai toiminnan epäkohdat ja suunnitella yhdessä, miten tulee muuttaa toimintatapojamme asiakasturvallisuuden ja palvelun parantamiseksi.

Käytäntö on, että muistutuksen vastaanottaja käsittelee muistutuksen henkilökunnan ja asiaomaisen kanssa. Käsittelyn tuloksista ja päätöksistä annetaan kirjallinen, perusteltu vastaus muistutuksen tekijälle. Muistutuksen käsittelyyn liittyvät asiapaperit säilytetään erillään muista asiakkaiden asiakirja-arkistosta.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle 4 viikko. Yksikön toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- tai muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä. Muistutuksen vastaanottajat ovat palveluista vastaavat sairaanhoitajat

Sairaanhoitaja Jämsä Elena

0503551136

elena.jamsa@firumed.com

Asiakas tai omaiset voivat kääntyä virallisen tahon puoleen asian selvittämiseksi

<https://www.oikeusasiamies.fi/fi/kantelu-eduskunnan-oikeusasiamiehelle>

sekä

Päijät-Hämeen hyvinvointialueen kirjaamo vastaanottaa saapuvia asiakirjoja osoitteeseen

Keskussairaalankatu 7, 15850 Lahti

Toimistorakennus, ST-osa, K1-kerros

puh. +358 44 7195323

Kuluttajaneuvonnan puhelinnumero on 09 5110 1200

Kuluttajaneuvonnan ruotsinkielisen palvelun uusi numero on 09 5110 1201

Myös verkkoasiointi Suomi.fi

Lahden kaupungin kuluttajaneuvonta

Mariankatu 12 C LAHTI

Kuluttaja-asiamiehen tehtävänä on turvata kuluttajien asemaa ja valvoa kuluttajansuojalain ja useiden muiden kuluttajan suojaksi säädettyjen lakien noudattamista. Kuluttajaneuvonnan asiantuntija kartoittaa ja arvioi ongelman tapaukseen soveltuvien oikeusohjeiden perusteella sekä antaa toimintaohjeet asian hoitamiseksi.

6. Asiakkaan osallisuus

Toiminnan alussa palautteiden järjestäminen tapahtunut palvelun ostajan toimesta.

Palvelutuottaja jakanut ja kerännyt asiakaspalautteet, toimittanut ne palvelun ostajalle. Jatkossa palveluiden laadun parantamisen ja kehittämisen tarkoituksella palvelutuottajan toimesta myös kerätään asiakkaiden ja heidän omaisten palauteet kerran vuodessa.

Palautteista kerämme tietoja toimintamme vahvuuksista ja heikkouksista, ja samalla arvioimme asiakkaiden tyytyväisyyttä saamaansa palveluun ja kohteluun. Henkilökunta osallistuu aktiivisesti palautteiden käsittelyyn ja toiminnan parantamisen keinojen suunnitteluun. Tehdyistä päätöksistä

ja toiminnan suunnitelmista tiedottamme avoimesti asiakkaille ja heidän omaisilleen, varmistamme läpinäkyvyyden ja asiakkaiden osallistumisen toiminnan kehittämiseen.

7. Asiakkaan oikeusturva

Sosiaali- ja potilasasiamiehet toimivat asiakkaiden etujen valvojana, asiakkaat tai omaiset voivat kääntyä asiamiehen puoleen, kun tarvitsevat palveluun ja hoitoon liittyvät virallista apua. Asiamiesten tehtävät

- neuvoo potilas- ja asiakaslakeihin liittyvissä asioissa
- tiedottaa asiakkaiden ja potilaiden oikeuksista
- seuraa, miten asiakkaiden ja potilaiden oikeudet kehittyvät hyvinvointialueella
- auttaa muistutuksen ja kantelun tekemisessä

Toimintamalli muistutusten, kanteluiden ja valvontapäätösten käsittelylle

Tämä toimintamalli kuvaa, miten muistutukset, kantelut ja valvontaviranomaisten päätökset käsitellään organisaatiossamme. Prosessi varmistaa, että asiakaspalautteet ja valvontaan liittyvät toimenpiteet käsitellään asianmukaisesti ja järjestelmällisesti potilasturvallisuuden sekä palvelun laadun parantamiseksi.

1. Muistutusten käsittely

- Ilmoituksen vastaanotto
Asiakkaan tai omaisen tekemä muistutus vastaanotetaan kirjallisena tai suullisena. Vastaanottajana toimii vastuuhenkilö (esim. yksikön johtaja tai nimetyt yhteyshenkilöt).
- Kirjaaminen
Muistutus kirjataan organisaation asiakas- tai potilastietojärjestelmään, ja siitä ilmoitetaan viipymättä yksikön johdolle sekä omavalvonnasta vastaavalle henkilölle.
- Asian käsittely ja tutkiminen
Muistutuksen käsittely käynnistyy välittömästi. Vastuutaho selvittää muistutuksen taustat, kuulee asiaan liittyviä osapuolia (henkilöstö, asiakkaat) ja arvioi tilanteen.
- Päätöksenteko ja toimenpiteet
Muistutukseen liittyvät johtopäätökset tehdään nopeasti. Jos muistutus todetaan aiheelliseksi, korjaavat toimenpiteet käynnistetään välittömästi. Tämä voi sisältää toimintatapojen muutoksia, henkilöstön lisäkoulutusta tai muita palvelun laadun parantamiseen tähtäviä toimenpiteitä.
- Vastaus muistutuksen tekijälle
Muistutuksen tehneelle henkilölle annetaan kirjallinen vastaus 30 päivän kuluessa. Vastaus sisältää selvityksen toimenpiteistä ja mahdollisista muutoksista palvelun laadussa tai toiminnassa.
- Seuranta
Korjaavien toimenpiteiden vaikutuksia seurataan, ja muistutuksen käsittelyn lopputulos kirjataan omavalvontasuunnitelmaan seurantaa varten.

2. Kanteluiden käsittely

- Ilmoituksen vastaanotto
Asiakkaan tai omaisen kantelu vastaanotetaan, ja siitä ilmoitetaan omavalvonnasta vastaavalle henkilölle sekä yksikön johdolle.
- Kantelun kirjaaminen
Kantelu kirjataan organisaation asiakas- tai potilastietojärjestelmään, ja tarvittavat toimenpiteet aloitetaan.
- Asian selvittäminen
Kanteluun liittyvät toimenpiteet suoritetaan huolellisesti, kuullen kaikkia osapuolia. Johto selvittää mahdolliset laiminlyönnit ja toimenpiteet.
- Viranomaisyhteistyö
Kantelun käsittelyssä tehdään yhteistyötä valvontaviranomaisten, kuten aluehallintoviraston tai Valviran, kanssa. Tarvittaessa toimitetaan kaikki pyydetyt asiakirjat ja tiedot viranomaisille.
- Päätöksen toimeenpano
Jos kantelu johtaa viranomaispäätökseen, organisaatio toteuttaa kaikki tarvittavat muutokset tai korjaukset toiminnassaan. Muutokset dokumentoidaan omavalvontasuunnitelmassa ja niistä tiedotetaan henkilöstölle.
- Vastaus kantelun tekijälle
Kanteluun vastataan viranomaisohjeiden mukaisesti, ja toimenpiteiden eteneminen ilmoitetaan kantelun tehneelle henkilölle.

3. Valvontaviranomaisten päätösten käsittely

- Päätöksen vastaanotto
Valvontaviranomaisen, kuten Valviran tai aluehallintoviraston, antama valvontapäätös vastaanotetaan johdon toimesta ja toimitetaan omavalvonnasta vastaavalle henkilölle.
- Päätöksen analysointi ja toimenpiteet
Päätöksen sisältö analysoidaan ja tarvittavat korjaavat toimenpiteet suunnitellaan. Tähän sisältyvät esimerkiksi henkilöstön lisäkoulutus, toimintaprosessien muutokset tai tilojen parantaminen.
- Toteutus ja raportointi
Päätöksen edellyttämät toimenpiteet toteutetaan viipymättä ja niistä raportoidaan omavalvontasuunnitelmassa sekä tarvittaessa valvontaviranomaiselle. Henkilöstöä tiedotetaan päätöksestä ja toimenpiteistä, joita se vaatii.
- Seuranta ja arviointi
Valvontaviranomaisen päätökseen liittyvien toimenpiteiden vaikutuksia seurataan ja arvioidaan säännöllisesti. Raportointi tapahtuu omavalvontasuunnitelman puitteissa.

4. Henkilöstön tiedottaminen ja koulutus

- Säännöllinen tiedotus: Henkilöstölle tiedotetaan muistutusten, kanteluiden ja valvontapäätösten käsittelystä sekä niiden seurauksista säännöllisesti henkilöstöpalavereissa ja sähköisten kanavien kautta.
- Koulutus: Henkilöstölle järjestetään säännöllistä koulutusta lainsäädännöstä, potilas- ja asiakasturvallisuudesta sekä omavalvontakäytännöistä, jotta heidän osaamisensa on ajan tasalla ja lakituntemus riittävää.

Sosiaaliasia- ja potilasasiavastaava Päijät-Sote

puh.03 8192504, maanantaisin, tiistaisin ja torstaisin klo 9–12 ja keskiviikkoisin klo 9-15. Sosiaali- ja potilasasiavastaavat tavoittaa jatkossa osoitteesta asiavastaavat@paijatha.fi.

Lisäksi myös organisaation työntekijät antavat tukea ja neuvontaa, mikäli potilaalle on sattunut potilasvahinko, potilas on tyytymätön hoitoon, potilas tekee kantelun, oikaisuvaatimuksen, valituksen tai vahingonkorvausvaatimuksen.

Paloturvallisuuteen liittyvän Ilmoituksen voi tehdä puhelimitse päivystävälle palotarkastajalle p.0440-773 222, toimittamalla täytetyn lomakkeen pelastuslaitokselle sähköisesti tai postitse: Päijät-Hämeen pelastuslaitos
Mannerheiminkatu 24, 15100 Lahti. riskienhallinta@phpela.fi

7. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

1. Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Kuntouttava työote on tapa toimia työn arjessa. Hoidon suunnittelussa otetaan huomioon keinot, joilla asiakkaan voimavarat ja toimintakyky ylläpidetään päivittäisissä toiminnoissa. Käynnillä hoitaja kehuu asiakasta osallistumaan toimintoihin, kirjaa kaikki asiakkaan omatoimiset suoritukset.

Ohjataan ja motivoidaan asiakasta tehdä mahdollisimman paljon itsenäisesti (esim. ruoan laitto, pukeutuminen, hygienia). Seuraillaan asiakkaan toiminta- ja fyysistä kykyä.

Suunnitellaan asiakkaan ja hänen omaistensa yhdessä hoitotyön ja kuntoutuksen tavoitteet ottaen huomioon terveystiläisyys, suunnitellaan tarvittaessa moniammatillinen yhteistyö. Tavoitteena on tukea hoidettavan mahdollisimman normaalia elämää sairauksista huolimatta.

Neuvotaan omaisia järjestää asiakkaille ulkoilua omalla ajalla tai ottaen ulkopuolista apua omalla kustannuksella tai käytetään paikallinen vapaaehtoverkosto.

Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymä, kotiin vietävät palvelut

Irma Lamppu, 044 416 3955

Päijät-Hämeen Muistiyhdistys ry

037351681, 044 727 3010

www.ph-muistiyhdistys.fi

SPR Lahden alueen osasto

037823601

Lahden lähimmäispalvelu ry

0503222853

Lahden Elokolle

0400 252 511

Venäjänkielisille asiakkaille:

Minikulttuurikeskus Multi-Culti

0503985656

Lahden seurakuntayhtymä, maahanmuuttajatyö

0447191236

2. Ravitsemus

Asiakkaan ravitsemustilan seurataan, mitataan paino kerran kuussa. Kotihoidon käynnit suunniteltu niin, että yö paasto ei ylitä 11 tuntia näillä asiakkailla, jotka ovat kyvyttömät huolehtia säännöllisestä ruoan ottamisesta. Asiakkaille tarpeiden mukaisesti valmistellaan välipalaa.

Asiakkaan omaiset huolehtivat ruoan toimituksista. Tarvittaessa järjestetään asiakkaan tarpeen ja tottumusten mukaan ateriapalvelu tai kauppapalvelu (Wanha Herra ateriapalvelut Lahden vanhusten asuntosäätiö, Lahden kauppapalvelu, K-ruoka.fi). Seurataan säännöllisesti asiakkaiden ravitsemusta, huolehditaan monipuolisesta ruokavaliosta ja riittävästä nesteen saannista. Ravitsemukseen ja nesteytykseen liittyvät hoitotarpeet mainittu asiakkaiden henkilökohtaisessa hoitosuunnitelmassa.

3. Hygieniäkäytännöt

Tartuntalain mukaisesti yksikön on torjuttava suunnitelmallisesti hoitoon liittyviä infektioita (tartuntalain 17§) ja sovitettava toimet yhteen terveydenhuoltolain potilasturvallisuutta edistävien toimien kanssa (Terveydenhuoltolaki 30.12.2010/1326 8§).

Infektoiden ja tarttuvien sairauksien levittämisen ennaltaehkäisyn keinoina noudatetaan AVI ja hyvinvointialueen määräyksiä ja suosituksia. Henkilökuntaa, asiakkaita ja omaisia perehdytetään, ohjataan ja tiedotetaan useista ohjeista ja linjauksista. Palveluista vastaavan tehtävä on seurata, että asiakkaiden tarpeita vastaavat hygieniakäytännöt toteutuvat yksilöllisesti asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti.

Asiakkaiden kotona ylläpidämme yleistä hygieniatasoa, järjestämme tukipalvelut tarvittaessa. Säännöllisin kotihoidon palveluihin kuuluu elinympäristön puhtauden ylläpitäminen, kevyt pintahuolto tarvittaessa. Käynneillä hoitajat käyttävät suojakäsineitä ja hengityssuojainta. Yksikölle laadittu hygieniahoitosuunnitelmaa.

Hygieniavastaa:

Sairaanhoitaja Jämsä Elena

0503551136

elena.jamsa@firumed.com

4. Terveyden- ja sairaanhoito

Yksikölle laadittu lääkehoitosuunnitelma, joka pohjautuu hyvinvointialueen Turvallinen lääkehoito-oppaaseen (STM 2021:6) Lääkehoitosuunnitelmaa päivitetään kerran vuodessa tai täydennetään tarvittaessa Turvallinen lääkehoito-oppaan mukaisesti.

Lääkäripalvelut toteutuvat Pihlajalinna Oyj:n kautta, yksikön lääkärille raportoidaan asiakkaiden voinnista ja terveydentilasta kerran viikossa tai tarpeen mukaan. Lääkäri tekee lähikierron

asiakkaiden kotona 1–2 kertaa vuodessa tai tarvittaessa. Vastaava sairaanhoitaja kerää tarvittavat tiedot ja valmistelee asiat lääkärikiertoa varten annettujen ohjeiden mukaisesti.

Toteutamme lääkehoitoa lääkehoitosuunnitelman mukaisesti. Asiakkaan lääkkeiden ajantasaisuus tarkastetaan lääkärinkierron yhteydessä sairaanhoitajan ja hoitavan lääkärin toimesta, sairaalajakson jälkeen ja silloin kun asiakkaan lääkehoidossa tapahtuu muutoksia. Asiakkaiden kotona lääkkeet säilytetään lukitussa lääkelaatikossa.

Yksikön lääkehoidosta, lääkehoitosuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä vastaa:

Sairaanhoitaja Jämsä Elena

0503551136

elena.jamsa@firumed.com

Lääkehoito toteutuu lääkehoitosuunnitelman mukaisesti. Asiakkaan lääkkeiden ajantasaisuus tarkastetaan lääkärinkierron yhteydessä sairaanhoitajan ja hoitavan lääkärin toimesta, sairaalajakson jälkeen ja silloin kun asiakkaan lääkehoidossa tapahtuu muutoksia. Asiakkaiden kotona lääkkeet säilytetään lukitussa lääkelaatikossa.

5. Monialainen yhteistyö

Asiakkaalle tarjotaan tarvittaessa erikoissairaanhoidon palvelut, hoitaja ilmoittaa lääkärille asiakkaan erikoissairaanhoidon tarpeesta. Asiakkailla tai omaisilla on mahdollisuus konsultoida hoidosta vastaava lääkäriä hoitoon liittyvistä asioista puhelimitse.

Hammashuolto tarpeen mukaisesti omalla terveysasemalla.

Suu- ja hammashoito

Asiakkaille varataan tarvittaessa ajan suuhygienistille tai hammaslääkärille Harjun Terveiden suuhygienistiltä.

Piia Laurila

p. 040 5514 074

piia.laurila@harjunterveys.fi.

Jos asiakkaan tulo hammashoitolaan ei muutoin onnistu, kotihoito tilaa yksityisen ambulanssikuljetuksen hammashoitoon kuljettamista varten.

PMP-rescue

p. 045 2319 133 tai 045 2321 385

Yksityinen ambulanssikuljetus maksaa asiakkaalle Kela-taksin verran. Kuljettamiseen hyödynnetään myös paritaksia, josta aiheutuu samanlaiset Kela-taksin kustannukset.

8. ASIAKASTURVALLISUUS

1. Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Turvallisuus arvioidaan jokaisella kotihoidon käynnillä, kotihoidon työntekijä vastaa osaltaan riskienhallinnasta toimimalla oman tehtäväkuvan mukaisesti ja noudattamalla annettuja ohjeita. Henkilökunnan tulee lisäksi saattaa esimiehen tietoon viipymättä havaitsemansa riskit ja mahdolliset kehittämis ehdotukset.

Turvallisuuden uhan toteutuessa työntekijä **soittaa 112**

Paloturvallisuuteen liittyvän Ilmoituksen voi tehdä puhelimitse päivystävälle **palotarkastajalle numeroon 0440-773 222**

myös toimittamalla täytetyn lomakkeen pelastuslaitokselle sähköisesti tai postitse:

Päijät-Hämeen pelastuslaitos

Mannerheiminkatu 24, 15100 Lahti. riskienhallinta@phpela.fi

Yksikön turvallisuus- ja riskihallinnasta vastaa sekä turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaava henkilö:

Sairaanhoitaja Jämsä Elena

0503551136

elena.jamsa@firumed.com

Toimitilojen turvallisuutta seurataan, henkilöstön käyttöön tarkoitetut toimitilat ovat esteettömät ja henkilökunta noudattaa paloturvallisuuden käytännöt. Kiinteistön haltijan turvallisuudesta vastaava esittää pyynnöstä palotarkastuksen raportti ja toiminta palo- ja muun turvallisuuden liittyvät ohjeet.

2. Henkilöstö

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

Hoitoon osallistuvat kaksi yrittäjänä toimivaa sairaanhoitajaa, yksitoista lähihoitajaa ja yksi koulutettu avustaja. Osa henkilöstöstä ovat tarvittaessa kutsuvia työntekijöitä.

Sairaanhoitajat toimivat vastuuhenkilönä.

Henkilöstön riittämättömyyden tilanteissa varaudutaan sijaisten käyttöön, joiden koulutus ja osaaminen vastaa palvelutuottajan vaatimuksia.

Asiakkaille myönnettyä ja työntekijän käytettävissä olevaa välittömään asiakastyöhön käytettävissä olevaa työaikaa verrataan keskenään. Asiakkaan palveluiden tarvetta arvioidaan säännöllisesti tai silloin kun asiakkaan terveystila tai toimintakyky muuttuvat, sen perustella arvioidaan henkilöstön tarvetta.

2.2 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Uuden työntekijän koulutus, työkokemus ja osaaminen varmistetaan, hakijan tiedot tarkistetaan Terhikki rekisteristä ja rekisterinumero kirjataan työsopimukseen.

<https://julkiterhikki.valvira.fi/>

Haastattelussa kartoitetaan soveltavuutta työskennellä ikääntyneiden kanssa heidän kotonansa, hakijan eettiset ja moraaliset ominaisuudet.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Palvelutuottajan osaamiset tällä hetkellä vastaavat asiakkaiden hoitotarpeita. Uusia työntekijöitä, sijaisia tai opiskelijoita perehdytetään asiakastyöhön, yrityksen toimintaperiaatteisiin ja arvoihin,

turvalliseen asiakastietojen käsittelyn periaatteisiin ja tietosuojan lainsäädöksiin, palvelutuottajan omavalvontasuunnitelman toteutumiseen.

2.3 Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Uusia työntekijöitä, sijaisia tai opiskelijoita perehdytämme toimintamme eri osa-alueisiin:

Asiakastyö:

Perehdytämme työskentelemään asiakkaidemme kanssa tarjoamalla tietoa asiakkaiden tarpeista, odotuksista ja erilaisista palvelutehtävistä.

Yrityksen toimintaperiaatteet ja arvot:

- Tutustutamme heidät yrityksen toimintaan ja arvoihin, jotta he ymmärtävät yrityksen kulttuurin ja tavoitteet.

- Turvallinen asiakastietojen käsittely ja tietosuojan lainsäädännöt:

- Perehdytämme heidät käsittelemään asiakastietoja turvallisesti ja luottamuksellisesti, noudattaen voimassa olevaa tietosuojalainsäädäntöä.

Palveluyksikön omavalvontasuunnitelman toteutuminen:

- Opastamme heitä omavalvonnan periaatteisiin ja käytäntöihin, jotta he voivat osallistua aktiivisesti palveluyksikön toiminnan seurantaan ja kehittämiseen.

Nämä perehdytysalueet varmistavat, että uudet työntekijämme saaneet tarvittavat tiedot ja taidot työskennelläkseen tehokkaasti ja turvallisesti palveluympäristössämme.

Henkilökunnan täydennyskoulutus pyrimme järjestää tarpeen mukaan kunnan tarjoamista koulutuspalveluista sekä muiden sosiaali- ja terveysalan koulutuspalveluiden tuottajien tarjoamista vaihtoehdoista.

2.4 Henkilöstön hyvinvointi ja viihtyvyys

Toiminnassamme otamme huomioon työntekijöiden erilaiset henkilökohtaiset tilanteet ja tarpeet. Kotihoidon työn itsenäisyyttä ja mahdollisuuksia kykyjen käyttöön pidämme henkilöstön hyvinvoinnin kannalta hyvänä asiana. Esimiehen toiminnassa pyrimme oikeudenmukaisuuteen ja yksilöllisyyteen, oikeudenmukaisuudella on voimakas yhteys henkilöstön työssä jaksamiseen, työmotivaatioon, sairauspoissaoloihin sekä hoidon laatuun. Ylikuormitusta vältämme hyvin suunnitelluilla työvuoroilla, kiireettömällä työskennellyn periaatteella on asiakkaiden kuten työntekijöidenkin vointiin suuri vaikutus.

2.5 Teknologiset ratkaisut

Turva- ja kutsulaitteiden toimivuudesta vastaa turvapalvelujen tuottaja Turvakeskus.

Asiakkaiden kotona käytössä olevat laitteet kuten turvarannekkeet, paikantavat kellot, ovihälyttimet kotipalvelutuottajan toimesta tarkistetaan säännöllisesti ja ilmoitetaan havainnosta palvelusta vastaavalle. Turvalaitteiden hälytykset menevät hälytyskeskukseen, joka tarvittaessa delegoi asiaa koordinaatiokeskukseen.

Käynneillä hoitajat huolehtivat asiakkaan puhelimen lataamisesta, jos näin sovittu asiakkaan tai omaisen kanssa. Laitteiden toimivuus varmistetaan käynnin aikana. Kotipalvelun hoitaja varmistaa laitteiden tarkoituksenmukaista käyttöä, huolehtii käyttökunnon ylläpitämisestä ja lataamisesta, tekee kerran kuukaudessa koesoiton toimivuuden varmistamiseksi.

Mahdollisista asiakkaiden kotona käytössä olevista laitteista ja tarvikkeista huolehditaan käyttämällä ja huoltamalla näitä annettujen ohjeiden mukaisesti. Vaaratilanteiden ennaltaehkäisy

varalta laitteiden ajantasainen huolto ja uusiminen. Tarvikkeet säilytetään ohjeiden mukaisesti oikeassa paikassa ja oikeassa lämpötilassa. Vaaratilanteen sattuessa huolehdimme asiakkaan turvallisuudesta.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavat:

Turvakeskus Tunstall

044 0187157

Turvakeskus

Sairaanhoitaja Jämsä Elena

0503551136

elena.jamsa@firumed.com

3. Terveysthuollon laitteet ja tarvikkeet

Palveluntuottajalla on käytössä seurannan varten tarvittavat laitteet, kuten verenpaine-, saturaatio-, verensokeri- ja lämpömittari, otoskooppi, vaaka. Jatkuvan tarpeen mittausten seurannan osalta asiakkaan on hankittava omat mittaustarvikkeet ja tarvittavat välineet esimerkiksi verenpaineen, verensokerin tai muiden terveystmittausten suorittamiseen kotona. Verensokerimittari diagnoosin perustella asiakkaille toimittava hoitotarvikkeiden jakelukeskus.

Lääkinnälliset laitteet

Lääkinnällisiä laitteita eli terveydenhuollon laitteita ja tarvikkeita ovat instrumentit, laitteistot ja vastaavat tarvikkeet, joita valmistaja tarkoittaa käytettäväksi esimerkiksi ihmisten sairauden diagnosoinnissa, ehkäisyssä, tarkkailussa, hoidossa tai lievityksessä (Fimea)

Lääkinnällisten laitteiden käytössä varmistamme että:

- laitteessa tai sen mukana on turvallisen käytön kannalta tarpeelliset merkinnät ja käyttöohjeet
- laite käytetään valmistajan ilmoittaman käyttötarkoituksen ja -ohjeistuksen mukaisesti
- käyttöpaikka soveltuu laitteen turvalliseen käyttöön
- laitteiden käyttöön perehdytetty, henkilökunta osaa käyttää laitteita oikein ja turvallisesti.

Lääkinnällisten laitteiden käyttöön liittyvät riskit arvioidaan ja hallitaan asianmukaisesti.

Noudatetaan turvallisuuskäytännöt, seuranta ja arviointi laitteiden käytössä.

Kotihoidon käytössä olevista laitteista ja tarvikkeista vastaa:

Sairaanhoitaja Jämsä Elena

0503551136

elena.jamsa@firumed.com

Lääkinnälliset laitteet

1. Sertifiointi ja hyväksynnät: Lääkinnälliset laitteet on sertifioitu ja niillä on tarvittavat hyväksynnät terveysviranomaisten toimesta. Tämä varmistaa, että laitteet täyttävät tiukat turvallisuus- ja suorituskykyvaatimukset.
2. Oikea käyttö ja koulutus: Laitteiden käyttöön liittyvä koulutus on tärkeää, jotta henkilökunta osaa käyttää laitteita oikein ja turvallisesti. Käyttäjien on ymmärrettävä laitteiden käyttöohjeet ja turvallisuusnäkökohdat.

3. Säännöllinen huolto ja ylläpito: Lääkinnälliset laitteet on huollettava ja tarkastettava säännöllisesti valmistajan suositusten mukaisesti. Näin varmistetaan, että laitteet toimivat luotettavasti ja turvallisesti.
4. Turvallisuusnäkökohdat potilaskäytössä: Asiakkaiden turvallisuus on ensisijainen huolenaihe lääkinällisten laitteiden käytössä. Tämä sisältää esimerkiksi laitteiden asianmukaisen desinfioinnin ja steriloinnin, potilaiden turvallisen siirtymisen ja kiinnittymisen laitteisiin sekä valvontaa ja seuranta laitteiden käytön aikana.

Riskienhallinta: Lääkinällisten laitteiden käyttöön liittyvät riskit on arvioitava ja hallittava asianmukaisesti. Tämä sisältää riskianalyysit, turvallisuuskäytännöt ja jatkuvan seurannan ja arvioinnin laitteiden käytön aikana.

Lääkinällisten laitteiden turvallisuudesta ja vaaratilanteita koskevista ilmoituksista vastaa:

Sairaanhoitaja Jämsä Elena

0503551136

elena.jamsa@firumed.com

9. ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Käytännössä sosiaalihuollon toiminnassa asiakasta koskevien henkilötietojen käsittelyssä muodostuu lainsäädännössä tarkoitettu henkilörekisteri.

Henkilötietojen käsittelyyn sovelletaan

EU:n yleistä tietosuoja-asetusta (EU) 2016/679.

Tämän lisäksi on käytössä

["https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2018/20181050"](https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2018/20181050) tietosuoja laki (1050/2018) joka täydentää ja täsmentää tietosuoja-asetusta.

Henkilötietojen käsittelyyn vaikuttaa myös toimialakohtainen lainsäädäntö.

1. Asiakastyön kirjaaminen

Perehdytämme asiakastyöhön osallistuvia asiakastyön kirjaamiseen periaatteisiin. Perehdytyksen aikana käydään läpi kirjaamisen käytännöt, standardit ja ohjeistukset, jotka varmistavat tietojen oikeellisuuden, luottamuksellisuuden ja eheyden. Hoitoon osallistuvan työntekijän tulee tutustua EU:n yleisiin tietosuoja-asetuksiin.

Työntekijämme sitoutuvat noudattamaan tietoturva- ja tietosuojaohjeistuksia sekä noudattamaan tietojen ja tietojärjestelmien käytösäännöt ja salassapitosäännöt. Tämä varmistaa, että henkilötiedot käsitellään lainmukaisesti, luottamuksellisesti ja asianmukaisesti, ja että työntekijät ymmärtävät vastuunsa ja velvollisuutensa tietosuojan ja tietoturvan suhteen. Tarvittaessa työantaja järjestää hoitokunnalle tarvittavan ohjaus/koulutus.

Asiakastyön kirjaamista varten yritys hankkinut käyttöönsä Standardoitu sähköisen asiakasjärjestelmän, johon dokumentoidaan kaikki asiakkaan hoitoon liittyvät asiat ja tapahtumat. Yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste.

Kirjaamisissa noudatetaan Lakia potilaan asemasta ja oikeuksista, Lakia sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä, Henkilötietolakia, Lakia terveydenhuollon ammattihenkilöistä. Nimitetty vastuuhenkilö tarkistaa kirjaamisten oikeellisuuden ja tietosuojan määräysten toteutumisen.

Hoitoon osallistuvan työntekijän tulee noudattaa lainsäädännön asetuksia asiakkaiden tietojen käsittelyssä. Tietoturvan asioista vastaava huolehti asianmukaisesta perehdytyksestä. Tarvittaessa palvelusta vastaava järjestää täydennyskoulutuksen.

Jokaisesta asiakkaan kotikäynnistä kirjataan ja kirjaamisessa kiinnitetään huomiota hoidon kannalta oleellisiin asioihin ja kirjaaminen tapahtuu asiakaslähtöisesti asiakaskäynnin yhteydessä, kirjauksissa pyrimme tukea hoitosuosituksen noudattamista ja hoidon jatkuvuuden toteuttamista. Asiakaskäynneillä hoitotyön kirjataan asiakkaan kotona yhdessä hänen kanssaan. Kiinnitettämme erityisen huomion, että asiakasasiakirjoissa käytettävä kieli on selkeä ja ymmärrettävä, ja niissä käytetään vain yleisesti tunnettuja ja hyväksytyjä käsitteitä ja lyhenteitä.

Tietosuojavastaa:

Sairaanhoitaja Jämsä Elena

0503551136

elena.jamsa@firumed.com

10. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

1. Hoidon laadun kehittäminen

Toimintaa jatkuvasti kehitetään yksiköissä asiakkailta, omaisilta ja henkilökunnalta tulleen palautteen perusteella olemassa olevin resurssein. Käyntiajat suunnitellaan toteuttamaan asiakkaiden toivomuksien ja tarpeiden huomioon ottaen. Hyvän ja asianmukaisen palvelulaadun seuranta tapahtuu koko tiimin taholta, vastaavat hoitajat seuraavat hyvän laadun toteutumista ja herkästi reagoivat epäkohtiin.

Huolehditaan henkilökunnan ammatillisesta osaamisesta ja osaamisen kehittämisestä, täydennyskoulutukset mahdollisuuksien mukaan. Perehdytetään hoitokunta erikoishoidollisiin tehtäviin tarvittaessa.

2. Riskihallinnan kehittäminen.

Riskinhallintaohjelman mukaisia toimenpiteitä tehdään tulleiden ilmoitusten ja havaintojen perustella. Kartoitetaan säännöllisesti asiakkaiden elinympäristön olosuhteet, mm käytössä olevien laitteiden ja apuvälineiden toimivuus, asiakkaan toimintakyky asioiden hoitamisessa, tiivis yhteistyö asiakkaan ja omaisten kanssa mahdollisuuksien mukaan. Seurataan säännöllisesti organisaatiomme toimialueen turvallisuustahojen ilmoitukset ja reagoidaan herkästi näihin järjestelmällä ajantasaiset toimenpiteet.

Lääkehoidossa pyritään tehostettuun lääkehoidontoiminnan seurantaan- muun muassa ajantasaiset asiakkaiden lääkelistat, jaettujen lääkkeiden kaksoistarkastus, huolisuus ja aseptiikka työskennellessä lääkkeiden kanssa. Jokainen hoitaja tarkista käynnillä lääkkeiden oikeellisuus ennen antoa asiakkaalle.

3. Henkilöstön hyvinvointi

Työvuorot pyritään suunnittelemaan ottaen huomioon työntekijöiden kokemuksia ja toiveita. Tuetaan hoitajat heidän työssään, perehdytetään tehtäviin ja opastetaan toiminnassa tarvittaessa. Suoraan ja nopea kontakti vastaavaan hoitajaan konsultoinnin tarpeessa. Ystävällisen ja vaivattoman työpiirin kannustaminen ja tukeminen organisaatiossamme, yritetään ratkaista mahdolliset erimielisyydet työntekijöiden/johtokunnan kesellä, selkeät käytäntöön ja menetelmiin ohjeistukset.

4. Laadun ja toiminnan kehittämisen yhteenveto

Kuluvan toimintavuoden aikana olemme havainneet tarvetta toimintamme kehittämiseksi. Ohjaus- ja valvontakäynneillä olemme keskustelleet palveluprosessin eri näkökulmista ja saaneet ohjeita palveluiden sekä organisoinnin parantamiseksi. Näiden keskustelujen ja ohjeiden pohjalta olemme tunnistanee mahdollisia kehityskohteita ja käynnistäneet toimenpiteitä niiden korjaamiseksi. Tavoitteenamme on parantaa palveluidemme laatua ja tehokkuutta sekä vahvistaa organisaatiotamme vastaamaan paremmin asiakkaidemme tarpeisiin ja odotuksiin. Toimintamme kehittämisen tavoitteet suunniteltu toteuttamaan elokuun 2024 mennessä.

11. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omaavontasuunnitelma päivitetään kerran vuodessa tai muutoksen/täydennyksen tarpeen mukaan. Päivittämisen aikana vertailla suunnitelmassa mainitut asiat toteutumisen näkökulmasta. Kirjataan mahdolliset epäkohdat ja selvitetään miksi ne jääneet toteuttamatta tai tekemättä. Täydennetään omaavontasuunnitelma tarvittaessa tai poistetaan toiminnot, jotka eivät ole enää ajankohtaisia.

Omaavontasuunnitelma ei ole julkisesti nähtävänä, tarvittaessa pyynnöstä toimitetaan asiakkaille, omaisille ja muille omaavontasuunnitelma luettavaksi. Omaavontasuunnitelma tallennettu PSOP-järjestelmään.

Sosiaalihuoltolaki (1301/2014)

Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista (980/2012)

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)

<https://tietosuoja.fi>

Päijät-Hämeen hyvinvointialueen Kotihoidon palvelukuvaus 2024

Riskienhallinta ja turvallisuussuunnittelu. Opas sosiaali- ja terveyshuollon johdolle ja turvallisuusasiantuntijoille (Julkari.fi)

Omaavonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa:

Sairaanhoitaja Jämsä Elena

0503551136

elena.jamsa@firumed.com

Omaavontasuunnitelman hyväksynyt ja vahvistanut toimintayksikön vastaava.

Paikka ja päiväys

Lahdessa 01.05.2025

Allekirjoitus E. Jämsä

Jämsä Elena
Sairaanhoitaja, palveluvastaava

11 LIITTEET

Toimintasuunnitelma
Lääkehoitosuunnitelma
Koulutussuunnitelma