

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA 2026-2027

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

GERUS Sairaanhoidopalvelut 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	
Lupa- ja valvontavirasto	
Rekisteröintipäätöksen ajankohta	Etelä- Suomi aluehallintovirasto, 20.2.2020 OID-tunnus 1.2.246.10.31001962.10.1
Kotihoidolliset palvelut	19 asiakasta
Esihenkilö	Sairaanhoitaja Jämsä Elena 0503551136 elena.jamsa@firumed.com
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat	Gerus sairaanhoidopalvelut 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. 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.

2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Toimintayksikössä seuramme säännöllisesti, tapahtuuko toiminta omavalvontasuunnitelman mukaisesti. Otamme huomioon mahdolliset epäkohdat, puutteet toiminnassa tai suunnitelmassa. Hoitoon osallistuvilla on velvollisuus tutustua yksikön mm omavalvontasuunnitelmaan, lääkehoidosuunnitelmaan, 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 nähtävillä yrityksen toimistolla, työntekijän perehdytyskansiossa, pyydettyä läheteä postitse. Omavalvontasuunnitelma on julkisesti nähtävissä www.firumed.com

3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Toiminta-ajatuksemme 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 terveystieteiden päättäjien ja muiden ammattiryhmien kanssa. Toimintamme tarkoitus on tuottaa laadukkaat ja monipuoliset kotihoitopalvelut kiireettömällä työn otteella ja positiivisella asenteella. Palvelumme pohjautuvat hoidettavan terveyden ja sairauden arviointiin ja hoitoon, hoitoon kuuluu säännöllinen konsultaatio lääkäriltä asiakkaiden voinnista ja lääkähoidosta, lääkityksen tarkastus ja mahdollisesti apteekin kanssa sopimus lääkkeiden toimituksesta asiakkaille.

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 palvelusetelin kautta hankitut palvelut tai yksityisen palveluntuottajan tarjoamat hoidot. Asiakkailta on vapaus valita haluamansa palveluntuottaja. 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 toimintamme ja palveluitamme jatkuvasti vastaamaan paremmin asiakkaiden tarpeita ja odotuksia. 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.

Asiakkaan ja läheisten osallisuus

Toiminnassamme tuemme ja kannustamme asiakkaan osallisuutta. Teemme yhteistyötä muiden ammattiryhmien kanssa asiakkaan tarpeen huomioon ottaen, kuten esimerkiksi sosiaalityön, fysioterapeuttien tai edunvalvojan kanssa. Tarvittaessa asiakkaat saavat meiltä tulkkiapua päivittäisten asioiden hoitamisessa.

Kotihoitomme 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.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Kotihoitomme toimintaa ohjaavat ihmisarvon kunnioittaminen, vastuullisuus, oikeudenmukaisuus sekä asiakkaan itsemääräämisoikeuden ja yksilöllisyyden arvostaminen. Kohtelemme jokaista asiakasta yksilöllisesti ja teemme tiivistä yhteistyötä asiakkaan ja hänen läheistensä kanssa.

Toimintamme perustuu ammattitaitoiseen, turvalliseen, kiireettömään ja asiakaslähtöiseen hoitoon. Kaikki hoitoon osallistuvat työntekijät noudattavat palveluntuottajan arvoja, eettisiä periaatteita sekä hyvän hoidon ja hoivan käytäntöjä.

Työssämme korostuvat luotettavuus, vuorovaikutustaidot, empatia ja asiakkaan kunnioittaminen. Huolehdimme myös hyvästä ja turvallisesta työilmapiiristä, joka tukee henkilöstön hyvinvointia ja laadukasta asiakastyötä.

Toimintaperiaatteitamme ovat ammattimaisuus, asiakaslähtöisyys, kiireettömyys, hoidon jatkuvuus ja jatkuva osaamisen kehittäminen. Näiden periaatteiden avulla varmistamme laadukkaan ja turvallisen kotihoidon.

PALVELUT JA TOIMINTAMALLI

Työssämme noudatamme voimassa olevaa lainsäädäntöä, kuten sosiaalihuoltolakia (1301/2014), sekä muita sosiaali- ja terveydenhuoltoon, tietosuojaa ja potilasturvallisuutta koskevia säädöksiä ja viranomaisohjeita.

Sairaanhoidolliset palvelut.

Päijät-Hämeen hyvinvointialueella meillä on käytössämme tilaajan järjestämä lääkäripalvelu, jota tarjoaa tällä hetkellä Harjun Terveys Oy:n ostopalvelun kautta. Vastuulääkäripalvelu on suunnattu erityisesti säännöllisen kotihoidon asiakkaillemme. Lääkäri tekee tarvittaessa kotikäyntejä asiakkaiden luokse kartoittaakseen heidän terveydentilansa ja käy läpi päivittäisiä terveyteen liittyviä asioita puhelinkierroilla viikoittain. Lääkäri antaa ohjeet hoitokeinoihin, toimenpiteisiin ja lääkehoitoon sairaanhoitajan raportin perusteella. Hoitajamme tarkkailevat asiakkaiden vointia käynneillä ja ilmoittavat mahdollisista terveystilan muutoksista vastaavalle sairaanhoitajalle. Sairaanhoitaja arvioi sairaanhoidon kiireellisyyden ja tarvittaessa ottaa yhteyttä lääkäriin välittömästi.

Asiakkaitamme ja tarvittaessa heidän omaisiaan tiedotetaan tehdyistä lääkemutoksista, tutkimuksista ja niiden tuloksista. Tarjoamme myös apua kokeiden ja tutkimusten tulosten tulkinnassa, jotta asiakkaamme ja heidän läheisensä pysyvät ajan tasalla heidän terveydentilastaan ja hoidostaan.

Akuuteissa tilanteissa, jolloin asiakkaan vointi vaatii ensihoidon käyntiä tai sairaalaan lähtöä, hoitajamme toimivat hyvinvointialueen ohjeiden mukaisesti. Kiireellisissä tilanteissa otamme yhteyttä alueen akuuttilinjaan tai geriatriseen osaamiskeskukseen. Hätätilanteissa soimitaan välittömästi hätänumeroon 112. Hoitajat täyttävät ensitietolomakkeen, jossa kuvataan asiakkaan terveystilanne, taustatiedot, nykytilanne, käytössä olevat lääkitykset ja viimeisimmät terveystarkastukset. Tämä tieto on ensiarvoisen tärkeää ensihoitohenkilökunnalle ja sairaalalle asiakkaan asianmukaisen hoidon varmistamiseksi.

Sairaanhoidollisista tehtävistä vastaa

Sairaanhoitaja

Jämsä Elena

0503551136

elena.jamsa@firumed.com

Alueen akuuttilinja

0104141793.

Geriatrinen osaamiskeskus ma-pe klo 15–22

0444403005

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 hoitajamme voivat jättää pyykinpesukoneen päälle, vaikka poistuisivatkin asiakkaan luota.

Kotikäynnin aikana seuraamme ja kirjaamme asiakkaan yleisvoinnin muutokset sekä mahdolliset uudet oireet tai havainnot. Tiedotamme näistä lääkäreitä, 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.

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.

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

Riskienhallinta. Varautumistoimet.

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 varmistaa, 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.

Turvalaitteet ja apuvälineet.

Kotihoitomme henkilökunta on sitoutunut varmistamaan kotihoidon asiakkaiden turvallisuuden ja hyvinvoinnin, auttaa asiakkaita ja heidän omaisiaan arvioimaan tarpeitaan ja toiveitaan turvalaitteiden ja apuvälineiden suhteen, tarjoaa tukea ja opastusta hankinnassa.

Huolehditaan siitä, että asiakkailla on käytettävissään riittävät ja turvalliset apuvälineet, jotka helpottavat heidän arkeaan ja mahdollistavat itsenäisen selviytymisen kotona. Lisäksi henkilökunta opastaa asiakkaita apuvälineiden oikeaoppiseen käyttöön varmistuen, että niitä käytetään turvallisesti ja tehokkaasti.

Säännöllinen turvalaitteiden tarkastus on tärkeä osa asiakkaiden turvallisuutta ja hyvinvointia. Tämä varmistaa, että kaikki käytössä olevat laitteet ovat toimintakunnossa ja valmiina tarvittaessa hälyttämään mahdollisista vaaratilanteista. Turvahälyttimien toimivuutta tarkastetaan kerran kuukaudessa.

Työntekijät osallistuvat turvallisuus- ja riskien arviointiin, parantavien toimenpiteiden suunnitteluun ja toteutumiseen.

Riskienhallinnan työnjako

Työturvallisuus arvioimme jokaisella kotihoidon käynnillä. Kotihoidon työntekijöiden vastuu työturvallisuudesta on merkittävä, ja hei toimivat oman tehtäväkuvansa mukaisesti ja noudattavat annettuja ohjeita turvallisen työskentelyn varmistamiseksi. Työntekijät arvioivat jatkuvasti ympäristönsä ja työskentelyolosuhteensa mahdollisten riskien varalta, ilmoittavat havaitsemistaan riskeistä ja vaaratilanteista välittömästi esimiehelleen ja ryhtyvät tarvittaviin toimenpiteisiin riskien hallitsemiseksi ja minimoimiseksi.

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

Yksikön turvallisuus- ja riskihallinnasta vastaa

Sairaanhoitaja

Jämsä Elena

0503551136

elena.jamsa@firumed.com

Riskien tunnistaminen

Organisaatiossa on jatkuva palvelulaadun seuranta ja jokaisella hoitajalla mukana käytössä potilasturvallisuusilmoitus lomake (HaiPro). Havaituista epäkohdista, virheistä tai vaaratilanteista hoitajat raportoivat asianmukaisesti ja välittömästi esimiehelle, täyttävät ilmoituslomakkeen.

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

Palveluista vastaava muiden hoitoon osallistuvien kanssa käsittelevät ilmoitukset kuukausittain ja suunnittelevat tarvittavat jatko- ja kehitystoimenpiteet. Tiedotamme asiakasta ja mahdollisesti omaisia korjaamisen toimenpiteistä ja ajankohdista, dokumentoimme käsittelyt asiat ja päätökset. Seuraamme korjaavien toimenpiteiden toteutumista.

Ilmoitusten käsittelystä vastaa

Sairaanhoitaja

Jämsä Elena

0503551136

elena.jamsa@firumed.com

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

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

Kotihoidollemme, joka hoitaa iäkkäitä, monisairaita ja usein muistisairaita asiakkaita, varautuminen ja valmiussuunnittelu ovat erityisen tärkeitä.

- yrityksen toimintasuunnitelma, organisaation yleisiä käytäntöjä

Toimintamme ammatillisuus ja tieteellisyys ovat keskeisiä tekijöitä joka päivään työssämme, nämä periaatteet varmistavat laadukkaan ja turvallisen hoidon ja kuntoutuksen asiakkaille.

Työntekijämme saavat kattavan ja systemaattisen perehdytyksen, hoitajien pätevyys ja ominaisuudet kartoitetaan ja varmistetaan, tarvittaessa he saavat ohjausta ja tukea työssään.

Työntekijöiden työsuorituksia seurataan ja arvioidaan jatkuvasti ja he ovat motivoitu parantaa tai kehittää osaamisiansa, sitoutuneet noudattamaan yrityksemme toimintaa ohjaavia arvoja.

- paloturvallisuuden ohjeet

Jokainen kotihoitoimme käynti sisältää ympäristön turvallisuuden arvioinnin. Se on esimerkiksi kulkureittien esteettömyyden tarkastelun perustella varmistaminen, että ovesta pääsee kulkemaan apuvälineen kanssa. Hoitajat myös tarkistavat säännöllisesti, että valaisimien johdot ja kytkimet ovat

ehjiä ja että valaistus on riittävä kaikissa tiloissa. Lisäksi he varmistavat, että palovaroitin on toimiva ja että se on asianmukaisesti asennettu ja huollettu. Mahdolliset esteet tai vaaratilanteet ilmoitetaan palveluista vastaaville henkilöille. Asiakkaita ja heidän omaisiaan kannustetaan osallistumaan kotinsa turvallisuuden ylläpitoon ja havaintojen tekemiseen.

- 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. Käsitlemme työntekijöiden kanssa säännöllisesti lääkehoitoon liittyvät vaara/haittatilanteet ja kehitämme toimintamallit virheiden estämiseksi.

Lääkejako tapahtuu rauhallisissa olosuhteissa, hyvä valaistus, ajantasainen ja selkeä lääkelista, asiakasta ohjataan maltillisesti odottaa, että hoitaja saa työrauhaa. Kaksoistarkastus. Hoitaja jaon jälkeen tarkista, jos on mahdollisuus ajan kuluttua jaetut lääkkeet tai seuraavalla käynnillä hoitaja tarkista lääkkeiden jaon oikeellisuus.

- 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 palveluista vastaavan toimesta ja rekisterinumero kirjataan työsuunnitelmaan.

- tietosuojaja salassapito

Asiakastyössämme noudatamme kaikissa henkilötietojen käsittelyssä korkeatasoista tietosuojan ja tietoturvan tasoa. Hoitotyössä työskenteleville korostetaan salassapito- ja vaitiolosäännösten merkitystä. Selkeä ohjeistus, perehdytys ja tarkkuus tietojen käsittelyssä ennaltaehkäisevät tietojen pääsyä ei-tarkoitetuille tahoille. Oikeudet henkilötietojen käyttöön määrittelemme työtehtävien mukaisesti. Tietojärjestelmien käytössä noudatamme voimassa olevaa lainsäädäntöä, kuten tietosuojalakeja ja muita tietoturvaa koskevia säädöksiä. Näitä ovat esimerkiksi EU:n yleinen tietosuojalaki (GDPR) ja kansalliset tietosuojalait. Näin varmistamme, että asiakkaiden arkaluonteisia tietoja käsitellään asianmukaisesti ja turvallisesti. Tietoturvan ja tietosuojan parantamisen takia asiakastietojen sisältävien paperien tulostukset vähennetty ja tarvittaviin tietoihin pääsemme pääsääntöisesti ohjelmien ja sovellusten kautta. Se edistää lisäksi kestävä kehitystä ja ympäristönsuojelua. Yksikölle on laadittu tietoturvasuunnitelma, joka tarkistetaan säännöllisesti ja päivitetään tarvittaessa.

- ohjeet toiminnasta sairaalan ulkopuolisessa kuolemantapauksessa

Hoitajat perehdytetään kuolemantapauksen tilanteisiin ja heillä on mukana siihen liittyvät ohjeet

- sähkö- ja lämmönjakeluhäiriöt

Sähköpulan uhatta on tärkeää, että varautumme mahdollisiin sähkökatkaisuihin ja lämmönjakelun häiriöihin. Palveluista vastaava kerää tietoa sähköpulan laajuudesta ja kestosta, seuraa sähköyhtiön tiedotteita, viranomaisten antamia ohjeita ja tiedotusvälineitä. Asiakkaille ja henkilökunnalle tiedotetaan mahdollisista häiriöistä ja toimenpiteistä. Pyrimme turvaamaan palveluiden jatkuvuus parhaalla mahdollisella tavalla mahdollisen sähköpulan aikana.

Asiakkaita ja heidän omaisiansa saavat opastuksen, miten toimia sähkökatkaisun aikana.

Kotihoidon palveluista vastaavat harkitsevat mahdollisuuksia saada sähkökatkaisun ajalle yksin asuville asukkailla seurata kotiin, esimerkiksi omaisen, sijainen. 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 kentillä olevilta ja ilmoittaa tarvittaessa palveluista vastaavalle, joka puolestaan selvittää asiaa operaattorilta tai järjestelmän ylläpitäjältä. Asiakkaila on kotona kotihoitokansiot, jotka sisältävät: lääkelista, epikriisi sekä hoitosuunnitelma. Lääkelista päivitetään kerran kuukaudessa.

- hellejaksot

Hellejaksojen aikana huolehdimme, että asiakkaan asunnon ikkunat ja parvekkeet ovat kiinni, sälelverhoilla suojataan tilat auringosta. Kiinnitetään erityishuomion asiakkaiden riittävään

nesteytykseen helleaikana. Työntekijöille muistutamme myös riittävästä nesteensaannista. Käytämme apuvälineellä ”Helteen varautuminen” ohjeet.

Varautumissuunnitelma

Tarkoitus

Varautuminen perustuu sosiaalihuoltolain (1301/2014) 47 §:ään, lakiin yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011) sekä Valviran ja aluehallintovirastojen antamiin omavalvontaa ja riskienhallintaa koskeviin ohjeisiin. Varautuminen on osa palveluntuottajan omavalvontaa ja riskienhallintaa.

Toiminnassa on tunnistettu keskeisiksi riskeiksi henkilöstön saatavuuteen liittyvät haasteet, tietoliikenne- ja sähkökatkot, tartuntatautilanteet sekä hoitotarvikkeiden ja lääkkeiden saatavuushäiriöt.

Toimintamallit häiriötilanteissa

Häiriötilanteissa asiakkaat priorisoidaan hoidon tarpeen ja turvallisuuden perusteella. Välttämättömien palvelujen toteutuminen turvataan, ja tarvittaessa työjärjestelyjä mukautetaan sekä otetaan käyttöön varamenettelyjä, kuten paperinen kirjaaminen.

Viestintä

Sisäinen ja ulkoinen viestintä järjestetään tilanteen edellyttämällä tavalla. Asiakkaille ja omaisille tiedotetaan palveluun vaikuttavista muutoksista viivytyksettä.

Seuranta ja päivitys

Varautumissuunnitelman toimivuutta seurataan ja suunnitelma päivitetään säännöllisesti osana omavalvontaa.

Ilmoitusvelvollisuus

Työnantajan velvollisuuden mukaisesti olemme tiedottaneet hoitoon osallistuvia ilmoitusvelvollisuudesta. Sosiaalihuoltolaki velvoittaa sosiaalihuollon henkilöstöä ilmoittamaan havaitsemistaan epäkohdista tai epäkohdan uhista, jotka vaarantavat asiakkaalle annettavien sosiaalipalvelujen toteutumista tai vaarantavat asiakasturvallisuutta.

Epäkohdista, laatupoikkeamista ja riskistä, myös velvollisuudesta toimia viipymättä epäkohdan tai riskin poistamiseksi. Havainnosta hoitoon osallistuvan tulee ilmoittaa viipymättä esimiehille tai turvallisuudesta vastaavalle. Mikäli ilmoituksen vastaanottaja ei ryhdy toimenpiteisiin, on asiasta ilmoitettava salassapitosäännösten estämättä aluehallintovirastolle.

”Palveluntuottajalla on ilmoitusvelvollisuus palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle, jos palveluntuottajan omassa tai alihankkijan toiminnassa ilmenee asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavia epäkohtia. Myös asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet on palveluntuottajan ilmoitettava palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle varsinkin, jos palveluntuottaja ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnan keinoin.” (741/2023)

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

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

Yksikön turvallisen toiminnan varten on laadittu tietoturvasuunnitelma.

Hoitotyössä työskenteleville korostamme tietosuoja-, salassapito- ja vaitiolosäännösten merkitys.

Asiakastyössä organisaation henkilöstö käsittelee kaikkia henkilötietoja tietoturvallisesti ja lainsäädännön edellyttämällä tavalla sekä tarkastaa tietoturvallisuutta järjestelmällisesti.

Asiakastietojen kirjaaminen ja Kanta-palvelut

01.09.2026 alkaen

Asiakastiedot kirjataan palvelun luonteen mukaisesti joko sosiaalihuollon tai terveydenhuollon asiakirjoihin. Kirjaaminen toteutetaan rakenteisesti voimassa olevien kirjaamisohjeiden mukaisesti. Asiakkaan arkea ja palvelun toteutumista kuvaavat merkinnät tallennetaan Kanta-palveluihin, ja ne ovat asiakkaan nähtävissä Oma Kannassa näyttämissäntöjen ja voimassa olevan lainsäädännön mukaisesti.

Kanta-palveluiden käyttöönottoon liittyvät valmistelut toteutetaan. Vastuuhenkilölle on otettu käyttöön varmennekortti, organisaatio on rekisteröity Kanta-palveluun ja varantoon, asiakastietojärjestelmän tarvittavat asetukset on tehty, henkilöstö on perehdytetty mobiilisovelluksen käyttöön sekä rakenteiseen kirjaamiseen, ja tietoturvasuunnitelma on päivitetty.

Turvallisen toiminnan kehittämisen suunnitelma

- ammatillisuuden ja kokemuksen kehittäminen, asiakastuntemukseen perustava hoito, turvallinen lääkehoito

Toiminnastamme vastaavat huolehtivat henkilökunnan ammatillisesta kokemuksesta, työntekijät tukevat ja ohjaavat toisiinsa erilaisissa työtehtävissä ja asiakastyössä, tuntevat hyvin asiakasryhmää. Haittatapahtumat ja virheet käsittelemme kaikkien hoitoon osallistuvien kesellä, etsimme ratkaisuja turvallisen toiminnan varmistamiseksi. Lääkehoidolle annamme erityisen huomion hoitoprosessissa, työntekijät ovat sitoutuneet suorittamaan lääkehoidolliset toimet huolisesti, kiireettömästi ja asiakkaiden etujen mukaisesti.

Palveluiden sisällön suunnittelussa ja toteutuksessa otamme huomioon asiakkaiden tarpeet ja varmistamme, että tarjoamme palvelut vastaavat näitä tarpeita mahdollisimman hyvin, kehittämme toimintamme jatkuvasti asiakaspalautteen ja havaintojen perusteella.

- henkilöstöresurssien turvaaminen

Palvelun vastaava vastaa työvuorosuunnittelusta ja siitä, että työvuoroissa on suunnitellusti riittävä määrä henkilökuntaa. Henkilökunnan riittävyyttä, osaamista ja koulutustarvetta, poissaolojen ja sijaisten tarvetta arvioimme säännöllisesti.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelutarpeen arviointi

Asiakkuuden aloittaessa omahoitajaa tekee hoitosuunnitelman kahden viikon ajassa hoidon aloittamisesta. Omahoitaja seuraa oman asiakkaan vointia ja hoitoa, 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 asiakasohjauksen toimesta, siihen osallistuvat yleensä asiakasohjaaja, asiakas, omaiset ja mahdollisesti muut sosiaali- ja terveyspalvelujen ammattihenkilöt. Me omasta puolestamme arvioimme asiakkaan mahdolliset hoidon tarpeiden muutokset palveluiden aloittamisen jälkeen, arvioista ja muutoksista keskustellaan asiakkaan ja hänen omaisiensa kanssa.

Hoito- ja palvelussuunnitelma

Hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan, päivitetään kerran puolessa vuodessa tai asiakkaan toimintakyvyn muuttuessa. Sen toteutumista seurataan.

Suunnittelemme ja arvioimme hoitoa yhdessä asiakkaan ja hänen läheistensä kanssa säännöllisesti. Hoito- ja palvelusuunnitelmaan kirjamme asiakkaan perustiedot, lähiomaisten yhteystiedot, sairaudet, lääkitystiedot ja riskitiedot. Suunnitelman rakenne koostuu asiakkaan toimintakyvyn kuvaamisesta, hoidon tarpeista, hoidon tavoitteista sekä hoidon menetelmistä. Asiakkaiden toimintakyky arvioimme RAI-arvioinnin avulla. RAI:n mittarit auttavat määrittämään asiakkaan henkilökohtaiset palvelun tarpeet ja huomamaan tapahtuvia muutoksia toimintakyvyssä. Hoitosuunnitelma tarkastamme ja päivitämme puolen vuoden välein tai tarpeen mukaan, päivityksen yhteydessä arvioimme, onko meidän asennetut hoidon tavoitteet toteutuneet ja kirjamme arvioinnin tuloksista.

Asiakas saa riittävästi tietoa hoidostaan, asiakkaan näkemys tulee kuulluksi.

Hoidettavan ja hänen lähiomaisiensa kanssa pyrimme avoimeen ja luottamuksellisen suhteeseen. Palautteet saamme yhteisten neuvottelujen ja raportoinnin aikana. Tiedotamme ja opastamme asiakasta ja hänen omaisiensa palautteen antamisesta. Käsittelemme palautteet huolellisesti ja asianmukaisesti, etsimme ratkaisua ja menetelmiä meidän työme laadun parantamiseen ja kehittämiseen.

Henkilökunta tuntee hoito- ja palvelusuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti.

Perehdytämme työntekijöitä, sijaisia tai opiskelijoita asiakastyöhön ja yksilöllisesti jokaisen asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Perehdytyksessä erityisesti kiinnitämme huomio asiakkaan voinnin ja hoidon

kannalta oleellisimpiin tarpeisiin, tavoitteisiin ja hoitotyön toimintoihin. Palvelusta vastaava tarkistaa hoitotyön kirjaamiset asiakasjärjestelmään.

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. Kotihoitomme tarvittaessa ohjaa asiakkaita ja omaisia edunvalvontaprosessin aloittamisessa. Itsemääräämisoikeuden toteutumisen kannalta edunvalvontaprosessin aloittaminen on merkittävä asia. Asiakkaan edunvalvojan tiedot on kirjattu asiakastietoihin.

Palvelu- ja hoitotyössä otamme 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 voimme järjestää, toimintayksikkömme vastaavat huolehti asiakkaansa raha-asioista. Jos palveluun sisältyy asiakkaan raha-asioiden hoitoa, sopiimme menettelytavoista asiakkaan ja omaisten kanssa.

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

Palvelut ja hoito annetaan asiakkaille hänen omassa kodissaan, toimivan vuorovaikutukseen kiinnitämme erityisesti huomion. Siinä tapauksessa, kun asiakas ei kykene ilmaista omaa mielipidettään tai tahtoa, etsimme ratkaisuja yhdessä asiakkaan läheisten tai laillisen edustajan kanssa asiakkaan hyvinvoinnin ja turvallisuuden näkökulmasta.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Jos 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 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 vastaanottaneen 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 vastaanottaja

Päijät-Hämeen hyvinvointialueen kirjaamo

Asiakirjoja toimitetaan turvapostilla, Suomi.fi-viestillä, henkilökohtaisesti tai postitse.

Aukioloaika klo 9–15

044 7195323

sähköposti kirjaamo@pajjatha.fi

Asiakas tai omaiset voivat kääntyä myös asian selvittämiseksi
<https://www.oikeusasiamies.fi/fi/kantelu-eduskunnan-oikeusasiamiehelle>

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.

Asiakkaan osallisuus

Palvelutuottaja jakanut ja kerännyt asiakaspalautteet, toimittanut ne palvelun ostajalle. Palveluiden laadun parantamisen ja kehittämisen tarkoituksella palvelun antajan 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.

Asiakkaan oikeusturva

Sosiaali- ja potilasasiavastaava toimii 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

Sosiaali- ja potilasasiavastaava, Päijät-Hämeen hyvinvointialue
03 8192504, ma, ti ja to 9–12, ke 9–15
Sähköposti
sosiaaliasiavastaava@pajjatha.fi
potilasasiavastaava@pajjatha.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 0440773 222, toimittamalla täytetyn lomakkeen pelastuslaitokselle sähköisesti tai postitse: Päijät-Hämeen pelastuslaitos
Mannerheiminkatu 24, 15100 Lahti. riskienhallinta@phpela.fi

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

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

Ohjamme ja motivoimme asiakasta tehdä mahdollisimman paljon itsenäisesti (esim. ruoan laitto, pukeutuminen, hygienia). Seuraamme asiakkaan toiminta- ja fyysistä kykyä.

Suunnittelemme yhdessä asiakkaan ja hänen omaistensa kanssa hoitotyön ja kuntoutuksen tavoitteet, ottaen huomioon terveystietoisuuden periaatteet. Tarvittaessa käännyimme moniammatillisen yhteistyön puoleen hyödyntäen eri alojen asiantuntijoita. Neuvotaan omaisia järjestää asiakkaille ulkoilua omalla ajalla tai ottaen ulkopuolista apua omalla kustannuksella tai käytetään paikallinen vapaaehtoverkosto.

Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymä, kotiin vietävät palvelut

044 416 3955

Päijät-Hämeen Muistiyhdistys ry

Ohjausta ja neuvontaa muistiperheille

Hämeenkatu 5 A 5, 15110 Lahti

03 735 1681

www.ph-muistiyhdistys.fi

SPR

Vapaudenkatu 8 A 4

15110 Lahti

040 750 6204

lahti@punainenristi.fi

Lahden lähimmäispalvelu ry

Laaksokatu 15, 15140 Lahti

050 342 9965

toimisto@lahdenlahimmaispalvelu.fi

Lahden Elokolo

0400 252 511

Venäjänkielisille asiakkaille:

Minikulttuurikeskus Multi-Culti

0503985656

Lahden seurakuntayhtymä, maahanmuuttajatyö

0447191263

Ravitsemus

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

Pääsääntöisesti asiakkaan omaiset huolehtivat ruoan toimituksista ja valmistuksesta. Tarvittaessa järjestämme asiakkaan tarpeen ja tottumusten mukaan ateriapalvelu tai kauppapalvelu (Wanha Herra ateriapalvelut Lahden vanhusten asuntosäätiö, Lahden kauppapalvelu, K-ruoka.fi). Seuraamme säännöllisesti asiakkaiden ravitsemusta, huolehdimme monipuolisesta ruokavaliosta ja riittävästä nesteen saannista. Ravitsemukseen ja nesteytykseen liittyvät hoitotarpeet on kirjattu asiakkaiden henkilökohtaisessa hoitosuunnitelmassa.

Hygieniakäytännöt

Tartuntalain mukaisesti yksikön on torjuttava suunnitelmallisesti hoitoon liittyviä infektioita (tartuntalain 17§) ja sovitettava toimet yhteen terveydenhuoltolain potilasturvallisuutta edistävien toimien kanssa (Terveydenhuoltolaki 1326/2010)

Infektioiden 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 hygieniahoidon ja infektioiden torjunnan suunnitelma.

Hygieniavastaava

Sairaanhoitaja
Jämsä Elena
0503551136
elena.jamsa@firumed.com

Terveyden- ja sairaanhoito

Yksikölle laadittu lääkehoitosuunnitelma, joka pohjautuu hyvinvointialueen Turvallinen lääkehoito-oppaaseen.

Lääkehoitosuunnitelmaa päivitetään kerran vuodessa tai täydennetään tarvittaessa Turvallinen lääkehoito-oppaan mukaisesti.

Lääkäripalvelut toteutuvat Harjun Terveys/Mehiläinen Oyj:n kautta, yksikön lääkärille raportoidaan asiakkaiden voinnista ja terveydentilasta kerran viikossa tai tarpeen mukaan. Lääkäri tekee lähikierron asiakkaiden kotona tarvittaessa 1–2 kertaa vuodessa. Vastaava sairaanhoitaja kerää tarvittavat tiedot ja valmistelee asiat lääkärikiertoa varten annettujen ohjeiden mukaisesti.

Toteutamme lääkehoitoa lääkehoitosuunnitelman mukaisesti. Asiakkaan lääkkeiden ajantasaisuus tarkastetaan lääkärikierron 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

Suu- ja hammashoito

Asiakkaille varataan tarvittaessa ajan suuhygienistille tai hammaslääkärille Harjun Terveyden suuhygienistiltä.

Piia Laurila
040 5514 074
piia.laurila@harjunterveys.fi

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

PMP-rescue
045 2319 133 tai 045 2321 385

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

Monialainen yhteistyö

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

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Turvallisuutta arvioimme jokaisella kotihoidon käynnillä, kotihoitomme työntekijä vastaa osaltaan riskienhallinnasta toimimalla oman tehtäväkuvan mukaisesti ja noudattamalla annettuja ohjeita. Työntekijä ilmoittaa esimiehelle välittömästi havaitsemistaan riskeistä ja arvioi samalla mahdolliset toiminnan ehdotukset.

Turvallisuuden uhan toteutuessa työntekijä soittaa 112

Paloturvallisuuteen liittyvän Ilmoituksen voi tehdä puhelimitse päivystävälle palotarkastajalle numeroon 0440773 222

myös toimittamalla täytetyn lomakkeen pelastuslaitokselle sähköisesti tai postitse:

Päijät-Hämeen pelastuslaitos

Mannerheiminkatu 24, 15100 Lahti. riskienhallinta@phpela.fi

Yksikön turvallisuus- ja riskihallinnasta vastaa
Sairaanhoitaja
Jämsä Elena
0503551136
elena.jamsa@firumed.com

Seuramme ja arvioimme toimitilojen turvallisuutta, henkilöstön käyttöön tarkoitetut toimitilat ovat esteettömät ja henkilökunta noudattaa paloturvallisuuden käytännöt. Toimitilat on varustettu turvallisen, sujuvan ja henkilöstöystävällisen työskentelyn edellyttämällä ratkaisulla. Toimistoon pääsy on suojattu sähköisellä kulunvalvonnalla ja avaimilla. Tiloissa on riittävästi lukittavia säilytyskaappeja sekä asianmukaiset työskentelytasot ja välineet asiakirjojen käsittelyyn. Työntekijöille on järjestetty asianmukaiset tilat ruokailuun ja lepoon. Kiinteistön haltian turvallisuudesta vastaava esittää pyynnöstä palotarkastuksen raportti ja toiminta palo- ja muun turvallisuuden liittyvät ohjeet.

Henkilöstö

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

Hoitoon osallistuvat sairaanhoitajat, joista kaksi toimii yrittäjinä ja vastaa palveluista, lähihoitajat sekä yksi koulutettu avustaja. Osa henkilöstöstä ovat tarvittaessa kutsuvia työntekijöitä. Toimintaan osallistuvat työntekijät ovat työsuhteessa Firumed tmi yrityksen kanssa. Yksikö toiminnassa käytä Firumed Tmi:n henkilöstöä alihankintasopimuksella. Sairaanhoitajat toimivat vastuuhenkilönä.

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

Vertailemme keskenään asiakkaille myönnettyä ja välitöntä asiakastyöaikaa. Asiakkaan palveluiden tarvetta arvioidaan säännöllisesti tai silloin kun asiakkaan terveystila tai toimintakyky muuttuvat, sen perustella arvioidaan henkilöstön tarvetta.

Alihankintana tuotetut palvelut

Kotihoitopalvelut toteutuvat kahden yrittäjän voimilla, jotka toimivat toisilleen alihankkijana. Yhteinen toimintamme alkanut vuonna 2020, yrittäjät tekevät yhdessä suunnittelut ja järjestelyt.

Gerus Sairaanhoitopalvelu Tmi käytä toiminnassa Firumed Tmi henkilöstöä. Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa myös alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

Palveluiden sisältöä, laatua ja turvallisuutta arvioidaan säännöllisesti toteutettavissa tapaamisissa.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Palvelutuottaja vastaa, että 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 eettisiä ja moraalisia ominaisuuksia.

Hoitokunnan osaamiset tällä hetkellä vastaavat asiakkaiden hoitotarpeita.

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 ja lääkehoitosuunnitelman 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.

Henkilöstön turvallisuus

Huolehdimme siitä, että toimintaympäristömme olosuhteet mahdollistavat turvallisen työskentelyn, asiakaspalvelun sekä turvallisen ja laadukkaan hoidon. Työntekijät ovat omalta osaltaan vastuussa omasta ja työtovereidensa työturvallisuudesta. Työntekijät osallistuvat aktiivisesti turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Työntekijänä toimiva alihankkija on hankkinut työntekijöille työterveyspalvelut, mikä edistää työntekijöiden terveyttä ja hyvinvointia.

Lahden seudun yritysterveys Ry

03 875190 yritysterveys@yritysterveys.fi

Aggressiivisen asiakkaan kohtaaminen

- Säilytä rauhallinen ja ammatillinen käytös.
- Anna asiakkaalle tilaa ja vältä uhkaavaa asentoa tai vastakkainasettelua.
- Kuuntele asiakasta ja puhu rauhallisesti sekä selkeästi.
- Älä provosoi tai väittele asiakkaan kanssa.
- Arvioi tilanne ja pyydä tarvittaessa apua ajoissa.
- Varmista oma ja muiden turvallisuus sekä poistu tilanteesta, jos tilanne muuttuu uhkaavaksi.
- Ilmoita ja kirjaa tapahtuneet vaaratilanteet sovittujen käytäntöjen mukaisesti.

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.

Teknologiset ratkaisut

Turva- ja kutsulaitteiden toimituksesta ja toimivuudesta vastaavat palveluiden tilaaja Päijät-Hämeen hyvinvointialue ja turvakeskus AddSecure

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

Käynneillä hoitajamme huolehtivat asiakkaan puhelimen lataamisesta, jos näin sovittu asiakkaan tai omaisen kanssa. Varmistamme käyntien aikana laitteiden toimivuus. Kotipalvelumme hoitaja varmistaa laitteiden tarkoituksenmukaista käyttöä, huolehtii käyttökunnon ylläpitämisestä ja lataamisesta, tekee kerran kuukaudessa koesoiton toimivuuden varmistamiseksi.

Mahdollisista asiakkaiden kotona käytössä olevista laitteista ja tarvikkeista huolehdimme käyttämällä ja huoltamalla näitä annettujen ohjeiden mukaisesti. Vaaratilanteiden ennaltaehkäisyn varalta järjestämme laitteiden huolto tai uusiminen. Tarvikkeet ovat säilytettynä ohjeiden mukaisesti oikeassa paikassa ja oikeassa lämpötilassa. Vaaratilanteen sattuessa huolehdimme asiakkaan turvallisuudesta.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavat

Turvakeskus AddSecure

Tukipalvelukoordinaattorikeskus

puh 044 0187157

Sairaanhoitaja
Jämsä Elena
0503551136
elena.jamsa@firumed.com

Terveydenhuollon 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 mittauslaitteet ja tarvittavat välineet esimerkiksi verenpaineen, verensokerin tai muiden terveysmittausten 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 turvallisuuskäytäntöjä, ja laitteiden käyttöä seurataan sekä arvioidaan jatkuvasti. Yksikössä on laadittu käytössä olevien lääkitäisten laitteiden seurantaluetelo, jossa ilmenee laitteiden valmistusnumerot ja tyypit (esimerkiksi verenpainemittarit ja verensokerimittarit).

Kotihoidon käytössä olevista laitteista ja tarvikkeista vastaa
Sairaanhoitaja
Jämsä Elena
0503551136
elena.jamsa@firumed.com

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

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

Henkilötietojen käsittelyyn sovelletaan

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

<https://www.finlex.fi/eli?uri=http://data.finlex.fi/eli/sd/2018/1050/ajantasa/2026-05-22/fin>

Henkilötietojen käsittelyyn vaikuttaa myös toimialakohtainen lainsäädäntö.

Asiakastyön kirjaaminen

Asiakaskirjaamisessa noudatetaan voimassa olevaa lainsäädäntöä, kuten lakia potilaan asemasta ja oikeuksista, lakia sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä, tietosuojalakia sekä lakia terveydenhuollon ammattihenkilöistä. Lisäksi henkilötietojen käsittelyssä noudatetaan EU yleistä tietosuoja-asetusta (GDPR).

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 työntekijä 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.

Nimitetty vastuuphenkilö 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.

Tietosuojavastaava

Sairaanhoitaja

Jämsä Elena

0503551136

elena.jamsa@firumed.com

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Hoidon laadun kehittäminen

Yksiköissä kehitämme toimintaamme jatkuvasti asiakkailta, omaisilta ja henkilökunnalta saadun palautteen perusteella olemassa olevin resurssein. Käyntiaikojen suunnitteluissa pyrimme paremmin toteuttamaan asiakkaiden toiveet ja tarpeet. Hyvän ja asianmukaisen palvelulaadun seuranta tapahtuu koko tiimimme toimesta, ja vastaavat hoitajat seuraavat tarkasti palvelun laadun toteutumista ja reagoivat herkästi mahdollisiin epäkohtiin. Huolehditaan hoitohenkilökunnan perehdytyksestä/ohjauksesta erikoishoidollisiin tehtäviin varmistaaksemme, että kaikki hoitotehtävät suoritetaan asianmukaisesti ja ammattitaitoisesti.

Riskihallinnan kehittäminen.

Riskinhallintaohjelman mukaisia toimenpiteitä tehdään tulleiden ilmoituksien 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 lääkehoidon toiminnan seurantaan, mukaan lukien ajantasaiset asiakkaiden lääkelistat, jaettujen lääkkeiden kaksoistarkastus sekä huolellisuus ja aseptiikka työskennellessä lääkkeiden kanssa. Jokainen hoitaja tarkistaa huolellisesti lääkkeiden oikeellisuuden ennen niiden antamista asiakkaalle jokaisella käynnillä. Varmistamme, että lääkehoidon toteutus on turvallista ja tehokasta ja että asiakkaat saavat oikeat lääkkeet oikeaan aikaan. Lääkehoidon seuranta ja tarkastukset varmistavat, että mahdolliset virheet havaitaan ja korjataan välittömästi, mikä edistää asiakkaiden terveyttä ja hyvinvointia.

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.

Organisaatiossamme kannustamme ja tuemme ystävällisen ja vaivattoman työilmapiirin luomista. Pyrimme ratkaisemaan mahdolliset erimielisyydet työntekijöiden ja johtokunnan kesken avoimella ja rakentavalla kommunikaatiolla. Tarjoamme selkeitä ohjeita ja menetelmiä työskentelyyn ja toimintaan, jotta kaikki työntekijät voivat toimia tehokkaasti ja yhtenäisesti. Ei kukaan jää yksin haasteiden tilanteessa.

Tämä lähestymistapamme varmistaa, että organisaatiossamme vallitsee positiivinen ja tukeva ilmapiiri, jossa työntekijät voivat hyvin ja heillä on parhaan mahdollisen suorituskyky.

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 tunnistaneeet mahdollisia kehityskohteita ja käynnistäneet toimenpiteitä niiden korjaamiseksi. Tavoitteenamme on parantaa palveluidemme laatua ja tehokkuutta sekä vahvistaa organisaatiotamme vastaamaan paremmin asiakkaidemme tarpeisiin ja odotuksiin.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omavalvontasuunnitelma 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 omavalvontasuunnitelma tarvittaessa tai poistetaan toiminnot, jotka eivät ole enää ajankohtaisia.

Omavalvontasuunnitelma on julkisesti nähtävänä www.firumed.com sivustolla, tarvittaessa pyynnöstä toimitetaan asiakkaille, omaisille ja muille omavalvontasuunnitelma luettavaksi.

Toimintamme ja omavalvontasuunnitelman laatiminen perustuvat sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädäntöön ja asetuksiin. Toiminnassamme ja suunnitelman laadinnassa noudatamme alan voimassa olevia lakeja, säädöksiä ja määräyksiä. Lisäksi olemme hyödyntäneet muita toimintaamme alan liittyviä julkaisuja ja tietolähteitä omavalvontasuunnitelman laadinnassa.

[Sosiaalihuoltolaki \(1301/2014\)](#)

[Laki yksityisistä sosiaalipalveluista | 922/2011 | Suomen säädöskokoelma | Finlex](#)

[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 2026](#)

[Riskienhallinta ja turvallisuussuunnittelu. Opas sosiaali- ja terveyshuollon johdolle ja turvallisuusasiantuntijoille \(Julkari.fi\)](#)

[Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta](#)

[Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetun lain muuttamisesta | 964/2024 | Suomen säädöskokoelma | Finlex](#)

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavat:

Sairaanhoitaja

Jämsä Elena

0503551136

elena.jamsa@firumed.com

Omavalvontasuunnitelman hyväksynyt ja vahvistanut palveluista vastaava.

Paikka ja päiväys

Lahdessa 10.08.2026



Jämsä Elena

Sairaanhoitaja, palveluvastaava