

Yksityisen terveydenhuollon ja sosiaalipalveluiden
omavalvontasuunnitelma



Vuoksen Hoivapalvelut Oy

11.04.2025

PALVELUN TUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palvelun tuottajan nimi: Vuoksen Hoivapalvelut Oy

Palvelun tuottajan Y-tunnus: 3166921-7

Yhteystiedot: Vuoksen Hoivapalvelut Oy

Vaapukankuja 1

55800 Imatra

puh. 044 9881572

Sähköposti: info@vuoksenhoiva.fi

Kotisivut: www.vuoksenhoiva.fi

Sote-alueen nimi: Etelä-Karjalan hyvinvointialue

Palveluista vastaava:

Kirsi Kuittinen

Toimitusjohtaja, lähihoitaja

puh. 044 9881572

Terveydenhuollon palveluista vastaava:

Heli Pellinen

Sairaanhoitaja

puh. 044 3893073

Vastuu/ potilasvakuutus on voimassa toistaiseksi vakuutusyhtiö Tapiola

Alihankintana ostetut palvelut ja yhteistyökumppanit

Hoivapalvelut: Hoivatar Oy Lummea

Siivouspalvelut: Sailan Siivouspalvelut

Kikan Kotiapu

Sairaanhoitopalvelut: Sinun Vuoksi Oy

PALVELUT

Toimiala: Yksityinen terveydenhuolto ja ilmoituksenvaraiset sosiaalipalvelut

Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta 25.11.2020

Palvelut: Terveysten- ja sairaanhoidonpalvelut

Aluehallintoviraston rekisteröinti päätöksen ajankohta 15.2.2021

Kotipalvelu ja kotityöpalvelut

Aluehallintoviraston rekisteröinti päätöksen ajankohta 15.2.2021

TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Vuoksen Hoivapalvelut Oy tuottaa yksilöllistä, luotettavaa, asiakaslähtöistä, kunnioittavaa ja ammatillista palvelua kaikkein ikäisille asiakkaille kotiin.

Palvelu koostuu kotihoitopalveluista, hoivasta ja muusta huolenpidosta, mukaan lukien myös sairaanhoidolliset palvelut sekä tukipalvelut. Asiakasta avustetaan myös kodin ulkopuolella tapahtuvien asioiden hoidossa.

Asiakaslähtöisyys: Asiakkaan tarpeet määritellään yhdessä asiakkaan ja omaisen/ läheisen kanssa. Palvelun tuottajana kunnioitamme asiakkaan elämän historiaa. Huomioimme asiakkaan toiveet palvelukokonaisuutta suunniteltaessa ja toteuttaessa. Tuetaan asiakkaan omia voimavaroja ja avustetaan siinä missä hän ei itsenäisesti selviydy. Tuetaan myös asiakkaan omaisia/ läheisiä ja huomioidaan myös heidän jaksamisensa.

YKSILÖLLISYYS

Palvelun tuottajana kunnioitamme asiakkaan oikeutta määrätä itse omasta elämästään. Laadimme asiakkaalle yksilöllisen hoito- ja palvelusuunnitelman ja pidämme sen ajan tasalla. Hoito- ja palvelusuunnitelma arvioidaan säännöllisesti vuoden välein ja aina tarvittaessa, palvelutarpeen muuttuessa. Pyyntö voi tulla asiakkaalta, omaiselta/ läheiseltä, yhteistyöverkostolta tai palvelun tuottajalta.

KUNNIOITUS

Kohtaamme jokaisen asiakkaan ainutlaatuisena yksilönä taustaan, uskontoon, etniseen ryhmään, ikään ja sukupuoleen katsomatta. Toimitaan yhdessä tehtyjen päätösten mukaisesti.

VASTUULLISUUS

Palvelun järjestäjänä tunnemme vastuut omasta työstä ja yhteistyön onnistumisesta. Luottamus on tärkeä, olemalla rehellisiä ja pitämällä lupaukset. Toiminta on ammatillista, yksilöllistä, vastuullista ja asiantuntevaa.

AMMATILLISUUS

Toimitaan koulutuksen tuomien periaatteiden mukaan. Noudattaen ammattietikkaa ja ottaen huomioon erilaiset suositukset ja määräykset

Palveluissa huomioidaan asiakkaan omat voimavarat ja omaisten apu. Jokaisella käynnillä arvioidaan asiakkaan vointia ja toimintakykyä.

TOIMINTA-AJATUS/PERUSTEHTÄVÄ

Terveydenhoidon ja kotihoidon tuottajana haluamme edistää turvallista kotona asumista. Hoitaen, tukien, auttaen ja ohjaten asiakasta kotona asumisessa.

Hoito-, hoiva- ja tukipalvelujen tuottajana haluamme edistää ja tukea asiakkaan/ potilaan hyvinvointia ja mahdollistaa kotona asumisen. Palvelun tuottajana pyrimme mahdollistamaan asiakkaalle/ potilaalle se elämisen taso joka on hänelle tuttua ja tavanomaista. Tarjoamme yksilöllisiä ja kunkin asiakkaan tarpeisiin perustuvia hoito-, hoiva- ja kotipalveluja. Mm. ikäihmisten kotona pärjäämisen edellytyksenä on usein kokonaisvaltaisen hoidon järjestäminen. Tärkeänä osana tätä kokonaisuutta on lääke/ terveydenhoidosta huolehtiminen muiden palvelujen lisäksi. Tavoitteena on tukea asiakkaan hyvinvointia sekä hyvää, mielekästä elämää.

OMAAVALVONNAN ORGANISOINTI JA JOHTAMINEN

Terveydenhuollon vastaava vastaa siitä, että terveydenhuollon palveluja annettaessa toiminta täyttää sille säädöksissä ja määräyksissä asetetut vaatimukset. Laki yksityisestä terveydenhuollosta 5 ja 6§. Terveydenhuollonpalveluista vastaava sairaanhoitaja Heli Pellinen vastaa siitä, että toiminta täyttää yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa ja asetuksessa asetetut vaatimukset. Toimintaa varten on riittävästi koulutettua ja ammattitaitoista henkilökuntaa, tilat ja laitteet ovat asianmukaiset, terveydenhuollonpalvelu on lääketieteellisesti perusteltua ja siinä on otettu huomioon potilasturvallisuudesta asettamat vaatimukset.

Potilasasiakirjat laaditaan ja säilytetään asianmukaisesti, valvontaviranomaiselle annetaan tarvittavat tiedot kantelujen käsittelemiseksi sekä toiminnassa noudatetaan potilaan asemasta oikeuksista annettua lakia. Terveysterveysten palveluista vastaava sairaanhoitaja huolehtii että yrityksen toiminta täyttää edellä mainitut vaatimukset. Hän huolehtii työntekijöiden perehdytyksestä ja ammattitaidon ylläpidosta (luvat/ tarvittavat koulutukset). Terveysterveysten palveluista vastaava sairaanhoitaja on henkilöstön tavoitettavissa päivittäin ja antaa ohjeita ja opastaa tarpeiden mukaan. Hän on vastuussa terveydenhuollon asianmukaisesta toteutuksesta.

Sosiaalipalveluiden tuottamisesta ja asianmukaisesta/ turvallisesta toteutuksesta vastaa toimitusjohtaja/ lähihoitaja Kirsi Kuittinen.

HENKILÖSTÖN PEREHDYTYS, KOULUTUS OMAVALVONTA SUUNNITELMAN TEKOA JA TOTEUTUS

Henkilöstö perehdytetään yksilöllisesti ja yhteisesti esim. uusi työntekijä. Yksilöllisestä perehdytyksestä huolehtii vastaava sairaanhoitaja Heli Pellinen ja sosiaalipalveluiden vastaava Kirsi Kuittinen. Omaohjanto suunnitelman tekoon osallistuu mahdollisuuksien mukaan koko työyhteisö. Kaikilla on velvoite omaohjontasuunnitelman toteuttamisesta käytännössä (työkalu työssä toimimisessa). Omaohjontasuunnitelma päivitetään vähintään 3 kertaa vuodessa tai kun toimintaan tulee muutoksia tai kehittämistoimenpiteitä. Henkilöstölle tehdään vuosittain koulutussuunnitelma. Henkilöstö voi myös esittää omia koulutustarpeita.

HENKILÖSTÖ

Terveysterveysten palveluista vastaava sairaanhoitaja Heli Pellinen.

Sosiaalipalveluista vastaava lähihoitaja Kirsi Kuittinen ja lähihoitaja/ sairaanhoidon opiskelija 1 kpl, lähihoitaja 4 kpl

HENKILÖSTÖN REKRYTOINNIN PERIAATTEET

Henkilöstön kelpoisuus varmistetaan koulutodistuksin, hakijan tiedot tarkistetaan Julki Terhikistä/ Julki Suosikki, haastattelemalla/ mahdolliset suositukset ja sopivuus tehtävään. Rikostietorekisteri tarkistetaan kaikilta työntekijöiltä ennen työsuhteen aloitusta. Lääkehoidosta näytöt ja luvat yrityksen vastuulääkäri Satu Ojalaisen hyväksynnällä. Uusilla työntekijöillä on koeaika.

HENKILÖSTÖN PERHDYTYS

Työntekijälle/ opiskelijalle annetaan yksilöllinen perehdyttäminen ennen asiakastyön aloitusta. Käydään läpi lääkehoitosuunnitelma, omavalvontasuunnitelma ja toimintasuunnitelma. Potilasasiakirja / tietosuoja-asiat omanaan pitäen sisällään salassapito/ vaitiolovelvoitteen kaavakkeen allekirjoittamisen. Viimeisenä ennen asiakastyön aloitusta käydään läpi työvaate/ työvälineet/ hygienia asiat kattaen suojavarusteet ja sen hetkisen ohjeen suojautumisessa. Uusi työntekijä aloittaa työt toisen työntekijän kanssa parityönä. Perehdyttämiseen liittyvät asiakirjat on luettavissa milloin vaan tarpeen vaatiessa. Uudelle työntekijälle korostetaan, että epäselvissä asioissa matalalla kynnyksellä yhteyttä vastaavaan sairaanhoitajaan tai kokeneempaan työntekijään.

HENKILÖKUNNAN AMMATTIT Aidon JA Työhyvinvoinnin Ylläpito

Kannustetaan henkilöstöä avoimuuteen työyhteisön kesken. Säännölliset yhteiset kokoontumiset ja henkilöstön tasapuolinen kohtelu. Koulutussuunnitelmat vuosittain johon henkilöstö on voinut itse vaikuttaa esittäen toiveita omista koulutustarpeista. Seurataan koulutussuunnitelman toteutumista ja onko ollut jotain esteitä toteutumiselle. Jokaisella työntekijällä on omat vahvuudet ammattitaidossa, jolla voidaan vahvistaa myös työkaverin ammattitaitoa.. Yhteisissä kokoontumisissa kehitetään omaa työyhteisöä yhteisesti suunnitellen. Jos työ hyvinvoinnissa ongelmia niin korjauksia asian suhteen nopeasti. Kehityskeskusteluissa käydään läpi omaa ammattitaitoa, työ hyvinvointia ja mitä muuta on työntekijällä kerrottavaa tai ehdotuksia kehittämiseen.

Sosiaali- ja potilasvastaavat:

Heli Tiusanen Laserkatu 6 E 53850 LPR, puh. 044 7485306

Taija Kuokkanen Laserkatu 6 E 53850 LPR, puh. 050 555855

Hoitaa potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (785/1992) 11§:ssä tarkoitetut potilasasiamiehen palvelut.

Potilasasiavastaavan tehtävänä on

1. neuvoa potilaita potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (785/1992), jäljempänä potilaslaki, soveltamiseen liittyvissä asioissa
2. neuvoa ja tarvittaessa avustaa potilasta tai potilaan laillista edustajaa, omaista tai muuta läheistä potilaslain 10 §:ssä tarkoitetun muistutuksen tekemisessä

3. neuvoa, miten kantelu, oikaisuvaatimus, valitus, vahingonkorvausvaatimus, potilas- tai lääkevahinkoa koskeva korvausvaatimus tai muu potilaan terveydenhuollon oikeusturvaan liittyvä asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa

4. tiedottaa potilaan oikeuksista

5. koota tietoa potilaiden yhteydenotoista ja seurata potilaiden oikeuksien ja aseman kehitystä

6. toimia 1–5 kohdassa säädettyjen tehtäviensä lisäksi muutenkin potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi.

Vuoksen Hoivapalvelut Oy on vastuussa muistutusten, kantelujen ja muiden muistutuspäätösten käsittelymenettelyistä. Toimenpiteisiin ryhdytään viipymättä. Asiakkaat ja asiakkaiden omaiset voivat antaa palautetta yrittäjälle kirjallisesti tarkoitukseen varatulla kaavakkeella. Palautekaavake toimitetaan asiakkaalle tarvittaessa. Asiakaspalautteilla avulla voidaan huomioida toiminnassa olevia epäkohtia tai kehittämistarpeita ja näin ollen kehittää hoidon laatua ja omavalvontaa. Vuoksen Hoivapalvelut Oy seuraa ja tallentaa havaitsemiaan epäkohtia toimintansa aikana. Palautetta kerätään niin asiakkailta kuin asiakkaiden lähipiiriltä. Myös tämän tiedon pohjalta palvelun laatua ja asiakasturvallisuutta kehitetään.

Toimitilat

Yrityksen tuottama palvelu on asiakkaiden kotona tuotettavaa palvelua, joten työympäristö on vaihteleva ja tämä on huomioitu erityisesti riskien arviointia tehtäessä. Yrityksen toimisto on toimistokäyttöön soveltuva tila, jossa työntekijät voivat viettää taukonsa, kirjata, sekä osallistua esimerkiksi tiimipalaveriin.

Toimitiloissa on huomioitu niiden soveltuvuus kotihoidon käyttöön ja helppokulkuiseen sijaintiin. Lääkkeitä ei säilytetä yrityksen toimitiloissa, vaan lääkkeet kuljetetaan suoraan apteekista asiakkaalle. Mikäli lääkkeet joudutaan säilyttämään hetkellisesti toimistolla, on siihen varattu erillinen lukollinen kaappi, jossa asiakkaiden lääkkeet säilytetään. Myös lääkkeiden kylmäsäilytys on huomioitu. Toimiston tilat on suunniteltu siten, että tietoturva tulee huomioiduksi, eikä ulkopuolisilla ole pääsyä tai näkyvyyttä tiloihin siten, että tietoturva vaarantuisi. Myös arkaluontoisten papereiden säilytys ja arkistointi hoidetaan erillisessä lukollisessa kaapissa.

Teknologiset ratkaisut

Asiakkaalla on mahdollisuus hankkia henkilökohtaisia turvalaitteita. Hankinnassa ja tarvekartoituksessa henkilökunta on apuna. Turvalaite tai kulunvalvonta asioissa ja hankinnoissa ollaan yhteydessä Ekhvan Isoapuun. Turvapuhelimen toimivuus tarkistetaan tarkistushälytyksellä kerran kuukaudessa. Tarkistuksen tekee hoitaja tai muu henkilö, jonka kanssa asiasta on sovittu, esim. omainen

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Asiakkaalla on mahdollisuus saada käyttöönsä määrääjäksi tai toistaiseksi apuvälineitä liikkumisen ja toimintakyvyn ja kotona pärjäämisen tueksi. Tällaisia ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokerimittarit ja kuulolaitteet. Näiden laitteiden huollosta ja toimivuudesta vastaa toimittajataho. Vuoksen Hoivapalvelut Oy:n hoitaja avustaa näiden hankinnassa. Asiakkaiden tarvitsemat apuvälineet hankitaan apuvälinelainaamosta tai apteekista ja samalla niiden käyttöön pyydetään asianmukainen ohjeistus ja opastus. Toimittaja tahon huolehtii asianmukaiset ilmoitukset Valviraan, jos laitteessa ilmenee jostain syystä turvallisuusriski. Vuoksen Hoivapalvelut Oy:llä on käytössään lääkinnällisiä laitteita. Lääkinnälliset laitteet ovat tuotteita, joita käytetään terveyden tilan, sairauksien tai vammojen havaitsemiseen. Lääkinnällisiä laitteita ovat mm. kuumemittari, laastarit, haavanhoitovälineet, verenpainemittari 7 kpl, korvalamppu, happisaturaatio 6 kpl sekä stetoskooppi. Palveluntuottaja huolehtii tarvittavien laitteiden hankinnan, toimivuuden ja niiden huoltamisen.

Asiakas- ja potilastietojen käsittely

Asiakas ja potilas tiedot kirjataan sähköiseen Hilkka toiminnan ohjausjärjestelmään. Mobiilisti tai selain pohjaisesti. Toiminnan ohjausjärjestelmä on suojattu ja pääsy järjestelmään on tunnusten takana, jotka ovat vain palveluntuottajan ja henkilökunnan tiedossa. Henkilöstöllä on henkilökohtaiset tunnukset. Paperisia asiakirjoja ei juurikaan ole, mutta jos niitä muodostuu, niin ne säilytetään palveluntuottajan toimipisteessä lukollisessa kaapissa. asiapaperit hävitetään rekisterinpitäjän ohjeiden mukaan. Palveluntuottaja kerää vain tarvittavat tiedot asiakkaalta, jotka liittyvät asianomaisen hoitoon. Koska sosiaalipalveluja annettaessa asiakkaiden tiedoista muodostuu henkilökisteri tai rekistereitä (henkilötietolaki 10 §), tästä syntyy myös velvoite informoida asiakkaita henkilötietojen tulevasta käsittelystä sekä rekisteröidyn oikeuksista. Laatimalla rekisteriselostetta hieman laajempi tietosuojaseloste toteutuu samalla myös tämä lainmukainen asiakkaiden informointi. Rekisteröidyllä on oikeus tarkastaa tietonsa ja vaatia tarvittaessa niiden

korjaamista. Tarkastuspyyntö ja korjaamisvaatimus voidaan esittää rekisterinpitäjälle lomakkeella. Jos rekisterinpitäjä ei anna pyydettyjä tietoja tai kieltäytyy tekemästä vaadittuja korjauksia, rekisterinpitäjän on annettava kirjallinen päätös kieltäytymisestä ja sen perusteista.

Kun asiakkaan palvelukokonaisuus muodostuu sekä sosiaalihuollon että terveydenhuollon palveluista, on tietojenkäsittelyä suunnitellessa huomioitava erityisesti sosiaalihuollon asiakastietojen ja terveydenhuollon potilasasiakirjatietojen erillisuus.

Tietojen käsittelyä suunniteltaessa on otettava huomioon, että sosiaalihuollon asiakastiedot ja terveydenhuollon tiedot kirjataan erillisiin asiakirjoihin. Yhteistyötä tehdään sekä yksityisten että julkisten sosiaali- ja terveydenhuollon toimijoiden kanssa.

Tiedonkulku tapahtuu pääsääntöisesti puhelimitse tai tapaamisilla. Yhteistä potilastietotietojärjestelmää ei ole. Yhteydenpidossa huolehditaan, että tietojen vaihto tapahtuu turvallisesti.

Palveluntuottajan on laadittava sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittely 703/2023 77§:n ja 78§:n mukainen tietoturvaan ja tietosuojaan sekä tietojärjestelmien käyttöön liittyvä omavalvontasuunnitelma.

Tietosuojan omavalvontaan kuuluu velvollisuus ilmoittaa tietojärjestelmän valmistajalle, jos palvelunantaja havaitsee järjestelmässä olennaisten vaatimusten täyttymisessä merkittäviä poikkeamia.

Jos poikkeama voi aiheuttaa merkittävän riskin potilasturvallisuudelle, tietoturvalle tai tietosuojalle, siitä on ilmoitettava Sosiaali- ja terveystieteiden lupa- ja valvontavirastolle.

Laissa säädetään velvollisuudesta laatia asianmukaisen käytön kannalta tarpeelliset ohjeet tietojärjestelmien yhteyteen. Toimitusjohtaja Kirsi Kuittinen itse toimii tietosuojavastaavana.

Yrityksellä on erillinen tietosuojavastaava suunnitelma. ”Tietosuojavastaava on organisaation sisäinen asiantuntija, joka seuraa henkilötietojen käsittelyä, jalkauttaa tietosuojavastaamista organisaatioon ohjeiden ja koulutusten kautta sekä auttaa tietosuojasäännösten noudattamisessa.

Tietosuojavastaavan keskeiset tehtävät ovat mm:

- seurata tietosuojasääntöjen noudattamista koko organisaatiossa ja tuoda esiin havaitsemiaan puutteita ·

antaa tietoja ja neuvoja tietosuojasääntöjen mukaisista velvollisuuksista johdolle ja henkilötietoja käsitteleville työntekijöille

- auttaa organisaatiota tietosuojan vaikutustenarvioinnin tekemisestä ja valvoo vaikutustenarvioinnin toteutusta
- olla rekisteröityjen yhteyshenkilö henkilötietojen käsittelyyn liittyvissä asioissa (kuten tietopyynnöissä ja vastaavissa)
- on tietosuojavaikuttetun toimiston yhteyshenkilö ja tekee yhteistyötä tietosuojavaikuttetun toimiston kanssa. (Tietosuojavaikuttetun toimisto)” Vuoksen Hoivapalvelut Oy:llä on käytössä sähköinen toiminnanohjausjärjestelmä Hilikka joka täyttää Valviran asettamat asiakasasiakirjojen sähköiseen käsittelyyn asetetut vaatimukset ja löytyy Valviran tietojärjestelmärekisteristä. Yrityksessä työntekijät perehdytetään tietojärjestelmien käyttöön osana perehdytystä, sekä varmistetaan aina uuden tiedon saatavuus, mikäli tietojärjestelmissä tapahtuu muutoksia esimerkiksi päivitysten yhteydessä. Asiakastiedot, käyntikirjaukset ja lääkitystiedot ovat turvallisesti tallessa myös Hilikka mobiilisovelluksessa. Paperiset asiakirjat säilytetään lukollisessa kaapissa.

4. OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA

Omavalvonta perustuu riskinhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia arvioidaan monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta. Riskit voivat aiheutua esimerkiksi fyysisestä toimintaympäristöstä (kynnykset, vaikeakäyttöiset laitteet), toimintatavoista, asiakkaista tai henkilökunnasta. Usein riskit ovat monien virhetoimintojen

Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Riskinhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa.

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

Palveluntuottajan vastuulla on, että riskinhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.

Asiakas- ja potilasturvallisuutteen liittyviä riskejä pyritään ennaltaehkäisemään, kuten paloturvallisuus ym vaaratekijät.

Alla taulukossa lueteltuna riskejä ja ennaltaehkäisyyn liittyviä asioita.
 palveluntuottaja varmistaa, että yrityksellä on asianmukaiset luvat ja toiminta on ”läpinäkyvää” sekä henkilöstöllä on riittävä ja asianmukainen koulutus.

RISKEJÄ JA NIIDEN ARVOINTI

RISKIT	RISKIN SYYT	TOIMENPITEET
asiakkaan terveys	-riittämättömät tiedot asiakkaasta -perussairauksien vaikutus vahingoille -puutteellinen ravitsemus -aistiongelmät -alentunut liikkumiskyky	-esitietojen hankinta esim. omaisilta ja yhteistyötahoilta -oikeanlainen ja riittävä ravinto -apuvälineet tarvittaessa -säännöllinen voinnin seuranta
tapaturmat ja tulipalo	-asiakkaan alentunut toimintakyky -matot lattialla, huono valaistus -riittämättömät turvalaitteet -asiakkaan kotona olevat vaaratekijät(hella, vaaralliset aineet ym.) -tupakointi	-toimintakyvyn arviointi -oikea lääkitys ja sen seuranta -turvalaitteet kuntoon -minimoidaan altistavat tekijät (matot pois, vaaralliset aineet omilla paikoillaan) -ei tupakointia sisätiloissa
asiakasturvallisuus	-avaimet kateissa -yksinäisyys, pelot, harhat -hygienia -kaltoinkohtelu	-vara-avain luotettavalla taholla -sosiaaliset kontaktit kuntoon -viriketoiminnan järjestäminen -asiakaskontakteissa huolehditaan riittävästä hygieniasta -ilomoitusvelvollisuus
lääkehoito	-lääkkeet väärässä paikassa -poikkeamat lääkehuollossa -asiakkaan lääkekielteisyys	-lukollinen paikka lääkkeiden säilytyksessä -lääkehoito ajan tasalle, seuranta -lääkehoitotilanteen rauhoittaminen
tietoturva	-asiakkaan asioista puhumine -asiakastietojen hävittäminen	-muistetaan vaitiolovelvollisuus -asiakirjojen huolellinen

		säilyttäminen
Henkilökunnan terveydentila	-tartuntataudit -työergonomia	-käsihygienia -suojaukset -oikeat työasennot

Haittatapahtumat kirjataan ylös ja selvitetään asiakkaan kanssa. Vakavissa haittatapahtumissa informoidaan asiakasta ja omaisia jatkotoimenpiteiden hoidossa.

Jos käytettävissä olevissa laitteissa huomataan ongelmia tai riskiä tehdään poikkeama ilmoitus sille taholle jota riski koskee. Henkilöstöllä on aina velvollisuus tehdä poikkeamailmoitus kaikista epäkohdista, joilla saattaa olla vaikutusta asiakkaalle tai henkilöstölle.

Epäkohdat käydään läpi asiakkaan tai /ja omaisten kanssa ja ollaan tarvittaessa yhteydessä yhteistyötahoihin.

Mahdollisiin poikkeus- ja häiriötilanteisiin varautuminen tapahtuu erillisen ohjeistuksen mukaan. (72h ohjeistus, mm. ruokaa, vettä, lääkkeitä, sähkölamppu). Omaiset, palveluntuottaja ym. huolehtii että varautuminen kunnossa.

LÄÄKEHOITOSUUNNITELMA

Yritykselle on tehty lääkehoitosuunnitelma joka on laadittu STM:n ohjeiden mukaisesti. Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vuosittain tai tarpeen vaatiessa / muutoksissa useammin. Yrityksellä on asianmukaiset, voimassa olevat lääkeluvat, jotka päivitetään Ekvha ohjeiden mukaisesti. Lääkehoidon turvallisuudesta vastaava lääkäri hyväksyy vuosittain lääkehoitosuunnitelman ja lääkeluvat tarpeen mukaan.

LÄÄKEHOIDON POIKKEAMAT

Lääkehoidon osalta käytössä on poikkeamakaavake

Lääkehoidossa tapahtuneet poikkeamat käydään läpi vastaavan sairaanhoitajan kanssa ja lisäksi tieto vastuulääkärille lääkehoitosuunnitelman hyväksymisen yhteydessä. Poikkeaman sattuessa tarvittaessa yhteys heti terveydenhuollon palveluista vastaavalle sairaanhoitajalle tai hoitavaan lääkäriin josta saadaan toiminta ohjeet.

PALAUTUNEIDEN JA KÄYTTÄMÄTTÖMIEN LÄÄKKEIDEN KÄSITTELY

Potilaan/ asiakkaan lääkkeiden ajantasaisuudesta huolehditaan siten, että käytöstä poistetut tai vanhaksi menneet lääkkeet toimitetaan asianmukaisesti apteekkiin välittömästi.

LÄÄKEHOIDON TOTEUTUS JA KULUTUKSEN SEURANTA

Lääkehoito toteutetaan hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti. Potilaan/ asiakkaan lääkkeet säilytetään asiakkaan kotona niille varatuissa paikoissa. Lääkkeet säilytetään asianmukaisesti, tarvittaessa lukollisessa kaapissa. Lääkkeet hankitaan apteekista asiakkaan reseptillä. Huolehditaan että lääkelistat ja lääkereseptit ovat ajan tasalla. Tarvittaessa reseptit uusitaan apteekin tai reseptihoitajan kautta. Lääkkeiden jaossa noudatetaan kaksoistarkastusta. Lääkkeet jaetaan viikoksi dosettiin mistä asiakas ottaa omatoimisesti tai sitten hoitaja antaa lääkkeet asiakkaalle valvotusti. PKV-lääkkeistä seurantalista kulutuksesta.

RISKIEN JA EPÄKOHTIEN TUNNISTAMINEN JA KORJAAVAT TOIMENPITEET

Omavalvonta perustuu riskien hallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia arvioidaan monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta käyntien yhteydessä. Riskit voivat aiheutua esimerkiksi fyysisestä toimintaympäristöstä (kynnykset, vaikea käyttöiset laitteet), toimintatavoista, asiakkaista ja henkilökunnasta. Yrityksellä on ajankohtaiset hygienian ohjeet joita päivitetään tilanteen mukaan. Jos havaitaan tarvetta lisä ohjeille niin poistutaan samasta tilasta ja soitto vastaavalle sairaanhoitajalle tai lähihoitaja Kirsi Kuittiselle lisäohjeiden saamiseksi.

LÄHELTÄ PITI-TILANTEET JA EPÄKOHTIEN KÄSITTELY, KORJAUS

Huomatusta riskistä tieto palveluista vastaavalle johtajalle mahdollisimman nopeasti ja mahdollisuuksien mukaan korjataan välittömästi. Suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä todettujen haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatko toimien toteuttaminen. Yrityksen vastuulla on että riskienhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.

Epäkohdat käydään läpi asiakkaan tai/ja omaisen kanssa ja ollaan tarvittaessa yhteydessä yhteistyötahoihin. Lääkehoidon osalta on käytössä poikkeama kaavake.

Poikkeamat käydään läpi työyhteisön palavereissa ja vuosittain vastuulääkärin kanssa. Lääkehoitoa toteuttava henkilöstö vastaa korjaavien toimenpiteiden toteuttamisesta. Korjaavista toimenpiteistä tiedottaminen henkilöstölle tapahtuu joko kasvatusten, puhelimitse, palaverien ja suojatun toiminnanohjausjärjestelmän kautta. Yhteistyötahoille tiedotetaan joko puhelimitse tai käydään paikan päällä keskustelemassa.

POTILASASIAKIRJAT JA HENKILÖTIETOJEN KÄSITTELY

Asiakirjoissa noudatetaan lakia asiakirjojen säilyttämisestä, yrityksellä on erillinen toimisto johon pääsee erillisellä koodilla. Toimistotilassa on lukollinen kaappi asiakirjojen säilyttämistä varten. Hoitopalvelujen osalta asiakastiedot kirjataan sähköisesti Fastroin Hilkka järjestelmään. Asiakirjojen arkistoinnissa toimitaan Ekvhan ohjeistuksen mukaisesti. Asiakirjoja käsiteltäessä noudatetaan erillistä huolellisuutta. Asiakkaalta pyydetään lupa tietojen luovuttamiseen ja pyytämiseen. Sairaanhoidopalvelujen osalta asiakkaalta pyydetään lupa asiointiin jo palvelusopimusta tehdessä.

HENKILÖSTÖN PEREHDYTYS POTILASASIAKIRJAHALLINTOON JA TIETOSUOJA ASIOIHIN

Henkilöstön kanssa käydään läpi yrityksen rekisteriseloste ja potilasasiakirjahallinto. Jokaiselle työntekijälle luodaan henkilökohtaiset tunnukset Fastroi Hilkka toiminnanohjausjärjestelmään. Tarpeen mukaan järjestetään/ hankitaan kirjaamiskoulutusta.

Tietosuojavastaava: Kirsi Kuittinen puh. 044 9881572

MUISTUTUSTEN/ PALAUTTEIDEN KÄSITTELY, KEHITTÄMINEN

Palautetta voidaan antaa joko kirjallisesti palautekaavakkeella tai suoraan suullisesti terveydenhoidon vastaavalle sairaanhoitajalle. Palvelusopimusta tehdessä kerrotaan potilaalle/asiakkaalle ja omaiselle yrityksen palautekäytänteistä, sopimuspapereissa mukana palautekaavake.

Palautteet käsitellään mahdollisimman pian yhdessä henkilöstön kanssa. Korjauksia ja muutoksia tehdään toiminnassa pikaisesti tarpeen mukaan. Yrityksen toimintaa kehitetään tarpeen mukaan palautteista saatujen asioiden perusteella. Palautteet

kertovat yritykselle ajantasaista tietoa toiminnastamme ja toiveita asiakkailta muutoksista.

Terveystieteiden vastaava sairaanhoitaja ottaa vastaan muistutukset, käsittelee henkilöstön kanssa ja antaa potilaalle kirjallisen vastauksen: miten asia on käsitelty ja mitä toimenpiteitä tehdään asian korjaamiseksi.

OMAVALVONNAN TOTEUTTAMISEN SEURANTA; ARVOINTI JA PÄIVITTÄMINEN

Omaevalvontasuunnitelma tarkistetaan vähintään 3 kertaa vuodessa tai tarpeen mukaan useammin. Henkilöstön kanssa vuosittainen suunnitelman läpi käynti ja henkilöstöllä velvollisuus tuoda tietoa toteutumisesta ja epäkohdista toteutumisessa. Omaevalvontasuunnitelman päivityksessä huomioidaan ulkopuoliset palautteet, ohjeet ja määräykset.