

OMAVALVONTASUUNNITELMA

Kotisairaanhoito Pendo

6.9.2024



SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

Sisällysluettelo

1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot.....	3
1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot.....	3
1.2 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet.....	4
Luottamus	4
Laatu	4
Kunnioitus.....	4
2 Asiakas- ja potilasturvallisuus.....	5
2.1 Palveluiden laadulliset edellytykset	5
2.2 Vastuu palvelujen laadusta	5
Tiimipalaverit Pendossa.....	6
Kehityskeskustelut Pendossa	6
2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet	6
Hoito- ja palvelusuunnitelma.....	6
Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta	7
Ravinto	7
Omahoitaja.....	7
Asiakkaan kohtelu ja itsemääräämisoikeuden varmistaminen	8
Asiakkaan asiallinen kohtelu.....	9
Asiakkaan oikeusturva.....	9
2.4 Muistutusten käsittely	10
2.5 Henkilöstö ja sen riittävyyden seuranta.....	10
Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet.....	11
Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta.....	11
2.6 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi.....	12
2.7 Toimitilat ja välineet.....	12
Hygieniäkäytännöt.....	12
Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa	13
2.8 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö	14
Terveystieteiden laitteet ja tarvikkeet	14
Tietojärjestelmät.....	14
Teknologiset ratkaisut.....	15
2.9 Lääkehoitosuunnitelma	16
Terveystieteiden- ja sairaanhoito	16
2.10 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojat	16
2.11 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen	16
3 Omavalvonnan riskienhallinta	17
3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen.....	17
Riskienhallinta	17
Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat.....	17
Riskienhallinnan prosessi.....	18
3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely.....	20
Korjaavat toimenpiteet.....	20
3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	20
3.4 Ostopalvelut ja alihankinta	21
3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta.....	21
4 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja	

päivittäminen	21
4.1 Toimeenpano	21
4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen.....	21
Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta.....	22

1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot

Nimi	Kotisairaanhoido Pendo Oy
Y-tunnus	3336355-3
Hyvinvointialue	Länsi-Uudenmaan -, Keski-Uudenmaan -, Helsinki- ja Vantaa-Kerava hyvinvointialue
OID-tunnus	Sosiaalipalvelut 1.2.246.10.33363553.10.1
Katuosoite	Tekniikkatie 12, 02150 Espoo
Palvelumuoto	Kotihoito, kotisiivous ja avustajapalvelut Asiakasryhmä Ikääntyneet kotihoidon asiakkaat, vammaiset ja muut kotihoidon palveluita tarvitsevat

Toiminnasta vastaava henkilö

Esihenkilö Samson Kiplimo, Sh AMK

Puhelin 045- 2256 105 Sähköposti: samson.kiplimo@kotisairaanhoitopendo.fi

Yksityisten palveluntuottajan lupatiedot

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Ilmoituksen ajankohta Tammikuu 2023

Palveluala Kotihoito ja kotisairaanhoido, sekä asumisen tukipalveluita

Asiakkaita on tällä hetkellä 9 omaa asiakasta, ja 4:lle asiakkaalle Pendo tuottaa palveluja toisen yrityksen alihankkijana.

1.2 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Toiminta-ajatus

Pendo Kotisairaanhoido auttaa ikääntyneitä tai vammaisia asiakkaita, jotka asuvat omissa kodeissaan tai palvelutaloissa ja tarvitsevat apua joko jatkuvasti tai väliaikaisesti. Kotihoidon tarkoitus on tarjota turvallista ja hyvää hoitoa kotona. Hoidossa pyritään tukemaan asiakasta olemaan mahdollisimman itsenäinen arjessaan. Kotihoidossa työskennellään yhdessä tiiminä, ja kaikilla on yhteinen vastuu hoidosta. Kotihoito sisältää perushoitoa ja sairaanhoitoa asiakkaan kotona, ja hoito suunnitellaan aina asiakkaan omien tarpeiden mukaan.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Arvomme on valittu ohjaamaan työtämme, ja ne näkyvät kaikessa, mitä teemme. Hoitotyön periaatteet, kuten ihmisarvon kunnioittaminen, hoidon jatkuvuus ja jatkuva oppiminen, ovat meille tärkeitä, ja otamme ne huomioon päivittäisessä työssä. Yrityksemme tärkeimmät arvot ovat luottamus, laatu ja kunnioitus. Kun nämä arvot näkyvät arjessa, ne luovat vahvan pohjan yrityksen toiminnalle ja lisäävät sekä asiakkaiden tyytyväisyyttä että työntekijöiden sitoutumista ja motivaatiota.

Luottamus

Meillä luottamus näkyy siinä, että työntekijöiden ja asiakkaiden välillä on avoin ja luottamuksellinen ilmapiiri. Koulutamme työntekijöitä toimimaan rehellisesti ja ammattitaitoisesti asiakkaiden kanssa. Asiakkaat voivat luottaa siihen, että he saavat tarvitsemaansa apua ja hoitoa ajoissa ja luotettavasti. Olemme realistisia kaikissa tilanteissa emmekä anna turhia lupauksia, joita emme voi pitää. Lupaukset pidetään aina mahdollisuuksien mukaan ja teemme vain sen, minkä varmasti pystymme.

Pendo ei ole täydellinen yritys, ja joskus emme saavuta tavoitteitamme, mutta pyrimme aina olemaan rehellisiä. Kerromme totuuden siitä, keitä olemme, mitä voimme tehdä ja mitä emme pysty tekemään. Näin varmistamme, että asiakkaat voivat edelleen luottaa meihin.

Laatu

Työntekijämme tekevät jatkuvasti töitä, jotta hoidon laatu paranisi ja asiakkaat saisivat parasta mahdollista hoitoa ja palvelua. Seuraamme hoitotyössä hyviä tapoja ja ammattietiikkaa, mikä varmistaa hoidon laadun ja turvallisuuden. Asiakkaille annetaan yksilöllistä hoitoa, joka vastaa heidän tarpeitaan ja toiveitaan. Pyrimme tarjoamaan työntekijöille lisäkoulutusta ja perehdytystä, jotta heidän ammattitaitonsa paranee ja pysyy hyvänä.

Kunnioitus

Henkilöstömme kohtelee asiakkaita ja heidän läheisiään aina kunnioittavasti ja empaattisesti. Jokainen asiakas nähdään yksilönä, ja heidän toiveitaan ja mieltymyksiään arvostetaan. Työntekijämme kunnioittavat myös toisiaan ja tekevät yhteistyötä, jotta työpaikalla säilyisi hyvä ilmapiiri.

Huomioimme tasavertaisuuden kaikessa toiminnassamme. Jokainen asiakas saa kunnioitusta ja tukea omien tarpeidensa mukaan.

Kunnioitamme asiakkaitamme sellaisina kuin he ovat ja pyrimme vastaamaan heidän tarpeita.

Yritämme antaa heille parasta mahdollista huomiota ja olla mahdollisimman inhimillisiä. Kaikkia asiakkaita hoidetaan Pendon hoitajien toimesta kunnioituksella ja rakkaudella, kuten nimemme 'Pendo' tarkoittaa.

2 Asiakas- ja potilasturvallisuus

2.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen on oltava laadukkaita, asiakaskeskeisiä, turvallisia ja asianmukaisesti toteutettuja. Osaava ja palveluyksikön omavalvontaan sitoutunut henkilöstö on keskeinen tekijä palvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden varmistamisessa ja palvelujen kehittämisessä.

Laadun tärkeimpänä mittarina voidaan pitää asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelman toteutumista arjessa. Hyvin toimiva työyhteisö luo edellytykset toteuttaa hoito- ja palvelusuunnitelmaa. Se on myös hyvän hoidon ja palvelun tukirakenne sekä edellytys työntekijöiden työssä viihtymiselle.

Työyhteisön laatutekijöitä ovat henkilökunnan ammattitaito, työkyky, vuorovaikutustaidot, tiedonkulku, hyvä esimiestyö, henkilöstöresurssit, perehdyttäminen ja yhteistyö.

2.2 Vastuu palvelujen laadusta

Kotisairaanhoidon Pendo laadusta vastaa esihenkilö Samson Kiplimo, Sh AMK
Puhelin 045- 2256 105

Sähköposti : samson.kiplimo@kotisairaanhoidopendo.fi

Hoitotyön mittarit Pendossa

Pendossa käytämme erilaisia **hoitotyön mittareita** kotihoidon asiakkaidemme tilanteen seurantaan ja hoidon laadun arviointiin. Näitä mittareita ovat esimerkiksi:

- **RAI-arviointi**, joka tehdään kuuden kuukauden välein. Tämä auttaa meitä seuraamaan asiakkaan toimintakykyä ja tarpeita.
- **Väliarviointi** tehdään myös kuuden kuukauden välein, jotta voimme tarkistaa hoidon tilanteen ja tehdä tarvittavat muutokset hoitosuunnitelmaan.
- **MMSE-testi** suoritetaan aina, kun epäilemme asiakkaalla olevan muistiongelmia. Tämän avulla arvioimme asiakkaan kognitiivista tilaa.
- **MNA-testi** käytetään, kun on syytä epäillä asiakkaan aliravitsemusta, jotta voimme varmistaa riittävän ravinnonsaannin.
- **VAS-mittari** käytössä päivittäin, jos asiakkaalla on kroonisia kipuja. Sen avulla seurataan kivun tasoa ja hoidon tehokkuutta.

On sovittu, että **Länsi-Uudenmaan Sairaanhoidaja** pyytää palveluntuottajaa suorittamaan **RAI-arvioinnit** ja **Väliarvioinnit** oikeaan aikaan. Mainitut mittarit suoritetaan yleensä kokouksissa, joissa ovat mukana Länsi-Uudenmaan sairaanhoidaja, palveluntuottaja, asiakkaat ja omaiset. Tämä varmistaa, että kaikki osapuolet ovat tietoisia asiakkaan tilanteesta ja hoitosuunnitelman päivityksistä.

Kaikki nämä tiedot kirjataan **Hilkka asiakastietojärjestelmään** aina, kun mittaukset ja arvioinnit suoritetaan. Tiedot siirretään vähintään kerran viikossa **Lifecare-järjestelmään**, mikä mahdollistaa lääkärille ja muulle moniammatilliselle tiimille pääsyn näihin arviointeihin. Tämä edistää osaltaan heidän mahdollisuuksiaan hyödyntää tietoja potilaan hoitosuunnitelman kehittämisessä ja päivittämisessä. Tämä järjestelmällinen tiedonkirjaus ja -siirto varmistaa, että hoitotiedot pysyvät ajan tasalla ja että jokainen asiakas saa yksilöllistä ja tarpeiden mukaista hoitoa.

Tiimipalaverit Pendossa

Pendossa pidämme **viikoittaiset tiimipalaverit** torstaisin. Nämä palaverit voivat olla joko kasvokkain tai verkossa Teamsin kautta. Keskustelemme asiakkaidemme nykytilanteesta ja mahdollisista uusista hoitosuunnitelmista. Käymme läpi asiakkailta ja heidän omaisiltaan saatuja palautteita ja teemme suunnitelmia tulevalle viikolle, keskittyen erityisesti siihen, mitä parannuksia tarvitaan. Tämä on myös tilaisuus antaa kiitosta ja positiivista palautetta työntekijöillemme heidän hyvistä teoistaan. Nämä kokoukset auttavat pitämään kaikki tiimin jäsenet ajan tasalla ja edistävät yhteistyötä.

Kehityskeskustelut Pendossa

Pendossa järjestämme **kehityskeskustelut** kerran vuodessa. Näissä keskusteluissa työntekijät ja heidän esimiehensä arvioivat yhdessä työsuorituksia, keskustelevat työssä kohdatuista haasteista ja työmotivaatiosta. Lisäksi käsittelemme alueita, joilla työntekijän tulisi kehittyä, ja annamme heille positiivista palautetta ja kannustusta. Kysymme myös heidän tavoitteistaan ja tarpeistaan ammattitaidon kehittämiseen liittyen, ja tarjoamme tukea näiden tavoitteiden saavuttamiseksi. Kehityskeskustelut tarjoavat mahdollisuuden antaa ja vastaanottaa henkilökohtaista palautetta, mikä on olennaista työtyytyväisyyden ja motivaation ylläpitämiseksi. Ne myös auttavat työntekijöitä tunnistamaan uramahdollisuuksia ja suunnittelemaan omaa urapolkuaan hoitotyön alalla.

2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Hoito- ja palvelusuunnitelma

Kun asiakas siirtyy meille, laadimme hoito- ja palvelusuunnitelman kahden viikon sisällä hoidon aloittamisesta. Tämä suunnitelma pohjautuu hyvinvointialueen tekemään arvioon ja suunnitelmaan, joka määrittää asiakkaan palvelutarpeet. Tallennamme tiedot **Hilkka-järjestelmään**, joka on sähköinen asiakastietojärjestelmä.

Kun päivitämme hoito- ja palvelusuunnitelmaa, varmistamme, että kaikki tärkeät tiedot ovat mukana, jotta hoito voidaan toteuttaa turvallisesti ja oikein. Näihin tietoihin kuuluvat:

- I. **Asiakkaan sairaushistoria:** Tämä sisältää kaikki tärkeät lääkärintiedot, kuten aiemmat sairaudet ja hoidot, jotka vaikuttavat nykyiseen hoitoon.
- II. **Omahoitajan nimi:** Asiakkaalle nimetty hoitaja, joka on vastuussa päivittäisestä hoidosta ja asiakkaan hyvinvoinnista.

- III. **Riskitiedot:** Esimerkiksi elvyttämättäjäättämispäätös (DNR) tai lääkeallergiat, jotka ovat välttämättömiä turvallisen hoidon kannalta.
- IV. **Kotihoitokäyntien määrä:** Kuinka monta kertaa päivässä käydään asiakkaan luona ja kuinka monta tuntia hoitoa on myönnetty kuukaudessa hyvinvointialueen päätöksen mukaisesti.
- V. **Päivittäinen hoitotyön suunnitelma:** Yksityiskohtainen kuvaus siitä, mitä hoitotoimenpiteitä tehdään jokaisella käynnillä asiakkaan luona, kuten lääkityksen antaminen, peseytymisapu tai ruokailu.

Kaikki nämä tiedot auttavat varmistamaan, että asiakkaan hoito on tarkkaan suunniteltua ja vastaa hänen tarpeitaan. Päivitämme tietoja jatkuvasti, jos asiakkaan tila muuttuu tai hoitotarpeet kasvavat.

Hyvinvointialueen kotihoito arvioi aina asiakkaan tarpeet ja sen perusteella me luomme yksilöllisen hoitosuunnitelman. Tämä suunnitelma auttaa meitä seuraamaan ja toteuttamaan hoitoa tarkasti ja asiakkaan toiveita kunnioittaen.

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Henkilöille, jotka saavat säännöllistä kotihoitoa, tehdään RAI-arviointi vähintään kerran puolessa vuodessa. Tämän arvioinnin yhteydessä laaditaan asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelma. Suunnitelmassa määritellään tarkasti, miten asiakkaan fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä tuetaan ja edistetään. Asiakkaan toimintakykyä seurataan säännöllisesti asiakaskäyntien yhteydessä. Suunnitelma laatii ensisijaisesti asiakkaan omahoitaja yhdessä asiakkaan kanssa. Omahoitaja ilmoittaa muille työntekijöille suunnitelman muutoksista viipymättä. Suunnitelma tehdään kirjallisesti yhdessä asiakkaan kanssa ja tallennetaan hilkka-asiakastietojärjestelmään. Jokaisella asiakkaalla on nimetty omahoitajaa. Omahoitajan nimi lukee sekä hoito ja palvelusuunnitelmassa, että Pendon yhteystietolomakkeella, joka tulostetaan ja annetaan asiakkaille.

Ravinto

Huolehdimme myös siitä, että asiakkaat saavat riittävästi ravintoa ja nestettä. Seuraamme heidän painoaan usein ja reagoimme, jos paino laskee tai nousee huomattavasti. Varmistamme, että muistisairaajat asiakkaat saavat ruokaa ja olemme heidän kanssaan, kunnes he ovat syöneet. Lisäksi ravinto ja ruokailu sekä niihin liittyvät tavat ovat tärkeä osa kotihoitopalvelujamme. Noudatamme ruokaviraston ajankohtaisia väestötason ravitsemussuosituksia eri ikäryhmille (www.ruokavirasto.fi). Aterioiden järjestämisessä otamme huomioon asiakkaiden toiveet sekä erityisruokavaliot (esimerkiksi diabetes, autoimmuunisairaudet, ruoka-aineyliherkkyydet, allergiat ja intoleranssit), jotta kaikilla olisi turvallinen olo. Uskontoon tai eettiseen vakaumukseen perustuvat ruokavaliot ovat osa monikulttuurista palveluamme Pendossa, ja ne otetaan huomioon hoitosuunnitelmissa.

Omahoitaja

Jokaiselle asiakkaalle on määrätty oma hoitaja, jonka vastuulla on huolehtia asiakkaan hoidosta ja palveluista. Omahoitajuuden päätavoitteena on tarjota asiakkaalle palvelujahänen tarpeidensa mukaisesti ja varmistaa hänen kokonaisvaltainen hyvinvointinsa.

Omahoitaja tuntee asiakkaansa tilanteen perusteellisesti. Tarkoituksena on luoda

luottamuksellinen suhde asiakkaan ja hoitajan välille, jotta asiakas ja hänen läheisensä voivat osallistua aktiivisesti hoitoprosessiin ja päätöksentekoon.

Omahoitajan tehtäviin kuuluu:

- asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelman päivittäminen
- seuraa asiakkaan käyntien toteutumista
- arvioi asiakkaan vointia kirjallisesti asiakastietojärjestelmään
- arvioi asiakkaan palvelun tarvetta

Asiakkaan kohtelu ja itsemääräämisoikeuden varmistaminen

Pendossa pidämme itsemääräämisoikeuden periaatteita erittäin tärkeinä kotihoidossa. Jokaisella ihmisellä on oikeus päättää omasta elämästään, mikä sisältää henkilökohtaisen vapaus ja turvallisuus. Itsemääräämisoikeus tarkoittaa, että jokainen asiakas saa itse päättää omista asioistaan ja elämästään. Kotihoidossa tämä tarkoittaa, että asiakkaalla on oikeus päättää omista hoitotoimenpiteistään ja siitä, miten häntä autetaan.

Periaatteemme kotihoidossa ovat seuraavat:

- I. **Kunnioitus ja kuuleminen:**
Jokaisen asiakkaan toiveita ja päätöksiä kunnioitetaan. Asiakkaan mielipiteet otetaan aina huomioon ennen päätösten tekemistä. Asiakkaan on saatava osallistua hoitoa koskevaan keskusteluun ja häntä on kuultava. Palvelumme perustuu asiakkaan vapaaehtoiseihin päätöksiin ja yhteisymmärrykseen hoidon toteuttamisesta.
- II. **Osallistuminen ja valinnanvapaus:**
Asiakkaalla on oikeus olla mukana oman hoitonsa suunnittelussa ja toteutuksessa. Hänellä on myös valinnanvapaus päättää, mitä palveluita hän haluaa käyttää ja millaisia hoitotoimenpiteitä hän tarvitsee. Asiakkaan itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa vain silloin, kun hänen tai muiden ihmisten terveys tai turvallisuus on vakavasti uhattuna. Tämä tarkoittaa esimerkiksi sitä, että asiakas voi päättää päivittäisistä asioistaan kuten ruokavaliosta, liikkumisesta ja peseytymisestä.
- III. **Tuki päätöksenteossa:**
Tarjoamme asiakkaillemme tukea päätöksenteossa, jos he tarvitsevat apua esimerkiksi sairauden tai heikentyneen terveydentilan vuoksi. Tuki auttaa asiakasta ymmärtämään eri hoitovaihtoehdot ja tekemään päätöksiä niiden pohjalta. Kaikissa tilanteissa asiakkaan oma tahto ja hänen etunsa ovat ensisijaisia, ja päätökset tehdään yhteistyössä hänen kanssaan.
- IV. **Rajoitusten minimointi:**
Kotihoidossa pyrimme aina toimimaan siten, että asiakkaan itsemääräämisoikeutta ei rajoiteta ilman pakottavaa syytä. Rajoitustoimenpiteitä, kuten sängyn laitoja tai turvavöitä, käytetään vain silloin, kun asiakkaan tai muiden turvallisuus on vaarassa, ja silloinkin vain lain mukaisilla perusteilla. Rajoitustoimenpiteistä tehdään aina kirjalliset ja määräaikaisten päätökset, joita valvoo lääkäri. Lääkärin vastuulla on arvioida, milloin rajoitustoimenpiteet voidaan lopettaa. Yleensä rajoitustoimenpiteet ovat voimassa korkeintaan 6 kuukautta kerrallaan, ja niiden käyttöä valvotaan tarkasti.
- V. **Vapaaehtoisuus ja yhteisymmärrys:**
Kaikki hoitotoimenpiteet perustuvat asiakkaan vapaaehtoisuuteen ja yhteisymmärrykseen. Jos asiakkaan itsemääräämisoikeutta joudutaan rajoittamaan, päätös tehdään yksilöidysti, perustuen lain vaatimukseen ja asiakkaan etuun. Rajoitustoimenpiteet toteutetaan aina lievimmän rajoituksen periaatteen mukaisesti ja ihmisen ihmisarvoa kunnioittaen.

Kotihoidossa rajoitustoimenpiteet, kuten liikkumisen estämiseen tarkoitettut välineet, kuten sängyn laidat tai turvavyöt, eivät ole yleisesti käytössä, koska asiakkaan tilaa ja terveyttä ei voida

valvoa jatkuvasti samalla tavalla kuin laitoksessa. Itsemääräämisoikeuden rajoittaminen on aina välttämätöntä vain hoidon tai palvelun turvaamiseksi, ja se lopetetaan heti, kun se ei ole enää tarpeellista.

Näillä periaatteilla varmistamme, että asiakkaidemme itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan ja että he voivat elää mahdollisimman itsenäisesti ja turvallisesti omassa kodissaan.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Jokainen uusi työntekijä saa kattavan perehdytyksen työpaikan käytäntöihin ja toimintatapoihin. Jokaisen tulee erityisesti kiinnittää huomiota ja tarvittaessa reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan. Perehdytys suunnitelman sisältö riippuu työntekijän aiemmasta työkokemuksesta ja koulutustaustasta. Esihenkilö jaa työntekijä keskustelevat yhdessä perehdytys suunnitelmasta.

Työntekijämme pitävät nimikylttiä rinnassaan, jotta heidät on helppo tunnistaa. Tämä tuo asiakkaille luottamusta, kun he voivat tunnistaa työntekijän ja yhdistää hänet organisaatioon. Perehdytyksessä korostetaan asiakkaiden kotien yksityisyyden kunnioittamista, sillä me olemme vieraita heidän kodeissaan. Asiakaskohtaamisissa emme vastaa puheluihin, vaan keskitymme täysin asiakkaan hoitoon ja tarpeisiin.

Yksikössä ei hyväksytä kiusaamista tai epäasiallista kohtelua, oli se sitten asiakkaiden tai työntekijöiden suuntaan. Tällaiset tilanteet käsitellään vakavasti yhdessä asianomaisten ja esihenkilön kanssa.

Asiakkaan oikeusturva

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan tehtäviin kuuluu:

- neuvoa ja ohjata asiakasta potilaslain soveltamiseen liittyen,
- avustaa asiakasta asian saamisessa vireille muistutus-, kantelu-, potilasvahinko- ja lääkevahinkoasiana tai vahingonkorvausasiana ja
- tiedottaa asiakkaan oikeuksista.

Yhteystiedot:

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue Jenni Henttonen ja Terhi Wilberg p. 029 151 5838

sosiaali.potilasasiavastaava@luvn.fi

Neuvontaa puhelimitse ma 10–12, ti, ke, to klo 9–12 (ei perjantaisin eikä pyhien aattona). Henkilökohtainen käynti ajanvarauksella.

Vantaa-Keravan hyvinvointialue Clarissa Kinnunen ja Satu Laaksonen p. 09 4191 0230

Neuvontaa puhelimitse ma-ti 12-15, ke-to 9-11 (ei ole perjantaisin tai juhlapyhien aattona).

Sähköpostiyhteydenotot: sosiaali-japotilasasiavastaava@vakehyva.fi

Kuluttajaneuvonta puh. 029 5053050 : Antaa tietoa kuluttajan oikeuksista ja antaa sovitteluapua kuluttajan ja yrityksen välisessä riitatilanteissa

2.4 Muistutusten käsittely

Jos asiakas on tyytymätön hoitoon tai palveluun, keskustellaan asia ensisijaisesti esihenkilön kanssa. Tässä keskustelussa pyritään ratkaisuun ja mahdollinen epäkohta pyritään korjaamaan.

Palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen.

Kanteluja ja muita valvontapäätöksiä käsitellään tarkasti ja otetaan huomioon toiminnan kehittämisessä. Jokainen tapaus käydään läpi yksityiskohtaisesti, selvittäen syyt ja seuraukset. Kaikkia osapuolia kuullaan asiassa, ja tarvittaessa toimintaa muutetaan saadun tiedon, kokemusten ja ohjeiden perusteella. Muistutukset käsitellään 30 päivän kuluessa, ja niihin annetaan kirjallinen vastaus.

Muistutuksen vastaanottaja

Esihenkilö Samson Kiplimo, Sh AMK

Puhelin 045- 2256 105

Sähköposti: samson.kiplimo@kotisairaanhoitopendo.fi

2.5 Henkilöstö ja sen riittävyyden seuranta

Kotihoidon henkilöstömäärän suunnittelussa päivittäiset vaihtelut asiakasmäärissä ja avun tarpeissa otetaan huomioon. Tavoitteena on varmistaa, että oikea määrä kotihoidon työntekijöitä on saatavilla oikeaan aikaan ja oikeissa paikoissa.

Työntekijöiden riittävyyttä ja tarvittavaa määrää arvioidaan päivittäin ja vuorokausittain tarkastelemalla välitöntä työaikaa.

Yrityksessämme työskentelee tällä hetkellä 5 sairaanhoitajaa (3 kokoaikaista, 2 tuntisopimuksella), sekä 1 lähihoitaja ja 1 sairaanhoitajaopiskelija (tuntisopimuksella.)

Koska Pendossa on toistaiseksi vain pieni määrä asiakkaita ja hoitajia, olemme järjestäneet toimintamme niin, että esihenkilömme on aina valmiina tekemään kotikäyntejä. Tämä tarkoittaa, että jos joku hoitajista ei pysty tulemaan töihin, esihenkilö voi tarvittaessa mennä hoitamaan asiakkaita. Lisäksi meillä on aina yksi ylimääräinen työntekijä, joka on valmiudessa lähtemään töihin hyvin nopealla varoitusaajalla, jos yllättäviä tilanteita ilmenee.

Meillä on myös sijaisia, jotka voivat tulla töihin silloin tällöin. He ovat käytettävissä esimerkiksi silloin, kun vakituiset työntekijämme tarvitsevat sijaista lyhyiden poissaolojen, kuten lomien tai sairauspäivien, ajaksi. Näin varmistamme, että asiakkaamme saavat jatkuvasti tarvitsemansa avun ja tuen, vaikka vakituiset hoitajat eivät olisikaan paikalla.

Lisäksi arvioimme henkilökuntamme tilannetta jatkuvasti ja olemme valmiita lisäämään henkilöstöä asiakasmäärän kasvaessa, jotta voimme taata palveluidemme laadun ja jatkuvuuden.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Uutta henkilöstöä rekrytoitaessa tarkistetaan aina, että henkilö täyttää tehtävässä edellytettävät kelpoisuusehdot sekä tarkistetaan hakijan seuraavat tiedot:

- Ammatinharjoittamisoikeus Valviran ylläpitämästä rekisteristä JulkiTerhikki.
- Rekrytoinnissa huolehditaan myös, että opiskelijoilla on riittävä opintosuoritteet koulusta. (lähihoitaopiskelija 120/180 ECT ja sairaanhoitajaopiskelija 140/210 ECT).
- Henkilöllä on oltava riittävä kielitaito tehtävien hoitamiseen.

Mikäli on aihetta epäillä esitettyjä todistuksia, tarkistetaan asia Valvirasta.

Väärinkäytöksistä tehdään kirjallinen ilmoitus Valviraan.

Uuden työntekijän rekrytoinnissa huomioidaan myös hänen motivaationsa kuntouttavaan, asiakaslähtöiseen ja kunnioittavaan työotteeseen, jonka mukaan työntekijöiltä, jotka työskentelevät iäkkäiden tai vammaisten henkilöiden kanssa, pyydetään rikosrekisteriote. Tämä koskee työntekijöitä, joiden työsuhde kestää vähintään kolme kuukautta vuoden aikana. Kun työntekijä nimetään ensimmäistä kertaa tehtävään, jossa on pysyvää vuorovaikutusta ja hoitotyötä iäkkäiden tai vammaisten kanssa, varmistamme, että rikosrekisteriote esitetään.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Varmistamme, että jokainen uusi työntekijä saa perusteellisen ja riittävän ajan perehdytykseen ennen työtehtävien aloittamista. Haluamme varmistaa, että työntekijät tuntevat toimintatapamme, asiakkaiden tarpeet sekä tärkeät käytännöt. Yleensä perehdytys kestää vähintään kolme päivää, mutta jos työntekijä tarvitsee enemmän aikaa, voimme pidentää perehdytystä varmistaaksemme, että kaikki tarpeellinen tieto on opittu. Perehdytys kattaa laajasti asiakastietojen käsittelyn, tietosuojan ja omavalvonnan, jotta työntekijät osaavat toimia vastuullisesti ja ammattitaitoisesti kaikissa tilanteissa. Erityisesti uusien toimintatapojen käyttöönoton yhteydessä, kuten asiakkaiden itsemääräämisoikeuden tukeminen tai omavalvonnan suunnittelu ja toimeenpano, perehdytys on tärkeää. Haluamme, että jokainen työntekijä tuntee olonsa varmaksi näissä tehtävissä ja pystyy toimimaan tehokkaasti ja asiakaslähtöisesti.

Pendo myös huolehtii siitä, että työntekijöiden ammatillinen osaaminen pysyy ajan tasalla. Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilölain mukaisesti tarjoamme säännöllisesti mahdollisuuksia täydennyskoulutukseen, jotta työntekijät voivat kehittää taitojansa.

Varmistamme, että jokainen uusi työntekijä ja opiskelija saa perusteellisen perehdytyksen ennen työtehtävien aloittamista. Perehdytys sisältää perehdytyskansion, joka käydään läpi yhdessä perehdyttäjän kanssa. Kun työntekijä on perehtynyt kansion sisältöön, hän allekirjoittaa lomakkeen, jolla hän vahvistaa ymmärtäneensä Pendo-yrityksen ohjeet ja työkäytännöt. Lisäksi työntekijä sitoutuu tietoturvan ja salassapidon sääntöihin

allekirjoittamalla erillisen salassapitolomakkeen. Tämä toimintamalli varmistaa, että kaikki toimivat yhtenäisten ja turvallisten käytäntöjen mukaisesti.

2.6 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Asiakkaamme Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen kotihoidon palveluiden piiriin.

Kotihoidon asiakkaista tehdään Lifecare-potilastietojärjestelmään kirjauksia viikoittain ja jos asiakkaan tilassa tapahtuu muutoksia. Tarvittaessa olemme puhelinyhteydessä terveyskeskushoitajiin, lääkäreihin ja asiakkaan hoitoon osallistuviin muihin tahoihin.

Me pidämme säännöllisesti yhteyttä Länsi-Uudenmaan Hyvinvointialueen sairaanhoitajaan asiakkaidemme terveydentilan ja yleisen hyvinvoinnin muutoksista. Otamme yhteyttä puhelimitse, sähköpostilla tai Lifecare-viestillä. Lisäksi järjestämme kokouksia kyseisen sairaanhoitajan kanssa kuuden kuukauden välein, tai tarvittaessa silloin, jos asiakkaidemme terveydentilassa tapahtuu muutoksia.

2.7 Toimitilat ja välineet

Asiakastyö tapahtuu asiakkaiden kotona. Toimistotiloissa voidaan valmistella käynneille lähtemistä, sekä muita kirjallisia töitä, esim. verkkokoulutuksia ja pidämme palaveria.

Hygieniakäytännöt

Meillä toimii [Vivian Kigen](#), [Sh Amk](#) hygieniavastaavana.

Jokainen kotihoidon asiakas asuu omassa kodissaan, jossa heidän omat siivouskäytäntönsä ja siisteystasonsa vaihtelevat. Säännöllinen ja suunnitelmallinen siivous sekä tekstiilien puhtaanapito ovat erittäin tärkeitä osia asiakkaiden hyvinvoinnille ja mukavuudelle. Hyvä hygienia- ja siivous taso auttaa estämään tarttuvien tautien leviämistä, mikä on erityisen tärkeää kotona asuville asiakkaille.

Jos asiakkaan koti on erityisen epäsiisti tai siinä on puutteita hygienia- ja siivouksessa, tämä on otettava huomioon ja siitä on ilmoitettava hyvinvointialueen työntekijälle. Tämä mahdollistaa tukipalveluiden, kuten siivousavun ja pyykkihuollon, järjestämisen tarvittaessa.

Asiakkaan henkilökohtainen hygienia hoidetaan asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelmiensa sekä päivän kunnon ja tarpeiden mukaisesti. On mahdollista, että asiakas haluaa suihkuun eräänä päivänä, mutta ei seuraavana. Jos suihkutusta ja hygieniasta huolehtiminen eivät toteudu, tästä tehdään merkintä asiakastietojärjestelmään perusteluineen.

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Meidän työntekijät arvioivat asiakkaiden kotona esiintyviä turvallisuusriskejä päivittäin osana työtään. Tämä tarkoittaa, että jokainen työntekijä tarkkailee mahdollisia paloturvallisuusriskejä ja muita vaaratekijöitä, jotka voisivat uhata asiakkaan hyvinvointia. Asiakkaan turvallisuus on olennainen osa hoitajan turvallisuutta, ja yhteistyö viranomaisten kanssa varmistaa, että kaikki riskit käsitellään asianmukaisesti.

I. **Ilmoitusvelvollisuus**

Työntekijöillämme on lakisääteinen ilmoitusvelvollisuus, mikä tarkoittaa, että he ovat velvoitettuja ilmoittamaan välittömästi, jos he havaitsevat asiakkaan olevan vaarassa tai jos turvallisuuteen liittyy ongelmia. Esimerkiksi, jos asiakkaan kyky huolehtia itsestään heikkenee merkittävästi tai jos hän on vaarassa palon vuoksi, hoitaja ilmoittaa asiasta ensin omaisille. Omaisille annetaan mahdollisuus ratkaista tilanne, mutta jos ongelma jatkuu, tehdään ilmoitus viranomaisille, kuten sosiaalihuollolle tai pelastuslaitokselle. Ilmoitus ilmeisestä palonvaarasta tai muusta onnettomuusriskistä voidaan tehdä [tästä linkistä](#). Kiireellisissä hätätilanteissa ilmoitus tehdään suoraan hätänumeroon **112**.

II. **Paloturvallisuuden varmistaminen kotihoitokäyntien aikana**

Henkilöstömme tarkastavat paloturvallisuuteen liittyviä riskejä säännöllisesti asiakkaiden kodeissa. Esimerkiksi, jos asiakas tupakoi sisätiloissa ja hoitaja huomaa palojälkiä lakanoissa tai huonekaluissa, tilanne arvioidaan heti. Tällöin otamme yhteyttä asiakkaan omaisiin ja suosittelemme, että he puuttuvat tilanteeseen nopeasti. Jos ongelma jatkuu ja riski on merkittävä, teemme ilmoituksen pelastuslaitokselle.

Lisäksi työntekijämme poistavat mahdolliset paloriskit, kuten esimerkiksi wc loisteputken päälle asetetut paperiliinat, jotka voivat aiheuttaa vaaratilanteen. Tiedotamme asiakkaille ja heidän omaisilleen paloturvallisuudesta ja siitä, miten vastaavia tilanteita voi välttää. Varmistamme myös, että asiakkailla on toimivat palovaroittimet, ja tarkistamme niiden toiminnan säännöllisesti. Jos asiakas ei omista palovaroitinta tai se on viallinen, informoimme omaisia ja ryhdymme tarvittaviin toimiin ongelman korjaamiseksi.

III. **Säännöllinen koulutus ja turvallisuuskäytännöt**

Kotihoitajillamme on säännölliset ensiapu- ja pelastustaitojen koulutukset. Elokuussa 2024 pidetyssä ensiapukoulutuksessa lähes kaikki työntekijämme osallistuivat ja saivat päivitettyt tiedot turvallisuuskäytännöistä. Tulevaisuudessa järjestämme säännöllisesti täydennyskoulutuksia, kuten paloturvallisuuskoulutuksia, jotta työntekijämme ovat aina valmiina reagoimaan nopeasti ja tehokkaasti.

IV. **Hätätilanteissa toimintamme**

Kiireellisissä hätätilanteissa, kuten tulipalon tai muun välittömän vaaran uhatessa, hoitamme toimivat nopeasti ja soittavat hätänumeroon **112**

varmistaa, että pelastuslaitos ryhtyy toimenpiteisiin välittömästi. Hoitamme ovat koulutettuja antamaan ensiapua ja toimimaan hätätilanteissa, mikä takaa, että asiakkaidemme turvallisuus on aina etusijalla.

Teemme jatkuvasti töitä riskien vähentämiseksi ja parantaaksemme turvallisuutta asiakkaidemme kodeissa. Yhteistyö viranomaisten ja omaisten kanssa sekä säännölliset tarkistukset ja koulutukset varmistavat, että asiakkaidemme asuinympäristöt ovat turvallisia ja suojattuja kaikilta mahdollisilta vaaroilta.

2.8 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Terveydenhuollon laitteella tarkoitetaan instrumenttia, laitteistoa, välinettä, ohjelmistoa, materiaalia tai muuta yksinään tai yhdistelmänä käytettävää laitetta taitarviketta, jonka valmistaja on tarkoittanut muun muassa sairauden tai vamman diagnosoimiseen, ehkäisyyn, tarkkailuun, hoitoon, lievitykseen tai anatomian tai fysiologisen toiminnon tutkimukseen tai korvaamiseen. Hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, haavasidokset ym. vastaavat.

Kotihoidossa käytetään esimerkiksi seuraavia hoitoon käytettäviä laitteita: verenpainemittari, kuumemittari, verensokerimittari ja happisaturaatiomittari. Laitteissa tulee olla CE-merkintä. Asiakkaalla saattaa olla kotona myös omia laitteita, joiden toimimattomuudesta ilmoitetaan yhdyshenkilölle.

Terveydenhuollon laitteen tai tarvikkeen aiheuttamasta vaaratilanteesta tehdään ilmoitus Fimealle. Ilmoitus tehdään heti, kun laitteessa on havaittu vika. Ammattimaiset käyttäjät voivat ilmoittaa vaaratilanteista Fimealle täyttämällä ja toimittamalla PDF-lomakkeen osoitteeseen laitevaarat@fimea.fi. Linkki PDF-lomakkeeseen [linkki](#)

Vaaratilanteesta on myös mahdollista ilmoittaa postitse:

Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus (Fimea), Lääkinnälliset laitteet
Mannerheimintie 166, PL 55
00034 Helsinki

Kiireellisissä tapauksissa ilmoituksen voi tehdä ensin puhelimitse 029 522 3341, mutta ilmoitus tulee tehdä viipymättä myös kirjallisena.

Pendon laitevastaavana toimii Samson Kiplimo.

Tietojärjestelmät

Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Kotihoidon tietokoneet säilytetään lukituissa toimistoissa, joihin kotihoidon ulkopuoliset henkilöt eivät pääse ilman valvontaa. Tietokoneet lukitaan aina

toimistosta tai työtiloista poistuessa. Myös työpuhelimissa käytetään suojauskoodia, jolla estetään ulkopuolisen käyttäjän pääsy laitteen tietoihin.

Asiakastietojärjestelmään kirjaudutaan joko henkilökohtaisilla käyttäjätunnuksilla. Asiakastietojärjestelmän käyttölokia ja käyttöä voidaan valvoa, jotta voidaan tarvittaessa varmistaa mm. onko tietojen katselu liittynyt potilaan hoitoon.

Yrityksemme tietoturvasuunnitelma on päivitetty syyskuussa 2024.

Asiakastyön kirjaaminen

Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla. Jokainen ammattilainen vastaa yksittäisen asiakkaan tietojen kirjaamisesta ja se edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tilanteessa ovat tärkeitä ja riittäviä.

Kotihoidossa pyritään kirjaamaan mahdollisimman tarkasti, ottaen huomioon asiakkaan tilanteen ja käynnin tapahtumat. Päivittäisissä kirjauksissa tulee kertoa, miten asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmassa asetetut tavoitteet etenevät ja miten niihin päästy. Työntekijämme ohjataan kirjamaan asiakasraportteja asiakkaan tiloissa käyntien yhteydessä. Ohjataan heitä myös lukemaan edellisiä raportteja, ennen käyntien aloitusta, niin saavat kuvion, miten asiakas on voinut edellisellä käynnillä. Kiinnitetään huomioita, että käyntien kirjaus asiakastietojärjestelmään tapahtuu reaaliaikaisesti ja tulee kertomaan todellisuuden asiakaskäyntien toteutuneet ajat.

Yrityksessämme pidetään tärkeänä tietoturvan ylläpitämistä. Uuden työntekijän aloittaessa tietoturvasuunnitelmaan tutustutaan ja allekirjoitetaan vaitiolositoumus, joka sisältää tietoa kirjaamiseen liittyvästä salassapidosta sekä selventää toimintaohjeita tietosuojaloukkauksen tapauksessa.

Tietosuojaan liittyvät asiat kuuluvat perehdytykseen. Tarvittaessa järjestetään erillistä täydennyskoulutusta aiheesta, tai henkilöstö voi osallistua verkko-opintoihin tietoturvaan liittyvissä asioissa.

Ainoastaan yrityksen työntekijät saavat käyttäjätunnukset järjestelmään, jossa käsitellään asiakastietoja. Pääkäyttäjä vastaa siitä, että jokainen sijainen saa käyttäjätunnukset tehtäviensä alkaessa ja ne poistetaan käytöstä tehtävien päättyessä.

Sijaisten ei ole sallittua käyttää omia puhelimiaan asiakastietojen tai käyntien raportointiin. Samoin pitkällä lomalla olevien työntekijöiden käyttäjätunnukset pidetään passiivisina. Lisäksi käyttöoikeuksissa on eritasoisia rajoituksia, joten tietoihin pääsee käsiksi vain määritellyllä oikeustasolla.

Onko yritykselle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä Ei

Teknologiset ratkaisut

Jos hyvinvointialue on antanut asiakkaalle turvapuhelimen käyttöön, Turvapuhelinkeskus vastaa hälytyksiin. Jos asiakkaalla on oma yksityisesti hankittu turvahälytyslaitteisto, siihen vastataan sopimuksen mukaan. Asiakkaalla voi olla myös itse hankkimiaan hälyttimiä ja valvontalaitteita, kuten nousemishälytys, sängystä putoamisen hälytys tai

kotoa poistumisesta ilmoittava ovihälytin.

Laitteen yhteyshenkilö vastaa turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta, ja tietotästä henkilöstä on aina saatavilla asiakkaan kotona olevassa turvapuhelimessa tai sen lähellä. Yhteyshenkilö vastaa laitteen kunnossapidosta, mutta viasta tulee ilmoittaa heti hänelle, kun joku huomaa vian.

Testataan asiakkaiden turvapuhelimen toimivuus kerran kuukaudessa.

2.9 Lääkehoitosuunnitelma

Pendon lääkehoitosuunnitelma on päivitetty elokuussa 2024. Lääkehoitosuunnitelma on laadittu STM:n Turvallinen lääkehoito- oppaan ohjeiden mukaisesti. Laatimisesta ja päivityksestä vastaa yrityksen vastaava sairaanhoitaja; Samson Kiplimo. Lääkehoitosuunnitelma toimitetaan toiminnastavastaavalle lääkärille, joka allekirjoittaa lääkehoitosuunnitelman. Suunnitelma päivitetään kerran vuodessa ja aina tilanteen muuttuessa. Työntekijä kuittaa allekirjoituksellaan, että on lääkehoitosuunnitelmaan perehtynyt ja sen lukenut. Lääkehoitosuunnitelma löytyy toimistolta.

Terveyden- ja sairaanhoito

Kotihoidon asiakkaan terveyden- ja sairaanhoidon lääketieteellisistä päätöksistä vastaa pääsääntöisesti asiakasta hoitava lääkäri. Pendon sairaanhoitajat ovat osaltaan mukana terveyden- ja sairaanhoidon suunnittelussa, toteutuksessa ja arvioinnissa yhteistyössä lääkärin kanssa. Tämä suunnitelma kirjataan hoito- ja palvelusuunnitelmaan, ja sen pohjalta terveyden- ja sairaanhoidon toteutus ja ohjeistus tapahtuvat kotihoidon hoitajakäynneillä sekä muussa kotihoidon palvelutoiminnassa.

Lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään, jos ohjeet muuttuvat ja vuosittain tarkistetaan ajantasaisuus yhdessä omavalvonnansuunnitelman kanssa. Lääkehoidosta vastaa asiakkaan omalääkäri terveysasemalla, kotihoidon lääkäri tai yksityinen lääkäri.

2.10 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Asiakastietojen kirjaamiseen annetaan perehdytystä työsuhteen alussa.

Potilasasiakirjat ovat salassa pidettäviä. Kirjaaminen tapahtuu välittömästi asiakaskäynnillä Myneva-Hilkka-asiakastietojärjestelmään. Tietoja saavat käyttää vain hoitoon ja palveluun osallistuvat henkilöt, joita sitoo salassapitovelvollisuus. Salassapitolomake allekirjoitetaan työsuhteen alkaessa.

Pendolla on oma erillinen Tietoturvasuunnitelma, jossa on kuvattu tarkemmin yrityksen tietosuojaan ja tietoturvallisuuteen liittyvät käytännöt.

2.11 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Pendossa keräämme asiakaspalautetta monin eri tavoin. Olemme jo jakaneet

asiakastyytyväisyyslomakkeet asiakkaillemme, ja heillä on aikaa täyttää ne **22.9. saakka**. Tämän jälkeen keräämme kaikki lomakkeet ja koostamme saadut tiedot. Asiakkaamme täyttävät lomakkeita sekä verkossa että paperisina, mikä mahdollistaa joustavuuden ja helpottaa kaikkien osallistumista.

Asiakkaat ja heidän omaisensa voivat antaa palautetta myös monilla muilla tavoin, kuten **päivystyspuhelimeen, sähköpostitse** tai suoraan **hoitajien käynneillä**. Tämä varmistaa, että meillä on aina ajantasainen kuva asiakkaidemme kokemuksista ja tarpeista.

Kaikki saatu palaute kootaan yhteen esihenkilön toimesta, joka sitten tarvittaessa käy palautteet läpi koko henkilökunnan kanssa. Tämä sisältää niin kehitysehdotukset kuin positiiviset palautteet, jotka ovat erityisen tärkeitä työntekijöidemme motivaation ja työhyvinvoinnin kannalta.

Näin ollen, aktiivinen palautejärjestelmämme mahdollistaa jatkuvan parannuksen prosessin, jonka avulla pyrimme tarjoamaan parasta mahdollista hoitoa ja palvelua asiakkaillemme Pendoissa.

3 Omavalvonnan riskienhallinta

3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Riskienhallinta

Asiakkaan ja potilaan turvallisuuden varmistaminen on tärkeä osa omavalvontaa. Ontärkeää tunnistaa mahdolliset riskit ja riskitekijät, jotta niihin voidaan puuttua ennaltaehkäisevästi. Ilman riskien tunnistamista emme voi suunnitella toimenpiteitä niiden välttämiseksi tai korjaamiseksi. Omavalvontasuunnitelma perustuu riskien hallintaan, jossa arvioidaan erilaisia riskejä ja mahdollisia epäkohtia asiakkaan palvelun kannalta.

Riskit voivat johtua esimerkiksi riittämättömästä henkilöstömäärästä tai vääränlaisesta toimintakulttuurista. Usein riskit liittyvät moniin eri tekijöihin. Riskien hallinnan kannalta on tärkeää, että työyhteisössä vallitsee avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa henkilökunta, asiakkaat ja heidän läheisensä voivat tuoda esille mahdolliset huomiot laadusta ja asiakasturvallisuudesta.

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Työntekijöiden tulee rohkeasti ilmoittaa huomaamistaan riskeistä ja epäkohdista. Riskienhallinta on jatkuva prosessi, jossa työ ei koskaan ole valmista. Koko henkilökunnan on oltava sitoutunut oppimaan virheistä ja sopeutumaan muutoksiin, jotta voimme tarjota turvallisia ja laadukkaita palveluita. Erilaisten ammattiryhmien osaamista ja tietämystä hyödynnetään ottamalla henkilökunta mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.

Riskienhallinnassa keskitytään ennalta tunnistamaan ne työvaiheet, joissa on suurin riski siitä, että toiminnan tavoitteet ja vaatimukset eivät toteudu niin kuin pitäisi. Tämä auttaa parantamaan laatua ja asiakasturvallisuutta. Riskienhallinta tarkoittaa suunnitelmallista toimintaa, jolla pyritään poistamaan tai vähentämään epäkohtia ja

tunnistettuja riskejä.

Vaara- tai läheltä piti-tilanne

Pendossa varmistamme, että kaikki vaara- ja läheltä piti -tilanteet käsitellään huolellisesti ja asianmukaisesti. Kun tällainen tilanne tapahtuu, täytämme aina kirjallisen poikkeamailmoituksen. Tämä lomake on tärkeä osa riskienhallintaa ja auttaa meitä käsittelemään tilanteet järjestelmällisesti. Lomake toimitetaan esihenkilölle, joka aloittaa tilanteen analysoinnin yhdessä työntekijöiden kanssa.

I. **Tilanteen analysointi ja korjaavat toimenpiteet**

Esihenkilön johdolla selvitämme, miksi tilanne syntyi, miten se kehittyi ja mistä mahdolliset virheet tai riskit johtuivat. Esimerkiksi, jos asiakkaan lääkitys on jäänyt antamatta tai apuväline on rikkoutunut, käymme läpi, miten ja miksi näin pääsi käymään. Tämän jälkeen toteutamme tarvittavat toimenpiteet, kuten työprosessien tarkistukset, henkilöstön koulutuksen tai hoitosuunnitelman päivitykset. Jokainen tapahtuma kirjataan asiakastietojärjestelmään, jotta voimme seurata ja hallita riskejä jatkossa.

II. **Keskustelu asiakkaan ja omaisten kanssa**

Tilanteen käsittelyyn kuuluu myös asiakkaan ja tarvittaessa omaisten informoiminen. Heille kerrotaan, mitä on tapahtunut ja miten tilanne korjataan. Jos tapahtumasta aiheutuu vakavia seurauksia, kerromme asiakkaalle tai omaisille myös mahdollisuudesta hakea korvauksia. Autamme tarvittaessa korvausprosessissa, mikä on osa avointa ja vastuullista toimintaamme.

III. **Esihenkilön vastuu ja henkilöstön koulutus**

Esihenkilöllä on keskeinen rooli vaaratilanteiden käsittelyssä ja henkilöstön koulutuksessa. Meillä jokainen työntekijä saa perehdytyksen omavalvonnan periaatteisiin ja oppii, kuinka toimia vaaratilanteissa sekä raportoida mahdollisista epäkohdista tai riskeistä. Henkilöstön on ymmärrettävä, että heidän velvollisuutensa on ilmoittaa kaikista asiakasturvallisuuteen liittyvistä vaaroista ja riskeistä, olivat ne sitten pieniä tai suuria.

IV. **Omavalvonta ja vakuutusturva osana päivittäistä työtä**

Omavalvonta ja riskienhallinta ovat kiinteä osa meidän päivittäistä työtä. Varmistamme, että jokainen työntekijä toimii ennakoivasti ja turvallisesti asiakkaidemme parhaaksi. Jokainen havaittu vaaratilanne antaa meille mahdollisuuden parantaa toimintaamme ja varmistaa, että vastaavia tilanteita ei pääse toistumaan. Lisäksi meillä on kattava potilasvakuutus sekä vastuuvakuutus, joka kattaa vahingot 1 miljoonaan euroon saakka. Tämä varmistaa, että jos tapahtuu vakava haitta, asiakkaat ja omaiset ovat taloudellisesti turvattuina, ja yrityksemme toimii lain vaatimusten mukaisesti.

Riskienhallinnan prosessi

On tärkeää, että työpaikalla on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jotta riskienhallinta onnistuu. Tässä ilmapiirissä sekä työntekijät että asiakkaat ja heidän perheensä uskaltavat kertoa mahdollisista ongelmista, jotka voivat vaikuttaa hoidon laatuun ja turvallisuuteen. Riskienhallinnalla pyritään parantamaan laatua ja asiakasturvallisuutta ennakoimalla ne kohdat, joissa toiminta voi epäonnistua.

Me, Pendo, olemme jatkuvasti etsimässä riskejä kotihoidossa, jotta voimme taata asiakkaillemme turvallisen hoidon. Tämä tarkoittaa, että kiinnitämme aina huomiota asioihin, jotka voivat olla

vaaraksi asiakkaille tai hoitajille.

Esimerkiksi kaatumisriski on yleinen vanhusten ja liikuntarajoitteisten kohdalla. Varmistamme, että matot ovat paikallaan, lattiat eivät ole liukkaita ja huonekalut ovat helposti saavutettavissa. Jos asiakas käyttää rollaattoria tai muita apuvälineitä, huolehdimme siitä, että ne ovat turvallisia. Myös lääkkeiden käyttö voi aiheuttaa riskejä. Varmistamme, että asiakkaat ottavat lääkkeensä oikeaan aikaan ja oikealla annostuksella. Jos asiakkaat unohtavat lääkkeet, muistutamme heitä ja seuraamme lääkitystä. Kirjataan lääkepoikkeamat asiakastietojärjestelmään ja lääkepoikkeamalistalle. Jos huomaamme ongelmia, otamme yhteyttä lääkäriin, joka voi muuttaa lääkitystä tai tehdä lisää tutkimuksia.

Toinen riski voi olla asiakkaan yksinäisyys tai mielenterveyden ongelmat. Puhumme jatkuvasti asiakkaiden kanssa ja seuraamme heidän hyvinvointiaan. Jos havaitsemme, että asiakas on masentunut tai yksinäinen, järjestämme hänelle tukea ja ilmoitamme tarvittaessa lääkärille, jotta hän voi tehdä tarvittavia muutoksia.

Jos huomaamme riskin, kuten vialliset sähkölaitteet tai vaaralliset kynnykset, ilmoitamme siitä heti ja autamme asiakasta tekemään tarvittavat muutokset. Näin voimme varmistaa, että kotihoito on turvallista ja miellyttävää sekä asiakkaille että hoitajille.

Ilmoitusvelvollisuus

Sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetussa laissa (741/2023, §29) säädetään henkilökunnan ilmoitusvelvollisuudesta. Laki määrää, että hoitajien täytyy kertoa esimiehelle, jos he huomaavat työssään epäkohdan tai sen uhan asiakkaan hoidossa.

Kun hoitaja ilmoittaa ongelmasta, palveluntuottajan pitää korjata se. Ilmoitus tehdään kirjallisesti esihenkilölle ja esihenkilö tekee ilmoituksen hyvinvointialueen asiakkaista hyvinvointialueen toiminnasta vastaavalle henkilölle.

Se, joka ottaa ilmoituksen vastaan, ilmoittaa siitä myös eteenpäin, vaikka tieto olisi salainen. Ilmoitus menee palvelun järjestäjälle ja valvontaviranomaiselle, jos ongelma on vakava eikä yrityksen pysty korjaamaan sitä itse.

Yrityksen vastuuhenkilön täytyy nopeasti aloittaa toimenpiteet ongelman tai vaaran poistamiseksi. Jos näin ei tehdä, ilmoittajan täytyy kertoa asiasta aluehallintovirastolle. Ilmoittajaa ei saa rangaista ilmoittamisesta

Henkilöstön on tärkeää ilmoittaa välittömästi esihenkilölle, jos he havaitsevat tai saavattietää epäkohdista tai niiden uhasta asiakkaan sosiaalihuollon toteutuksessa. Kun ilmoitus vastaanotetaan, esihenkilö välittää tiedon hyvinvointialueen Seniori-infoon/ alueen sairaanhoitajalle.

Tämän jälkeen vastuullinen esihenkilö aloittaa tarvittavat toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi. Jos näin ei tapahdu, ilmoituksen tekijä voi viedä asian eteenpäin aluehallintovirastolle. Uuden lain mukaan on myös tärkeää, että työntekijöitä ei saa rangaista siitä, että he tekevät ilmoituksen. Tämä tarkoittaa, että työntekijän asemaa ei saa heikentää, kuten lomauttaa, irtisanoa tai kohdella muuten epäedullisesti, vain siksi, että hän on ilmoittanut epäkohdasta. Lisäksi työnantaja ei saa estää tai yrittää estää työntekijää tekemästä tällaista ilmoitusta.

Jos havaittu epäkohta voidaan korjata yrityksen omavalvonnan puitteissa, se käsitellään välittömästi. Jos taas epäkohta vaatii hyvinvointialueen toimenpiteitä, vastuu siirtyy kyseiselle taholle.

Asiakkaat ja omaiset voivat itse ilmaista heidän huolia, ongelmat ja riskit suullisesti tai kirjallisesti. Pendossa käsitellään nämä asiat viipymättä, joko ilmoittamalla eteenpäin hyvinvointialueelle tai järjestämällä palaveria, jossa kaikki osapuolet osallistuvat ja yritetään löytää ongelmista ratkaisuja.

3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Laatupoikkeamat, epäkohtailmoitukset ja turvallisuusilmoitukset käsitellään tapahtuneen luonteen mukaisesti joko koko työyhteisössä tai niiden henkilöiden kanssa, joita asia koskee. Tavoitteena on selvittää tapahtuneen taustalla olevat syyt, oppia tapahtuneesta ja sopia toimenpiteistä, joilla vastaavat tilanteet voidaan ehkäistä tulevaisuudessa. Sovitut asiat kirjataan palaverimuistioon.

Esihenkilö dokumentoi tehdyt ilmoitukset ja niiden korjaavat toimenpiteet, ja tarvittaessa hän laativat pidemmän ajan kehittämissuunnitelman ongelman ratkaisemiseksi. Esihenkilö voi myös välittää asioita eteenpäin muille asiaan liittyville tahoille. Tärkeää on myös informoida asiakasta tai tarvittaessa omaista tapahtuneesta ja toteutetuista toimenpiteistä sekä kirjata asianmukaisesti dokumentointiin. Jos haittatapahtuma aiheuttaa korvattavia seurauksia, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

Korjaavat toimenpiteet

Kun havaitaan ongelma, pyritään korjaaviin toimenpiteisiin reagoimaan välittömästi. Näistä toimenpiteistä ja muutoksista ilmoitetaan sähköisesti työntekijöille. Yhteistyötahoille tiedotetaan muutoksista sähköpostitse. Kiireellisissä tilanteissa kotihoidon työntekijät saavat viestin asiakastietojärjestelmässä, jotta myös keikkatyöntekijät saavat tiedon.

3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Riskienhallintaan sisältyy suunnitelmallisia toimenpiteitä epäkohtien ja havaittujen riskien vähentämiseksi tai poistamiseksi. Toteutuneet haittatapahtumat kirjataan ylös, analysoidaan ja raportoidaan, minkä jälkeen tehdään tarvittavat jatkotoimenpiteet.

Yrityksemme sitoutuu varmistamaan korkean laadun ja turvallisuuden kotihoitopalveluissaan. Riskien arviointi suoritetaan yrityksessämme vuosittain. Arvioinnin laadukkuuden ja kattavuuden varmistamiseksi siihen osallistuvat esihenkilö jahoitajia. Esihenkilö vastaa arvioinnin organisoinnista ja johtamisesta ja hoitajat osallistuvat arviointiin asiantuntevin näkökulmin ja käytännön kokemusten perusteella.

Riskien arvioinnin tulosten perusteella kehitetään ja toteutetaan konkreettisia toimenpiteitä riskien hallitsemiseksi ja minimoimiseksi.

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista:

- Sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus – toimintaohje

- Pistotapaturmaohje
- Perehdytys suunnitelma
- Lääkehoitosuunnitelma
- Työterveyshuollon työpaikkaselvitys

3.4 Ostopalvelut ja alihankinta

- Kotisairaanhoido Pendo ei käytä ostopalveluita tai alihankintaa.

3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Yrityksellemme on laadittu kirjallinen ohje "Ohjeistus häiriö- ja poikkeutilanteiden varalta". Esihenkilö Samson Kiplimo vastaa Kotisairaanhoido Pendon valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta ja valmius- ja jatkuvuussuunnitelmasta.

4 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

4.1 Toimeenpano

Sosiaalihuoltolain 47 §:n mukaan sosiaalihuollon toimintayksikön tai muun toimintakokonaisuudesta vastaavan tahon on laadittava omavalvontasuunnitelma sosiaalihuollon laadun, turvallisuuden ja asianmukaisuuden varmistamiseksi.

Suunnitelma on pidettävä julkisesti nähtävänä, sen toteutumista on seurattava säännöllisesti ja toimintaa on kehitettävä asiakkailta sekä toimintayksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerättävän palautteen perusteella.

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Omavalvontasuunnitelman laadintaan ovat osallistuneet vastuuhenkilö **Sh Samson Kiplimo** ja **Sh Vivian Kigen**. Omavalvontasuunnitelmamme laatimisessa järjestettiin useita palaveria, johon osallistui muut työntekijät. Palavereissa kerättiin tietoja ja ideoita työntekijöiltä omavalvonnan laatimiseen.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa:

Sh Samson Kiplimo p. 045 2256105 s-posti: samson.kiplimo@kotisairaanhoitopendo.fi

4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään 4kk:n välein ja aina silloin, kun tapahtumuutoksia palvelun laadussa ja asiakasturvallisuudessa. Jos toimintaohjeisiin tehdään muutoksia, ne kirjataan omavalvontasuunnitelmaan heti ja henkilökunta informoidaanniistä tarvittaessa heti, viimeistään kuitenkin viikoittaisissa palavereissa.

Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet:


- Meillä on riskienarviointi vielä keskeneräinen. Olemme yhdessä työntekijöiden kanssa laatimassa meidän yrityksemme toimintaa kuvaavaksi.
- Henkilöstön osallistaminen enemmän omavalvontasuunnitelman kehittämiseen ja riskienarviointi -prosessiin
- Asiakaspalautteiden keräämisen tehostaminen ja parempi hyödyntäminen
- Vaara- ja läheltä piti-tilanteiden raportoinnin lisääminen ja niistä saatavien kehittämiskohteiden systemaattinen ja pitkäjänteinen kehittäminen

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Yrityksemme omavalvontasuunnitelma on nähtävillä verkkosivuillamme osoitteessa <https://www.kotisairaanhoitopendo.fi/>

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava henkilö.

Allekirjoitus



Paikka ja päiväys 6.9.2024 Espoo

SAMSON KIPLIMO