

7.4.2020

1 (12)

Palvelujen tuottajaa koskevat tiedot

Palveluntuottajan nimi Terveyspojat Oy		Palvelujen tuottajan Y-tunnus 2574771-7
Toimipaikan nimi		
Toimipaikan postiosoite Taimentie 16		
Postinumero 93400	Postitoimipaikka Taivalkoski	
Terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja Sanna Lämsä Hannu Honkanen		Puhelinnumero 040 574 6553
Postiosoite Leppätie 5 Sairaalantie 8		
Postinumero 93400	Postitoimipaikka Taivalkoski	
Sähköposti info@terveyspojat.fi		
Muu yhteyshenkilö Mika Lämsä ja Saila Päckilä-Rokolampi		Puhelin 0400 407 212 ja 050 365 9083

Terveyspojat Oy

Taimentie 16, 93400 Taivalkoski

Puhelin: 050 365 9083
0400 407 212

info@terveyspojat.fi

<https://terveyspojat-oy.webnode.fi/>

1 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Arvot ja toimintaperiaatteet

Terveyspojat Oy tuottaa sekä yksityisille ihmisille, että kunnalle ostopalveluna laadukasta ja asiakaslähtöistä kotisairaanhoidon palvelua. Palvelu muodostuu asiakkaalle tarjottavasta tuesta, joka tukee asiakkaan henkilökohtaisia tarpeita, sekä kotiin vietyä sairaanhoitoa. Palvelukokonaisuus edistää asiakkaan turvallista ja arvokasta elämää, tukee omatoimista elämää ja mahdollistaa fyysisen, psyykkisen, sosiaalisen ja henkisen hyvinvoinnin ja mahdollisen kuntoutumisen. Asiakasta aktivoidaan ja kannustetaan omatoimiseen ja itsenäiseen suoriutumiseen hänen omien voimavarojensa mukaan. Turvallinen, viihtyisä ja esteetön ympäristö asiakkaan kotona mahdollistaa itsenäistä suoriutumista ja vahvistaa toimintakykyä ja osallisuutta mielekkääseen tekemiseen asiakkaan voimavarojen mukaisesti.

Asiakkaan mielenvireyttä tuetaan mm. säännöllisellä ulkoilulla. Asiakkaan tukeminen on kokonaisvaltaista, joka näkyy mm. omaisten mukaan ottamisella. Omaisia kannustetaan osallistumaan asiakkaan tukemiseen ja hoitoon. Heihin pidetään yhteyttä puhelimitse ja kasvotusten heidän käydessä asiakkaiden luona.

Terveyspojat Oy:n arvot

Terveyspojat Oy:n arvoihin kuuluu asiakaslähtöisyys, empaattisuus, kunnioitus, luottamuksellisuus ja ammatillisuus, sekä luotettava palvelu ja joustavuus. Asiakastyytyväisyys kysely toteutetaan vuosittain. Asiakastyytyväisyyskyselyä muokataan yrityksen toimenkuvan tai asiakkaiden tarpeiden muuttuessa ja tarvittaessa.

Asiakaslähtöisyys

Asiakas voi itse osallistua oman hoito- ja palvelusuunnitelman laatimiseen joko asiakkaan oman kunnan sosiaali- ja terveyspalveluita tuottavan tahon tai Terveyspojat Oy:n kautta. Hoitosuunnitelmassa huomioidaan myös ne asiat, joista asiakas itse huolehtii omassa hoidossaan. Asiakaslähtöisyys tarkoittaa sitä, että asiakas saa omia tarpeita vastaavia palveluita niin, että ne ovat asiakkaalle vaikuttavia ja turvallisia ja lisäävät asiakkaan terveyttä ja hyvinvointia (Kuntaliitto 2019). Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeudesta 22.9.2000/812 ja Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 17.8.1992/785 määrittävät muun muassa, että asiakkaalla on oikeus saada laadultaan hyvää palvelua ja kohtelua, ilman syrjintää. Asiakkaan yksityisyyttä ja vakaumusta tulee kunnioittaa. Asiakkaan omat toiveet, mielipide, yksilölliset tarpeet ja kulttuurista ja äidinkieli tulee huomioida hoidon suunnittelussa, toteuttamisessa ja arvioinnissa. (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeudesta 22.9.2000/812; Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 17.8.1992/785; Kuntaliitto 2019, 7; Kuntaliitto 2011, 9.)

Empaattisuus

Asiakkaalla on oikeus tuntea itsensä tärkeäksi ja kuulluksi. Asiakkaalla on oikeus saada huomioita, ymmärtämistä ja välittämistä. Henkilöstöllä on tietoa ja taitoa kohdata erityisryhmän asiakkaat. Henkilöstön osaamisesta huolehditaan kouluttamalla henkilöstöä asiakasryhmien tarpeiden mukaisesti.

Kunnioitus

Hoidon suunnittelussa, toteutuksessa ja arvioinnissa (=hoito prosessissa) kunnioitetaan asiakasta ja hänen kotiaan. Asiakkaan toiveet, toimintatavat ja tausta huomioidaan hoidon eri vaiheissa. Asiakkaalla ja/tai hänen edunvalvojallaan on oikeus päättää hoidosta ja/tai hoidon lopettamisesta. Asiakkaan hoito päätetään suunnitelmallisesti siten, että asiakkaan terveydentila ei vaarannu.

Luottamuksellisuus ja ammatillisuus

Luottamuksellisuus perustuu salassapitovelvollisuuteen. Henkilöstö on ammattitaitoista ja henkilöstöresurssit huomioidaan asiakaslähtöisesti. Henkilöstöön kuuluvat lähi-/perushoitajat, sairaanhoitajat, hoiva-avustajat ja puhdistustyöntekijät. Asiakas voi luottaa, että Terveyspojat Oy:n henkilöstöön saa

yhteyden ja asiakas saa hoito- ja palvelusuunnitelmassa sovitun palvelun. Henkilöstö tunnistaa vaiheen, jossa avohuollonpalvelut eivät ole enää riittäviä asiakkaalle. Asiakkaalla on oikeus jatkohoitoon. Henkilöstö on tarvittaessa asiakkaan tukena jatkohoitoon siirtymisvaiheessa. Henkilöstö voi konsultoida joko johtoa tai kunnan kotisairaanhoidoa asiakkaan tilan muuttuessa.

Luotettava palvelu ja joustavuus

Asiakas voi luottaa Terveyspojat Oy:n työntekijöihin ja siihen että sovitut asiat toteutuvat. Työntekijät ovat valmiita joustamaan jo ennalta suunnitellusta toiminnasta, jos asiakkaan tarpeet sitä vaativat. Asiakkaan omat toiveet käyntiajoista huomioidaan joustavasti.

Toiminta-ajatus/ Perustehtävä

Yrityksen toiminta-ajatuksena on tuottaa kotisairaanhoidoa ja kotona asumisen tukemista henkilöille, jolla helpotetaan asiakkaan kotiutumista sairaalasta, sairaan henkilön kotona selviämistä ja tuetaan omaisia sairaan henkilön hoidossa. Lisäksi yritys tuottaa sosiaalipuolen palveluita, joka on mm. henkilökohtaisenavustaja palvelu. Yritykseltä voi ostaa myös yksityiset henkilöt edellä mainittuja palveluja omakustanteisesti.

Terveyspojat Oy tarjoaa laadukasta ja turvallista asiakaslähtöistä palvelua. Turvaamme palvelulla asiakkaiden kotona pärjäämisen, kun heidän itsenäinen/ oma pärjääminen on heikentynyt. Henkilöstön toiminnan tavoitteena on antaa asiakkaille heidän tarpeitaan vastaavaa hoitoa ja tukea kotona pärjäämisessä sairauden kanssa, kaikkina vuorokaudenaikoina ympäri vuoden. Työ perustuu henkilöstön tieto- ja taitoperustaan, sekä omaksuttuun ammattieteen. Asiakkaita kannustetaan mahdollisuuksien mukaan ja voimavaralähtöisesti osallistumaan päivittäisiin toimintoihin kotona sekä omahoitoon sitoutumisessa.

Suoritamme lääkärin määräämiä sairaanhoidon toimenpiteitä, esim. mittauksia, näytteiden ottoa, lääkityksen valvomista ja asiakkaan voinnin seuraamista.

2 Omavalvonnan organisointi ja johtaminen

Kuvaus toimenpiteistä ja menettelytavoista, joilla terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja huolehtii laissa säädetyistä velvollisuuksista.

Omavalvontasuunnitelman laatiminen, arviointi ja päivittäminen on osana viranomaisvelvollisuuksien hoitoa. Työssämme noudatetaan kotisairaanhoidon laatimaa hoito- ja palvelusuunnitelmaa niiltä osia, kuin se tehtäväksemme annetaan, terveydenhuollosta vastaava johtaja valvoo, että henkilöstö toimii näiden ohjeiden mukaan. Asiakkaille hoito- ja palvelusuunnitelman laatii kunnan palveluvastaava, mutta myös Terveyspojat Oy:n henkilöstö tekee asiakkaille ns. yrityksen oman hoito- ja palvelusuunnitelman. Yrityksemme terveydenhuollosta vastaava johtaja noudattaa toimenpiteissä ja tavoissa myös Valviran antamia ohjeita ja vastaa, että toiminta täyttää laissa ja asetuksissa asetetut vaatimukset, huolehtii riittävästä henkilöstömäärästä ja heidän koulutuksistaan ja pätevyyksistä ja riittävästä ammattitaidosta, huolehtii laitteiden asianmukaisuudesta yhdessä laitevastaavan kanssa, terveydenhuollon palvelutoiminta on lääketieteellisesti perusteltua ja siinä on otettu huomioon potilasturvallisuuden asettamat vaatimukset, potilasasiakirjojen laatimisesta ja säilyttämisestä asianmukaisesti, vastaava johtaja antaa potilaskantelu tapauksissa valvontaviranomaiselle tarvittavat tiedot asian käsittelyä varten. Tehtävänä on myös valvoa, että toiminnassa noudatetaan lakia potilaan asemasta ja oikeuksista.

Suunnitelma henkilöstön perehdyttämisestä ja kouluttamisesta sekä osallistumisesta omavalvonnan suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Jokainen yrityksen työntekijä käy läpi vastaavan johtajan kanssa perehdytyskansion ja yrityksen toimintatavat. Perehdytyskansion sisältöön kuuluu myös omavalvonta suunnitelma. Työntekijä sitoutuu työskentelemään siinä annetuilla ja saaduillaan ohjeilla kuittaamalla tämän allekirjoituksellaan kansiossa olevaan lomakkeeseen.

Mikäli työntekijän ammattitaidossa havaitaan puutteita tai lisäkoulutuksen tarvetta ohjataan hänet lisäkoulutukseen. Yrityksemme on valmis lisäkouluttamaan henkilöstöään, mikäli henkilökunta tätä itse haluaa. Yritys tukee kouluttautumista joustamalla työvuoroissa ja työajoissa. Omavalvontasuunnitelma käydään läpi työntekijöiden kanssa ja tarvittaessa tehdään muutoksia siihen tarpeiden mukaan.

3 Henkilöstö

Kuvaus henkilöstön määrästä ja rakenteesta.

Yrityksen henkilöstöön kuuluu toimitus- ja hallituksenpuheenjohtaja, jotka molemmat osallistuvat hallinnon lisäksi myös asiakastyöhön kentällä, molemmilla on lähihoitajan koulutus. *Toimitusjohtaja opiskelee sairaanhoitajaksi. Yrityksellä tällä hetkellä töissä yrittäjien lisäksi kaksi henkilökohtaista avustajaa, ja vastaava sairaanhoitaja ja kaksi lähihoitajaa.* Vastaava sairaanhoitaja vastaa sairaanhoidollisista toimenpiteistä. Toiminnan laajetessa palkkaamme lisää työvoimaa. Hallinnon hoitaa yrittäjät itse, ja lisä henkilökuntaa rekrytoidaan vain tarpeeseen.

Kuvaus henkilöstön rekrytoinnin periaatteista (kelpoisuuden varmistaminen: (https://julkiterhikki.valvira.fi/) kielitaidon varmistaminen, lasten kanssa työskentelevien rikosrekisterin tarkistaminen jne.) Henkilöstön rekrytoinnissa tavoitteenamme on löytää yrityksemme arvoihin sopiva työntekijä, joka on motivoitunut työhönsä ja on valmis kehittämään omaa osaamistansa lisäkoulutuksilla. Työntekijän tarpeen ilmaantuessa kartoitamme aluksi ns. hiljaisesti potentiaalisia tekijöitä, ja mikäli emme sitä kautta löydä sopivaa laitamme paikan avoimeen hakuun. Erityistä huomiota kiinnitämme myös henkilön taustoihin. Jokaisen palkatun kelpoisuus tarkastetaan ja häneltä vaaditaan koulutodistukset nähtäväksi. Jokaisella uudella työntekijällä on puolenvuoden koeaika. Vaadimme kaikilta työntekijöiltä nähtäväksi myös rikosrekisteriotteen siltä varalta, että voimme ottaa asiakkaiksi myös lapsiperheitä.

Kuvaus henkilöstön ja opiskelijoiden perehdyttämisestä. Erityistä huomiota on kiinnitettävä lääkehoitosuunnitelmaan potilasasiakirjakäytäntöihin ja laitteiden- ja tarvikkeiden käyttöön. Jokainen henkilöstö ja opiskelija käy läpi vastaavan johtajan kanssa perehdytys kansion, lääkehoitosuunnitelman ja yrityksen toimintatavat. Perehdytykseen kuuluu perehdytys yritykseen, omavalvontaan ja yrityksen toimintaperiaatteisiin. Uudelle työntekijälle nimetään vähintään kahdeksi viikoksi ja tarpeen vaatiessa pidemmäksi aikaa perehdyttäjä työhön, joka ohjaa uutta työntekijää ns. kenttätöyssä.

Opiskelijoilla on kaksi ohjaajaa, joiden mukana opiskelija kulkee harjoittelunsa ajan. Uudet työntekijät ohjeistetaan täyttämään potilasasiakirjat oikeaoppisesti. Opiskelija eivät koskaan kirjaa potilasasiakirjoihin itsenäisesti ilman ohjaajaa. Opiskelijan kirjatessa ohjaaja hyväksyy heidän merkintänsä ja kuittaa ne omalla nimellään. Jokaisen laitteen käyttöön perehdytetään erikseen ja omatoimisesti voi sen jälkeen käyttää laitetta, kun sen ohjaaja kokee, että työntekijä osaa laitteen käytön.

Kuvaus henkilökunnan ammattitaidon ja työhyvinvoinnin ylläpitämisestä ja osaamisen johtamisesta. Täydennyskoulutussuunnittelu- ja seurantamenettelyt, osaamisen, ammattitaidon ja sen kehittymisen seuranta, kehityskeskustelut.

Henkilökunnan ammattitaitoa ylläpidetään ammatillisilla lisäkoulutuksilla. Yrityksen johto voi tarvittaessa ohjata henkilökuntaa lisäkoulutukseen tai työntekijä voi itse pyytää pääsevänsä siihen. Henkilöstön kouluttautumisesta pidetään kirjaa, jolla pystymme seuraamaan henkilöstön kouluttautumista ja sen tasapuolisuutta.

Työhyvinvointia ylläpidetään säännöllisillä TYHY-päivillä, hyvällä työyhteisöllä, jossa on avoin ja luottamuksellinen ja keskustelevalta ilmapiiri. Kehitys-/ palautekeskustelut pidetään henkilöstön kanssa vähintään kerran vuodessa *tai tarvittaessa, mikäli he itse niin haluavat tai työnantaja kokee sen tarpeelliseksi.*

4 Toimitilat, laitteet ja tarvikkeet

Kuvaus potilasturvallisuuden kannalta kriittisten tilojen suunnittelusta sekä tilojen soveltuvuudesta käyttötarkoitukseensa.

Toimintamme tapahtuu asiakkaan kotona. Tärkeintä on, että asiakkaallamme on turvallista olla kotonaan, eikä hän pysty loukkaamaan siellä itseään mihinkään. Asiakasta ohjeistetaan pitämään asuntonsa siistinä ja turvallisena hänelle itselleen sekä työntekijöille. Mikäli asiakkaan asunnossa huomataan vaarapaikkoja, niistä kerrotaan asiakkaalle, ja ohjataan häntä korjaamaan tilanne. *Tarvittaessa autamme asiakasta korjaamaan vaaranpaikat.*

Kuvaus tilojen järjestämisestä, kulunvalvonnasta sekä murto- ja palosuojauksesta. Erityistä huomiota kuvauksessa tulee kiinnittää lääkehuolto- ja laboratoriotiloihin.

Koska toimintamme tapahtuu asiakkaan kotona, emme pysty järjestämään muuta kulunvalvontaa kuin työvuoro suunnittelun, mistä näemme, kuka on käynyt kenenkin asiakkaan luona ja milloin. Murto- ja palosuojauksesta vastaa asiakas. Ennen työsuoritukseen ryhtymistä sekä asiakkaan että hoitajan terveyteen ja turvallisuuteen vaikuttavat riskit poistetaan tai minimoidaan.

Kuvaus siivouksen, jätehuoltoon ja ongelmajätteen käsittelyyn liittyvistä menettelyistä. Erityistä huomiota on kiinnitettävä tartuntavaarallisiin jätteisiin liittyviin käytäntöihin. (STTV:n oppaita 3.2006)

Työssämme noudamme kohdekunnan kotitalouksille määrättyjä ohjeita. Asiakkaan luona kulkuväylät pidetään puhtaina ja esteettöminä. Palveluihimme kuuluu sosiaalipuolen palveluna myös siivous, minkä asiakas voi halutessaan ostaa meiltä joko itsemaksavana tai palvelusetelillä. Mikäli asiakkaan asunnossa huomataan siivouksen tarvetta, siistimme paikat mahdollisuuksien mukaan käynnillämme itse tai / ja ohjaamme asiakasta tilaamaan siivoajan käymään. Tavoitteenamme on, että asiakkaalla on mukava ja viihtyisä olla kotona. Jätehuollosta vastaa asiakas itse. Ongelmajätteen käsittelyssä ohjaamme asiakasta. Esim. vanhentuneet lääkkeet toimitamme itse apteekkiin. Kaikki mutkin tartuntavaaralliset jätteet käsittelemme huolella ja toimitamme ne niille varattuun paikkaan.

Terveydenhuollon laitteella tarkoitetaan terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetun lain (629/2010) 5 §:n mukaan instrumenttia, laitteistoa, välinettä, ohjelmistoa, materiaalia tai muuta yksinään tai yhdistelmänä käytettävää laitetta tai tarviketta, jonka valmistaja on tarkoittanut muun muassa ihmisen sairauden diagnosointiin, ehkäisyyn, tarkkailuun, hoitoon tai lievitykseen. Toiminnanharjoittajan velvollisuuksista on säädetty terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetun lain (629/2010) 24–26 §:ssä sekä Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontaviraston antamissa määräyksissä 4/2010. Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamista vaaratilanteista tehdään ilmoitus Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastolle.

Omavalvontasuunnitelmassa toimintayksikölle nimetään ammattimaisesti käytettävien laitteiden ja tarvikkeiden turvallisuudesta vastaava henkilö, joka huolehtii vaaratilanteita koskevien ilmoitusten tekemisestä ja muiden laitteisiin liittyvien määräysten noudattamisesta.

Vastuuhenkilön nimi ja yhteistiedot: Laitteet: Mika Lämsä, 0400 407 212 Muut tarvikkeet: Saila PäckiläRokolampi 050 365 9083

Kuvaus toimipaikassa olevista terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista.

Ensisijaisesti käytetään asiakkaiden omia laitteita ja tarvikkeita. Toiminnassamme käytämme laitteina manuaalista verenpainemittaria, kuume- saturaatio- ja verensokerimittaria. Näiden käyttökunto ja puhtaus varmistetaan aina työvuoron alussa. Muut hoitotarvikkeet pidämme ajan tasalla ja varmistamme myös niiden voimassa olosta työvuoron alussa.

Kuvaus menettelytavoista laitteisiin ja tarvikkeisiin liittyvien vaaratilanneilmoitusten tekemisestä ja muiden laitteisiin ja tarvikkeisiin liittyvien määräysten noudattamisesta.

Laitteiden kuntoa ja luotettavuutta seurataan jatkuvasti. Turvallisuuspoikkeamat ja vaaratilanteet informoidaan laitevastaavalle, joka tekee asianmukaiset ilmoitukset viranomaisille ja tekee muut tarvittavat toimenpiteet (esim. kalibroinnit, huollot, laitevaihdot). Jokainen laitteisiin tai tarvikkeisiin liittyvä vaaratilanne käydään läpi sekä asiakkaan ja henkilöstön kanssa. vaaratilanteet kirjataan aina ylös. Mikäli laite on rikkoutunut, laitetaan se huoltoon tai tarpeen vaatiessa poistoon, mikäli sitä ei voi enää korjata ja käyttää. Jokaisen laitteen toiminta ohjeita noudatetaan ja niiden huolloista huolehditaan käyttämällä ne säännöllisesti huollossa

Säteilyn käyttö terveydenhuollossa

Ionisoivan säteilyn käyttö terveydenhuollossa edellyttää Suomessa säteilylain (592/1991) 16 §:n mukaista Säteilyturvakeskuksen turvallisuuslupaa, ellei käytettävät toiminnot ole vapautettu turvallisuusluvasta säteilylain 17 §:ssä.

Säteilyturvallisuuskeskuksen

turvallisuuslupa

myönnetty:

Kliinisen mikrobiologian laboratoriotointa

Tartuntatautien vastustamistyössä tarvittavia laboratoriotutkimuksia ja tehtäviä voidaan suorittaa aluehallintovirastojen hyväksymässä laboratoriossa. Tartuntatautilaki (1227/2016) 18 §.

Kliinisen

mikrobiologian

laboratorion
asti.

toimilupa

voimassa:

5 Potilasasiamies

Potilasasiamiehen nimi ja yhteystiedot:

Oulunkaari ja Taivalkoski

Sointula

Maija-Kaisa

010 830 5104 ti-to kello 10-13

Merikratos Oy / Sointula, Ruissalontie 11 B, 20200 TURKU potilasasiamies@merikratos.fi

li, Pudasjärvi, Simo, Utajärvi, Vaala

Kuvaus menettelytavoista ja potilasasiamiehen tehtävien määrittely: neuvontatehtävä, avustustehtävä, tiedotus- ja koulutustehtävä, palvelujen laadun seuranta ja palautteen antaminen.

Potilaslain 10 §:n mukaiset velvoitteet. Ollessaan tyytymätön saamansa hoitoon tai kohteluun potilas voi ottaa yhteyttä terveydenhuollon toimintayksikön potilasasiamieheen ja saada neuvoa, miten hän saa asiansa selvitettyä. Henkilökuntaa opastetaan ohjaamaan asiakkaat ottamaan tarvittaessa yhteys potilasasiamieheen. Potilasasiamies auttaa tarvittaessa potilasta selvittämään ongelmaansa hoitopaikassa. Hän myös neuvoo ja tarvittaessa avustaa potilasta muistutuksen, kantelun tai potilasvakuutuskeskukselle tehtävän potilasvahinkoilmoituksen tekemisessä.

6 Lääkehoito

Kuvaus lääkehoitosuunnitelman ylläpidosta, päivittämisestä ja toimeenpanosta sekä toteuttamisen seurannasta.

Lääkehoidon tehtäviämme ovat Asiakkaiden lääkkeiden jako annosdosettiin, *anja-pussien tarkistus, lääkkeen anto asiakkaalle p.o., s.c., i.m., ja i.v.* Lääkehoidon toteutus kirjataan aina potilastietojärjestelmään asiakkaan ”papereihin”. Huolehdimme jokaisen asiakkaan kotona lääkkeiden turvallisesta ja asianmukaisesta säilytyksestä, sekä ohjaamme myös asiakasta tähän. Lääkehoidosta vastaa asiakkaan hoidosta vastaava lääkäri. Yrityksellä on erillinen lääkehoitosuunnitelma, joka tarkistetaan vuosittain ja päivitetään tarvittaessa tiheämmin.

Lääkehoitosuunnitelman ylläpidosta, päivittämisestä ja toimeenpanosta vastaa terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja. Lääkehoitosuunnitelman on vahvistanut vastaava sairaanhoitaja ja johtava lääkäri. Yrityksellä lääkehoitoa voi toteuttaa vain ne henkilöt, jotka ovat suorittaneet *Mediecon* lääketentit sekä antanut lääkehoidon näytöt ja joille johtava lääkäri on myöntänyt lääkeluvat. Kts. liite lääkehoitosuunnitelma.

Kuvaus toimintakäytännöistä lääkehoidon toteuttamisessa tapahtuneissa poikkeamatilanteissa.

Lääkehoidossa voi syntyä poikkeama tekemisessä, tekemättä jättämisessä tai suojausten pettäessä. Mikäli kotihoidossa hoitaja havaitsee lääkehoitoon liittyvän poikkeaman, kirjataan siitä poikkeamailmoitus. *Lääkepoikkeamat kirjataan aina myös asiakkaan papereihin lääkepoikkeama-kohtaan.* Läheltä piti- ja haittatapahtumat kirjataan, käsitellään ja toimintaa kehitetään niin, että vastaavilta vältytään.

Poikkeamat käsitellään seuraavassa henkilöstöpalaverissa. Kerran vuodessa tehdään yhteenveto poikkeamista, joka käsitellään yhteisesti ja mietitään ratkaisuja poikkeamien korjaamiseksi. Ratkaisuja voivat olla mm. täydennyskoulutukset. Kiireellisessä, akuutissa tilanteessa ollaan välittömästi yhteydessä hoitavaan lääkäriin sekä omaisiin ja tarvittaessa ohjataan asiakas jatkohoitoon. Hoitaja välittää tällaisesta tilanteesta myös välittömästi tiedon vastaavalle hoitajalle.

Kuvaus toimintakäytännöistä potilaalta palautuneiden ja käyttämättä jääneiden lääkkeiden käsittelystä.

Pääasiassa asiakas vastaa itse vanhentuneiden ja käyttämättä jääneiden lääkkeiden hävityksestä. Mikäli asiakas pyytää, voi myös yrityksen henkilökunta toimittaa ko. lääkkeet apteekkiin hävitettäväksi. Tällaisissa tilanteissa toimenpide kirjataan asiakkaan papereihin. Asiakasta itseä ohjataan toimittamaan ko. lääkkeet apteekkiin, eikä esim. laittamaan roskiin tai viemäriin. Apteekki huolehtii niiden jatkokäsittelystä.

Kuvaus lääkehoidon toteutumisesta, lääkkeiden kulutuksen seurannan valvonnasta. Asiakkaan oma lääkäri vastaa lääkehoidosta kokonaisuudessaan. Vastaava hoitaja vastaa lääkehoidon turvallisuudesta ja siitä, että lääkehoito täyttää viranomaisvaatimukset. Vastaavan hoitajan vastuulla on myös lääkehoidon ajanmukaisuus eli lääkelistan ajan tasalla pito sekä hänellä on yleinen vastuu lääkehoidon toteutumisesta. *Mikäli muu työntekijä kuin vastaava sairaanhoitaja huomaa vanhentuneen lääkelista asiakkaalla, on hänen huolehdittava uusi, joko hankkimalla se itse tai vähintään ilmoitettava vastaavalle sairaanhoitajalle asiasta.* Lääkkeiden kulutusta seurataan siten, että huolehditaan, että asiakas ottaa lääkkeensä. Mikäli asiakkaalla on käytössä esim. vahvoja kipulääkkeitä niiden kultusta, seurataan erityisen tarkasti ja niiden käyttö kirjataan aina ylös.

7 Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja korjaavat toimenpiteet

Kuvaus menettelystä, jolla riskit, kriittiset työvaiheet ja vaaratilanteet tunnistetaan ennakoivasti. Asiakaskohtaamisiin varataan riittävä työskentelyaika, jolloin vältetään kiireeltä ja näin ollen myös virheitä. Ennen ryhdyttäviin toimenpiteisiin, jokainen työntekijä kartoittaa tehtävään liittyvät riskit. Jos löydetään asiakkaaseen, työntekijään tai ympäristöön liittyviä riskejä, ne eliminoidaan tai minimoidaan. Erityistä huomiota kiinnitetään aseptiikkaan, ergonomiaan ja lääkehoidon turvallisuuteen. Jokaisella on ilmoitusvelvollisuus, jos hän havaitsee epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Tavoitteena on, että asiakkaat saavat kaikkein parasta, turvallista ja asiakaslähtöisintä hoitoa ja huolenpitoa. Epäkohdista ilmoittamisesta ei seuraa ilmoittajalle kielteisiä vastatoimia. Missään palveluissa ja toimissa ei rajoiteta asiakkaan perusoikeuksia.

Kuvaus menettelystä, jolla läheltä piti -tilanteet ja havaitut epäkohdat käsitellään.

Haittatapaturmista ja läheltä piti-tilanteista kirjataan poikkeamailmoitus. Henkilökunta ilmoittaa haittatapahtumista ja läheltä piti-tilanteista omaisille, vastaavalle johtajalle ja tarvittaessa ottaa yhteyttä lääkäriin, jos tilanne arvioidaan lääkärin konsultaatiota tarvitsevan. Haittatapahtumista ja läheltä piti-tilanteista keskustellaan välittömästi työyhteisön kanssa ja tilanteet käsitellään yhteisessä palaverissa. Vahingon tapahtuessa asiakkaalle, toimitetaan asiakas lääkäriin, joka kirjaa tapahtuneen heidän potilastietojärjestelmäänsä, mistä tulee ilmi haittatapaturma. Havaituista epäkohdista asiakkaan kotona kerrotaan asiakkaalle, ja ohjeistetaan häntä tai hänen omaisiansa hoitamaan asia kuntoon.

Kuvaus menettelystä, jolla todetut epäkohdat korjataan.

Tapahtumasta ilmoitetaan suullisesti muulle henkilöstölle ja tiedot kirjataan ylös työnantajan rekisteriin. Vaara tapahtumien raportoinnin ja käsittelyn tavoitteena on toiminnasta ja sen haavoittuvuuksista oppiminen ja sen kautta toiminnan kehittäminen työ- ja asiakasturvallisemmaksi.

Kuvaus siitä, miten korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilöstölle ja tarvittaessa yhteistyötahoille.

Korjaavista toimenpiteistä ilmoitetaan henkilöstölle mahdollisimman pian pitämällä esim. työpaikka palaveri, jossa tapahtumista kerrotaan. Tiedotus voi myös tapahtua sähköpostilla. Yhteistyötahoille tiedotetaan sähköpostilla tai/ ja soittamalla.

Lisätietoa tästä muun muassa STM:n julkaisuja 2011:15: Riskienhallinta ja turvallisuussuunnittelu. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon johdolle ja turvallisuussuunnittelijoille:
http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/_julkaisu/1571326

9Potilasasiakirjat ja henkilötietojen käsittely

Kuvaus potilastietojen kirjaamisesta, käsittelystä ja salassapitosäännösten noudattamisesta.

Terveyspojat Oy:llä on *sähköinen* potilastietojärjestelmä, jossa käsitellään esim. potilaan sairauksia ym. henkilötietoja. Yrityksellä on henkilötietolain mukainen rekisteriseloste, jossa kuvataan tarkemmin asiakirjakäytännöt. Yleinen periaate on, että asiakkaan tietoja käsittelee vain se henkilö, joka on asiakassuhteessa kyseiseen asiakkaaseen. Asiakas- ja henkilötietoihin kerätään ja tallennetaan vain sellaista tietoa, jolla on merkitystä potilaan hoidon kannalta. Manuaalisesti kirjatut tiedot säilytetään tietoturvaohjeiden mukaisesti lukitussa arkistokaapissa sekä sähköiset tiedot ohjelmassa, jonne pääsy on suojattu käyttäjätunnuksilla sekä salasanoilla. Tietoja luovutetaan vain asiakkaalle tai palvelujen tilaajalle sovitulla tavalla sitä erikseen heidän pyytäessä.

Lisäksi jokainen työntekijä kirjaa asiakas käyntinsä mahdollisesti palveluntilaajalta saatuun järjestelmään. Mikäli palveluntilaaja antaa oman sähköisen potilastietojärjestelmänsä Terveyspojat Oy:n käyttöön, se toimii mahdollisesti mobiiliverisona, jolloin ohjelmaa ei käytetä kuin yrityksen ja tilaajan sallimissa älypuhelimissa tai muissa vastaavissa laitteissa. *Työntekijät eivät saa ladata sovelluksen mobiiliversioita omiin henkilökohtaisiin laitteisiin.* Mobiiliverisoon kirjaudutaan henkilökohtaisilla käyttäjätunnuksella ja salasanalla. Kirjauksesta tulee aina näkyä, milloin ja kuka asiakkaan luona on käynyt, sekä tehdyt toimenpiteet, sekä asiakkaan tila.

Asiakkaan tietoihin ei ole lupaa mennä, ellet ole hoitosuhteessa asiakkaan kanssa.

Jokainen työntekijä allekirjoittaa salassapito sopimuksen. Mikäli vaitiolovelvollisuutta rikkoo, on se aihe varoitukselle. Mitään asiakkaan tai hänen läheistensä tietoja ei anneta eikä jaeta muille, kuin niille, jotka ovat hoitosuhteessa asiakkaaseen.

Salassapito velvollisuus koskee myös kaikkia työyhteisön tietoja.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä potilasasiakirjahallintoon ja tietosuoja-asioihin sekä tähän liittyvän osaamisen varmistamisesta.

Jokainen henkilöstöstä perehdytetään asiakasrekisteriin ja potilastietojärjestelmään. Sillä varmistetaan, että he osaavat käyttää rekisteriä ja järjestelmää turvallisesti ja että virheet minimoidaan. Lisäksi kerrataan ja varmistetaan perehdyttävältä, että hän tietää ja ymmärtää salassapitolainsäädännön.

Tietosuojavastaavan nimi ja

yhteystiedot: Saira Päkkilä-Rokolampi

puhelin: 050 365 9083 sähköposti:

info@terveyspojat.fi

Potilasasiakirjojen laatiminen ja käsittely. Opas terveydenhuollolle. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2012:4.)

Potilasrekisteriä ylläpitävän palvelun tuottajan on laadittava henkilötietolain (523/1999) 10 §:n mukainen rekisteriseloste, vaikka palvelujen tuottaja toimii toisen terveydenhuollon palvelujen tuottajan tiloissa.

Tietosuojavaltuutetun ohje ja lomake: <http://www.tietosuoja.fi/uploads/64znaj.pdf> ja <http://www.tietosuoja.fi/uploads/8cv17p0zbo1.pdf>

Muita tietosuojaan liittyviä oppaita sivulla: <http://www.tietosuoja.fi/27212.htm>

8 Potilaan osallistumisen vahvistaminen ja muistutusten käsittely

Kuvaus menettelytavoista, joilla potilas ja hänen läheisensä voivat antaa palautetta laadunhallinnan ja potilasturvallisuuden puutteesta.

Potilaiden ja heidän läheisten toivomme raportoivan/ antavan palautetta laadusta ja potilasturvallisuuden puutteesta mahdollisimman pian heidän havaittuansa kyseisiä asioita. Palautteen voi antaa suullisesti tai kirjallisesti vastaavalle johtajalle. Olisi toivottavaa, että palaute annettaisiin suoraan myös henkilöstölle. Käsittelemme kaikki saapuneet palautteet asianmukaisesti henkilöstön kanssa ja reagoimme tarpeen vaativalla tavalla niihin. Pyrimme oppimaan tapahtumista parantamaan toimintaa niiden mukaan, ettei sama asia toistuisi uudestaan. Mikäli asiakas tai hänen läheinen ei halua antaa palautetta suotaan meille, voivat he ottaa yhteyttä esim. kunnan koisairanhoidon vastaavaan hoitajaan, jonka kautta toivomme saavamme palautteen.

Kuvaus palautteiden käsittelystä toimipaikassa.

Palautteet käsitellään aina henkilöstön kanssa kasvotusten. Mikäli mahdollista ja palautteen antaja on tiedossa myös hänen kanssaan käydään asia läpi, jotta asiaan saadaan selvyys ja se voidaan sopia. Saamiemme palautteiden perusteella pyrimme korjaamaan virheemme ja muutamme toimintatapaamme.

Kuvaus palautteen käytöstä toiminnan kehittämisessä.

Toimintaa kehittelemme palautetta kysytään asiakkailta ja omaisilta suoraan, sekä heillä on mahdollista laittaa palautetta esimerkiksi sähköpostilla. Pidämme mahdollisuuksien mukaan myös säännöllisesti yhteyttä omaisiin. Asiakkaiden ja omaisten kuuntelu ja toiveiden huomioiminen. Lisäksi kerran vuodessa tehdään asiakastyytyväisyyskysely, johon asiakkaat voivat vastata nimettömästi.

Potilaslain 10 §:n perusteella terveyden- ja sairaanhoitoon ja siihen liittyvään kohteluun tyytymättömällä potilaalla on oikeus tehdä muistutus. Muistutusmenettely on ensisijainen keino selvittää hoitoonsa ja kohteluunsa tyytymättömän potilaan asiaa. Muistutukseen on annettava kirjallinen vastaus kohtuullisessa ajassa sen tekemisestä. Kohtuullisena aikana voidaan yleensä pitää 1–4 viikon vastausaikaa, jollei ole erityisiä perusteita pidempään käsittelyaikaan.

Terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja vastaa siitä, että muistutukset käsitellään huolellisesti ja asianmukaisesti. Muistutuksessa kuvattu asia on tutkittava puolueettomasti ja riittävän yksityiskohtaisesti, jotta potilas voi pitää asian selvittämistä luotettavana ja kokee tullessa kuulluksi.

Muistutuksessa annettavassa ratkaisussa on käytävä ilmi, mihin toimenpiteisiin muistutuksen johdosta

on ryhdytty ja miten asia on muuten ratkaistu. Muistutuksen johdosta annettuun ratkaisuun ei voi hakea muutosta, mutta asia voidaan ottaa uudelleen käsittelyyn, mikäli asiassa ilmenee jotakin uutta. Muistutuksen käsittelyssä syntyneet asiakirjat säilytetään omana arkistonaan erillään potilasasiakirja-arkistosta. Mikäli muistutuksen käsittelyssä syntyneet asiakirjat sisältävät potilaan hoidon kannalta oleellista tietoa, ne voidaan liittää siltä osin potilasasiakirjoihin. [Valviran antamassa ohjeessa 2:2012](#) on tarkemmat ohjeet muistutusmenettelystä ja siihen liittyvistä käytännöistä terveydenhuollossa. [Laki potilaan asemasta ja oikeuksista \(785/1992\)](#)

Kuvaus menettelytavoista muistutuksiin vastaamisesta.

Muistutus pyydetään ensisijaisesti jättämään kirjallisesti, joka osoitetaan terveydenhuollon palveluista vastaavalle johtajalle. Vastine tehdään kirjallisesti ja huolehditaan siitä, että muistutuksen tekijä ymmärtää vastineen. Tarvittaessa järjestetään lisänä myös suullinen vastauskäsittely. Tämän lisäksi asiakasta ohjeistetaan edelleen kantelumahdollisuudesta sekä potilasasiemiehestä.

9 Omavalvonnan toteuttamisen seuranta ja arviointi

Kuvaus omavalvonnan toteutumisen seurannasta.

Omavalvonta osana laajempaa laatutyöskentelyä on jatkuvaa arviointia. Edelleen henkilöstöä, asiakkaita ja muita palvelujen tilaajia kehoitetaan tuomaan kehittämiskohteet ja vahvuudet esille. Oman henkilöstön kanssa käydään vähintään kerran vuodessa henkilökohtaiset palautekeskustelut, joissa henkilöstö pystyy tuomaan esimiehelleen henkilökohtaisesti omat näkemyksensä. Lisäksi koko henkilöstö yhdessä käy vuosittain läpi omavalvontasuunnitelman ja siihen tehdään tarvittavat päivitykset.

Kuvaus omavalvontasuunnitelman päivittämisprosessista.

Päivitystarve nousee henkilöstön, asiakkaiden, muiden palvelujen tilaajan nostamasta esityksestä tai muun toimintojen kehittämisen ja kehittymisen yhteydessä. Koko henkilöstön kanssa käydään vuosittain läpi omavalvontasuunnitelma ja siihen tehdään tarvittavat päivitykset. Uusin versio jää julkiseksi ja aikaisemmat versiot poistetaan käytöstä.

Omavalvontasuunnitelma päivitetään kerran vuodessa tai tarpeen mukaan toiminnan muuttuessa. Omavalvontasuunnitelman laatii ja päivittää terveydenhuollonpalveluista vastaava johtaja yhdessä yrityksen toimitusjohtajan kanssa. Omavalvontasuunnitelman seuranta on terveydenhuollon palveluista vastaavan johtajan vastuulla. Omavalvontasuunnitelman hyväksyy Terveydenhuollonpalveluista vastaava johtaja, lääkehoidosta vastaava johtaja, toimitusjohtaja ja hallituksenpuheenjohtaja.

Toimintaohjeisiin tulleet muutokset kirjataan viiveettä omavalvontasuunnitelmaan ja niistä tiedotetaan henkilökunnalle.

Omavalvontasuunnitelma vahvistetaan vuosittain, vaikka muutoksia ei vuoden aikana olisi tehtykään.

Allekirjoitus, paikka ja päiväys

Omavalvontasuunnitelman on hyväksynyt ja vahvistanut terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja, hallituksen puheenjohtaja ja toimitusjohtaja. Taivalkoski 16.8.2019

Päivitetty

Terveyspojat Oy

Taimentie 16, 93400 Taivalkoski

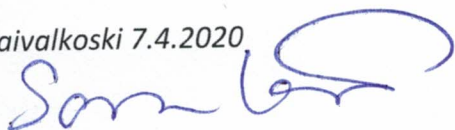
Puhelin: 050 365 9083 info@terveyspojat.fi

<https://terveyspojat-oy.web->

node.fi/

0400 407 212

Taivalkoski 7.4.2020



Sanna Lämsä

Terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja



Mika Lämsä

Hallituksen puheenjohtaja



Saira Päckilä-Rokolampi

Toimitusjohtaja

Omavalvontasuunnitelman liitteet

Lääkehoitosuunnitelma

Sosiaalipalvelujen omavalvontasuunnitelma