

## SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

### SISÄLTÖ

<b>1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT</b>	<b>2</b>
<b>2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET</b>	<b>3</b>
<b>3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO</b>	<b>4</b>
<b>4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN</b>	<b>5</b>
<b>5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET</b>	<b>6</b>
<b>6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA</b>	<b>8</b>
<b>7 ASIAKASTURVALLISUUS</b>	<b>10</b>
<b>8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN</b>	<b>11</b>
<b>9 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA</b>	<b>12</b>



## 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja: Hoitajasi Oy

Y-tunnus: 3182067-7

Kunnat jossa toimitaan: Espoo, Kirkkonummi, Kauniainen, Helsinki, Vantaa

Katuosoite: Pitkäjärventie 15 C, 02720 Espoo

Hoitajasi Oy tuottaa kotihoidon ja kotisairaanhoidon palveluita pääkaupunkiseudulla. Kotihoidon palveluita tuotetaan henkilöille, jotka iän tai alentuneen toimintakyvyn vuoksi tarvitsevat kotihoidon sosiaalipalveluita kotiinsa. Kotipalvelun toimia voivat olla arkipäivän askareissa avustaminen tai henkilökohtaisissa toiminnoissa, kuten hygienian hoitamisessa avustaminen.

Kotipalvelun tukipalveluilla täydennetään kotipalvelun huolenpidon toimia. Tukipalveluilla tarkoitetaan esimerkiksi siivouspalvelua, vaatehuoltoa, kauppa- ja asiointipalvelua, kuljetus- ja saattajapalvelua. Hoitajasi Oy tarjoaa kotisairaanhoidon ja kotihoidon palveluita sekä kotihoidon tukipalveluita.



Esimies: Jaana Ahlgren

Puhelin: 0445197516

Sähköposti: info@hoitajasi.fi

## **Toimintalupatiedot**

Aluehallintovirasto on myöntänyt luvan yksityisen terveydenhuollon palveluiden antamiseen 30.4.2021

Yksityisten sosiaalipalveluiden palvelujen tuottamiseen lupa saatu: 8.12.2021

## **2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET**

### **Toiminta-ajatus**

Hoitajasi Oy:n toiminta-ajatuksena on tarjota laadukkaita ja yksilöllisiä kotiin vietäviä kotihoidon- sekä kotisairaanhoidon palveluita Espoossa, Kauniaisissa, Kirkkonummella, Vantaalla ja Helsingissä asuville henkilöille. Kotihoidon palveluita tuotetaan henkilöille, jotka iän tai alentuneen toimintakyvyn vuoksi tarvitsevat kotihoidon sosiaalipalveluita kotiinsa. Kotipalvelun toimia voivat olla arkipäivän askareissa avustaminen tai henkilökohtaisissa toiminnoissa, kuten hygienian hoitamisessa avustaminen.

Kotipalvelun tukipalveluilla täydennetään kotipalvelun huolenpidon toimia. Tukipalveluilla tarkoitetaan esimerkiksi siivouspalvelua, vaatehuoltoa, kauppa- ja asiointipalvelua, kuljetus- ja saattajapalvelua. Hoitajasi Oy tarjoaa kotisairaanhoidon ja kotihoidon palveluita sekä kotihoidon tukipalveluita.

### **Arvot ja toimintaperiaatteet**

Toimintaamme ohjaavat arvomme ovat ammatillinen osaaminen, laadukas ja kokonaisvaltainen palvelu sekä asiakaslähtöisyys.

Ammatillisen osaamisen varmistamme siten, että meillä työskentelee ainoastaan kokeneita sairaanhoitajia. Kaikilla työntekijöillämme on pitkä ja monipuolinen työkokemus erikoissairaanhoidon piiristä. Kouluttaudumme jatkuvasti lisää ja olemme kiinnostuneita pitämään ammattitaitoamme yllä.

Laadukas ja kokonaisvaltainen palvelu tarkoittaa sitä, että tarjoamme asiakkaillemme osaamistamme kokonaisuudessaan. Olemme ylpeitä monipuolisesta osaamisestamme ja tarjoamme ammattitaitoamme asiakkaan käyttöön. Tunneimme palvelujärjestelmää ja hoitotyön käytänteitä ja voimme myös neuvoa asiakkaitamme erilaisten palveluiden piiriin. Voimme kotona tehtävien hoiva- ja sairaanhoidollisten palveluiden lisäksi avustaa

asiakasta myös muissa asioissa hänen toivoessaan.

Kaikki lähtee asiakkaan omista tarpeista. Asiakslähtöisyydellä tarkoitamme sitä, että asiakas voi itse määrittellä minkälaisia palveluita tai mitä apua hän kotiinsa tarvitsee. Asiakas aidosti osallistuu palvelun suunnitteluun ja määrittelee omat tarpeensa ja toiveensa.

## 3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

### RISKIENHALLINTA

#### Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Omavalvontasuunnitelma perustuu riskienhallintaan ja epäkohtien tunnistamiseen ja korjaamiseen. Asiakkaiden kanssa tehdään palvelusopimus, jonka aikana tehdään asiakkaan tilanteen alkukartoitus. Alkukartoitukseen kirjataan erikseen sellaiset asiat ja epäkohdat, jotka voisivat aiheuttaa riskejä toiminnassa. Asiakas osallistuu riskien arviointiin.

#### Riskien tunnistaminen

Riittämätön henkilöstömitoitus voi aiheuttaa riskejä toiminnalle. Asiakkaan kanssa sovitaan palvelusopimusta tehdessä erilaisia toimintatapoja miten toimitaan esimerkiksi palveluntuottajan sairastapauksissa. Lähtökohtaisesti asiakkaan kanssa pyritään sopimaan uusi aika kotikäynnille tai akuutissa tilanteessa järjestämään sijainen kotikäynnille jos tämä on välttämätöntä.

Fyysisestä toimintaympäristöstä (kynnykset, vaikeakäyttöiset laitteet tms) voi aiheutua riskejä. Asiakkaan kotona ensimmäisen käynnin yhteydessä tehtävän palvelusopimuksen teon yhteydessä nämä riskit pyritään tunnistamaan ja ne kirjataan ylös sekä niihin pyritään puuttumaan. Kaatumiseen liittyviä riskejä tulee arvioida myös muutoin, kuin fyysisen ympäristön osalta. Kaatumisriskiä voivat aiheuttaa myös monet lääkkeet ja näiden vaikutuksia pystyy hoitaja arvioimaan, sekä ohjaamaan potilasta lääkkeiden käytössä.

Työyhteisössä pidetään avointa ja turvallista ilmapiiriä, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa saavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia. Havaittuja epäkohtia ja riskejä tuodaan esiin suullisesti ja kirjallisesti. Riskit kirjataan ylös, käydään läpi työyhteisössä ja riskeihin puututaan asianmukaisella tavalla.

Lääkityksiin liittyvät riskitilanteet ovat yrityksen lääkehoitosuunnitelmassa pyritty tunnistamaan ennakoivasti. Mikäli uusia riskejä, kriittisiä työvaiheita tai vaaratilanteita tulisi vastaan, ne käsitellään yhteisesti ja korjataan myös lääkehoitosuunnitelmaan.

## **Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat**

Yrityksessä ei ole erillistä riskienhallinnan järjestelmää. Toteutuneet haittatapahtumat kirjataan, analysoidaan, raportoidaan muulle henkilökunnalle ja tarvittaessa asiakkaalle ja tämän omaisille. Todetut riskit kirjataan ylös sähköiseen kansioon. Tapahtumaa seuraavat jatkotoimet ja niiden toteuttaminen kirjataan myös kansioon.

## **Riskienhallinnan työnjako**

Riskienhallinta vaatii aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

## **Riskien tunnistaminen**

Asiakkaat ja omaiset voivat ilmaista epäkohdat joko suusanallisesti, puhelimitse tai sähköpostitse. Riskeihin puuttuminen ja niiden korjaaminen nähdään yrityksessä vahvuutena ja mahdollisuutena toteuttaa turvallista palvelua asiakkaiden kodeissa.

## **Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitleminen**

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta. Jokaisella työntekijällä on vastuu saattaa huomaamansa riskit ja epäkohdat Hoitajasi Oyn tietoon.

Potilaalle tapahtuneet tilanteet tullaan kirjaamaan ylös potilastietojärjestelmään. Läheltä piti-tilanteet ja havaitut epäkohdat tuodaan julki heti tapahtuman jälkeen ja ne käsitellään heti kun mahdollista.

## **Korjaavat toimenpiteet**

Tarvittaviin toimenpiteisiin ryhdytään välittömästi. Korjaavia toimenpiteitä ovat muun muassa tapahtumien syiden selvittäminen ja niihin puuttuminen. Analysoidaan mitkä ovat ne syyt, jotka ovat johtaneet tapahtumaan ja menettelytapoja muutetaan turvallisemmiksi.

Kaikista haittatapahtumista ja läheltä piti-tilanteista tehdään kirjallinen raportti omavalvonnan seuranta-asiakirjaan. Haittatapahtumat ja riskit käsitellään asiaankuuluvien tahojen kanssa ja niistä saatu oppi valjastetaan yrityksen käyttöön, jotta vastaavanlaisia haittoja tai riskejä ei enää pääsisi syntymään. Haittatapahtumista saatua tietoa pyritään hyödyntämään tulevien riskien hallinnassa.

## **Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano**

Kaikkia yrityksessä toimivia informoidaan korjaavista toimintatavoista tai uusista toimintamenetelmistä. Informointi tapahtuu keskustelemalla, sähköpostin välityksellä tai potilastietojärjestelmän kautta. Mikäli tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haattatapahtuma, asiakasta ja tarvittaessa hänen omaistaan informoidaan korvausten hakemisessa.

## **4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN**

### **Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt**

Omavalvontasuunnitelma on laadittu yhdessä Jaana Ahlgrenin ja Seyran Pohjan toimesta. Jaana Ahlgren ([info@hoitajasi.fi](mailto:info@hoitajasi.fi), p. 044-5197516 ) vastaa omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta.

### **Omavalvontasuunnitelman seuranta**

Omavalvontasuunnitelma päivitetään aina toiminnan muuttuessa, sekä tarkastetaan ja päivitetään vähintään kerran vuodessa.

### **Omavalvontasuunnitelman julkisuus**

Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelman on julkisesti nähtävillä yrityksen nettisivuilla siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen.

## **5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET**

### **Palvelutarpeen arviointi**

Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Arvioinnin lähtökohtana on aina henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta.

Asiakas sekä omaiset ja heidän toiveensa otetaan mahdollisimman hyvin huomioon palvelutarpeen arviointia tehdessä. Toivottavaa on, että arvioinnissa olisi aina mukana joku omaisista, joka voi osallistua arviointiin. Mikäli asiakas ei itse pysty kuntonsa vuoksi osallistumaan/vaikuttamaan suunnitteluun tulee asiakkaan tahto selvittää muuta kautta esim. edunvalvonnan tai omaisten toimesta.

## **Hoito- ja palvelusuunnitelma**

Asiakkaan kanssa tehdään yksilöllinen hoito- ja palvelusopimus. Arvioinnissa kiinnitetään huomiota asiakkaan liikkumiseen, toimintakykyyn ja kotona pärjäämiseen. Palvelun tarve tehdään aina asiakaslähtöisesti, asiakkaan ja hänen omaistensa toiveiden mukaisesti. Hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan ensimmäisten käyntien aikana ja sitä päivitetään aina tarpeen mukaan asiakkaan tilanteen tai tarpeen muuttuessa sekä tarkistetaan säännöllisin väliajoin asiakkaan kanssa sovitulla tavalla.

Henkilökunnan tulee tuntea asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelman sisältö ja toimia sen mukaisesti. Hoito- ja palvelusuunnitelma tulee näkyviin yrityksen potilastietojärjestelmään ja jokaisen hoitajan tulee perehtyä siihen ennen ensimmäistä käyntiä asiakkaan luona.

## **Asiakkaan kohtelu**

### **Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen**

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Yrityksen

henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan omien palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Hoitajasi Oy:n kaikki toimita perustuu asiakaslähtöisyyteen ja asiakkaalla on oikeus valita mitä palveluita haluaa. Jokaisen asiakkaan yksilölliset tarpeet huomioidaan ja kaikki toiminta perustuu asiakkaan vapaaehtoisuuteen.

Minkäänlaisia itsemääräämisoikeutta rajoittavia toimenpiteitä ei lähtökohtaisesti tulla käyttämään lainkaan. Mikäli asiakkaan oma tai muiden turvallisuus olisi vaarassa, tulee rajoitustoimenpiteistä keskustella asiakkaan itsensä sekä häntä hoitavan lääkärin kanssa. Jos kuitenkin sellainen tilanne olisi, jossa asiakasta tulisi jotenkin rajoittaa, (esimerkiksi sängynlaitojen nostaminen ylös yön ajaksi), tehdään se ainoastaan asiakkaan omasta toiveesta. Rajoittamistoimenpiteestä tehdään kirjaukset myös asiakasasiakirjoihin.

### **Asiakkaan asiallinen kohtelu**

Jokainen työntekijä perehdytetään yrityksen arvoihin ja toimintaperiaatteisiin. Asiakasta kohdellaan kunnioittavasti kaikissa tilanteissa. Mikäli epäasiallista kohtelua havaitaan, tullaan siihen puuttumaan välittömästi ja asia käydään läpi työntekijän, asiakkaan ja mahdollisten omaisten kesken. Keskustelussa on aina mukana vähintään yksi yrityksen edustaja. Asiakasta informoidaan potilasasiamiehen palveluista ja hänen

oikeudesta tehdä asiasta virallinen kantelu.

## **Asiakkaan osallisuus**

### **Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen**

Asiakkaita ja omaisia kannustetaan osallistumaan yrityksen laadun ja omavalvonnan kehittämiseen ja palautteen antamiseen. Asiakaspalautteiden avulla pyritään kehittämään yrityksen toimintaa. Palautetta otetaan vastaan laadunhallinnan ja potilasturvallisuuden aihepiireistä, mutta myös mistä tahansa muusta aihepiiristä liittyen yrityksen toimintaan tai työntekijöiden toimintaan.

Palautetta voi antaa suusanallisesti, kirjeitse tai sähköpostin välityksellä. Palautteet säästetään sähköiseen palautekansioon. Palaute käydään aina läpi asianomaisen työntekijän kanssa jota palaute koskee, mutta myös yhteisesti yrityksen kaikkien työntekijöiden kesken. Yrityksessä vaalitaan avointa kulttuuria, jossa palautteita käsitellään rakentavasti. Tietoon tulleiden epäkohtien pohjalta kehittämistarpeita selvitetään ja laaditaan suunnitelmia sekä toimitaan epäkohtien korjaamiseksi.

## **Asiakkaan oikeusturva**

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta kohdellaan hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Jos asiakas on tyytymätön saamaansa palveluun, hänellä on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös asiakkaan edustaja, esimerkiksi hänen omaisensa tai muu läheinen. Muistutukset vastaanottaa Jaana Ahlgren.

Yksikön toimintaa koskevat muistutukset ja muut valvontapäätökset käsitellään Jaana Ahlgrenin ja Seyran Pohjan toimesta. Muistutuksiin pyritään vastaamaan nopeasti, mutta viimeistään 4 viikon kuluessa muistutuksen saamisesta. Muistutukseen vastataan aina kirjallisesti.

Sosiaalihuollon asiakas voi tehdä kantelun kokemistaan palvelun epäkohdista aluehallintovirastoon. Kantelun voi tehdä myös joku muu kuin asiakas itse, esimerkiksi asiakkaan omainen voi tehdä kantelun. Kantelu tehdään aluehallintovirastoon tai Valviraan vapaamuotoisesti tai kantelulomakkeella:

[https://www.valvira.fi/documents/14444/3646734/Terveystenhuollon\\_kantelu.pdf/33e6ae29-1acb-20e2-3231-5852289c0474](https://www.valvira.fi/documents/14444/3646734/Terveystenhuollon_kantelu.pdf/33e6ae29-1acb-20e2-3231-5852289c0474)

Potilasasiamiehen tehtävä on neuvoa ja antaa tietoa potilaan asemasta ja oikeuksista. Jokaisella terveydenhuollon toimintayksiköllä on oltava nimetty potilasasiamies. Hoitajasi Oy:n potilasasiamiehenä toimii Niina Marjanen, YTM, Puh: 050 549 1582. email: [marjanenniina@gmail.com](mailto:marjanenniina@gmail.com)





Espoo: Sosiaali ja potilasasiamies Eva Peltola, p. 09 816 51032,  
[sosiaali.potilasasiamies@espoo.fi](mailto:sosiaali.potilasasiamies@espoo.fi)

Vantaa: Sosiaali- ja potilasasiamies Miikkael Liukkonen, p. 09 8392 2537, Asematie 10 A,  
2. krs, 01300 Vantaa

Helsinki: Sosiaali ja potilasasiamiehet Sari Herlevi ja Teija Tanska,  
[sosiaali.potilasasiamies@hel.fi](mailto:sosiaali.potilasasiamies@hel.fi). puh. 09 3104 3355 ma-to klo 9.00-11.00

Kirkkonummi: Sosiaali- ja potilasasiamies Johanna Söderlund, Puh: 019 289 2000,  
pääsääntöisesti maanantai - torstai klo. 13.00 - 15.00, [johanna.soderlund@raasepori.fi](mailto:johanna.soderlund@raasepori.fi)

Kauniainen: Potilas- ja sosiaaliasiamies Eija Bärlund-Toivonen, puh. ke klo 8.00-10.00 tai  
jätä viesti 050 411 7542, [eija.barlund-toivonen@luukku.com](mailto:eija.barlund-toivonen@luukku.com)

Kuluttajaneuvonta on valtakunnallinen palvelu, josta saa tietoa kuluttajan oikeuksista  
ja sovitteluapua kuluttajan ja yrityksen väliseen riitaan. Kuluttajaneuvonnan  
puhelinnumero: 029 505 3050

Reklamaatioapuri: <https://reklamaatioapuri.fi/> auttaa laatimaan kirjallisen  
reklamaation, jonka voi halutessaan itse lähettää yritykselle.

## 6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

### Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Hoitajasi Oy toteuttaa asiakkaan kanssa yhdessä tehdyn hoito- ja palvelusuunnitelman  
mukaista hoitoa. Asiakkaan hoitosuunnitelma käydään säännöllisesti läpi ja päivitetään  
tarvittaessa. Asiakkaan peruselintoimintoja seurataan ja vointia tarkkaillaan käyntien  
yhteydessä.

Mahdolliset muutokset voinnissa, perussairauden eteneminen, lääkityksestä johtuva  
muutos asiakkaan voinnissa tai muu lääkärikäyntiä vaativa tilanne vaatii aina lääkärin  
kannanottoa. Näissä tapauksissa ohjataan asiakasta ottamaan yhteyttä hoitavaan  
lääkäriinsä. Tarvittaessa asiakasta avustetaan lääkäriaajan saamisessa.

Hoitajasi Oy:n palveluilla pyritään edistämään asiakkaiden fyysistä, psyykkistä,  
kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä sekä osallisuutta. Asiakkaan hoidossa käytetään  
aina kuntouttavaa työtettä ja kannustetaan omatoimisuuteen. Kotikäynnin yhteydessä  
asiakasta avustetaan mahdollisten lisäapujen hankinnassa (esim. fysioterapiapalvelut,  
jalkahoitajan palvelut) ja annetaan neuvontaa liittyen toimintakyvyn ylläpitämiseen.

Asiakkaita kannustetaan oman toimintakyvyn ylläpitämiseksi osallistumaan  
mahdollisuuksien mukaan erilaisiin liikunta- kulttuuri- ja harrastustoimintoihin. Hoito- ja  
palvelusuunnitelmaan kirjataan ja seurataan toimintakyvyn ja osallisuuden  
toteutumista. Asiakkaiden painoa seurataan tarvittaessa. Keskustellaan terveellisen ja  
riittävän ravinnon merkityksestä ja tarvittaessa avustetaan asiakasta ruoan

valmistuksessa tai hankinnassa. Jos herää epäilyä riittämättömästä ravinnon saannista, asia otetaan puheeksi asiakkaan ja tämän omaisten kanssa ja järjestetään tarvittaessa lääkärikäynti tai verikokeita.

## Hygieniäkäytännöt

Asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtiminen huomioidaan. Lisäksi pyritään infektioiden ja muiden tarttuvien sairauksien leviämisen estämiseen. Toimenpiteet tehdään aseptisesti ja oikeassa järjestyksessä. Mikäli asiakkaalla on haavoja tai muita erityistä huomiota vaativaa, kiinnitetään aseptiikkaan erityistä huomiota. Suihkutilanteissa käytetään essua ja kumisaappaita. Työntekijöille taataan tarvittavien suojarusteiden riittävyys esim. suu-nenäsuojus.

Hoitajasi Oy seuraa asiakkaan kodin yleistä siisteyttä, sekä asiakkaan oman hygienian asianmukaista hoitoa ja avustaa näissä toimissa yksilöllisesti laaditun hoitosuunnitelman mukaisesti ja asiakkaan omien toiveiden mukaisesti.

Henkilökunta toimii aseptisesti kaikissa toimenpiteissä. Henkilökunnalla on aina mukana tarvittavat välineet aseptiseen työskentelyyn, sekä riittävä osaaminen toimenpiteiden suorittamiseen.

## Lääkehoito

Hoitajasi Oy:n lääkehoito perustuu lääkehoitosuunnitelmaan, jota päivitetään säännöllisesti. Hoitajasi Oy:n Lääkehoitosuunnitelma on laadittu sosiaali- ja terveysministeriön Turvallinen lääkehoito-opas (2015:14) mukaisesti. Lääkehoitosuunnitelmaa ylläpidetään ja päivitetään säännöllisesti vuosittain sekä tarvittaessa. Lääkehoitosuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä vastaavat Jaana Ahlgren ja Seyran Pohja.

## 7 ASIAKASTURVALLISUUS

Asiakkaan kodin tulee olla turvallinen. Huolehditaan siitä, että pelastusviranomaisilla on esteetön pääsy asiakkaan luo ja paloturvallisuusriskit on huomioitu.

Äkillisten ja yllättävien tilanteiden, kuten esimerkiksi kiireetöntä sairaanhoitoa, kiireellistä sairaanhoitoa tai äkillistä kuolemantapausta koskevat ohjeet löytyvät Hoitajasi Oy:n perehdytysoppaasta. Henkilökunnan perehdytyksessä käydään läpi asiakkaan hoidon tarpeen arviointia ja varmistutaan henkilökunnan ammatillisesta kompetenssista äkillisissä tilanteissa toimimiseen. Kiireellisessä henkeä uhkaavissa tapauksissa henkilökuntaa kehoitetaan soittamaan 112, muussa neuvonnassa ensisijaisesti soitto päivystysapuun p. 116117.

Mikäli hoitajalle heräisi jonkinlainen huoli asiakkaasta (kaltoinkohtelu, kotona

pärjääminen, henkinen hyvinvointi tms), tehdään asiakkaasta sosiaalihoitolain mukainen huoli-ilmoitus kunnan viranomaisille. Huoli-ilmoituksen tekemisestä tehdään merkintä potilasasiakirjaan ja asiakasta informoidaan huoli-ilmoituksen tekemisestä. Tarvittaessa myös omaista informoidaan.

### **Sosiaalihoitolaki: Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus**

Sosiaalihoollon henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai itsenäisenä ammatinharjoittajina toimivien henkilöiden on toimittava siten, että asiakkaalle annettavat sosiaalipalvelut toteutetaan laadukkaasti. Yksityisen palveluntuottajan on tiedotettava henkilöstölleen ilmoitusvelvollisuudesta ja sen käyttöön liittyvistä asioista.

Henkilön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle (Jaana Ahlgren), jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihoollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta kunnan sosiaalihoollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.

Hoitajasi Oy:n henkilöstöä informoidaan ilmoitusvelvollisuudesta mahdollisen epäkohdan sattuessa ja ilmoituksen tekemisestä perehdytyksen yhteydessä. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

### **Henkilöstö**

Hoitajasi Oy:ssä toimii 2 sairaanhoitajaa (yrityksen perustajajäsenet). Molemmat sairaanhoitajat ovat myös ylemmän ammattikorkeakoulun suorittaneita ja omaavat pitkän työkokemuksen erikoissairaanhoidosta.

Asiakkaita otetaan oman halukkuuden ja jaksamisen mukaan. Toiminnan kasvaessa voidaan tarvittaessa palkata lisää sairaanhoitajia. Henkiköstöä rekrytoidessa tarkistetaan aina työntekijän rekisteritiedot terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (JulkiTerhikki). Jokaisella työntekijällä tulee olla terveydenhuoltoalan tutkinto.

### **Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta**

Hoitohenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Uusien työntekijöiden perehdytyksessä käydään läpi mm yrityksen omavalvontasuunnitelma.

### **Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet**

Asiakkaiden tarvitsemien ja käyttämien apuvälineiden ja terveydenhuollon laitteiden

hankinnasta, käytön ohjauksesta ja huollon toteutumisesta asiakas vastaa lähtökohtaisesti itse. Mikäli hän tarvitsee apua laitteiden hankinnassa, huollossa tai käytössä, siitä sovitaan hoito- ja palvelusopimuksessa. Laitteet huolletaan aina valmistajan ohjeiden mukaan. Mikäli terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista tulisi jonkinlaisia vaaratilanteita, niistä tehdään asianmukaiset vaaratilanneilmoitukset ja laitteiden valmistajaa informoidaan. Jaana Ahlgren, [info@hoitajasi.fi](mailto:info@hoitajasi.fi), p. 0445197516 avustaa asiakasta tarvittaessa ilmoituksen tekemisessä laitteenvalmistajalle.

## 8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Yksikölle on laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste.

### Asiakastyön kirjaaminen

Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla. Työntekijät perehdytetään työtehtäviinsä ja yrityksen käytänteisiin ennen ensimmäistä työvuoroaan. Osana perehdytystä jokainen työntekijä on velvollinen tutustumaan yrityksen lääkehoitosuunnitelmaan sekä omavalvontasuunnitelmaan sekä kirjaamisen käytänteisiin. Tähän varataan riittävästi aikaa.

Hyvällä perehdytyksellä varmistetaan, että kirjaaminen on laadukasta. Jokaisella hoitajalla on puhelimessaan potilastietojärjestelmäsovellus, joka mahdollistaa tietojen kirjaamisen heti asiakaskäynnin yhteydessä. Perehdytyksessä käydään työntekijän kanssa läpi tietoturva-asiat sekä vaitiolovelvollisuus. Hoitajasi Oy:n tietosuojavastaavana toimii Seyran Pohja, [info@hoitajasi.fi](mailto:info@hoitajasi.fi), p. 046 883 1594

## 9 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja  
Jaana Ahlgren.

Paikka ja päiväys 10.10.2021 Espoo

Allekirjoitus Jaana Ahlgren