****

**2. Toiminta-ajatus/Perustehtävä**

**Arvot ja toimintaperiaatteet**

Kotisairaanhoidon keskeisin tavoite on turvata ikäihmisten, vammaisten ja pitkäaikaissairaiden kotona selviytyminen tilanteissa, joissa toimintakyvyn alentuminen vaikeuttaa tavanomaiseen elämään kuuluvien tehtävien ja toimintojen suorittamista.

Toimintamme lähtökohtana on tuottaa asiakaskeskeisiä palvelukokonaisuuksia, joissa asiakkaan toiveet, tarpeet ja voimavarat huomioidaan kokonaisvaltaisesti. Kotihoidon käyntien sisältö perustuu aina asiakkaan hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelmaan, joka laaditaan yhdessä asiakkaan ja hänen omaistensa/ läheistensä kanssa. Kotihoidon palvelujen suuntaviivat noudattavat sosiaali- ja terveyspalvelujen sekä sote alueen vanhus- ja vammaispalveluiden vastuualueen ylimpiä tavoitteita. Kotihoidon toimintaperiaatteena on tasavertaisuus, itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen sekä toimintakyvyn ylläpitäminen omatoimisuutta korostamalla.

Toimimme työssämme moniammatillisesti. Teemme tiivistä ja avointa yhteistyötä omaisten, eri ammattiryhmien sekä muiden sidosryhmien, eri toimijoiden ja palveluntuottajien kanssa.

**Kotisairaanhoidon toimintaa ohjaavat arvot ovat**

- Ihmisarvon kunnioittaminen

- Itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen

- Yksilöllisyyden arvostaminen

- Osallisuuden vahvistaminen

- Oikeudenmukaisuus

- Vastuullisuus

- Luotettavuus.

Palveluiden tavoitteena on vahvistaa asiakkaiden oman elämän merkityksellisyyden kokemusta ja omien voimavarojen hyödyntämistä ohjauksen, neuvonnan ja tukemisen keinoin.

Palvelussa arvot välittyvät asiakkaan omatoimisuuden tukemiseen, voimavaralähtöiseen palveluun ja asiakkaan turvallisuudesta huolehtimiseen. Asiakkaita kunnioitetaan, heidän toiveensa ja tarpeensa huomioidaan hoitoa ja hoivaa tuotettaessa. Jokainen asiakas kohdataan omana arvokkaana yksilönä ja palvelut tuotetaan kiireettömästi.

Palvelu aloitetaan asiakkaan, hänen omaisensa ja tarvittaessa muiden yhteistyötahojen kanssa laaditulla hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelmalla. Asiakkaalle tuotettava palvelu toteutetaan em. suunnitelman puitteissa, ja tähän muutokset tehdään palvelutarpeen muutosten myötä ajantasaisena.

**3. Omavalvonnan organisointi ja johtaminen**

**Kuvaus toimenpiteistä ja menettelytavoista, joilla terveydenhuollon palveluista vastaava**

**johtaja huolehtii laissa säädetyistä velvollisuuksista.**

Omavalvonta perustuu riskinhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia arvioidaan monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta. Riskit voivat aiheutua esimerkiksi fyysisestä toimintaympäristöstä (kynnykset, vaikeakäyttöiset laitteet), toimintatavoista, asiakkaista tai omasta toiminnastani. Usein riskit ovat monien virhetoimintojen summa. Riskinhallinnan edellytyksenä on, että pystymme luomaan hoitosuhteeseen avoimen ja turvallisen ilmapiirin, jossa sekä asiakkaat että heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia.

Yrityksen perustajien tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Vastaamme siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Meillä on myös päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa epäkohtien ja turvallisuus kysymysten käsittelylle.

Riskinhallinta vaatii aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Tavoitteenamme on, että työntekijät osallistuvat omavalvontasuunnitelman päivittämiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

Riskinhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Koko yksikön henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista. Haittatapahtumat dokumentoidaan vakuutusyhtiöitä ja yrityksen oman toimintatapojen kehittämistä varten. Ne käsitellään työyhteisössä/työntekijän kanssa ja mietitään mahdollisia toimintatapa muutoksia yrityksen sisällä.

Yrittäjät huolehtii siitä, että haittatapahtuman käsittelyn vaiheet ovat kaikkien työntekijöiden

seurattavissa. Yrittäjät huolehtii siitä, että haittatapahtuman käsittelyn vaiheet ovat kaikkien työntekijöiden seurattavissa puhelimitse, salatun sähköpostin välityksellä, henkilökohtaisissa palavereissa tai kuukausipalavereissa. Myös mahdollisista muutoksista kerrotaan koko henkilöstölle työn suorittamisen osalta.

**Suunnitelma henkilöstön perehdyttämisestä ja kouluttamisesta sekä osallistumisesta**

**omavalvonnan suunnitteluun ja toteuttamiseen.**

Henkilöstön perehdytys on järjestetty suunnitelmallisesti ja vastuut määritelty. Uudelle työntekijälle täytetään perehdytysohjelma, johon perehtyjä ja perehdyttäjä kuittaavat nimikirjoituksellaan perehdytetyn kohdan. Toimintayksikön hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita.

**4. Henkilöstö**

**Kuvaus henkilöstön määrästä ja rakenteesta**

Toiminnasta vastaava sairaanhoitaja.

Sairaanhoitaja, Amk x 6

Geronomi, Amk x 1.

Lähihoitaja x 5

Hoitoapulainen x 1

Hoitoapulainen, lähihoitajaopiskelija x 2

**Kuvaus henkilöstön rekrytoinnin periaatteista (kelpoisuuden varmistaminen:**

**(https://julkiterhikki.valvira.fi/) kielitaidon varmistaminen, lasten kanssa työskentelevien**

**rikosrekisterin tarkistaminen jne.)**

Henkilöstöä rekrytoidaan yrittäjien omien kontaktien kautta, oppilaitosyhteistyönä, ilmoituksin TE-palveluiden sivuilla ja työpaikkailmoituksin eri kanavissa.

Kaikilta työhön valituilta tarkastetaan tutkintotodistus, työtodistukset, kelpoisuus julkiterhikistä.

**Kuvaus henkilöstön ja opiskelijoiden perehdyttämisestä. Erityistä huomioita on kiinnitettävä**

**lääkehoitosuunnitelmaan potilasasiakirjakäytäntöihin ja laitteiden- ja tarvikkeiden käyttöön.**

Henkilöstön perehdytys on järjestetty suunnitelmallisesti ja vastuut määritelty. Uudelle työntekijälle täytetään perehdytysohjelma, johon perehtyjä ja perehdyttäjä kuittaavat nimikirjoituksellaan perehdytetyn kohdan. Toimintayksikön hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan, lääkehoitoon ja omavalvonnan toteuttamiseen, sekä laitteiden- ja tarvikkeiden käyttöön. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita.

**Kuvaus henkilökunnan ammattitaidon ja työhyvinvoinnin ylläpitämisestä ja osaamisen**

**johtamisesta. Täydennyskoulutussuunnittelu- ja seurantamenettelyt, osaamisen, ammattitaidon ja sen kehittymisen seuranta, kehityskeskustelut.**

Ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskouluttautuminen. Kaikille työntekijöille järjestetään vuosittain vähintään kolme koulutuskokonaisuutta. Täydennyskoulutus mahdollistetaan sitä haluaville.

Työntekijöille järjestetään vuosittaiset kehityskeskustelut. Viikoittaisella työntekijöiden hyvinvointiraportilla mitataan työntekijöiden työtyytyväisyyttä, joka mahdollistaa aikaisen puuttumisen jos ei työssä viihdytä.

Työntekijöille annetaan omia vastuualueita, kunkin omien mieltymysten mukaisesti.

**5. Toimitilat, laitteet ja tarvikkeet**

**Kuvaus potilasturvallisuuden kannalta kriittisten tilojen suunnittelusta sekä tilojen**

**soveltuvuudesta käyttötarkoitukseensa.**

Kaikki toiminta tapahtuu asiakkaiden omissa kodeissa.

**Kuvaus tilojen järjestämisestä, kulunvalvonnasta sekä murto- ja palosuojauksesta. Erityistä**

**huomiota kuvauksessa tulee kiinnittää lääkehuolto- ja laboratoriotiloihin.**

Kaikki toiminta tapahtuu asiakkaiden omissa kodeissa.

**Kuvaus siivous, jätehuoltoon ja ongelmajätteiden käsittelyyn liittyvistä menettelyistä.**

**Erityistä huomiota on kiinnitettävä tartuntavaarallisiin jätteisiin liittyviin käytäntöihin.**

**(STTV:n oppaita 3.2006)**

Kaikki toiminta tapahtuu asiakkaiden omissa kodeissa.

**Omavalvontasuunnitelmassa toimintayksikölle nimetään ammattimaisesti käytettävien**

**laitteiden ja tarvikkeiden turvallisuudesta vastaava henkilö, joka huolehtii vaaratilanteita**

**koskevien ilmoitusten ja muiden laitteisiin liittyvien määräysten noudattamisesta.**

Vastuuhenkilö on Heikki Riikilä, 040 512 8715

**Kuvaus toimipaikassa olevista terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista.**

Ei ole toimipaikkaa, kaikki toiminta tapahtuu asiakkaiden omissa kodeissa.

**Kuvaus menettelytavoista laitteisiin ja tarvikkeisiin liittyvien vaaratilanteiden ilmoitusten**

**tekemisestä ja muiden laitteisiin ja tarvikkeisiin liittyvien määräysten noudattamisesta.**

Ei ole laitteita.

**Säteilyn käyttö terveydenhuollossa**

Ionisoivan säteilyn käyttö terveydenhuollossa edellyttää Suomessa säteilylain (859/2018)

48 §:n mukaista Säteilyturvakeskuksen turvallisuuslupaa, ellei käytettävät toiminnot ole

vapautettu turvallisuusluvasta säteilylain 49 §:ssa.

Säteilyturvallisuuskeskuksen turvallisuuslupa myönnetty -

**Kliinisen mikrobiologian laboratoriotoiminta**

Tartuntatautien vastustamistyössä tarvittavia laboratoriotutkimuksia ja tehtäviä voidaan

suorittaa aluehallintovirastojen hyväksymässä laboratoriossa. Tartuntatautilaki (1227/2016) 18 §.

Kliinisen mikrobiologian laboratorion toimilupa voimassa - asti

**6. Potilasasiamies**

**Potilasasiamiehen nimi ja yhteystiedot**

Potilasasiamies Tiina Lehmuskoski

Sähköposti tiina.lehmuskoski@potilasasiamies.fi

Puhelin 0445597777

Koulutus ja ammatti fysioterapeutti, osteopaatti, MSc

Osoite Potilasasiamies Atlas, Piispansilta 9 B, 02230 Espoo

Työskentely En työskentele toimintayksiköissä.

**Kuvaus menettelytavoista potilasasiamiehen tehtävien asianmukaisesta määrittelystä:**

**neuvontatehtävä, avustustehtävä, tiedotus- ja koulutustehtävä, palvelujen laadun seuranta**

**ja palautteen antaminen.**

Asiakkailla on oikeus potilasasiamiehen palveluun, jos hän kokee tulleensa huonosti hoidetuksi/ kohdelluksi, vahinkoasiassa, lääkevahinkoepäilyssä, potilasasiakirjojen virheellisten kirjausten korjaamiseksi.

**7. Lääkehoito**

**Kuvaus lääkehoitosuunnitelman ylläpidosta, päivittämisestä ja toimeenpanosta sekä**

**toteuttamisen seurannasta Lääkehoitosuunnitelma on laadittava sosiaali- ja**

**terveysministeriön Turvallinen lääkehoito -oppaan (2021:6) mukaisesti**

Lääkehoitosuunnitelma päivitetään kerran vuodessa ja aina tarvittaessa. Lääkehoitosuunnitelma

liitteenä**.**

**Kuvaus toimintakäytännöistä lääkehoidon toteuttamisessa tapahtuneissa**

**poikkeamatilanteissa**

Seuranta- ja palautejärjestelmän tuottama tieto palvelee lääkehoidon kehittämistä.

Lääkehoidossa tapahtuvista poikkeamista ilmoittaminen, niiden seuranta sekä poikkeamista

oppiminen ovat keskeisessä osassa lääkehoidon kehittämisessä. Jotta lääkepoikkeamaraportointi

saadaan toimivaksi, sen edellytyksenä on organisaation avoin sekä rakentava ilmapiiri. Tarkoituksena on korostaa poikkeamiin johtaneiden syiden

seurantaa ja poikkeamista oppimista. Yksittäisiä tekijöitä ja syyllisiä ei ole tarkoitus etsiä.

Asiakkaan saadessa virheellisen lääkityksen omahoitaja ottaa välittömästi yhteyttä lääkäriin

jatko-ohjeiden saamiseksi. Lisäksi poikkeamasta tehdään lääkepoikkeamailmoitus

välittömien toimenpiteiden jälkeisten toimenpiteiden suunnittelemiseksi

**Kuvaus toimintakäytännöistä potilaalta palautuneiden ja käyttämättä jääneiden lääkkeiden**

**käsittelystä**

Lääkkeet palautetaan apteekkiin, jossa tapahtuu asianmukainen hävitys.

**Kuvaus lääkehoidon toteutumisesta, lääkkeiden kulutuksen seurannan valvonnasta**

Asiakkaan käytössä olevat lääkkeet ja annostus näkyvät asiakkaan lääkelistassa.

Sairaanhoitaja vastaa siitä, että asiakirjat ovat ajan tasalla ja kirjaukset asianmukaiset.

Tieto asiakkaan lääkityksistä nähdään Heta Hoivapalvelut Ky:n NurseBuddy asiakastietojärjestelmästä. Mikäli asiakkaalla on ollut sairaalajakso, vastaa omahoitaja lääkelistan päivittämisestä. Toisinaan lääkitysasiaa joudutaan tarkistamaan asiakkaan omalääkäriltä tai hoitopaikasta, josta asiakas on kotiutunut.

Asiakkaan luona lääkehoidon toteuttaa pääsääntöisesti lääkeluvallinen hoitaja, joidenkin asiakkaiden lääkkeet jakavat omaiset, joka varmistaa lääkehoidon asianmukaisen toteutumisen.

Suurimalla osalla asiakkaista lääkkeet ovat koneellisessa annosjakelussa.

**8. Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja korjaavat toimenpiteet**

**Kuvaus menettelystä, jolla riskit, kriittiset työvaiheet ja vaaratilanteet tunnistetaan**

**ennakoivasti**

Omavalvonta perustuu riskinhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia arvioidaan monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta. Riskit voivat aiheutua esimerkiksi fyysisestä toimintaympäristöstä (kynnykset, vaikeakäyttöiset laitteet), toimintatavoista, asiakkaista tai omasta toiminnastani. Usein riskit ovat monien virhetoimintojen summa. Riskinhallinnan edellytyksenä on, että pystymme luomaan hoitosuhteeseen avoimen ja turvallisen ilmapiirin, jossa sekä asiakkaat että heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia.

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

Yrityksen perustajien tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Vastaamme siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Meillä on myös päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa epäkohtien ja turvallisuus kysymysten käsittelylle. Riskinhallinta vaatii aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Tavoitteenamme on, että työntekijät osallistuvat omavalvontasuunnitelman päivittämiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

**Kuvaus menettelystä, jolla todetut epäkohdat korjataan**

Riskinhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Koko yksikön henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista.

**Kuvaus siitä, miten korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilöstölle ja tarvittaessa**

**yhteistyötahoille**

Haittatapahtumat dokumentoidaan vakuutusyhtiöitä ja yrityksen oman toimintatapojen kehittämistä varten. Ne käsitellään työyhteisössä/työntekijän kanssa ja mietitään mahdollisia toimintatapa muutoksia yrityksen sisällä. Yrittäjät huolehtii siitä, että haittatapahtuman käsittelyn vaiheet ovat kaikkien työntekijöiden seurattavissa esim. sähköpostin välityksellä. Myös mahdollisista muutoksista kerrotaan koko henkilöstölle työn suorittamisen osalta.

**9. Potilasasiakirjat ja henkilötietojen käsittely**

**Kuvaus potilastietojen kirjaamisesta, käsittelystä ja salassapitosäännösten**

**noudattamisesta.**

Heta hoivapalvelulla on käytössä NurseBuddy toiminnanohjausjärjestelmä. Toiminnanohjausjärjestelmän avulla asiakkaan hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelman mukaiset asiakaskäynnit jaetaan työvuorossa olevien työntekijöiden kesken.

Jokainen hoitaja on allekirjoittanut salassapitosopimuksen, koskien asiakkaan kaikkia tietoja.

**Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja osaamisen varmistamisesta potilasasiakirjahallintoon ja tietosuoja-asioihin.**

Toimintayksikön hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen.

**Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot**

Tanja Vainionpää-Hernesmaa, 040 079 4363

**10. Potilaan osallistumisen vahvistaminen ja muistutusten käsittely**

**Kuvaus menettelytavoista, joilla potilas ja hänen läheisensä voivat antaa palautetta**

**laadunhallinnan ja potilasturvallisuuden puutteesta.**

Asiakastyytyväisyyttä mitataan vuosittain asiakastyytyväisyyslomakkeella. Asiakkaat ja heidän omaisensa voivat myös antaa palautetta kotihoidon palveluista vapaamuotoisesti kirjallisesti ja/tai suullisesti kotihoidon työntekijöille tai yrittäjille. Lisäksi asiakkaat ja heidän omaisensa voivat tarpeen vaatiessa soittaa kotihoidon numeroon.

**Kuvaus palautteiden käsittelystä toimipaikassa**

Kotihoidosta saatu palaute käsitellään ja asiakkaalta tai hänen omaiseltaan saatuun palautteeseen vastataan toivomusten mukaan.

**Kuvaus palautteen käytöstä toiminnan kehittämisessä.**

Asiakastyytyväisyyskyselystä saatujen tulosten ja suullisen sekä kirjallisen palautteen perusteella havaitut / todetut epäkohdat korjataan.

Asiakaspalautteet käsitellään esimies- ja tiimipalavereissa. Kyselyn ja muun palautteen kautta saadaan tietoa asiakkaiden näkemyksistä kotihoidosta, minkä perusteella toimintaa voidaan kehittää ja suunnitella.

**Kuvaus menettelytavoista muistutuksiin vastaamisesta.**

Muistutuksessa kuvattu asia käsitellään puolueettomasti ja riittävän yksityiskohtaisesti, jotta asiakas voi pitää asian selvittämistä luotettavana ja kokee tulleensa kuulluksi.

Muistutukseen laaditussa vastauksessa käy ilmi ne keinot ja toimenpiteet, jolla muistutuksen alainen toiminta tullaan korjaamaan.

**11 Omavalvonnan toteuttaminen ja valvonta**

**Kuvaus omavalvonnan toteutumisen seurannasta**

Kaikki työntekijät lukevat ja kuittaavat lukeneensa omavalvontasuunnitelman. Työntekijät sitoutetaan noudattamaan omavalvontasuunnitelmaa.

**Kuvaus omavalvontasuunnitelman päivitysprosessista**

Omavalvontasuunnitelma päivitetään aina, kun toiminnassa tapahtuu toiminnan palvelun laatuun tai asiakasturvallisuuteen vaikuttavia muutoksia. Toiminnanohjaukseen tulleet muutokset kirjataan viiveettä omavalvontasuunnitelmaan ja niistä tiedotetaan henkilöstöä.

Terveyspalvelun omavalvontasuunnitelman laadinnasta ja päivittämisestä vastaa vastaava johtaja, yhdessä palvelujohtajan ja henkilöstön kanssa.

**12. Allekirjoitus**

Terveydenhuollon palvelusta vastaava johtaja

Seinäjoki 5.1.2024

 Heikki Riikilä

Omavalvontasuunnitelman liitteet:

Lääkehoitosuunnitelma