

OMAVALVONTASUUNNITELMA

Kotisairaanhoido Elsa

30.8.2024



Sisällysluettelo

1	Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot	3
1.1	Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot	3
1.2	Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	3
2	Asiakas- ja potilasturvallisuus	4
2.1	Palveluiden laadulliset edellytykset	4
2.2	Vastuu palvelujen laadusta	4
2.3	Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet	5
2.4	Muistutusten käsittely	9
2.5	Henkilöstö	10
2.6	Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta	11
2.7	Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi	11
2.8	Toimitilat ja välineet	12
2.9	Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö	12
2.10	Lääkehoitosuunnitelma	14
2.11	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja	14
2.12	Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen	15
3	Omavalvonnan riskienhallinta	15
3.1	Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	15
3.2	Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	16
3.3	Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	17
3.4	Ostopalvelut ja alihankinta	18
3.5	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	19
4	Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	19

1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot

Palveluntuottajan nimi	Kotisairaanhoido Elsa Oy
Y-tunnus	2831046-5
Hyvinvointialue	Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue
Yhteystiedot	Toritie 1, 02400 Kirkkonummi
Palvelumuoto	Kotihoidon palvelut ikäihmisille ja vaikeavammaisille
Asiakasmäärä	60
Esimies	Sanni Rytsölä
Puhelin	020-1441 114
Sähköposti	sanni.rytsola@elsa.fi

Valviran luvan myöntämisaikajankohta: 7.8.2017

Palvelu, johon lupa on myönnetty: Kotisairaanhoido

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Rekisteröintipäätöksen ajankohta 6.4.2018

1.2 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Kotisairaanhoido Elsan toiminta-ajatus on ikääntyvien ja vaikeavammaisten kotihoidon ja kotisairaanhoidon palvelujen tuottaminen Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella. Kotisairaanhoido Elsan tavoitteena on parantaa ikääntyvien elämänlaatua ja kotona asumisen sisältöä sekä turvata laadukas kotona asuminen.

Yrityksen arvot ovat asiakaslähtöisyys, ammatillisuus ja turvallisuus.

Asiakaslähtöisyys tarkoittaa meille kunnioitusta asiakkaan

itsemääräämisoikeutta kohtaan sekä oikeutta valinnanvapauteen.

Palvelemme asiakkaitamme ammattitaitoisesti ja laadukkaasti sekä

turvaamme heille ammattitaitoisen henkilökunnan. Luomme

turvallisuudentunteen asiakkaalle sillä, että palveluihimme voi luottaa kaikissa olosuhteissa. Teemme kaiken niin hyvin kuin pystymme.

2 Asiakas- ja potilasturvallisuus

2.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

Laadunhallinnan toteuttamisessa käytämme asiakastyytyväisyyskyselyjä, asiakaspalautetta ja käyntiaikojen seuranta. Näitä mittareita seuraavat toimitusjohtaja ja esihenkilöt säännöllisesti.

Lisäksi esihenkilöt havainnoivat säännöllisesti itse asiakaskäynneillä tuotetun palvelun laatua. Myös arjessa asiakkailta tai omaisilta saatua asiakaspalautetta käsitellään ja tarvittaessa tehdään korjaavia toimenpiteitä. Lisäksi palvelun laadun varmistamiseksi koulutamme henkilöstöä säännöllisesti, yksilöllisesti eri osaamistasot ja kiinnostuksen kohteet huomioiden.

2.2 Vastuu palvelujen laadusta

Yrityksemme kotihoitoyksikössä vastuu palvelujen laadusta on keskitetty esihenkilö Sanni Rytsölälle, joka vastaa laadunhallinnasta ja omavalvonnan toteutumisesta. Tämä esihenkilö toimii palveluyksikön toiminnasta vastaavana henkilönä, joka huolehtii siitä, että yrityksemme toiminta täyttää sosiaali- ja terveydenhuollon palvelualakohtaisen lainsäädännön vaatimukset.

Esihenkilö vastaa kokonaisvaltaisesti yrityksen laadunhallinnasta. Hän ohjaa ja valvoo työntekijöiden toimintaa varmistaen, että kaikki toimenpiteet ja palvelut suoritetaan asianmukaisesti ja lainmukaisesti. Esihenkilö vastaa siitä, että työntekijöillä on riittävät tiedot, taidot ja resurssit laadukkaan palvelun toteuttamiseen.

Esihenkilö johtaa palvelutoimintaa aktiivisesti osallistumalla päivittäiseen toimintaan, sekä seuraamalla ja arvioimalla säännöllisesti palvelujen laatua. Hän varmistaa, että palveluprosessit noudattavat lainsäädännön asettamia vaatimuksia ja että mahdollisiin puutteisiin reagoidaan viipymättä. Esihenkilö käy säännöllisesti läpi asiakaspalautteet jotta varmistetaan palvelujen laadun jatkuva parantaminen.

Esihenkilölle raportoidaan havaituista poikkeamista ja hän ryhtyy tarvittaessa toimenpiteisiin niiden korjaamiseksi, jotta palvelut täyttävät niille asetetut edellytykset koko niiden toteutuksen ajan. Hän on myös vastuussa siitä, että omavalvontasuunnitelma päivitetään ja mukautetaan vastaamaan muuttuvia vaatimuksia ja olosuhteita.

2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Palvelutarpeen arviointi

Hyvinvointialueen ostopalvelu- ja palveluseteliasiakkaiden kohdalla hyvinvointialue tekee palvelutarpeen arvion sekä hoitosuunnitelman, jota noudatetaan. Yksityisasiakkaiden kohdalla toteutamme asiakkaan ja mahdollisten omaisten toiveita. Yrityksellä ei ole käytössä kaikkia asiakkaita koskevia säännönmukaisia mittareita mutta tarvittaessa käytämme mm. RAI- ja MMSE-mittareita lähinnä ostopalveluasiakkaiden kohdalla kuntien toimeksiantamana.

Asiakas ja omainen osallistuvat palvelusuunnitelman tekoon. Omaisiin ja asiakkaisiin ollaan yhteydessä heidän toivomallaan tavalla ja tiheydellä. Mikäli asiakas ei itse kykene osallistumaan tai vaikuttamaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen, on asiakkaan tahtoa selvitettävä muilla keinoin (omainen, edunvalvoja).

Hoito- ja palvelusuunnitelma

Ostopalveluasiakkaiden kohdalla hoito- ja palvelusuunnitelma tehdään yhteistyössä hyvinvointialueen kanssa. Päivitys tapahtuu 3-6kk välein. Yksityisasiakkaiden kohdalla hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan kuukauden kuluessa hoidon aloituksesta ja sitä päivitetään käyntien alettua asiakkaan tarpeen ja toiveiden mukaan. Vastuuhoitaja päivittää hoitosuunnitelmaa aina asiakkaan tarpeiden muuttuessa tai vähintään kolmen kuukauden välein.

Jaamme tietoa asiakkaalle parhaan kykymme mukaan. Olemme yhteydessä muihin tahoihin; hyvinvointialueen kotihoito, fysioterapia, sosiaalihuolto, seniorineuvonta jne jos asiakas ei saa meiltä riittävää tietoa. Esimies kysyy säännöllisesti kuulumisia asiakkailta ja omaisilta.

Hoitosuunnitelma on näkyvässä asiakastietojärjestelmässä asiakkaan etusivulla. Uudet hoitajat perehdytetään käymään läpi asiakkaan hoitosuunnitelma. Uudet hoito-ohjeet laitetaan näkyville asiakastietojärjestelmän muistilappu -toiminnalla jolloin ne näkyvät hoitajalle heti kun hän avaa asiakkaan tiedot.

Asiakkaan kohtelu ja itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Lähtökohtaisesti asiakas päättää itse, mitä palveluita haluaa. Asiakkaan toiveet, mielipiteet ja etu selvitetään sekä huomioidaan toiminnassa. Asiakkaan yksilölliset elämäntavat huomioidaan mahdollisimman hyvin esimerkiksi käyntien ajankohdan suunnittelussa ja toteutuksessa.

Lähtökohtaisesti kotihoidossa ei käytetä itsemääräämisoikeuden rajoitteita tai pakotteita. Rajoitustoimenpiteisiin ryhdytään vain, jos se on ehdottoman välttämätöntä hoidon tai palvelun turvaamiseksi, ja ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus on vaarassa, eikä muita keinoja ole käytettävissä. Tällaisissa tilanteissa rajoitustoimenpiteistä sovitaan aina ensin omaisten ja tarvittaessa lääkärin kanssa. Esimerkkejä mahdollisista rajoitustoimenpiteistä voivat olla esimerkiksi sängyn laidat, pyörätuolin turvavyö tai lieden ja uunin kytkeminen pois päältä.

Kaikki rajoitustoimenpiteet toteutetaan lievimmän mahdollisen rajoittamisen periaatteen mukaisesti, ja ne on suoritettava turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen. Jokaisesta rajoitustoimenpiteestä tehdään yksilöity ja määräaikainen päätös, josta vastaa lääkäri. Lääkärin tehtävänä on myös arvioida, milloin rajoitustoimenpiteen käyttö voidaan lopettaa. Rajoitustoimenpiteet kirjataan aina asiakastietojärjestelmään ja hoitosuunnitelmaan. On olennaista, että rajoitustoimenpidettä käytetään vain niin kauan kuin se on ehdottoman tarpeellista, ja enintään 6 kuukauden ajan kerrallaan.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Perehdytysoppaasta löytyy tieto yrityksen arvoista ja ohjeita asiakkaiden kohtelusta. Jos epäasiallista kohtelua havaitaan, esimies käy asian välittömästi läpi työntekijän kanssa. Asia käydään läpi myös asiakkaan ja/tai omamiehen kanssa. Samoin toimitaan myös esiin tulee haittatapahtuma tai vaaratilanne.

Asiakkaan oikeusturva

Muistutuksen vastaanottaja: Sanni Rytsölä

Sosiaali- ja potilasasiavastaavaan voivat olla yhteydessä myös asiakkaiden ja potilaiden omaiset ja muut läheiset, kuntalaiset sekä asiakkaiden ja potilaiden asioissa toimivat yhteistyötahot.

Sosiaali- ja potilasasiavastaava neuvoo ja ohjaa potilaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa, neuvoo asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvissä asioissa, tiedottaa asiakkaan oikeuksista, toimii asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi ja tarvittaessa neuvoo ja avustaa muistutuksen tekemisessä

Sosiaali- ja potilasasiavastaava ei voi toimia oikeudellisesti asiakkaiden etujen ajajana, vaan on puolueeton toimija asiakkaan etujen toteutumiseksi. Sosiaali- ja potilasasiavastaava ei tee päätöksiä, eikä ota kantaa hoitoa antaneen yksikön tai sen henkilökunnan toimintaan. Sosiaali- ja potilasasiavastaava neuvoo, miten asiakas voi saattaa asiansa vireille toimivaltaisessa viranomaisessa. Asiavastaavan palvelut ovat asiakkaalle maksuttomia.

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella sosiaali- ja potilasasiavastaavina toimivat Jenni Henttonen ja Terhi Willberg:

Sähköpostiosoite: sosiaali.potilasasiavastaava@luvn.fi

Puhelinnumero: 029-151 5838 (ma 10-12, ti, ke, to klo 9-11)

Kuluttajaneuvonnan puhelinpalvelu

Puhelinnumero 09 5110 1200 (ma, ti, ke, pe klo 9-12, to klo 12-15)

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Palvelussa edistetään asiakkaiden fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä sekä osallisuutta monipuolisilla toimenpiteillä. Fyysisen toimintakyvyn parantamiseksi asiakkaita rohkaistaan omatoimisuuteen ja hyödynnetään kuntouttavan hoitotyön menetelmiä. Psyykkisen ja sosiaalisen toimintakyvyn tukemiseksi räätälöidään yksilöllisiä keinoja, jotka parhaiten vastaavat kunkin asiakkaan tarpeita.

Liikunta-, kulttuuri- ja harrastustoimintaa edistetään tarjoamalla asiakkaille mahdollisuuksia osallistua mielekkäisiin aktiviteetteihin heidän yksilöllisten voimavarojensa mukaisesti. Tavoitteena on, että asiakkaat löytävät mielekästä tekemistä, joka tukee heidän kokonaisvaltaista hyvinvointiaan.

Asiakkaiden toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja kuntouttavan toiminnan tavoitteiden toteutumista seurataan säännöllisesti. Palvelusuunnitelman tavoitteiden edistymistä tarkastellaan vähintään kuuden kuukauden välein. Tämä varmistaa, että asiakkaiden tarpeet huomioidaan jatkuvasti ja että tarvittavat muutokset tehdään ajoissa.

Ravitsemus

Asiakkaiden ruokahuolto järjestetty joustavasti heidän tarpeiden mukaan. Osalla on ateriapalvelu, ja toisilla työntekijät käyvät kaupassa ja valmistavat ruoan. Jotkut asiakkaat hoitavat itse kauppa-asiain ja ruoanlaiton, ja toiset saavat avustusta omaisilta tai henkilökohtaisilta avustajilta.

Asiakkaiden erityiset ruokavaliot ja rajoitteet huomioidaan asiakkaan itse antamien ohjeiden perusteella. Asiakkaat ilmoittavat, millaista ruokavaliota he noudattavat, ja varmistamme, että ohjeita noudatetaan tarkasti.

Ravitsemuksen tasoa seurataan monipuolisesti. Tarvittaessa tehdään painon seuranta ja arvioidaan syömisen ja juomisen määrää. Omaisia ja asiakkaita kuunnellaan aktiivisesti, ja asiakkaalle tarjotaan mieluisia ruokavaihtoehtoja. Asiakkaat, joille työntekijämme valmistavat ruokaa, voivat esittää omia mieliruokatoiveitaan. Joillakin asiakkaille pidetään ruokapäiväkirjaa, jotta monipuolinen ruokavalio voidaan ylläpitää tehokkaasti.

Terveyden- ja sairaanhoito

Asiakkaiden suunhoidon, kiireettömän sairaanhoidon, kiireellisen sairaanhoidon ja äkillisten kuolemantapausten ohjeiden noudattaminen varmistetaan seuraavasti: Mikäli asiakkaan voinnissa tapahtuu muutoksia, tiedotetaan asiasta välittömästi joko vastaavalle sairaanhoitajalle tai päivystysvuorossa olevalle hoitajalle sekä asiakkaan omaiselle.

Terveyden seuranta tapahtuu säännöllisesti käyntien yhteydessä, käyttäen eri mittareita kuten paino, verenpaine ja verensokeri. Asiakkaan fyysistä kuntoa, ruokahalua ja mielialaa arvioidaan myös silmämääräisesti. Asiakkaille tehtävät RAI-arviot tukevat kattavaa terveyden seuranta ja hoidon suunnittelua.

2.4 Muistutusten käsittely

Asiakkaalla tai hänen laillisella edustajallaan on oikeus tehdä muistutus palvelun laadusta tai kohtelusta toimintayksikön vastuuhenkilölle. Muistutus käsitellään ja siihen annetaan kirjallinen vastaus kohtuullisessa ajassa.

Yrityksen saamat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään viipymättä esihenkilöiden toimesta. Muistutuksia hyödynnetään toiminnan kehittämässä, ja tavoitteena on varmistaa tasainen laatu sekä asiakkaiden turvallisuuden ja tarpeiden huomioiminen.

Esihenkilöt arvioivat muistutuksen sisällön, keräävät tarvittavat tiedot ja päättävät tarvittavista toimenpiteistä. Muistutuksen tekijälle annetaan kirjallinen vastaus, jossa kerrotaan käsittelyn tulokset ja mahdolliset korjaavat toimenpiteet. Asiakkaalle tarjotaan mahdollisuus keskustella asiasta tarkemmin.

Esihenkilöt analysoivat muistutusten perusteella esiin nousseet kehityskohteet ja laativat konkreettiset parannustoimenpiteet. Tavoitteena on ehkäistä vastaavia tilanteita tulevaisuudessa ja varmistaa toiminnan laatu ja asiakaslähtöisyys.

Muistutuksen vastaanottaja: Sanni Rytsölä

Yksikön toimintaa koskevat muistutukset, kantelut ja muut valvontapäätökset käsitellään kuukausittain järjestettävässä palaverissa. Työntekijät ovat aktiivisesti mukana toiminnan kehittämisessä ja osallistuvat tarvittaviin parannustoimenpiteisiin. Muistutusten käsittelylle asetettu tavoiteaika on 30 vuorokautta.

2.5 Henkilöstö

Yksikön vakituinen henkilökunta:

- 6 sairaanhoitajasta
- 7 lähihoitajasta
- Lisäksi työskentelee n. 10–15 tuntityöntekijää ja yksi oppisopimusopiskelija.

Äkillisissä sairastapauksissa pyritään ensisijaisesti hoitamaan asiakaskäynnit oman henkilökunnan avulla tai saamaan sijainen vuokratyöntekijästä. Esimies voi tarvittaessa toimia sijaisena. Yksiköllämme on useita keikkatyöntekijöitä, joten sijaisista on yleensä mahdollista löytää ratkaisu.

Hoitajien kokonaistuntimääriä seurataan säännöllisesti, ja arvioimme kuukausityöntekijöiden tarpeen. Tuntityöntekijöiden työmäärä tarkastellaan, ja heidän kanssaan neuvotellaan sopivasta tuntimäärästä, jotta heille varmistetaan myös riittävä viikkolepo ja aikaa palautumiseen.

Lähiesimiesten työpäivä on keskimäärin 7 tuntia 45 minuuttia. Jos tämä aika ylittyy toistuvasti, asiakaskäyntejä vähennetään, jotta muille tehtäville jää riittävästi aikaa.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Uuden henkilöstön rekrytoinnissa painotamme erityisesti kokemusta ja sopivuutta yrityksemme kulttuuriin ja asiakaskuntaan. Kun rekrytoimme henkilöitä, jotka työskentelevät asiakkaiden kodeissa tai lasten kanssa, varmistamme heidän soveltuvuutensa ja luotettavuutensa tarkasti.

Työntekijöiltä edellytetään itsenäistä työskentelykykyä sekä kykyä mukautua

asiakkaan kodin toimintatapoihin. Pyydämme kaikilta työntekijöiltä rikosrekisteriotteet varmistaaksemme heidän taustansa.

Perehdyttämisen aikana uusi työntekijä tutustuu asiakkaisiin yhdessä kokeneemman hoitajan kanssa, mikä mahdollistaa käytännön oppimisen ja sujuvan sopeutumisen. Uudelle työntekijälle annetaan perehdytysopas, joka sisältää tärkeää tietoa työtehtävistä ja toiminnasta. Asiakastietojärjestelmän käytön perehdytys järjestetään joko osana perehdytystä tai erillisenä koulutuksena. Näin varmistamme, että työntekijät ja opiskelijat saavat tarvittavan tiedon ja taidot asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.

Henkilökunnan täydennyskoulutus järjestetään monipuolisesti ja säännöllisesti. Viimeisin ensiapukoulutus on toteutettu tammikuussa 2023. Tarjoamme henkilökunnalle mahdollisuuden osallistua verkkokoulutuksiin, jotka kattavat aiheita kuten diabetes, vajaaravitsemus ja kaatumisen ehkäisy. Lisäksi hoitajilla on käytössään Skhole-koulutusympäristö.

2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta
Kotihoidon esihenkilö vastaa työvuorosuunnittelusta ja varmistaa, että työvuorossa on riittävästi henkilökuntaa. Tarvittaessa kotihoidon vastaava sairaanhoitaja voi korvata akuutteja henkilökuntapuutoksia. Työntekijät tekevät asiakaskäynnit pääsääntöisesti yksin, mutta joissain tapauksissa kaksi työntekijää käy yhdessä asiakkaalla, mikäli hoitosuunnitelma niin edellyttää. Riittävä aika siirtymisiin asiakkaalta toiselle ja lakisääteisiin taukoihin varataan huolellisesti työvuorosuunnittelussa.

2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinaointi

Sosiaalihuoltolain 41 § edellyttää monialaista yhteistyötä asiakkaan tarpeiden mukaisen palvelukokonaisuuden luomiseksi. Kotihoidossa teemme yhteistyötä sekä julkisten että yksityisten terveydenhuoltopalvelujen, apteekkien ja hyvinvointialueen toimijoiden kanssa. Yhteistyö voi tapahtua hoitoneuvotteluissa, puhelimitse tai sähköpostitse.

Kun tarvitaan palveluja tilaajalta, voimme etsiä asiakkaalle sosiaalista kanssakäymistä, päivätoimintaa tai yhteisöllistä aktiviteettia. Omahoitaja voi yhdessä hyvinvointialueen edustajan kanssa arvioida asiakkaan toimintakyvyn ja suunnitella tarvittavat toimenpiteet. Saattohoidon aikana yhteistyö kotisairaalan kanssa voi olla tarpeen asiakkaan parhaaksi.

2.8 Toimitilat ja välineet

Yrityksen toimitilat sijaitsevat Kirkkonummella: Toritie 1, 02400 Kirkkonummi, ja Espoossa: Tekniikantie 12, 02150 Espoo. Tilat toimivat henkilökunnan taukotilana ja tarvikkeiden varastona.

Yksikkö panostaa asiakasturvallisuuden jatkuvaan parantamiseen. Otamme huomioon asiakkaan kodin turvallisuustekijät ja seuraamme asiakkaan kykyä hoitaa omia asioitaan. Testaamme asiakkaille asennettuja turvarannekkeita kuukausittain varmistaaksemme niiden toimivuuden.

Teemme säännöllisesti riskiarviointeja asiakaskäynneillä, joissa arvioimme sekä asiakkaaseen että hoitajaan kohdistuvia riskejä. Yhteistyö muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa on tiivistä, ja pyritään jakamaan tietoa ja parhaita käytäntöjä turvallisuuden parantamiseksi.

2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Terveystieteiden laitteet ja tarvikkeet

Asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden ja terveydenhuollon laitteiden hankinta, käyttöohjaus ja huolto toteutetaan huolellisesti. Periaatteena on, että asiakas vastaa itse tarvitsemistaan välineistä ja laitteista. Tarvittaessa tarjoamme apua, kuten neuvontaa hyvinvointialueen apuvälineyksiköstä ja keskustelua omaisten kanssa.

Varmistamme, että asiakkaat saavat tarvitsemansa laitteet oikea-aikaisesti ja että niiden käyttöön ja huoltoon liittyvät kysymykset käsitellään tehokkaasti. Yhteistyö hyvinvointialueen asiantuntijoiden kanssa takaa, että kaikki laitteiden käyttöön liittyvät ohjeet ja huoltokäytännöt ovat asianmukaisia.

Vastuuhenkilöt:

- Kirkkonummi: Laura Mänty vastaa asiakkaille tilattavista hoitotarvikkeista. Merja Starck vastaa hoitajien käyttöön tarkoitettujen tarvikkeiden tilaamisesta.
- Espoo: Kia Grönberg-Mänty vastaa asiakkaille tilattavista hoitotarvikkeista ja Aino Saikkonen hoitajille tilattavista.

Laitteiden vaaratilanneilmoitukset tehdään osoitteeseen:

- Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus Fimea, laitevaarat@fimea.fi

Ilmoitus tehdään heti, kun laitteessa on havaittu vika. Hoitaja ilmoittaa viasta välittömästi yrityksen terveydenhuollonlaitteista vastaavalle henkilölle.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaa:

Laura Mänty, 020-1441112, laura@elsa.fi

Teknologiset ratkaisut

Yksikkö käyttää kulunvalvontaan asiakastietojärjestelmää (Domacare), joka tallentaa asiakaskäyntien tiedot ja toimii kulunvalvontana. Asiakkailta voi olla henkilökohtaisia turvarannekkeita tai turvasovelluksia, jotka he ovat itse hankkineet. Kotisairaanhoidossa Elsan kautta ei käytetä erityisiä teknologisia ratkaisuja.

Turva- ja kutsulaitteiden toimivuus varmistetaan kuukausittain suoritetuilla testauksilla. Testauksen tulokset kirjataan asiakkaan luona olevaan paperiin. Näin varmistetaan, että laitteet toimivat oikein ja hälytyksiin voidaan vastata tehokkaasti.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaava henkilö:

Laura Mänty 020-1441112 laura@elsa.fi

2.10 Lääkehoitosuunnitelma

Asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta vastaavat sairaanhoitaja Laura Mänty ja sairaanhoitaja Kia Grönberg-Mänty

Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa. Päivityksestä vastaavat sh Laura Mänty ja sh Kia Grönberg-Mänty. Lääkehoitosuunnitelman hyväksymisestä vastaa eteenpäin Martti Vannas. Työntekijöiden lääkeluvat on arkistoitu sekä sähköisesti että yrityksen toimitilassa paperisena.

Yrityksen lääkehoidon vastuuhenkilö on sh Laura Mänty ja sh Kia Grönberg-Mänty jotka vastaavat asiakkaiden lääkehoidon toteutumisesta. Kokonaisuudessaan asiakkaan lääkehoidosta vastaa asiakkaan omalääkäri.

2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojat

Työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen Espoon kaupungin kirjaamisohjeiden mukaisesti. Koska kotihoidossa työntekijät eivät tapaa päivittäin, tiedonkulku tapahtuu pääasiassa asiakastietojärjestelmän kautta. Perehdytyksessä käydään perusteellisesti läpi asiakastietojärjestelmän käyttö ja sen merkitys.

Asiakastyön kirjaamisen oikeellisuus ja ajankohtaisuus varmistetaan viikoittaisilla tarkastuksilla, joita suorittavat esihenkilö ja vastaava sairaanhoitaja. Mikäli kirjauksia puuttuu tai ne ovat puutteellisia, esihenkilö ottaa yhteyttä kyseiseen työntekijään. Kirjaukset tehdään asiakkaan luona ja mahdollisuuksien mukaan asiakkaan kanssa yhteistyössä.

Asiakastietojärjestelmään pääsee kirjautumaan vain työntekijöille henkilökohtaisilla käyttäjätunnuksilla ja salasanoilla, jotka vaativat tunnistautumista jokaisella kirjautumiskerralla. Yksityisasiakkaiden tietoja ei luovuteta ulkopuolisille ilman asiakkaan suostumusta. Ostopalveluasiakkaiden tiedot voidaan luovuttaa hyvinvointilaukeen pyynnöstä.

Vaitiolovelvollisuus käsitellään perehdytyksessä ja on kirjattu perehdytysohjeeseen. Lisäksi hoitajat allekirjoittavat vaitiolo- ja tietosuojasitoumuksen. Rekisteriseloste on nähtävillä toimitilassa ja yrityksen verkkosivuilla.

Henkilöstön ja harjoittelijoiden perehdytys kattaa asiakastietojärjestelmän käytön ja tietosuojakäytännöt. Perehdytyksessä annetaan tarvittavat ohjeet henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyen.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot
Sanni Rytsölä 020-1441114 sanni@elsa.fi

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä Ei

2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Asiakkaat antavat palautetta hoitajille käyntien aikana sekä esimiehelle tapaamisissa tai puhelimitse. Asiakastyytyväisyyskysely on tehty 03/2021. THL:n Kerro palvelustasi -kysely tehty vuonna 2022 ja 03/2024.

Asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset on käyty läpi työntekijöiden kanssa kuukausipalaverissa. Asiakkaiden jättämä palaute esimerkiksi myöhästymisestä ilmoittamisesta, on otettu heti käyttöön toiminnassa.

3 Omavalvonnan riskienhallinta

3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Elsan toimintojen riskienhallinnasta vastaa kokonaisuutena esimies Sanni Rytsölä.

Riskien tunnistaminen

Asiakkaan riskit kirjataan asiakastietojärjestelmään. Hoitajat ilmoittavat poikkeamat vastaavalle esimiehelle, joka kirjaa ne erilliseen taulukkoon. Esimies seuraa tapahtumia kuukausittain.

Palveluntuottajan tulee ilmoittaa välittömästi salassapitosäännösten estämättä palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle palveluntuottajan omassa tai tämän alihankkijan toiminnassa ilmenneet asiakas- ja

potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita palveluntuottaja ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnallisin toimin.

Asiakkaat ja omaiset ilmoittavat toiminnassa havaitut epäkohdat suoraan hoitajalle tai esimiehelle. Epäkohdat käsitellään viikko- tai kuukausipalaverissa. Myös henkilökunnan raportoimat haittatapahtumat käsitellään viikko- tai kuukausipalaverissa. Ne dokumentoidaan erilliseen taulukkoon.

Vaara- tai haittatapahtuman syy selvitetään ja menettelytapaa muutetaan tarvittaessa, jos se on mahdollista. Tiedotus korjaavista toimenpiteistä tapahtuu viikko- tai kuukausipalaverissa, sähköpostitse tai asiakastietojärjestelmän kautta.

3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Riskienhallinnassa turvallisuutta parannetaan tunnistamalla lääkehoitoon, liikkumiseen, infektioiden torjuntaan, dokumentointiin ja asiakkaan fyysiseen ympäristöön liittyvät työvaiheet jo ennalta. Esimerkkinä kiinnitämme huomiota turvallisen lääkehoidon toteutumiseen. Lääkelistojen ajantasaisuus tarkistetaan säännöllisesti. Suositetaan annosjakelua lääkehoidossa.

Ikäntyneille annetaan selkeitä suullisia ohjeita. Asiakkaiden päivittäisiä toimia seurataan ja jos fyysisessä ympäristössä havaitaan riskejä, esim. mattoja, kynnyksiä tms, niin niistä keskustellaan työntekijöiden kesken, sekä asiakkaiden ja omaisten kanssa.

Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Riskienhallinnan prosessissa käsitellään kaikki epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet ja niille sovitaan riskin vakavuuden mukaan suunnitelma, miten asia hoidetaan kuntoon.

Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Valvontalain 29 § mukaisesti sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimivien on toimittava siten, että asiakkaalle toteutettavat sosiaalipalvelut toteutetaan laadukkaasti. Elsan henkilöstö on valvontalain 29 § mukaan velvollinen viipymättä ilmoittamaan esihenkilölle, jos hän itse huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa.

Ilmoituksen kohteena on erityisesti asiakkaan palvelun toteutumisessa ja asiakasturvallisuudessa todetut epäkohdat ja niiden uhat. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Esihenkilö vastaa siitä, että jokainen työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuuskäytännöistä. Mikäli epäkohtaa ei saada korjatuksi, on asiasta ilmoitettava aluehallintovirastolle. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Jokaista työntekijää kannustetaan tuomaan esille mahdollisia epäkohtia ja niiden uhkia. Tällöin epäkohdan tai mahdollisen epäkohdan uhan syyt käydään läpi perusteellisesti työyhteisön kesken ja tehdään tarvittavia korjauksia toimintaan ja omavalvontasuunnitelmaan.

Terveystieteiden ammattihenkilöllä on lakisääteinen velvollisuus tehdä tietyissä tilanteissa ilmoitus viranomaisille ilman, että rikkoo toiminnallaan salassapitosäännöstä.

3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Hygieniäkäytännöt

Yksikössä ylläpidetään korkeaa hygieniatasoa seuraamalla asiakkaiden kodin puhtautta ja siisteyttä säännöllisesti. Hygieniatoimenpiteet suoritetaan aseptisesti ja oikeassa järjestyksessä. Jos asiakkaalla on haavoja tai muita aseptiikkaa vaativia ongelmia, hygieniäkäytäntöihin kiinnitetään erityistä huomiota. Suihkutilanteissa käytetään kumisaappaita ja suojaessuja, ja suojakäsineiden, suu- ja nenäsuojien sekä muiden suojavaarusteiden riittävyys varmistetaan henkilökuntaa vaativissa tehtävissä.

Infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviämistä ehkäistään varmistamalla, että työntekijät eivät tule sairaana töihin. Työntekijät noudattavat hyvää käsihygieniaa ja käyttävät tarvittaessa suu-nenäsuojia.

Yksikössä ei ole erillistä siivous- tai pyykinhuoltopalvelua. Siivouksissa käytetään mahdollisuuksien mukaan asiakkaiden omia siivoustarvikkeita tai kertakäyttöliinoja. Henkilökunnan koulutus ja perehdytys puhtaanapitoon ja pyykinhuoltoon tapahtuu kirjallisten ohjeiden ja standardien mukaisesti. Käytössämme on kotisiivouksen pikaopas, joka ohjaa pienimuotoista siivousta asiakkaiden luona.

3.4 Ostopalvelut ja alihankinta

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat:

Kotihoidon palvelut: Hoitotyötä sydämellä
 Hoivateho palvelut
 ToivoHoito
 Aktiv Trygg Hemvård
 Kuunlilja
 FAM hoiva Oy
 Emyona

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

Alihankintana tuottavat toimijat perehdytetään samaan tapaan kuin yrityksen omat työntekijät. Toimiluvat tarkistetaan. Palveluntuottaja seuraa asiakaskohtaisia hoitotyön kirjauksia, sekä on tiiviisti yhteydessä alihankkijoihin.

Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmaa?

- Kyllä
- Ei

3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Palveluyksikön valmius- ja jatkuvuussuunnitelmasta vastaa Sanni Rytsölä

4 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa: Sanni Rytsölä

Puhelinnumero 020-1441114, sanni@elsa.fi

Omavalvontasuunnitelma päivitetään vähintään neljän kuukauden välein.

Suunnitelma päivitetään seuraavan kerran loppuvuodesta 2024.

Toiminnassa todetut ajankohtaiset kehittämistarpeet:

- Perehdytysmateriaalin kehittäminen ja käyttöönotto
- Koulutussuunnitelman päivittäminen

Omavalvontasuunnitelma on julkisesti nähtävillä verkkosivuilla www.elsa.fi

Uudet asiakkaat saavat aloituskäynnillä yrityksen yhteystietojen mukana linkin verkkosivuille jossa omavalvontasuunnitelma on nähtävillä.

Omavalvontasuunnitelma on luettavissa myös tulostettuna molemmissa toimipisteissä.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Espoo 30.8.2024

Sanni Rytsölä