

**1. Palvelujen tuottajaa koskevat tiedot**

Palvelujen tuottajan nimi Sinun kotihoito oy		Palvelujen tuottajan Y-tunnus 3150811-4
Toimipaikan nimi		
Toimipaikan postiosoite Uotilantie 3		
Postinumero 37830	Postitoimipaikka Akaa	
Terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja Reija Haanpää		Puhelinnumero
Postiosoite Uotilantie 3		
Postinumero 37830	Postitoimipaikka Akaa	
Sähköposti		

2. Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet**Arvot ja toimintaperiaatteet****Ammatillisuus**

Annetaan asiakkaille parasta ja laadukasta hoitoa ja palvelua. Huolehdimme omastamme sekä työntekijöiden ammatillisuudesta, tiedon ja taidon pysyvyydestä sekä sen kehittämisestä.

Kunnioitus

Kunnioitamme asiakkaita sellaisina kuin he ovat. Jokainen on omanlaisensa yksilö, hyväksymme heidät sellaisina kuin he ovat. Työssämme kunnioitamme asiakkaiden itsemäärämisoikeutta, ihmisarvoa sekä oikeutta hyvään ja tasapainoiseen elämään. Tuemme ja ohjaamme asiakasta näissä tilanteissa parhaalla mahdollisella tavalla. Työ tapahtuu asiakkaan kotona, joten toisen kodin kunnioittaminen on meille tärkeää.

Turvallisuus

Annamme turvallista ja luotettavaa hoitoa asiakkaille. Meille on tärkeää, että asiakas kokee olonsa turvalliseksi ja luottaa meihin. Aiomme olla asiakkaidemme luottamuksen arvoisia.

Oikeudenmukaisuus, yhdenvertaisuus

Tietoa asiakkaiden ja potilaiden oikeuksista ja niihin liittyvistä säädöksistä. Ohjataan ja tiedotetaan myös asiakkaita heidän oikeuksistaan. Kohdellaan kaikkia yhdenvertaisesti. Kunnioitetaan ihmisarvoa.

Aito välittäminen

Teemme työtä suurella sydämellä. Työskentelyssämme näkyy aito välittäminen ja auttamisen halu. Jokainen asiakas on meille tärkeä. Haluamme tehdä asiakkaan jokaisesta päivästä elämisen arvoista.

Toiminta-ajatus/ Perustehtävä

Tarjoamme sosiaali- ja terveystalvueluita Akaan kaupungin alueella, Vesilahdessa sekä Urjalassa. Palvelut tapahtuvat asiakkaiden kotona. Jokaiselle asiakkaalle tehdään palvelusuunnitelma, josta selviää mitä apuja asiakas tarvitsee ja kuinka usein. Kohderyhmä palveluille ovat ikäihmiset, omaishoidettavat, omaishoitajat sekä ihmiset, jotka sairauksiensa tai elämäntilanteidensa vuoksi tarvitsevat meidän palveluita ja tukea arjesta selviämiseen. Meiltä on mahdollista saada myös tilapäistä hoitoa ja palvelua esim. leikkauksesta toipuville tai sairaalasta kotiutuville. Lisäksi on saatavilla asiointiapua kuten kauppa -tai apteekkiasiointia.

Teemme työtä suurella sydämellä ja välitämme aidosti asiakkaistamme. Pienenä yrityksenä hoitajien vaihtuvuus tulee olemaan minimaalista. Tarkoituksena olisi, että yritys kasvaisi 1-3 työntekijällä tulevaisuudessa. Tällöin pyrimme myös siihen, että hoitajien vaihtuvuus olisi erittäin pientä.

3.Omavalvonnan organisointi ja johtaminen

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

Omavalvontasuunnitelman päivittämisestä vastaavan yrityksen omistajat: Reija Haanpää ja Laura Leppimäki.

Omavalvontasuunnitelman päivitys tapahtuu toiminnan muuttuessa tai tarvittaessa. Vuosittain omavalvontasuunnitelma käydään lävitse ja tarkastetaan. Silloin myös havaittavat muutokset tehdään välittömästi.

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

Jokainen uusi työntekijä perehdytetään työtehtäviin ja asiakkaisiin. Perehdytettävä saa 3 päivän perehdytyksen työtehtäviin, lisäksi jatkuvasti tarpeen mukaan ohjataan ja neuvotaan. Tämän 3 päivän perehdytyksen aikana perehdytettävä kulkee työntekijän mukana asiakkaille. Lisäksi työpaikalla on perehdytyskansio, joka on työntekijän velvollisuutena lukea ja käydä lävitse. Perehtymisen tavoitteena on helpottaa työntekijän mahdollisia pelkoja tai epävarmuutta työtehtäviä kohtaan. Yritetään luoda tervetullut ja myönteinen kuva työpaikasta.

Säännöllisesti pidämme palaverieita, joissa tarkastellaan työtä, työtehtäviä ja niiden onnistumista. Pyydämme myös palautetta asiakkailta sekä työntekijöiltä. Näiden pohjalta tarkastelemme ja muutamme toimintaamme ja tapojamme parempaan.

4Henkilöstö

Kuvaus henkilöstön määrästä ja rakenteesta.

Sinun kotihoito Oy:ssä on alkuun 2 työntekijää: osakeyhtiön perustajat, Lähihoitajat Reija Haanpää ja Laura Leppimäki. Tavoitteena olisi, että yrityksen henkilökunta kasvaisi 1-3 työntekijällä tulevaisuudessa.

Kuvaus henkilöstön rekrytoinnin periaatteista

Jokaisen työntekijän työtodistukset ja kelpoisuustodistus pyydetään liittämään työhakemukseen sekä tuomaan haastattelutilaisuuteen. Lisäksi työnhakijan läsnä ollessa tarkastamme kelpoisuuden lähihoitajan työtehtäviin *julkiterhikin* kautta. Olemme myös yhteydessä aiempiin työnantajiin, jotta saamme tietää, kuinka edellisessä työpaikassa on sujunut ja millainen työntekijän työpanos on ollut.

Sijaisia käytetään asiakasmäärän kasvaessa sekä työntekijöiden sairastapauksissa tai tapauksissa, jolloin tarvitaan lisähenkilökuntaa. Periaatteena on, että työn laatu ja turvallisuus ei kärsi, töitä ei tehdä alimiehityksellä.

Kuvaus henkilöstön ja opiskelijoiden perehdyttämisestä. Erityistä huomiota on kiinnitettävä lääkehoitosuunnitelmaan potilasasiakirjakäytäntöihin ja laitteiden- ja tarvikkeiden käyttöön.

Jokaisen työntekijän sekä opiskelijan tulee perehtyä lääkehoitosuunnitelmaan ja toimia sen mukaisesti. Lääkehoidon osaamisesta pitää olla Love-tutkinnon suorittanut ja todistus on esitettävä. Huolehdimme, etteivät lääkeluvat mene umpeen, vaan Love-tutkinnot suoritetaan ajoissa, jotta ne ovat jatkuvasti voimassa.

Tietosuojakäytännöt ovat luettavissa perehdytyskansiosta ja työntekijöiden tulee ne lukea ja omaksua. Perehdytyksessä huolehdimme laitteiden ja tarvikkeiden asianmukaisesta käytönsaamisesta.

Perehdytämme työntekijät ja opiskelijat kirjaamaan potilastietoja niin kuin niitä kuuluu kirjata. Käytössä manuaalinen potilastietojärjestelmä. Tietosuojan taso on korkea. Käymme lävitse vaitiolovelvollisuuden ja jokainen työntekijä allekirjoittaa vaitiolosopimuksen. Tulevaisuudessa siirrymme sähköiseen potilastietojärjestelmään ja siihen koulutetaan ja perehdytetään jokainen työntekijä.

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

Huolehdimme itse oman ammattitaidon pysymisestä ja kehittämisestä. Tarpeen tullen kouluttaudumme ulkopuolisilla koulutuksilla.

Mahdollisten työntekijöiden kanssa pidämme kehityskeskustelut vuosittain ja tarvittaessa hankimme ulkopuolista lisäkoulutusta.

Työpaikan avoin ilmapiiri on meille tärkeää ja viestitämme työntekijöillemme, että meitä voi lähestyä missä asiassa vain ja olemme aina valmiina kuuntelemaan ja auttamaan.

Sinun Kotihoito Oy käyttää kasvomaskeja tai visiiriä hoitaessaan asiakkaitaan, suojaten täten asiakkaiden terveyttä kuten THL:n ja STM:n määräyksissä on ohjeistettu tekemään vallitsevan koronaviruksen vuoksi. (2020)

5.Toimitilat, laitteet ja tarvikkeet

Kuvaus potilasturvallisuuden kannalta kriittisten tilojen suunnittelusta sekä tilojen soveltuvuudesta käyttötarkoitukseensa.

Varsinaista toimitilaa ei ole, palvelut annetaan asiakkaan kotiin. Pyrimme tunnistamaan riskejä etukäteen ja nopeasti asiakkaan kotona. Ehdotamme ja ohjaamme potilasturvallisuutta edistävissä teoissa asiakkaita.

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

Varsinaista toimitilaa ei ole, toimisto sijaitsee toisen perustajan kotona. Toimistossa on lukolliset kaapit manuaalista potilastietojärjestelmää varten, jossa säilytetään palvelusuunnitelma ja perustiedot asiakkaista. Tarvittaessa haavahoidosta tms. sairaanhoidollisesta hoidosta kirjataan asiakkaan potilaskansioon, joka säilytetään lukollisessa kaapissa. Toimistossa ei säilytetä asiakkaiden lääkkeitä, sillä kaikki lääkehuolto tapahtuu asiakkaiden kotona.

Kuvaus toimipaikassa olevista terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista.

Toimistossa on korvakuumemittarit, verenpainemittarit, happisaturaatiomittarit sekä pieni määrä haavanhoitotuotteita (sidoksia)

6.Potilasasiamies

Potilasasiamiehen nimi ja yhteystiedot:

Kristiina Helminen
 puh. 040 7247828
kristiina.helminen@gmail.com

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

- Neuvoa miten potilas voi toimia, jos on tyytymätön terveydenhoidossa saamaansa hoitoon ja kohteluun.
- Ohjata tarvittaessa muistutuksen, kantelun, potilasvahinkoilmoituksen ja korvaushakemuksen teossa.
- Tiedottaa potilaan asemasta ja oikeuksista
- Toimia potilaan oikeuksien edistämiseksi esim. tuomalla potilailta tulevaa palautetta henkilöstön tietoon

7.Lääkehoito

Kuvaus toimintakäytännöistä lääkehoidon toteuttamisessa tapahtuneissa poikkeamatilanteissa.

Lääkehoidon poikkeamatilanteet käydään lävitse yhdessä sekä niistä tehdään kirjallinen ilmoitus. Poikkeamatilanteista ollaan yhteydessä välittömästi tarvittaviin tahoihin esimerkiksi lääkäriin mikäli potilas on saanut väärän lääkkeen tai ottanut liikaa lääkkeitä. Poikkeamatilanteista ollaan yhteydessä kaikkiin, joita asia koskettaa. Poikkeamatilanteesta/läheltä piti -tilanteesta tehdään aina kirjallinen ilmoitus manuaalisesti, se käsitellään, tehdään korjausehdotukset ja arkistoidaan. Tarvittavat muutokset tehdään/ toimeenpannaan välittömästi.

Mikäli asiakkaidemme lääkehuollosta vastaa kunnallinen kotihoito ja huomaamme poikkeamatilanteen lääkityksessä, niin silloin olemme velvollisia ilmoittamaan asiasta kunkin kunnan kotihoidon esimiehille. He käsittelevät tilanteen omassa yksikössään.

Kuvaus toimintakäytännöistä potilaalta palautuneiden ja käyttämättä jääneiden lääkkeiden käsittelystä.

Lääkkeet säilytetään potilaan kotona. Lääkkeet myös haetaan apteekista tarpeen vaatiessa. Mikäli lääkkeitä jää käyttämättä tai tarpeettomiksi, on omaisten huolehdittava lääkkeiden hävittämisestä viemällä ne apteekkiin poistoon tai sitten yrityksemme henkilökunta toimittaa lääkkeet apteekkiin erikseen sovittuna. Kaikki käyttämättömät ja tarpeettomat lääkkeet hävitetään apteekin toimesta ja yrityksemme suosittaa asiakkaita ja omaisia näin tekemään. Sinun Kotihoito Oy ei ota säilyttäkseen asiakkaiden lääkkeitä.

Kuvaus lääkehoidon toteutumisesta, lääkkeiden kulutuksen seurannan valvonnasta.

Toimistossa ei säilytetä kenenkään lääkkeitä, vaan lääkkeet ovat asiakkaiden kotona. Love-tutkinto pitää olla voimassa. Mikäli asiakkaan kotona on lääkkeitä, joita asiakas ei halua säilyttävän lukollisessa lääkekaapissa, on meidän tehtävänä seurata lääkkeiden kulutusta, mikäli lääkehoito on annettu yrityksemme hoitoon.

Mikäli lääkehoito ei ole yrityksemme hoidossa, mutta huomaamme asiakkaan käyttävän liikaa lääkkeitä, olemme velvollisia ottamaan asian puheeksi asiakkaan kanssa. Mikäli lääkehoito on kunnallisella hoidossa, olemme velvollisia tuomaan huolemme ja havaintomme julki kunkin kotihoitoyksikön esimiehelle.

Lääkejako suoritetaan asiakkaan omassa kodissa asiakkaan lääkeannostelijaan. Lääkelista säilytetään asiakkaan kotona, paikassa joka yhdessä sovittu. Kehoitamme lukollisen lääkekaapin hankintaan, jolloin ulkopuolisilla ei ole lääkkeisiin tai lääkelistaan pääsyä.

Lääkehoidon osaamista pidetään yllä itsenäisesti , sekä lääkeluvat päivitetään niiden vanhentuuessa. Käytämme ostopalvelua, eli lääkehoito verkossa, LOVE. Lääkeluvat allekirjoittaa yhteistyölääkäri ja lääkenäytöt annetaan Akaan kaupungin sairaanhoitajalle/terveydenhoitajalle, joka on kokenut työssään. Mikäli työntekijällä ei ole lääkelupia, hän ei osallistu asiakkaiden lääkehoitoon millään tavalla.

8. Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja korjaavat toimenpiteet

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

Kartoituskäynneillä ja varsinaisilla asiakaskäynneillä yritämme jo ennakoida riskejä ja huomioida niiden minimoiminen yhteistyössä asiakkaan sekä omaisten kanssa.

Läheltä piti -tilanteista keskustellaan palaverissa ja niistä tehdään vapaamuotoinen ilmoitus ja ne käsitellään yhdessä viikoittain tai tarpeen vaatiessa välittömästi. Käsittelytilanteessa havaittavat korjaustoimenpiteet otetaan käyttöön niin pian kuin mahdollista. Mikäli tilanne vaatii välittömiä korjaustoimenpiteitä, silloin toimimme välittömästi. Kuitenkin aina yhteistyössä asiakkaan tai muiden toimijoiden kanssa.

Mikäli asiakkaamme on kaupungin/kunnan kotihoidon asiakas, olemme velvollisia ilmoittamaan kunkin tahon esimiehelle havaitusta läheltä piti -tilanteesta.

Kuvaus menettelystä, jolla todetut epäkohdat korjataan.

Koska työ tapahtuu asiakkaan kotona, asiakkaan kanssa yhdessä suunnitellaan riskien minimoiminen ja poistaminen, jotta asiakas ja työntekijät voivat toimia jatkossa turvallisesti. Mikäli omainen on hoidossa mukana ja asiakas antaa tähän luvan, keskustelemme myös omaisten kanssa asiasta.

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

Muutokset ilmoitetaan välittömästi joko henkilökohtaisesti tai puhelimitse. Lisäksi ne käydään lävitse viikoittain palaverin yhteydessä. Yhteistyötahoille lähetetään kirjallinen ilmoitus sähköpostitse. Tilanteen vaatiessa välitöntä reagointia, olemme yhteydessä sekä puhelimitse että sähköpostitse. Huolehdimme tällöin siitä, että tarvittavat henkilöt tavoitetaan mahdollisimman pian.

9. Potilasasiakirjat ja henkilötietojen käsittely

Kuvaus potilastietojen kirjaamisesta, käsittelystä ja salassapitosäännösten noudattamisesta.

Noudatamme tietosuojakäytäntöjä. Potilastietojärjestelmä on manuaalinen, jonne kirjataan haavahoidot yms. sairaanhoidolliset tiedot käynneiltä, jotka merkitsevästi koskevat asiakkaan hoitoa. Toimistossa on lukollinen kaappi, jossa on asiakkaiden perustiedot ja palvelusuunnitelmat kansioissa. Kaapille on pääsy vain työntekijöillä. Kaikki potilastiedot ovat salassapidettäviä, jokainen työntekijä allekirjoittaa salassapitosopimuksen. Manuaalinen potilastietojärjestelmä ei poistu koskaan toimistosta, vaan säilytetään vain ja ainoastaan lukollisessa arkistokaapissa.

Terveyspalveluiden potilastiedot säilytetään erikseen sosiaalihuollon potilas/asiakastiedoista.

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

Perehdytyskansiossa perehdytetään potilasasiakirjakäytäntöön, tietosuoja ja vaitiolovelvollisuuden asioihin. Työntekijät allekirjoittavat salassapitosopimuksen. Työnantajan ja työntekijän velvollisuutena on tietää nämä asiat. Johto myös käy näitä asioita lävitse, ennen työntekijän töiden alkamista. Yrityksen kasvaessa on mahdollista ostaa myös maksullisia verkkokursseja, jotka jokaisen yrityksen työntekijän tulee lukea ja suorittaa.

Yrityksen perustajat ovat suorittaneet tietosuoja ja potilasturvallisuus kurssit internetissä. (esim. oppiportti)

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot:

Laura Leppimäki

10.Potilaan osallistumisen vahvistaminen ja muistutusten käsittely

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

Asiakkaille annetaan kerran vuodessa palautelomake, johon saa anonymisti antaa kaikenlaista palautetta, toiveita ja ehdotuksia laadun sekä potilasturvallisuuden parantamiseksi.

Palautetta voi antaa myös, milloin vain, kun siihen on tarvetta, joko suullisesti tai kirjallisesti. Yrityksen www-sivuilta löytyy myös sähköpostiosoite, jonne voi palautetta lähettää.

Palautteet käydään yhdessä lävitse palavereissa, säilytetään huolellisesti ja arkistoidaan. Palautteen tai muistutuksen antajalle vastataan (Kahden (2) viikon kuluessa palautteen saamisesta, mikäli muistutuksen tai palautteen antaja on tiedossa.)

Kuvaus palautteiden käsittelystä toimipaikassa.

Saapunut palaute luetaan välittömästi. Mikäli palaute ei vaadi välittömiä korjaustoimia, ne käsitellään viikoittain palavereiden yhteydessä. Mikäli palautteen sisältö vaatii välitöntä reagointia, silloin palaute käsitellään heti yhdessä yrityksen perustajien sekä mahdollisten työntekijöiden kanssa.

Palautteen saajat ovat yksikön johtajat (yrityksen perustajat) ja he ovat palautteiden käsittelijät ja korjaavien toimenpiteiden toimeenpanijat.

Palautteen edellyttämät korjaustoimet mietitään yhdessä työntekijöiden kanssa. Mikäli palaute koskee asiakkaiden kohtelua, palvelun laatua, poikkeamistilanteita, läheltä piti -tilanteita tai muita asiakkaita tai heidän hoitoaan negatiivisesti koskettavia asioita, käydään saatu palaute ja korjaustoimenpiteet lävitse myös asianmukaisen asiakkaan tai hänen omaisensa kanssa. Näihin reagoidaan välittömästi tilanteen sitä vaatiessa.

Kuvaus palautteen käytöstä toiminnan kehittämisessä.

Korjaavat toimenpiteet otetaan käyttöön välittömästi, mikäli palautteen laatu vaatii välitöntä reagointia. Muissa tapauksissa muutoksen otetaan käyttöön 2-4viikon kuluessa.

11.Omavalvonnin toteuttamisen seuranta ja arviointi**Kuvaus omavalvonnin toteutumisen seurannasta.**

Omavalvonta käydään lävitse joka vuosi ja päivitetään mikäli toiminta tai tilanne ovat muuttuneet. Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään myös välittömästi tarpeen vaatiessa. Yrityksen johtavat huolehtivat tästä.

Toimintaohjeisiin tulleet muutokset kirjataan viiveettä omavalvontasuunnitelmaan ja niistä tiedotetaan henkilökunnalle.

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

Omavalvonnin hyväksyy ja vahvistaa terveydenhuollosta vastaava johtaja.

Allekirjoitus ja nimenselvennys

26.8.2020 AKAA
Aika ja paikka