

## YKSITYISEN TERVEYDENHUOLLON MAVALVONTASUUNNITELMA

### 1. PALVELUJEN TUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palvelujen tuottajan nimi Kotihoito Linnea Oy		Palvelujen tuottajan Y-tunnus 3241725-7
Terveystenhoollon palveluista vastaava johtaja Oksman-Huovinen Linda		
Postiosoite Karjalankoskentie 89		
Postinumero 73500	Postitoimipaikka Juankoski	
Sähköposti linda.okshuo@outlook.com		

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

<p>Arvot ja toimintaperiaatteet</p> <p>Kotihoito Linnean palvelu muodostuu asiakkaalle kotiin tarjottavasta hoivasta ja sairaanhoidosta, jotka tukevat asiakkaan henkilökohtaisia tarpeita. Palveluja myydään kunnalle ostopalveluna, sekä yksityisille asiakkaille. Linnean palvelukokonaisuus tukee asiakkaan omatoimista pärjäämistä kotona ja edistää sekä mahdollistaa fyysisen, sosiaalisen ja henkisen hyvinvoinnin ja mahdollisen kuntoutumisen. Asiakasta pyritään kannustamaan ja motivoimaan omatoimiseen ja itsenäiseen suoriutumiseen hänen omien voimavarojensa mukaisesti, sekä tekemään kotona pärjäämisestä mahdollisimman vaivatonta ja turvallista.</p> <p>Toimintaa ohjaavia arvoja ovat asiakaslähtöisyys, empaattisuus, kiireettömyys, kunnioittava ja turvallinen läsnäolo sekä luottamuksellisuus ja ammattitaitoisuus. Kotihoito Linnean toiminnan pohjalla ovat myös vahvasti sairaanhoitajan eettiset periaatteet, joita työssämme noudatamme.</p> <p>Asiakkaan kotona asumista tuetaan ja hänen yksilöllistä elämäntapaansa kunnioitetaan. Asiakkaan hoito tapahtuu itsemääräämisoikeutta, koskemattomuutta ja inhimillisyyttä noudattaen. Asiakkaan vointia seurataan ja huomioidaan potilastietojärjestelmään. Henkilötietoja käsiteltäessä noudatetaan asiakas- ja julkisuuslain mukaisia säädöksiä.</p> <p><b>Asiakaslähtöisyys.</b> Hoito- ja palvelusuunnitelman suunnittelemisessa ja toteuttamisessa ovat asiakas sekä hänen omaisensa tiiviisti mukana. Asiakkaalle tarjottavat palvelut räätälöidään niin että ne ovat hänen tarpeitaan vastaavia, turvallisia sekä lisäävät hänen terveyttä ja hyvinvointia. Palvelut tuotetaan kunnioittaen asiakkaan yksilöllisiä tarpeita, toiveita mielipiteitä sekä kulttuuritaustaa ja äidinkieltä. Huomioon otetaan myös ne asiat, joista asiakas itse pystyy vastaamaan omassa hoidossaan. Lisäksi asiakkaalle kerrotaan vaihtoehdot, mahdollistetaan hänen päätöksentekonsa sekä kunnioitetaan sitä.</p> <p><b>Empaattisuus.</b> Asiakkaan oikeus on tuntea itsensä tärkeäksi ja tulla kuulluksi, sekä saada osakseen ymmärtämistä, huolehtimista ja välittämistä vaikeissakin asioissa. Asiakasta voimaannutetaan, kannustetaan tekemään asioita omien voimavarojensa puitteissa. Empaattisuus tarkoittaa myös joissakin tilanteissa mahdollisen asiakkaan epäasiallisen käytöksen huomiotta jättämistä, esimerkiksi muistisairaana kohdalla.</p>
--

Asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan kaikissa hoitotilanteissa, ja hänelle annetaan myös mahdollisuus vaikuttaa jatkohoidon toteutumiseen.

**Kiireettömyys.** Palveluiden suunnittelussa ja toteutuksessa pyritään rauhallisuuteen ja kiireettömyyteen, toiminnan ollessa kuitenkin päämäärätietoista. Sovittuja käyntiaikoja noudatetaan niin asiakkaan luonossa kuin sieltä lähdössäkkin. Asiakkaalle ja/tai hänen omaiselleen pyritään ilmoittamaan mahdollisimman pian, mikäli aikatauluun tulee muutoksia.

**Kunnioittava ja turvallinen läsnäolo.** Asiakasta ja hänen kotiaan sekä omaisuutta, ja asiakkaan läheisiä, kunnioitetaan hoidon suunnittelussa, toteutuksessa ja arvioinnissa. Asiakas on aina oma yksilö, jolla on omat mielipiteet ja tarpeet. Asiakkaan oikeus on tuntea olonsa turvalliseksi kotihoidon käyntiä edeltävästi, sen aikana, sekä hoitajien poistuttua asiakkaan luota. Myös hoitajien osalta kotikäyntien on toteuduttava turvallisesti.

**Luottamuksellisuus.** Palvelut tuotetaan niin, että asiakas voi luottaa kotihoidon henkilöstöön. Luottamuksellisuus asiakkaan ja hänen läheisten, palvelun tuottajan, sekä muiden asiakkaan hoitoon osallistuvien kesken perustuu salassapitovelvollisuuteen. Asiakas pystyy luottamaan, että hän saa hoito- ja palvelusopimuksessa sovitun hoidon.

**Ammattitaitoisuus.** Yrittäjän tehtävänä on huolehtia omasta sekä henkilökunnan ammattiosaamisesta kouluttautumalla ja ylläpitämällä ammattitaitoa. Henkilöstön tulee tunnistaa, milloin avohuollon palvelut ovat asiakkaalle riittämättömät. Asiakkaalla on oikeus jatkohoitoon, mihin siirtymisessä kotihoidon henkilöstö on asiakkaan tukena. Mahdolliset ristiriitatilanteen ratkaistaan hyvässä hengessä, asiakkaan ja hänen läheistensä kanssa asiakasta kunnioittaen.

#### **Sairaanhoitajan eettiset ohjeet.**

- 1. Sairaanhoitajan tehtävä.** Sairaanhoitajan tehtävänä on väestön terveyden edistäminen ja ylläpitäminen, sairauksien ehkäiseminen sekä kärsimyksen lievittäminen. Sairaanhoitaja auttaa kaikenikäisiä ihmisiä erilaisissa elämäntilanteissa. Sairaanhoitaja palvelee yksilöitä, perheitä ja yhteisöjä. Ihmisiä hoitaessaan hän pyrkii tukemaan ja lisäämään heidän omia voimavarojaan sekä parantamaan heidän elämänsä laatua.
- 2. Sairaanhoitaja ja potilas.** Sairaanhoitaja on toiminnastaan ensisijaisesti vastuussa niille potilaille, jotka tarvitsevat hänen hoitoaan. Hän suojelee ihmiselämää ja edistää potilaan yksilöllistä hyvää oloa. Sairaanhoitaja kohtaa potilaan arvokkaana ihmisenä ja luo hoitokulttuurin, jossa otetaan huomioon yksilön arvot, vakaumus ja tavat. Sairaanhoitaja kunnioittaa potilaan itsemääräämisoikeutta ja järjestää potilaalle mahdollisuuksia osallistua omaa hoitoaan koskevaan päätöksentekoon. Sairaanhoitaja pitää salassa potilaan antamat luottamukselliset tiedot ja harkitsee, milloin keskustelee niistä muiden hoitoon osallistuvien kanssa. Sairaanhoitaja kohtelee toista ihmistä lähimmäisenä. Hän kuuntelee potilasta ja eläytyy tämän tilanteeseen. Sairaanhoitajan ja potilaan välinen hoitosuhde perustuu avoimeen vuorovaikutukseen ja keskinäiseen luottamukseen. Sairaanhoitaja toimii tehtävässään oikeudenmukaisesti. Hän hoitaa jokaista potilasta yhtä hyvin ja kunkin yksilöllisen hoitotarpeen mukaan, riippumatta potilaan terveysongelmasta, kulttuurista, uskonnosta, äidinkielestä, iästä, sukupuolesta, rodusta, ihon väristä, poliittisesta mielipiteestä tai yhteiskunnallisesta asemasta.
- 3. Sairaanhoitajan työ ja ammattitaito.** Tekemästään hoitotyöstä sairaanhoitaja vastaa henkilökohtaisesti. Hän arvioi omansa ja muiden pätevyyden ottaessaan itselleen tehtäviä ja jakaessaan niitä muille. Ammatissa toimivan sairaanhoitajan velvollisuutena on jatkuvasti kehittää ammattitaitoaan. Samassa hoitoyhteisössä työskentelevät sairaanhoitajat vastaavat yhdessä siitä, että hoitotyön laatu on mahdollisimman hyvä ja että sitä parannetaan jatkuvasti.

- 4. Sairaanhoitaja ja työtoverit.** Sairaanhoitajat tukevat toinen toistaan potilaan hoitoa koskevassa päätöksenteossa, työssä jaksamisessa ja ammatillisessa kehittämisessä. Sairaanhoitajat kunnioittavat oman ja muiden ammattiryhmien edustajien asiantuntemusta. He pyrkivät hyvään yhteistyöhön muiden potilaan hoitoon osallistuvien työntekijöiden kanssa. Sairaanhoitajat valvovat etteivät oman ammattikunnan jäsenet tai muut potilaan hoitoon osallistuvat toimi potilasta kohtaan epäeettisesti.
- 5. Sairaanhoitaja ja yhteiskunta.** Sairaanhoitajat osallistuvat ihmisten terveyttä, elämän laatua ja hyvinvointia koskevaan keskusteluun ja päätöksentekoon sekä kansallisella että kansainvälisellä tasolla. Sairaanhoitaja toimii yhdessä potilaiden omaisten ja muiden läheisten kanssa ja vahvistaa näiden osallistumista potilaan hoitoon. Hän antaa terveyttä koskevaa tietoa väestölle ja lisää ihmisten kykyjä hoitaa itseään. Sairaanhoitaja tekee yhteistyötä vapaaehtois-, vammais- ja potilasjärjestöjen kanssa. Sairaanhoitajien kansainvälinen työ on ammatillisen tiedon ja taidon vastavuoroista välittämistä sekä osallistumista kansainvälisten järjestöjen toimintaan. Sairaanhoitajat kantavat vastuuta ihmiskunnan terveydellisten ja sosiaalisten elinolojen kehittämistä maailmanlaajuisesti sekä edistävät samanarvoisuutta, suvaitsevaisuutta ja yhteisvastuullisuutta.
- 6. Sairaanhoitaja ja ammattikunta.** Sairaanhoitajakunta huolehtii siitä, että ammattikunnan jäsenet hoitavat arvokkaasti yhteiskunnallisen tehtävänsä. Ammattikunta tukee jäsentensä moraalista ja eettistä kehitystä sekä valvoo, että sairaanhoitajalla säilyy ihmisläheinen auttamistehtävä. Sairaanhoitajat vastaavat ammattikuntana jäsentensä hyvinvoinnista. Heidän ammattijärjestönsä toimii aktiivisesti oikeudenmukaisten sosiaalisten ja taloudellisten työolojen varmistamiseksi jäsenistölle. Sairaanhoitajakunta vastaa oman alansa asiantuntijuudesta. Sairaanhoitajat huolehtivat ammatin sisällön syventämisestä, koulutuksen kehittämistä sekä tieteellisyyden edistämisestä. Sairaanhoitajakunnan asiantuntijuuden kasvun tulisi näkyä väestön hyvän olon edistymisenä.

#### Toiminta-ajatus/Perustehtävä

Kotihoito Linnean lähtökohtana on yksilöllinen, luotettava ja ihmisarvoa kunnioittava toiminta. Korostamme toiminnassamme kodikkuutta ja luotettavuutta, sekä yhteistyötä asiakkaan, omaisten ja eri ammattiryhmien kanssa. Tarjoamme kotihoito- ja kotisairaanhoitopalveluja asiakkaille, jotka tarvitsevat apua ja tukea kotona pärjäämisessä. Toiminta-ajatuksenamme on tuottaa ammattitaitoista, turvallista ja kokonaisvaltaista palvelua huomioiden asiakkaan yksilöllisten tarpeiden ja voimavarojen lisäksi myös elämäkokemus.

Asiakkaan hoitotyössä laadun mittarina toimii hyvä elämänlaatu. Onnistuneen asiakassuhteen luomisen kulmakiviä ovat loukkaamattomuus, kunnioitus ja luottamuksellisuus sekä asiakkaan ja hänen omaistensa kuuleminen. Kotihoidon asiakkaiden palvelun toteutumista ohjaa kunkin asiakkaan yksilölliset tarpeet sekä palvelusuunnitelma niin, että ne tukevat asiakkaan toimintakykyä ja elämän laadun ylläpitämistä. Kotihoidon työntekijät arvioivat myös kotikäyntien aikana asiakkaan kognitiivisen, sosiaalisen, fyysisen ja psyykkisen voinnin lisäksi ravitsemus- ja nesteytystilaa, seuraavat ruokahalua ja ruokailutilanteita, ja tekevät tarvittaessa painon seurantaa.

### 3. OMAVALVONNAN ORGANISOINTI JA JOHTAMINEN

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

Yrittäjä ohjaa vastaavana johtajana henkilöstön toiminnasta ja vastaa siitä, että omavalvontaa toteutetaan käytännössä sovitujen periaatteiden mukaisesti. Yrittäjä huolehtii myös, että kriittiset työvaiheet tunnistetaan ja käsitellään sovitusti, sekä vastaa kriittisten työvaiheiden raportoinnista ja jälkitoimenpiteistä.

Vaativan lääkehoidon vastaavana ohjaajana toimiva lääkäri vastaa puolestaan lääkehoidon toteutumisesta sovittujen periaatteiden mukaisesti. Hän myös huolehtii, että vaativan lääkehoidon kriittiset työvaiheet tulee tunnistettua, käsiteltyä ja raportoitua sekä tarvittavat jälkitoimenpiteet toteutettua.

Vaativan lääkehoidon vastaavana johtajana toimii lääkäri Heikki Väänänen, p. 044 5633 876.

Suunnitelma henkilöstön perehdyttämisestä ja kouluttamisesta sekä osallistumisesta omavalvonnan suunnitteluun ja toteuttamiseen

Omavalvontasuunnitelman päivittämisen yhteydessä yrittäjä käy suunnitelman läpi yhdessä henkilöstön kanssa ja varmistuu siitä, että henkilöstö pääsee osallistumaan suunnitteluun asianmukaisesti.

#### 4. HENKILÖSTÖ

Kuvaus henkilöstön määrästä ja rakenteesta

Kotihoito Linnea on yksityinen elinkeinonharjoittaja. Toiminnan alkaessa yrityksessä toimii vain yksi sairaanhoitaja, yrittäjä itse. Yrittäjä huolehtii asiakasmäärän mitoituksesta yhdelle hoitajalle ja palkkaa lisähenkilökuntaa tarpeen vaatiessa/asiakasmäärän kasvaessa. Yhteistyötä tehdään myös tiiviisti Kotihoito Linnean kanssa muun muassa sairastumisien ja lomien sijaistamisissa. Myös sijaisten palkkaus näiden ajaksi on mahdollista tarpeen niin vaatiessa.

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

Lisähenkilöstön perehdytyksessä käytetään apuna perehdytyskansiota, joka sisältää omavalvontasuunnitelman ja lääkehoitosuunnitelman lisäksi muut olennaiset asiat yrityksen toiminnasta. Uudelle työntekijälle mahdollistetaan riittävän pitkä perehdytysjakso. Perehtyminen tapahtuu kenttätyössä yrittäjän kanssa.

Omasta ja muun henkilökunnan ammattitaidosta yrittäjä huolehtii aktiivisesti täydentämällä sitä esimerkiksi täydennyskoulutuksilla ja lääkehoitolupien ylläpidolla.

#### 5. TOIMITILAT, LAITTEET JA TARVIKKEET

Kuvaus potilasturvallisuuden kannalta kriittisten tilojen suunnittelusta sekä tilojen soveltuvuudesta käyttötarkoitukseensa

Kotihoito Linnea toimii asiakkaiden kotona, erillisiä toimitiloja ei ole. Asiakkaan kotiympäristö voi rajoittaa toimintaa käytettävien puitteiden osalta. Ohjataan asiakasta/omaisia tarvittaessa ottamaan yhteyttä kunnan/hyvinvointialueen palveluohjaukseen esteettömään asumiseen liittyvissä asioissa. Henkilökunta ei saa oleskella asiakkaan kotona ilman asiakkaan tai hänen omaistensa läsnäoloa tai erillistä pyyntöä. Jokaisella henkilökunnan jäsenellä on asiakaskäynneillä käytössään matkapuhelin. Selvitetään mahdolliset asiakkaan käytössä olevat hälytys- ja/tai turvajärjestelmät

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

Infektioautien ehkäisemiseksi hoitotyössä noudatetaan aseptisiä työtapoja siinä määrin kuin se asiakkaan kotiympäristössä on mahdollista. Henkilökunnalla on käytössä käsihuuhteet ja tarvittavat suojavaikteen, ja he noudattavat työssään huolellista ja tehokasta arkipäivän hygieniaa. Tarvittaessa toteutetaan

yhteistyötä kunnan kanssa lisäohjeistuksen saamiseksi. Aseptiikkaa noudatetaan erityisen huolellisesti esimerkiksi verinäytteenoton ja lääkehoidon yhteydessä.

#### **Toiminta kotikäynneillä asiakkaan luona, kun asiakkaalla on COVID-19-tautiin sopivat oireet**

Noudata hengitystieinfektiota sairastavan asiakkaan lähihoidossa tavanomaisia varotoimia sekä kosketus- ja pisaravarotoimia ([THL Tavanomaiset varotoimet ja varotoimiluokat](#))

- Desinfioi käytetyt työvälineet ja varustelaukku ennen kuin poistut asiakkaan luota tai heti asiakkaan asunnon ulkopuolella. Jos et voi desinfioida työvälineitä, sulje käytetyt varusteet omaan suljettavaan pussiin poiskuljetusta ja myöhempää desinfiointia/sterilointia varten.
- Laita käytetyt suojavarusteet, hoidossa käytetyt kertakäyttötarvikkeet sekä varustelaukun että mobiililaitteiden suojana olleet muovipussit tiiviiseen jät pussiin ja vie pussi suljettuna sekajäteastiaan.
- Jos suojalasit eivät ole kertakäyttöiset, laita ne omaan pussiinsa ja toimita pestäväksi.

Kuvaus terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista

Haavahoitotuotteet asiakas kustantaa ja hankkii itse. Myös näiden hankkimisessa voi Kotihoito Linnean työntekijä avustaa. Yrityksellä itsellään on myös perusvalikoima haavan hoidossa käytettäviä tuotteita, jotta hoito saadaan aloitettua mahdollisimman nopeasti. Palveluseteliasiakkaat saavat haavahoitotuotteet hoitotarvikejakelusta, kun haava luokitellaan krooniseksi eli 3 kk:n hoitajakson jälkeen. Kotihoidon työntekijä toteuttaa haavahoidon kunnallisen tai yksityisen terveydenhuollon sairaanhoitajan/lääkärin antamalla ohjeistuksella, ja kirjaa hoitotoimenpiteen potilastietojärjestelmään.

Yrityksellä on käytössään verenpaine- ja kuumemittari, saturaatiomittari, sokerin mittausvälineet sekä stetoskooppi ja korvalamppu. Mikäli asiakkaalta itseltään löytyy sokerimittari, käytetään sitä ensisijaisesti mittauksissa.

Apuvälineiden hankinta tapahtuu kunnalliselta tai yksityiseltä terveydenhuollon palveluntuottajalta, mitä kautta asiakkaan tai hänen omaisensa on apuväline hankittava. Kotihoidon työntekijä voi tarvittaessa avustaa esimerkiksi hakemalla pyynnöstä apuvälineen tai käyttää asiakasta apuvälinelainaamossa. Yrityksen kautta voidaan myös tarvittaessa varata aika apuvälineasioita hoitavalle taholle.

Yrittäjä vastaa omien laitteiden aseptiikasta, huollosta ja toimivuudesta itsenäisesti, asiakaskohtaisista laitteista vastaa asiakas itse tai kolmas osapuoli.

## **6. POTILASASIAMIES**

Potilasasiamiehen nimi ja yhteystiedot

Potilasasiamiehenä toimii Kuopion kaupungin sosiaali- ja potilasasiamies Arja Kivari, p. 044 7183 304.

## **7. LÄÄKEHOITO**

Kuvaus lääkehoitosuunnitelman ylläpidosta, päivittämisestä ja toimeenpanosta sekä toteuttamisen seurannasta  
Lääkehoitosuunnitelma on laadittava sosiaali- ja terveysministeriön Turvallinen lääkehoito -oppaan (2021:6) mukaisesti. STM:n opas löytyy osoitteesta: <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/162847>

Kotihoito Linnealla on erillinen lääkehoitosuunnitelma, jonka pohjalta asiakkaalle annettavaa lääkehoitoa toteutetaan ja valvotaan. Lääkehoidon tehtäviin kuuluu lääkkeiden jako dosettiin, annospussien tarkistus sekä lääkkeenanto asiakkaalle paikallisesti iholle, silmään, korvaan tai nenään, suun kautta (p.o.), ihon alle (s.c.), lihaksensisäisesti (i.m.) tai suonensisäisesti (i.v.). Lääkehoidon tarkempi erittely löytyy lääkehoitosuunnitelmasta, jota päivitetään yhdessä vaativasta lääkehoidosta vastaavan lääkärin kanssa.

Asiakkaan omaan hoitavaan lääkäriin/hoitajaan ollaan tiiviisti yhteydessä, mikäli asiakkaan vointi sen vaatii ja mikäli se on palvelusuunnitelman mukaisesti tarpeellista. Tilanteen vaatiessa laajempaa sairaanhoitoa tai lääkäripalveluja, on asiakkaan tai hänen omaisten ostettava palvelut joko kunnalta tai yksityiseltä terveydenhuollon tuottajalta. Myös kotihoito Linnean henkilökunta voi tarvittaessa avustaa hoitoon pääsyssä. Akuutissa hoidon tarpeessa paikalle voidaan soittaa ensihoidon yksikkö, jonka tehtäväksi jää jatkohoidon tarpeen arviointi.

Kuvaus toimintakäytännöistä potilaalta palautuneiden ja käyttämättä jääneiden lääkkeiden käsittelystä

Apteekista hankitut asiakkaiden käyttökeltottomat lääkkeet palautetaan apteekkiin yhteistyössä asiakkaan/omaisten kanssa ja palautuksesta tehdään merkintä asiakasasiakirjoihin.

## 8. RISKIEN JA EPÄKOHTIEN TUNNISTAMINEN JA KORJAAVAT TOIMENPITEET

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

Ensiaputaidot ylläpidetään täydennuskoulutuksin. Yrittäjä on käynyt syksyllä 2021 elvytyskoulutuksen, ja yrittäjällä on laajan ja monipuolisen työkokemuksen perusteella osaamista erilaisista akuuttitilanteista kuten elvytyksestä.

Asiakasturvallisuutta pyritään varmistamaan myös arvioimalla henkilöstön soveltuvuutta tehtäviin sekä tarkistamalla rekisteröinnit JulkiTerhikistä sekä pyytämällä rikostaustaote.

Yrityksen velvollisuus on huolehtia myös ilmoituksen tekemisestä asiakkaan (huoli-ilmoitus) tai asiakasparheen (huoli-ilmoitus/lastensuojeluilmoitus) tuen tarpeesta sähköisesti Kuopion kaupungille. Asia saatetaan tarvittaessa tiedoksi toiminnasta vastaavalle lääkärille.

Kuvaus menettelystä, jolla todetut epäkohdat korjataan

Henkilöstöltä vaaditaan rikosrekisteriote, sekä lääkehoidon tenttien suorittaminen turvallisen lääkehoidon takaamiseksi. Lisäksi huolehditaan, että henkilöstön kouluttautuminen toteutuu säännöllisin väliajoin sekä tarpeen vaatiessa.

Riskienhallinnan osalta käydään henkilöstön kanssa läpi mahdollisia välittömään asiakastyöhön liittyviä vaaratilanteita kotihoidon aikana, niihin varautumista, ennaltaehkäisyä sekä toimimista vaaratilanteissa ja niiden jälkeen. Asiakkuuden alkaessa kartoitetaan asiakkaan kotona asiakasturvallisuuteen liittyvät poikkeamat, ja tarvittaessa tehdään muutoksia turvallisen toiminnan takaamiseksi.

Yrittäjällä on myös laaja vakuutusturva, joka kattaa myös muut kuin välittömään asiakastyöhön liittyvät poikkeamat. Kotihoito Linnealle on tehty erillinen toimintasuunnitelma, jossa käsitellään erikseen niin välittömään asiakastyöhön kuin sen ulkopuolelle liittyvät riskitekijät sekä niiden ehkäisy.

Mikäli uhka-, vaara- tai läheltä piti -tilanteita ilmenee, yrittäjä ilmoittaa niistä välittömästi asiakkaalle/hänen omaisilleen. Tapahtumat kirjataan myös potilastietojärjestelmään. Selvitys tapahtumaan johtaneista olosuhteista ja syistä aloitetaan yrityksen puolesta viipymättä, ja tapahtunut käydään läpi niin henkilöstön kuin asiakkaan ja hänen omaistensa kanssa. Yhdessä henkilökunnan kanssa käydään tapaus myös vielä sisäisesti läpi, ja pyritään tekemään toimintaan muutoksia, joilla vastaavanlainen ei-toivottu tapaus pystytään välttämään.

## 9. POTILASASIAKIRJAT JA HENKILÖTIETOJEN KÄSITTELY

Kuvaus potilastietojen kirjaamisesta, käsittelystä ja salassapitosäännösten noudattamisesta

Tietoturvan ja tietosuojan merkitys on korostunut myös kotihoidossa entisestään siirryttäessä käyttämään mobiili- ja pilvipalveluita. Hyvällä asiantuntemuksella tietosuoja- ja tietoturva-asioissa varmistetaan niin asiakkaiden perusoikeuksiin kuuluva yksityisyyden suoja kuin myös työntekijöiden sekä työnantajan oikeusturvan toteutuminen.

Kotihoito Linnean henkilökunta kirjaa hoitosuhteessa olevien asiakkaiden tiedot sähköiseen Kanta-integroituun potilastietojärjestelmään. Erillisessä tietosuojaselosteessa on kuvattu asiakasrekisterin käyttötarkoitus, tietosisältö, tietolähteet, käytön ja suojausten periaatteet sekä asiakkaan tarkastusoikeus.

Yrityksellä on käytössään sähköinen potilastietojärjestelmä, jossa käsitellään esimerkiksi potilaan sairauksia ym. henkilötietoja. Kotihoito Linnealla on henkilötietolain mukainen rekisteriseloste, jossa kuvataan tarkemmin asiakirjakäytännöt.

Asiakas- ja henkilötietoihin kerätään ja tallennetaan vain sellaista tietoa, jolla on merkitystä potilaan hoidon kannalta. Tallennukset tehdään vain yrityksen käytössä olevilla suojaetuilla mobiili- ja tietoteknisillä laitteilla. Työntekijät eivät saa ladata tai tallentaa potilastietoja omille laitteilleen. Mikäli yrityksellä on hallussaan manuaalisesti kirjattuja tietoja, ne säilytetään tietoturvaohjeiden mukaisesti lukitussa arkistokaapissa. Sähköisiin potilaskertomustietoihin on pääsy suojattu käyttäjätunnuksilla sekä salasanoilla. Tietojen luovutus on sallittua vain asiakkaalle tai palvelujen tilaajalle sovitulla tavalla heidän sitä erikseen pyytäessä.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja osaamisen varmistamisesta potilasasiakirjahallintoon ja tietosuoja-asioihin

Periaatteena on, että asiakkaan tietoja käsittelee vain se työntekijä, joka on asiakassuhteessa kyseiseen asiakkaaseen. Asiakkaan hoitoon tai siihen liittyviin tehtäviin osallistuvat saavat käsitellä asiakirjoja vain siinä laajuudessa kuin heidän tehtävänsä ja vastuunsa sen edellyttävät. Jokainen työntekijä allekirjoittaa ennen työsuhteen aloittamista salassapitosopimuksen. Salassapitovelvollisuus koskee myös kaikkia Kotihoito Linnean yrityksen sisäisiä tietoja.

Asiakkaan tietojen luovutus ja yhteistyö toisten toimijoiden kanssa tapahtuvat ainoastaan asiakkaan luvalla. Yhteistyöstä ja tietojen luovutuksesta keskustellaan asiakkaan ja hänen omaistensa kanssa, informoidaan mitä tietoja, minne ja miksi asiakkaasta luovutetaan. Myös potilastietojärjestelmään kirjataan asiakkaan suostumus/kielto asiasta. Ilman asiakkaan lupaa tietojen luovutus ei ole sallittua.

Kuvaus henkilökunnan ammattitaidon ja työhyvinvoinnin ylläpitämisestä ja osaamisen johtamisesta

Yrityksen yhteisten tavoitteiden saavuttamiseen vaikuttavat asiakkaan ja omaisten hyvinvoinnin lisäksi myös se, että henkilöstö voi hyvin, ja pystyy työskentelemään kehittyvässä, vuorovaikutteisessa ja innostavassa ilmapiirissä. Kotihoito Linnean tavoitteena on rakentaa hyvä ja huomioonottava työpaikka, ja huolehtia henkilökunnan ammattitaidon kehittämisestä sekä mahdollistaa vaikuttamisen omaa työtä koskevaan päätöksentekoon.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot Linda Oksman-Huovinen, p. 045 2341 987.

Tietosuojavastaavana toimii yrittäjä itse.

## 10. POTILAAN OSALLISTUMISEN VAHVISTAMINEN JA MUISTUTUSTEN KÄSITTELY

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

Kotihoito Linnea tuottaa palveluita, jotka täyttävät asiakkaan toivomukset mahdollisimman hyvin. Asiakastytyvyyttä pyritään jatkuvasti parantamaan ja asiakkaiden tarpeita selvittämään asiakkailta/heidän omaisiltaan saamamme palautteen sekä kerran vuodessa asiakkailta pyydettyä asiakastytyvyyssyyskyselyn perusteella.

Palveluseteliasiakkaille ensimmäisen palvelutarpeen arvioinnin tekee kunnan palveluohjaaja. Yksityisiltä asiakkailta esitys hoidon tarpeesta tulee suoraan asiakkaalta tai hänen omaisiltaan. Hoito- ja palvelusopimus tehdään asiakkaan kotona käytävän kartoituskäynnin perusteella. Arvioinnin välineenä käytetään asiakkaan henkilökohtaista haastattelua ja omaa arviota terveydentilastaan sekä tarvitsemistaan palveluista. Tarvittaessa myös asiakkaan omainen voi kertoa oman näkemyksensä asiakkaan voinnista, voimavaroista ja palvelutarpeesta. Hoito- ja palvelusuunnitelmaa päivitetään yhdessä asiakkaan/omaisten kanssa aina tarvittaessa. Pitkäaikaisilla asiakkailla suunnitelma tarkistetaan puolivuositain ja sen toteutumista seurataan säännöllisesti potilastietojärjestelmän kautta.

Asiakkaalle tarjotaan aina mahdollisuus tavata yrityksen työntekijä ennen palvelun aloittamista. Asiakasta informoidaan palvelusopimuksen sisällöstä, palvelun kustannuksista ja mahdollisista muutoksista. Palvelusopimus, hinnat ja sopimusehdot käydään läpi asiakkaan/omaisten kanssa. Kustannusten muutoksista asiakasta informoidaan aina kirjallisesti, hyvissä ajoin ennen hinnanmuutosten voimaantuloa.

Kuvaus palautteiden käsittelystä

Koska annettavat palvelut viedään asiakkaan kotiin, on tärkeää noudattaa kodin sääntöjä, kunnioittaa asiakasta, hänen läheisiään sekä omaisuutta. Henkilökunnan käytös asiakasta tai hänen omaisiaan kohtaan tulee olla asiallista ja loukkaamatonta. Mikäli työntekijä huomaa asiakasta kohdeltavan epäasiallisesti, on hänen velvollisuus puuttua tilanteeseen ja saattaa asia esimiehen tietoon. Esimiehellä on puolestaan velvollisuus puuttua ei-toivottuun käyttäytymiseen.

Kuvaus menettelytavoista muistutuksiin vastaamisesta

Ristiriitatilanne pyritään ratkaisemaan keskustelemalla asiakkaan ja hänen omaisten kanssa, ja heille tarjotaan mahdollisuus tehdä vapaamuotoinen muistutus tai kantelu Kotihoito Linnean yrittäjälle. Yrittäjä käsittelee muistutukset mahdollisimman nopeasti, maksimissaan 1 kuukauden sisällä, ja tekee vastineen sekä toimittaa sen asiakkaalle. Myös toimintaa pyritään muistutuksen perusteella tarkastelemaan kriittisesti, sekä puuttumaan epäkohtiin ja tarvittaessa muokkaamaan niitä toimivammiksi. Asiakkaalle annetaan myös mahdollisuus olla yhteydessä yrityksen potilasasiamieheen. Tarvittaessa asiakkaat voivat halutessaan päättää palvelun palveluehdoissa määriteltyjen aikarajojen puitteissa.

## 11. OMAVALVONNAN TOTEUTTAMISEN SEURANTA JA ARVIOINTI

Kuvaus omavalvontasuunnitelman päivittämisprosessista

Kotihoito Linnean omavalvontasuunnitelman on laatinut yrittäjä itse. Yrittäjä myös vastaa omavalvontasuunnitelman toteuttamisesta, seurannasta sekä päivittämisestä. Päivittäminen tapahtuu aina kun toimintaa on tarve muuttaa liittyen asiakasturvallisuuteen ja palvelun laatuun. Omavalvontasuunnitelma päivitetään kuitenkin vähintään kerran vuodessa.

## 12. ALLEKIRJOITUS



<p>Paikka ja päiväys</p> <p><i>Kuopio</i> <i>28.10.2021</i></p>	<p>Oma- ja neuvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja</p> <p><i>Linda Oksman-Huovinen</i> <i>LINDA OKSMAN HUOVINEN</i></p> <p>Linda Oksman-Huovinen Nimenselvennys</p>
---	--

Oma- ja neuvontasuunnitelman liitteet: