Hoivapalvelu Manner omavalvontasuunnitelma

Johdanto

Omavalvontasuunnitelma on keskeinen työkalu yksityisessä kotihoidossa, jossa korostuu asiakkaan hyvinvointi ja palvelun laadun varmistaminen. Suunnitelma ohjaa kotihoidon toimijoita ennakoimaan riskit, toteuttamaan tarvittavat toimenpiteet ja varmistamaan, että palvelut noudattavat lakisääteisiä vaatimuksia sekä parhaita käytäntöjä.

Yksityisen kotihoidon omavalvontasuunnitelma on keskeinen työkalu palvelun turvallisuuden ja laadun takaamiseksi. Suunnitelman huolellinen laatiminen, seuranta ja päivittäminen auttavat varmistamaan, että asiakkaat saavat parasta mahdollista hoitoa heidän omassa kodissaan.

Omavalvonnassa jatkuva prosessi koostuu hoidonsuunnittelusta, kehittämisestä, toteutuksesta ja seurannasta.

Henkilökunta tutustuu omavalvontasuunnitelmaan oma-aloitteisesti sekä myös perehdytyksen aikana. Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä perehdytyskansiossa toimitilassa. Omavalvontasuunnitelman päivitykset tehdään palavereissa. Vastuuhenkilöt seuraavat omavalvonnan toteutumista päivittäisessä työssään esimerkiksi ottamalla vastaan palautteita hoitohenkilöstöltä sekä asiakkailta ja käsittelemällä niitä.

Omavalvonnan tavoitteet

Omavalvontasuunnitelma auttaa varmistamaan, että palvelut täyttävät asiakkaiden ja viranomaisten asettamat vaatimukset. Tavoitteena on myös varmistaa asiakasturvallisuus ja hoidon hyvä laatu.

Suunnitelman avulla voidaan ennakoida ja ehkäistä sekä tunnistaa monia kotiympäristöön liittyviä riskejä.

Omavalvonta edistää henkilöstön ammattitaitoa sekä vastuullista toimintaa

Reagoiminen palautteisiin ja toiminnan jatkuva kehittäminen

1.Toiminnan kuvaus

Hoivapalvelu Manner Oy tarjoaa kotiin vietävää hoivaa ja huolenpitoa ikäihmisille sekä muille kotihoitoa tarvitseville. Palveluihimme kuuluu muun muassa avustaminen päivittäisissä toiminnoissa, lääkkeiden jakamisessa ja ottamisessa, hygienian hoidossa sekä sosiaalisen kanssakäymisen tukemisessa. Myös kodinhoidolliset työt kuuluvat palveluihimme sekä kodin ulkopuoliset avustamiset esimerkiksi ulkoiluissa sekä asioinnit apteekeissa, kaupoissa, lääkärikäynneillä ym.

Tavoitteena on mahdollistaa asiakkaan turvallinen ja hyvä elämä omassa kodissaan.

Laatukriteereinä ovat asiakaslähtöisyys, turvallisuus, hoitosuunnitelma asiakkaiden tarpeiden, toiveiden ja voimavarojen mukaan. Kunnioitetaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja yksityisyyttä. Sekä myös henkilökunnan osaaminen.

Toimintakyvyn tukemisen tavoitteena on ylläpitää ja edistää asiakkaan fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista toimintakykyä. Hyödynnetään kuntouttavaa työotetta, esimerkiksi apuvälineiden käyttö.

Turvallisuus. Huolehditaan lääkehoidon turvallisuudesta, kotiympäristön turvallisuudesta ja ennaltaehkäistään kaatumisia, väärinkäytöksiä ja kaltoinkohtelua.

Ammatillinen osaaminen, henkilöstöllä on riittävä koulutus ja osaaminen ikäihmisten hoitamisesta. Henkilöstöllä on hyvät vuorovaikutustaidot ja työote on empaattinen ja kunnioittava. Henkilökunnan ammattioikeudet tarkistetaan rekrytoidessa aina Julkiterhikistä. Perehdytyksessä, jonka tekee kokenut hoitaja, tarkastetaan osaaminen sekä tarvittavat lisäkoulutukset. Täydennyskoulutuksia järjestetään tarvittaessa, esimerkiksi lääkeluvat, ensiapukoulutus. Rikosrekisteri ikääntyneiden kanssa työskenteleviltä tarkastetaan rekrytoinnin yhteydessä ja merkitään siitä vain tarkistuspäivämäärä työntekijän tietoihin.

Hoivapalvelu Mannerissa työskentelevät toimitusjohtaja/yrittäjä Sari Manner, vastuusairaanhoitaja, sairaanhoitajia sekä lähihoitajia. Opiskelijoita voi myös olla mukana kokeneen hoitajan kanssa ja riittävien opintopisteiden jälkeen myös itsenäisesti.

Hoivapalvelulla on toimistotilat Seminaarinkatu 5 osoitteessa, henkilökunnalla on siellä sosiaalitilat. Erillisessä huoneessa säilytetään työvälineitä, kuten hygieniatuotteet. Varsinainen kotihoitotyö tehdään asiakkaan kodissa.

Tilassa on myös hoitohuone, joka toimii jalkojenhoitotilana, jossa käy asiakkaita jalkojenhoidossa. Heillä ei ole pääsyä esimerkiksi asiakkaiden avaimiin tai muihin työvälineisiin.

2. Riskienhallinta

Riskienhallinta on suunnitelman ydinosa, jossa tunnistetaan mahdolliset vaaratekijät. kotihoidossa näitä voivat olla esimerkiksi:

- Asiakkaan kaatumiset ja muut kotona tapahtuvat tapaturmat
- Lääkehoitoon liittyvät virheet
- Hoito- ja hygieniakäytäntöjen puutteet
- Työntekijöiden riittävä koulutus

Arvioimme asiakkaan toimintakykyä säännöllisesti ja kirjaamme havainnot sähköiseen asiakatietojärjestelmään. Toimimme havaintojen ja tarpeiden mukaisesti toimintakykyä tukien. Ennakoimme mahdolliset vaaratilanteet huomioimalla esimerkiksi liukkaat matot ja muut esteet (kaatumisen mahdollisuus).

Asiakasturvallisuus varmistetaan sillä, että asiakas saa ammattitaitoista ja asiakaslähtöistä hoitoa ja palvelua.

Lääkehoitoa seurataan yhteistyössä omaisten ja terveydenhuollon kanssa.

Suunnittelemme ja laadimme asiakkaalle yksilöllisen hoitosuunnitelman yhdessä asiakkaan sekä omaisten kanssa.

Huolehdimme hygieniasta, tarvittaessa suojavarustein, lääkehoitokäytännöt huomioiden.

Riskienhallinnasta vastaa vastaava sairaanhoitaja Kristiina Sulo sekä Sari Manner.

3. Seuranta ja dokumentointi

Seuraamme asiakkaan terveydentilaa säännöllisesti jokaisella käyntikerralla, ohjeistamme asiakkaita ja omaisia tarpeen mukaan. Hoidamme terveydentilaan liittyvät mittaukset ja muut tarvittavat hoitotoimenpiteet. Arvioimme toimintaamme myös omaisten kanssa jatkuvasti.

Kirjaamme kaikki hoitotoimenpiteet asiakastietojärjestelmään.

Huolellinen dokumentointi varmistaa, että palvelut ovat jäljitettävissä ja osoittavat, että toimintatapamme ovat olleet asianmukaisia.

Keräämme asiakaspalautteita palautekyselyjen avulla kerran vuodessa sekä osallistumme thl:n kerro palvelustasi asiakaskyselyyn. Saatu palaute käydään henkilökunnan kanssa läpi palavereiden yhteydessä.

4. Poikkeamien käsittely ja hätätilanteet

Käsittelemme ongelmatilanteet ja poikkeamat nopeasti ja reagoimme ongelmiin sujuvasti. Selvitämme syyt, jotka ovat johtaneet poikkeamaan ja korjaamme ne.

Kirjaamme korjaavat ja ehkäiset toimenpiteet asiakastietojärjestelmään.

Jokaiselle työntekijöille on ohjeistus hätätilassa toimimiseen, soitto 112 ja ilmoitukset omaisille ja esihenkilölle.

Asiakkaiden antamat palautteet, esimerkiksi henkilöstön asiaton käytös, käsitellään henkilön kanssa puhumalla ja ohjeistamalla.

Mietimme yhdessä palavereissa jokaisen asiakkaan kohdalla, miten hänen kohdallaan yksilöllisesti puhutaan asioista ja kuinka häntä kohdellaan.

5. Tietosuoja ja salassapito

Asiakastietojen käsittelyssä noudatamme tietosuojalakia sekä GDPR-asetusta

Asiakastiedot säilytetään suojatuissa ja lukituissa järjestelmissä

Tietoturvasuunnitelma on omavalvontasuunnitelman liitteenä

6. Yhteistyö

Yhteistyötä teemme omaisten, hyvinvointialueen, terveydenhuollon sekä muihin asiaan liittyvien tahojen kanssa

7. Kuluttaja-asiamies

Kuluttaja-asiamies turvaa kuluttajien asemaa ja valvoo useiden kuluttajaa suojaavien lakien noudattamista. Kuluttaja-asiamies ei yleensä käsittele yksittäisiä riita-asioita, vaan tällöin kuluttajan apuna ovat kuluttajaneuvonta ja kuluttajariitalautakunta.

Kuluttaja-asiamiehen tehtävänä on turvata kuluttajien asemaa ja valvoa kuluttajansuojalain ja useiden muiden kuluttajan suojaksi säädettyjen lakien noudattamista. Keskeisiä tehtäviä ovat elinkeinonharjoittajien markkinoinnin, sopimusehtojen ja perinnän lainmukaisuuden valvominen, kun kyse on kuluttajiin suunnatusta toiminnasta. Tavoitteena on, että yritys lopettaa lainvastaisen menettelynsä.

Kuluttaja-asiamiehen valvonta on kollektiivista valvontaa: Kuluttaja-asiamies ei yleensä käsittele yksittäisiä riita-asioita, joissa kuluttaja hakee hyvitystä tavaran tai palvelun virheestä. Näissä tapauksissa kuluttajan apuna ovat kuluttajaneuvonta, Euroopan kuluttajakeskus ja kuluttajariitalautakunta.

Kuluttaja-asiamies voi kuitenkin harkintansa mukaan avustaa kuluttajaa yksittäisessä riita-asiassa, jos sen ratkaisemisella on lain soveltamisen ja kuluttajien yleisen edun kannalta tärkeä merkitys tai jos yritys ei noudata kuluttajariitalautakunnan suosituksia.

Kuluttaja-asiamies pyrkii parantamaan kuluttajien asemaa myös tekemällä esityksiä ja aloitteita lainsäädännön muuttamiseksi.

Kuluttaja-asiamiehenä toimii Kilpailu- ja kuluttajaviraston (KKV) kuluttaja-asioiden vastuualueen ylijohtaja.

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot

09 5110 1200

Palveluaika normaalisti ma, ti, ke, pe klo 9–12, to klo 12–15.

Potilasasiavastaava neuvoo lain soveltamiseen liittyvissä asioissa. Potilasasiavastaava auttaa muistutuksen tai valituksen tekemisessä. Potilasasiavastaava tiedottaa potilaan oikeuksista sekä toimii muutenkin oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi.

Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992) Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) Varhaiskasvatuslaki (540/2018)

Potilasasiavastaavan yhteystiedot:

Koordinoiva potilasasiavastaava Tiina Sianoja

Potilasasiavastaava Marketta Varho

Potilasasiavastaava Päivi Pärssinen

Puh: 02 627 6078

potilasasiavastaava@sata.fi

Sairaalantie 3, 28500 Pori

Sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot:

Sosiaaliasiavastaava Jari Mäkinen

Puh: 044 707 9132

sosiaaliasiavastaava@sata.fi

Sairaalantie 3, 28500 Pori Sosiaaliasiavastaava Jari Mäkinen

Muistutus

Tarvittaessa muistutus tehdään kirjallisena palveluntarjoajalle Hoivapalvelu Mannerille sähköpostiosoitteeseen sari@hoivapalvelumanner.fi tai postiosoitteeseen Seminaarinkatu 5, 26100 Rauma. Palveluntarjoajan tulee vastata siihen neljän viikon kuluessa.

Satakunnan hyvinvointialueelle muistutuksen teko-ohjeet löytyvät nettisivuilta https://satakunnanhyvinvointialue.fi/asiointiopas

8. Palveluntuottajan ja henkilökunnan valvontalain 29 § mukainen ilmoitusvelvollisuus

Palveluntuottajalla ja henkilökunnalla on ilmoitusvelvollisuus, jos he huomaavat epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan tai potilaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa tai muun lainvastaisuuden. Ilmoitus tulee tehdä viipymättä ja salassapitosäännösten estämättä palveluyksikön vastuuhenkilölle tai muulle toiminnan valvonnasta vastaavalle henkilölle.

Ilmoituksen saatuaan palvelunjärjestäjän, palveluntuottajan ja vastuuhenkilön on ryhdyttävä toimenpiteisiin epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan tai muun lainvastaisuuden korjaamiseksi.

Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia. Kiellettyinä vastatoimina pidetään esimerkiksi työ- ja virkasuhteen ehtojen heikentämistä tai palvelussuhteen päättämistä ilmoituksen seurauksena.

Mikäli epäkohta vaarantaa olennaisesti asiakas- ja potilasturvallisuutta tai puutteita ei kyetä hyvinvointialueella korjaamaan omavalvonnallisin toimin, tehdään ilmoitus myös aluehallintovirastolle tai Valviraan.

Henkilöstön kanssa käydään vähintään kerran vuodessa läpi ilmoitusvelvollisuudet ja -oikeudet mitkä heitä koskevat. Uuden työntekijän aloittaessa, nämä asiat kuuluvat perehdytykseen.

Rajoittaminen ja itsemääräämisoikeus

Rajoitustoimille on aina oltava peruste, eikä itsemääräämisoikeutta lähtökohtaisesti rajoiteta.

Uusien työntekijöiden perehdytyksessä puhutaan asiakkaan itsemääräämisoikeuksista ja siitä muistutetaan työntekijöitä tarvittaessa.

Asiakkaan liikkumista voidaan rajoittaa esimerkiksi turvavyöllä pyörätuolissa tai sängyn laitojen ylhäällä pitäminen turvallisuussyistä.
Tällöin rajoitustoimenpiteelle on oltava peruste ja asianmukaisesti kirjattu lääkärin päätös. (Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992)

Lääkkeiden säilyttämisestä lukitussa lääkekaapissa sovitaan yhdessä asiakkaan sekä omaisten kanssa.

Suunnitelman seuranta, toteutuminen ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelma tulee päivittää säännöllisesti, erityisesti silloin, kun toiminnassa tai lainsäädännössä tapahtuu muutoksia. Tämä varmistaa, että suunnitelma pysyy ajankohtaisena ja tehokkaana.

Tämä suunnitelma on päivitetty 12.10.2025, suunnitelman seurannasta, toteutumisesta sekä päivittämisestä vastaa Sari Manner sekä vastaava sairaanhoitaja

Seuraava päivitys ajankohta touko-kesäkuu 2026 tai tarpeen mukaan aiemmin

Suunnitelma on nähtävissä osoitteessa www.hoivapalvelumanner.fi sekä perehdytyskansiossa että erillisenä julkaisuna osoitteessa Seminaarinkatu 5, 26100 Rauma (Hoivakulma). Suunnitelman kotisivuille julkaisee Mediatalo.

TIETOTURVASUUNNITELMA

Tietoturvasuunnitelma kuvaa ne periaatteet, menettelytavat sekä tekniset ratkaisut, joilla varmistetaan asiakkaiden henkilötietojen ja muiden arkaluonteisten tietojen suojaaminen toiminnassamme. Suunnitelma kattaa myös ostopalvelu- sekä alihankintatilanteet. Alihankkijoiden kanssa tehdään sopimukset, jossa määritellään vastuut henkilötietojen käsittelystä, tietosuojavelvoitteiden noudattamisesta sekä salassapidosta. Alihankkijoiden toimintaa valvotaan osana omavalvontaa sekä laadunvalvontaa.

Tietoturvan tavoitteina ovat suojata sekä asiakkaiden että työntekijöiden ja sidosryhmien tiedot asiattomalta käsittelyltä. Varmentaa tietojen luottamuksellisuus sekä saatavuus. Varmistaa lakien ja viranomaismääräysten (GDPR, laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista) noudattaminen.

Henkilötiedoissa käsitellään asiakkaan perustiedot sekä yhteystiedot. Lääkehoitoa, terveydentilaa ja hoitoja koskevat tiedot. Palvelun suunnitteluun ja toteuttamiseen liittyvät asiakirjat. Sekä työntekijöiden työsuhdetiedot ja työvuorot.

Rekisterinpitäjänä toimii Hoivapalvelu Manner Oy 3267941-7

Tietojen säilytyspaikat ovat sähköisessä Nursebuddy asiakastietojärjestelmässä, salaus- ja salasanasuojatut tietokoneet ja mobiililaitteet ja paperiset lukitussa paloturvallisessa kaapissa. Käyttämättömät asiakirjat tuhotaan.

Tietoturvatoimenpiteet teknisinä toimina ovat pääsynhallinta (käyttäjätunnukset, salasanat, kaksivaiheiset tunnistautumiset). Tietokoneiden ja mobiililaitteiden salaus ja virustorjunta. Lisäksi säännölliset varmuuskopiot ja ohjelmistopäivitykset. Hallinnollisina toimina koulutukset, sopimukset alihankkijoiden kanssa.

Mahdolliset tietoturvaloukkaukset dokumentoidaan ja tarvittaessa ilmoitetaan viipymättä tietosuojavaltuutetulle sekä asiakkaille.

Tietoturvasuunnitelmaa päivitetään vähintään vuosittain tai aina, kun toiminnassa tai lainsäädännössä tapahtuu muutoksia. Tietoturvaa seurataan osana jatkuvaa laadunhallintaa ja omavalvontaa.

Tietosuojasta vastaa

Sari Manner toimitusjohtaja

Hoivapalvelu Manner Oy

päivitetty 12.10.2025

1 Nursebuddy (Luokka B)

- Järjestelmä: Nursebuddy (pilvipalvelu)
- Järjestelmäluokka: B Valviran rekisterissä
- Toimittaja: Loikka Design Oy (2482476-8)
- Yhteystiedot / Tukipalvelut:
    - Finlaysoninkuja 21 A, 33210 Tampere, puh 044 7366 895
    - Tukipalvelut: tuki@nursebuddy.fi ja sovelluksen sisäinen chat
- Käyttötarkoitus: Nursebuddy on hoiva-alan toiminnanohjausjärjestelmä. Nursebuddy-pilvipalvelun avulla hoivayritys pystyy mm. hallitsemaan hoitohenkilökunnan käyntejä asiakkaiden luona sekä tuottamaan raportteja asiakaskäynneistä laskutusta ja seurantaa varten. Nursebuddyn hoitajien mobiilisovellus mahdollistaa käyntiaikojen merkitsemisen ja asiakkaan luona tehtävät kirjaukset.
- Käyttäjäryhmät: Järjestelmän pääkäyttäjät, esimiehet/työnsuunnittelijat/muu toimistohenkilöstö, hoitohenkilöstö.
- Käyttöohjeet ja niiden päivittäminen ja jakelu: ajantasaiset suomen- ja englanninkieliset versiot käyttöohjeista saatavilla Ohjekeskuksesta: https://intercom.help/nursebuddy/fi/
- Asennus- ja ylläpitovastuut ja -vaatimukset:

- Loikka Design Oy vastaa pilvipalvelun ylläpidosta, teknisistä päivityksistä, varmuuskopioinnista ja korjauksista. Asiakasyritysten ei tarvitse tehdä paikallisia asennuksia käyttääkseen Nursebuddy-järjestelmää. Liite 2

Laatukriteerit

Kotihoidon laatukriteerit määrittelevät millaisia vaatimuksia ja tavoitteita kotihoidon palveluissa tulisi toteuttaa, jotta asiakkaat saavat turvallista ja yksilöllistä hoitoa.

Hoivapalvelu Mannerin laatukriteereinä ovat

1. Asiakaslähtöisyys

Asiakkaan tarpeet ja toiveet sekä voimavarat otetaan huomioon palvelun suunnittelussa sekä toteutuksessa ja hänellä on oikeus osallistua omaa hoitoaan ja arkeaan koskeviin päätöksiin, hoitosuunnitelmat tehdään asiakkaan tarpeiden, toiveiden ja voimavarojen mukaisiksi. Hoitosuunnitelmien teossa käytetään yhtenä mittarina RAI-arviointia, niiden asiakkaiden kohdalla, joita RAI arviointi koskee.

2. Turvallisuus

Turvallinen lääkehoito varmistetaan sekä kodin turvallisuuteen kiinnitetään huomiota. Opimme tuntemaan asiakkaamme, jolloin voimme tarjota tuttua ja turvallisuudentunnetta hoitoja tehdessämme. Tiedonkulku toimii eri toimijoiden välillä esimerkiksi lääkäri, omaiset, hyvinvointialueen toimijat.

3. Osaava henkilökunta

Henkilökunta on koulutettua ja osaavaa, joita ylläpidetään koulutuksilla. Henkilökunnalla on empaattinen ja hyväksyvä työote ja hyvät vuorovaikutustaidot. Käytöksellään hoitajat luovat mukavan, iloa ja turvallisuutta tuottavan hoitokäynnin.

4. Yksilöllisyys sekä ihmisarvon kunnioittaminen

Asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan jokapäiväisissä toiminnoissa ja tapahtumissa. Hänen hoitonsa perustuu henkilökohtaisiin tarpeisiin ja

elämäntilanteeseensa. Arvokas ja inhimillinen kohtelu toteutuu kaikessa kanssakäymisessä.

Lääkinnälliset laitteet

Laki lääkinnällisistä laitteista (719/2021) asettaa vaatimuksia lääkinnällisten laitteiden turvallisuudelle, käytölle ja valvonnalle. Laki koskee muun muassa terveydenhuollon ammattilaisia ja palveluntuottajia, laitteiden valmistajia, maahantuojia sekä jakelijoita. Sekä myös organisaatioita, jotka käyttävät tai huoltavat lääkinnällisiä laitteita. Lain tarkoitus on varmistaa, että laitteet ovat turvallisia ja suorituskykyisiä ja, että niitä käytetään asianmukaisesti potilasturvallisuuden turvaamiseksi.

Keskeisiä velvoitteita käyttäjille ovat, että vain CE-merkityt lääkinnälliset laitteet saa ottaa käyttöön, käytön osaaminen eli laitteita saa käyttää vain siihen tarkoitukseen, mihin ne on tarkoitettu ja henkilöstön on oltava koulutettu niiden turvalliseen käyttöön. Käytön seuranta ja raportointi, mahdollisista laitteen aiheuttamista vaaratilanteista tai poikkeamista on ilmoitettava Fimealle ja tarvittaessa Valviralle. Fimea toimii kansallisena valvontaviranomaisena.

Laitteet on huollettava valmistajan ohjeiden mukaan ja pidettävä turvallisessa toimintakunnossa. Käyttöönotosta, huolloista ja mahdollisista poikkeamista tukee pitää kirjaa.

Lääkinnällisiä laitteita ovat esimerkiksi

- verenpainemittarit
- verensokerimittarit
- hengitysapuvälineet (esim. happirikastin)
- sähköiset nostolaitteet (jos niillä on lääkinnällinen tarkoitus)

Hoivapalvelu Mannerin toimintaperiaatteita ovat, että käytämme vain CE- merkittyjä laitteita, jotka soveltuvat asiakkaidemme käyttöön, henkilöstö koulutetaan laitteiden turvalliseen ja oikeaoppiseen käyttöön. Laitteet huolletaan valmistajan ohjeiden mukaisesti. Kaikki huollot ja tarkistukset dokumentoidaan. Mahdolliset laiteviat tai vaaratilanteet ilmoitetaan välittömästi Fimealle tai tarvittaessa Valviralle. Tapahtumista ehdään sisäinen kirjallinen selvitys.

Noudattamalla lakia ja viranomaisohjeistuksia varmistamme laitteiden turvallisuuden ja tuemme asiakasturvallisuutta kaikissa tilanteissa.

Valmius- ja jatkuvuussuunnitelma

Suunnitelman tarkoitus on varmistaa kotihoidon palvelujen turvallinen ja keskeytymätön toteutuminen myös poikkeus- ja häiriötilanteissa, kuten henkilöstövajeessa, sähkökatkoissa, epidemiatilanteessa tai teknisissä ongelmissa. Tavoitteena on turvata asiakkaiden hyvinvointi- ja perusoikeudet kaikissa olosuhteissa.

Toiminnan jatkuvuus ja varautumistoimenpiteet:

Henkilöstövaje ja sairastumisaallot

- käytössä on varahenkilölista
- työn uudelleenjärjestely prioriteettien mukaan (lääkehoito, hygienia, ravitsemus)
- mahdollisuus lyhentää tai yhdistää käyntejä tilanteen mukaan
- yhteistyö muiden yksiköiden ja palveluntuottajien kanssa

Sähkökatkot

- asiakkaiden luona varmistetaan kriittisten laitteiden toimivuus (esim. happilaitteet)
- vara-akut ja taskulamput ovat käytössä
- henkilökunnalla on tiedossa riskiasiakkaat, joille sähkökatko on vaaraksi
- paperiset asiakaslistat ovat varalta käytettävissä

Tietojärjestelmäkatkot

- käytetään tarvittaessa paperista kirjaamista ja asiakaslistoja
- tiedonvälitys tapahtuu puhelimitse tai tekstiviestillä—asiakastiedot ja yhteystiedot ovat turvatallenneittuina ja saatavilla ilman järjestelmiä

Tartuntaepidemia/pandemia

- käytössä on varasto suojavarusteita (maskit, käsineet, käsidesi)
- henkilökunnalle annetaan ohjeistus hygieniakäytännöistä
- asiakaskäynnit toteutetaan rsikiperusteisesti ja tarpeen mukaan rajoitetaan
- kriittiset palvelut varmistetaan kaikissa tilanteissa

Liikennekatkot ja säätilanteet

- asiakaskäynnit ennakoidaan sääennusteiden perusteella
- käynnit prioirisoidaan riskialttiisiin
- mahdollisuus yhdistää tai siirtää käyntejä sopien asiakkaan kanssa

Asiakkaiden hoidon priorisointi

Asiakkaille, joilla on lääkehoitoa tai elintärkeitä hoitotoimenpiteitä, asiakkaille, jotka eivät selviä itsenäisesti ilman päivittäistä apua ja asiakkaille, joilla ei ole omaisia tai muuta tukiverkostoa.

Viestintä ja tiedonkulku

Henkilökunnalle tiedotetaan tilanteista esihenkilön toimesta puhelimitse ja viestitse, asiakkaille tai omaisille kerrotaan viiveistä tai muutoksista mahdollisimman nopeasti. Myös viranomaisiin ollaan yhteydessä tilanteiden niin vaatiessa (esim. Valvira, Avi)

RISKIENHALLINTA SUUNNITELMA

Yrityksen toiminnassa pyritään minimoimaan riskit ja tunnistamaan etukäteen jo olemassa olevat riskit ja valmistautumaan niihin ennakkoon.

1. Asiakkaan kodissa saattaa olla paljon riskitekijöitä eikä se aina ole turvallinen hoitoympäristö. Riskeinä voivat olla esimerkiksi liukkaat matot, huono valaistus, ergonomia, pienet tilat, siivoamattomat kodit, yksintyöskentely ja asiakkaan käytös. Näitten takia vaarana voivat olla tapaturmat, kaatumiset, putoamiset, esineiden putoamiset, haavat, bakteerit ja virukset. Myös toistuvat työliikkeet ja huonot työasennot, nostot, melu, lämpötila, kotieläimet.

   Näiden riskien ehkäisemiseksi ja havaintojen perusteella mietitään yhdessä sekä asiakkaan että omaisen kanssa turvallisuusasiat ja suunnitellaan kotia turvallisemmaksi. Lisäksi tehdään yhteistyötä tarvittaessa apuvälinelainaamon kanssa. Asiakkaan avun tarpeen äkillinen muutos saattaa aiheuttaa asiakkaan hoidon riittämättömyyttä, jolloin asiakkaan turvallisuus voi vaarantua. Säännöllinen seuranta, kirjaaminen ja tilan muutoksista ilmoittaminen hoitavalle henkilökunnalle ja omaisille vähentävät tätä riskiä.

2. Sääolosuhteet voivat vaikuttaa myös työntekijöiden turvallisuuteen. Esimerkiksi liukkaus, lumimyrsky tai ruuhkainen liikenne voivat aiheuttaa vaaratilanteita työntekijöille. Sääolosuhteiden seuranta ja varasuunnitelmat, kuten liukkauteen varautuminen esimerkiksi asianmukaisella vaatetuksella

3. Henkilöstön poissaolot ja sairastumiset (infektiot, epidemia) saattavat aiheuttaa hoitokäyntien poisjääntejä tai siirtämisiä muille hoitajille. Niiden varalta on olemassa

sijaisjärjestelyt ja selkeät ohjeet työvuorosuunnitteluun. Perehdytys ja kouluttautuminen sekä riittävä ohjeistus myös uusille työntekijöille estävät asiakasturvallisuuden ja hoidon vaarantumista. Hygieniasta huolehtiminen ennaltaehkäisee erilaisia tartuntariskejä.

Työntekijöiden työuupumuksen ehkäisyyn on olemassa työnohjausta sekä avoin keskustelukulttuuri. Työntekijöillä on lisäksi käytössään työterveyshuolto.

4. Tarvittaessa kotikäynneillä käytetään myös suojuksia ja apuvälineitä. Kuljetamme mukanamme kertakäyttöhanskoja ja suusuojuksia, desinfiointiaineita. Kaikkiin turvattomuutta aiheuttaneisiin tilanteisiin pyritään puuttumaan. Työntekijä kirjaa ne muistiin ja tilanteet käsitellään yhdessä joko kaikkien työntekijöiden kanssa tai yhdessä työnantajan kanssa ja mietitään, miten vaarallisia tilanteita voitaisiin estää.

5. Asiakastietojen vuotaminen tai väärinkäsittely johtaa tietosuojaongelmiin ja luottamuksen menettämiseen. Asiakastietoja pidetään salassa (salassapitosopimus) ja asianmukaisissa ohjelmistoissa niiden väärinkäytösten estämiseksi. Työntekijöillä on käytössään yhtenäinen kirjaamiskäytäntö ja ohjelma Nursebuddy, mikä turvaa hoidon jatkuvuutta ja ajantasaista tiedonkulkua.

6. Asiakkaan lääkehoitosuunnitelma ja henkilökunnan riittävä koulutus estävät asiakkaan terveydentilan heikkenemistä. Lisäksi lääkkeiden säännöllinen tarkistus vähentävät näitä riskejä. Kaksoistarkastus käytössä. Lääkkeiden säilytysohjeita tulee noudattaa.

7. Työntekijät käyttävät tarvittaessa suojaimia työskennellessään asiakkaiden kotona. Riittävästi käsihygieniasta ja rokotesuojasta on lisäksi huolehdittava. Pintojen ja välineiden huono hygienia asiakkaan kotona saattavat lisätä vaaratilanteiden riskejä. Lisäksi asiakkaan kodissa voi olla tuholaishyönteisiä tai loisia. Asiakkaan ja työntekijän turvallisuudesta huolehditaan tutustumalla tuotteiden pakkausmerkintöihin ja turvallisuustietoihin sekä käyttötapoihin. Puhdistusaineet ja muut kemikaalit tulee varastoida oikein ja poistaa käytöstä vanhentuneet aineet.

8. Asiakkaat täyttävät vuosittain palautekyselyn kotihoidon laadusta. Palautteiden perusteella korjataan kehityskohteina olevat asiat. Tällöin asiakkaat voivat vaikuttaa palvelun tasoon ja sitä voidaan muokata asiakkaan tarpeita vastaavaksi. Avoin ilmapiiri asiakkaiden, omaisten ja työntekijöiden välillä auttaa ehkäisemään vaaratilanteita ja luo turvallisuutta kaikille osapuolille. Asiakkaat voivat osallistua suunnitteluun ja työntekijät tietävät vastuunsa ja heiltä odotetut vaatimukset. Asiakkaat, omaiset ja työntekijät käyvät läpi vaaratilanteet ja korjaavat niitä. Seuraava asiakaspalautekysely syksyllä 2025.

9. Alihankintana toteutuvissa palveluissa varmistetaan alihankkijan osaaminen ja toteutuminen riskitilanteissa.

Riskienhallintaa toteutetaan, seurataan ja arvioidaan säännöllisesti, ainakin kerran vuodessa tehtävillä riskikartoituksilla, jossa pyritään selvittämään niin työn kuin

asiakasturvallisuudenkin riskejä siten, että kaikki asiakas- ja ammattiryhmät tulevat huomioiduksi.

Tunnistettuihin riskeihin laaditaan riskienhallintasuunnitelma, joka toimii apuvälineenä henkilöstön kanssa riskien ennaltaehkäisyssä. Riskienhallinnan tavoite on turvallisuuden jatkuva parantaminen ja toiminnan turvaaminen kaikilla osa-alueilla.

Mikäli työntekijä havaitsee työtä tehdessään joko työhön liittyvän, tai asiakasturvallisuuteen liittyvän riskin, tulee hänen olla yhteydessä yrityksen yrittäjään tai vastuusairaanhoitajaan. Mikäli riski on kriittinen ja altistaa jonkin osapuolen terveyden, tulee riskistä olla yhteydessä välittömästi puhelimitse yrittäjään. Kaikki riskitilanteet tutkitaan ja puutteet pyritään korjaamaan mahdollisuuksien mukaan. Välittömästi terveydelle vaarallisissa uhkatilanteissa toiminta keskeytetään, ja toimintaa jatketaan vasta kun uhka on poistunut.

Riskienhallintasuunnitelma tarkastetaan ja päivitetään vähintään kerran vuodessa, mahdolliset riskit ja tapahtumat dokumentoidaan ja analysoidaan säännöllisesti. Koko henkilökunta osallistuu arviointiin, pyritään tunnistamaan yhdessä vaaraa aiheuttavat tilanteet.