



# OMAVALVONTASUUNNITELMA 2023

HYVÄN HOIDON PALVELUT OY

8.9.2023

## Sisällys

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT .....	3
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET .....	4
3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO .....	5
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN.....	6
5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET .....	7
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA.....	11
7 ASIAKASTURVALLISUUS .....	14
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN .....	17
8.1 Kehittämissuunnitelma.....	18

## 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja: Hyvän Hoidon Palvelut Oy

Y-tunnus 300938–7

**Kunta:** Helsingin kaupunki (HUS, Helsingin ja Uudenmaan seudun kuntayhtymä)

### **Hyvinvointialueet:**

Keski-Uudenmaan hyvinvointialue (Hyvinkää, Järvenpää, Mäntsälä, Nurmijärvi, Pornainen, Tuusula)

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue (Espoo, Hanko, Inkoo, Karkkila, Kauniainen, Kirkkonummi, Lohja, Raasepori, Siuntio, Vihti)

Itä-Uudenmaan hyvinvointialue (Askola, Lapinjärvi, Loviisa, Myrskylä, Porvoo, Pukkila, Sipoo)

Vantaan ja Keravan hyvinvointialue.

### **Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus:**

Nimi: Hyvän Hoidon Palvelut Oy

Katuosoite: Kumitehtaankatu 5A 24

Postitoimipaikka: Kerava

Sijaintikunta yhteystietoineen: Kumitehtaankatu 5A 24, 04260 Kerava

Toimitusjohtaja Jan Edelmänn

Puhelin 0503673500 Sähköposti: [jan.edelmänn@hyvanhoidonpalvelut.fi](mailto:jan.edelmänn@hyvanhoidonpalvelut.fi)

Operatiivinen johtaja Juha Nykänen

Puhelin 0408657282 Sähköposti: [juha.nykanen@hyvanhoidonpalvelut.fi](mailto:juha.nykanen@hyvanhoidonpalvelut.fi)

### **Palvelumuoto:**

Asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; kotisairaanhoidon, sosiaalipalveluiden ja kotihoidon palveluiden tarjoaminen.

### **Toimintalupatiedot:**

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Rekisteröintipäätöksen ajankohta 24.11.2020 AVI-lupa yksityisen terveydenhuollon palveluiden tuottamiselle pääkaupunkiseudulle.

## 2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatuksena on vastata viipymättä asiakkaiden terveys- ja sosiaalipalveluiden tarpeisiin. Toimintaamme on tuoda terveys- ja sosiaalipalvelut asiakkaan luokse.

### **Arvot ja toimintaperiaatteet:**

Hyvän Hoidon Palvelut Oy: n arvot ovat:

- Hoitotyön etiikka
- Ammattitaitoiset työntekijät
- Tasa-arvo
- Työhyvinvointi
- Luotettavuus
- Kotimainen yritys
- Asiakkaiden kunnioitus

### **Hyvän Hoidon Palvelut Oy:n toimintaperiaatteet:**

Kotisairaanhoido- ja kotihoitopalvelut kotiin helposti, nopeasti ja vaivattomasti  
Sosiaalitoimen palvelut asiakkaiden tarpeiden mukaan helposti, nopeasti ja vaivattomasti

- Ammattitaitoinen hoitohenkilökunta
- Lääkehoidonosaamisen varmistaminen
- Jatkuva hoitotyön kehittäminen
- Esihenkilötyön osaaminen
- Työntekijän jaksamisen tukeminen

### 3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

#### RISKIENHALLINTA:

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

#### Luettelo riskienhallinnan ja omavalvonnan toimeenpanon ohjeista:

- Haipro
- Lääkehoidon riskienhallinta
- Potilasturvallisuus
- Työntekijäturvallisuus työssä
- Linkity, työaikaseuranta
- Erilaiset kyselyt ja mittarit
- Työssäjaksamisen tukeminen

Säännöllinen ja toistuva kommunikaatio työntekijöihin on iso osa riskien hallintaa:

#### Riskien tunnistaminen:

- Haipro
- Lääkepoikkeamat
- Potilasturvallisuus  
Työturvallisuus

Asiakkaat saavat sopimusvaiheessa oman esihenkilön yhteystiedot, miten saavat vaivattomasti yhteyttä palveluntarjoajaan.

#### Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen:

Tilanteet dokumentoidaan sähköisenä järjestelmäämme, tilanteet käydään läpi 14 vrk kuluessa tapahtumasta esihenkilön johdolla asianosaisten kanssa.

Korjaavat toimenpiteet:

Tapahtuman jälkeen tilanteeseen palataan yhdessä sovitun ajan jälkeen, jolloin selvitetään, onko sovittuja muutoksia toiminnassa tapahtunut. Tilanteen läpikäydessä sovitaan yksilöllisesti jatkotoimenpiteet.

Esihenkilö huolehtii kirjaukset seuranta-asiakirjaan.

Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano:

Tapahtuman läpikäynnin jälkeen tiedotetaan korjaavista toimenpiteistä yhteistyötahoille ja muulle henkilökunnalle.

#### 4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt:

Päävastuullisena laatijana Sh Riina Riikonen, Th/Sh Tytti Peltue-Edelmann

Kuka vastaa omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot):

Tytti Peltue-Edelmann, Asiakkuuksista vastaava sairaanhoitaja Yamk

tytti.peltue-edelmann@hyvanhoidonpalvelut.fi puh: 050 5505456

Omavalvontasuunnitelman seuranta:

Omavalvontasuunnitelma tarkastetaan ja päivitetään vuoden välein. Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä yrityksen nettisivuilla [www.hyvanhoidonpalvelut.fi](http://www.hyvanhoidonpalvelut.fi) ja yrityksen toimistolla Kumitehtaankatu 5A 24, 04260 Kerava

## 5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

### **Palvelutarpeen arviointi**

#### Miten yksityisen kotihoidon asiakkaan palvelun tarve arvioidaan - mitä mittareita arvioinnissa käytetään?

Hoitosuunnitelma tehdään jokaiselle asiakkaalle sopimuksen teon yhteydessä, samalla arvioidaan asiakkaan palvelutarpeen tilanne. Toivottavaa olisi, että hoitosuunnitelman teossa olisi mukana asiakkaan omainen tai omaisia. Toimintasuunnitelman teossa on käytössä RAI-mittarit.

#### Miten asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelutarpeen arviointiin?

Palvelutarpeen arviointi tehdään mahdollisuuksien mukaan asiakkaan ja lähiomaisten kanssa.

### **Hoito- ja palvelusuunnitelma**

#### Miten hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan, päivitetään ja miten sen toteutusta seurataan?

Hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan asiakkuuden alkaessa, suunnitelmaa päivitetään tarpeen mukaan, vähintään 6kk välein. Suunnitelman päivitystä voi pyytää asiakas, omainen, työntekijä, lääkäri tai joku asiakkaan hoitoon osallistuva henkilö, joka kokee päivityksen tarpeelliseksi.

#### Miten varmistetaan, että asiakas saa riittävästi tietoa eri vaihtoehtoista ja miten asiakkaan näkemys tulee kuulluksi?

Aktiivisella kommunikaatiolla asiakkaan kanssa, tiedottamisella asiakkaalle sekä omaisille.

### Miten varmistetaan, että henkilökunta tuntee hoito- ja palvelusuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti?

Hoito- ja palvelusuunnitelman teon jälkeen suunnitelma käydään suullisesti läpi kaikkien asiakkaan hoitoon osallistuvien työntekijöiden kanssa. Hoito- ja palvelusuunnitelma tallennetaan sähköiseen potilastietojärjestelmään. Valmis hoito- ja palvelusuunnitelma annetaan tiedoksi kaikille suunnitelman teossa mukana oleville, asiakkaalle ja asiakkaan luvalla myös omaisille.

### **Asiakkaan kohtelu**

#### Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Jokaisella asiakkaallamme on itsemääräämisoikeus ja mahdollisuuksien mukaan pyritään varmistamaan asiakkaan toiveet. Esimerkiksi jos asiakas toivoo ainoastaan naishoitajaa käynnille. Lisäksi kuunnellaan asiakasta ja tehdään asiakkaan toiveita kuunnelleen hoitotyötä. Nämä asiat käydään läpi hoito- ja palvelusuunnitelman luomisessa.

### **Asiakkaan asiallinen kohtelu**

#### Miten varmistetaan asiakkaiden asiallinen kohtelu ja miten menetellään, jos epäasiallista kohtelua havaitaan?

Epäasiallisesta asiakkaan kohtelusta tehdään aina kirjallinen selvitys ja asia käsitellään asianosaisten kanssa.

#### Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratilanne?

Yhteisessä palaverissa, tilanteesta tehdään aina kirjallinen selvitys ja selvitys tallennetaan sähköiseen järjestelmään, esim. Haipro-järjestelmään.

### **Asiakkaan osallisuus**



Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen. Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

Asiakaspalautetta kerätään 6kk välein sähköisellä kyselyllä, joka lähetetään sähköpostitse asiakkaalle ja asiakkaan omaisille (jos ovat olleet mukana suunnitelman teossa ja on asiakkaan suostumus). Tarvittaessa kyselyyn voi vastata paperisena, jolloin mukana on palautuskuori. Kyselyihin vastataan anonyymisti. Kyselyt käydään läpi johtoryhmässä ja tehdään raportti tuloksista. Havaittuihin epäkohtiin puututaan ja kehitetään toimintaa.

### **Asiakkaan oikeusturva**

Muistutuksen vastaanottaja Toimistopäällikkö Janette Björkstедt p. 0503228816

### **Sosiaali- ja potilasasiamies**

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista:

- Neuvoo sosiaalihuollon asiakaslain (812/2000) sekä potilaslain (758/1992) soveltamiseen liittyvissä asioissa
- Neuvoo sosiaalihuollon asiakkaan ja terveydenhuollon potilaan asemaan ja oikeuksiin liittyvissä asioissa
- Tiedottaa asiakkaan ja potilaan oikeuksista
- Toimii asiakkaan ja potilaiden oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi
- Neuvoo ja tarvittaessa avustaa muistutuksen tekemisessä, potilasvahinkoasioiden käsittelemisessä ja vahingonkorvausasioissa

Sosiaali- ja potilasasiamies on puolueeton taho, joka ei tee päätöksiä, eikä ota kantaa lääketieteelliseen hoitoon.

Kaikkien Pääkaupunkiseudun kuntien sosiaaliasiamiespalvelut hoitaa Sosiaalitaito. [www.sosiaalitaito.fi/sosiaaliasiamies/](http://www.sosiaalitaito.fi/sosiaaliasiamies/)

### Vantaa:

Sosiaali- ja potilasasiamies Miikkael Liukkonen

miikkael.liukkonen@vakehyva.fi

Asematie 10 a 2 krs, 01300 Vantaa, puh. 09 41910230

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue (Espoo, Hanko, Kauniainen, Kirkkonummi ja Raasepori):

Sosiaali- ja potilasasiamies

Eva Peltola ja Terhi Willberg /sosiaali.potilasasiamies@luvn.fi

PL 205, 02070 Espoo, puh. 0291515838

Helsinki:

Sosiaali- ja potilasasiamiehet neuvonta p. 0931043355

Toinen linja 4 a, 00530 Helsinki

Keski-Uudenmaan hyvinvointialue (Hyvinkää, Järvenpää, Mäntsälä, Nurmijärvi, Pornainen, Tuusula):

Sosiaalitaito, potilasasiamies

Clarissa Kinnunen ja Jenni Henttonen, potilasasiamies@sosiaalitaito.fi

Sibeliuksenkatu 6 a 2, 04400 Järvenpää, puh. 0408335528

Itä-Uudenmaan hyvinvointialue (Askola, Lapinjärvi, Loviisa, Myrskylä, Porvoo, Pukkila, Sipoo):

Sosiaali- ja potilasasiamies Anette Karlsson, anette.karlsson@itauusimaa.fi

p. 0405142535, Mannerheiminkatu 20 K, 3.krs, 06100 Porvoo

**Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista:**

Kilpailu- ja kuluttajavirasto puh. 029 505 3050

Kuluttajaneuvonta ma, ti, ke, pe klo 9–12 ja to 12–15

[www.kkv.fi/kuluttajaneuvonta/](http://www.kkv.fi/kuluttajaneuvonta/)

Ohjeistus sähköiseen asiointiin [www.asiointi.kkv.fi/fi](http://www.asiointi.kkv.fi/fi)

Postiosoite: KKV, PL 5, 00231 Helsinki

Miten yksikön toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä?

Käydään läpi johtotiimissä ja tehdään kirjallinen selvitys tilanteesta.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle 14 vrk.

## 6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

### **Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta:**

Miten palvelussa edistetään asiakkaiden fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä sekä osallisuutta?

Työssä asiakkaan kotona osallistetaan asiakasta kotiaskareisiin, avustetaan mahdollisimman vähän, mutta riittävästi. Mahdollistetaan asiakkaan ulkoilu.

### **Liikunta-, kulttuuri- ja harrastustoiminnan toteutuminen:**

Mahdollistetaan esimerkiksi asiakasta osallistumaan edellä mainittuihin toimiin.

Miten asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan?

Seuranta suoritetaan erilaisilla mittareilla, sekä hoitosuunnitelman päivityksessä keskustelemalla. Päivittäin kirjataan asiakkaan toimintakykyä koskevat tiedot sähköiseen potilastietojärjestelmä Hilikkaan.

### **Ravitsemus:**

Miten yksikön ruokahuolto on järjestetty?

Kotihoidossa asiakas huolehtii itse ruokahuollon, hoitajat avustavat ravitsemuksen toteutumisessa.

#### Miten asiakkaiden erityiset ruokavaliot ja rajoitteet otetaan huomioon?

Kotihoidossa asiakas huolehtii itse ruokahuollon, hoitajat avustavat ravitsemuksen toteutumisessa.

#### Miten asiakkaiden riittävää ravinnon ja nesteen saantia sekä ravitsemuksen tasoa seurataan?

Seuranta suoritetaan tarvittaessa kirjaamalla ylös esimerkiksi nestelistaan, ja erilaisilla mittareilla. Hoitosuunnitelman laatimisessa keskustellaan tarpeista seurantaan. Päivittäin kirjataan asiakkaan ravitsemusta koskevat huomiot sähköiseen potilastietojärjestelmä Hilkkaan.

#### **Hygieniakäytännöt:**

#### Miten yksikössä seurataan yleistä hygieniatasoa ja miten varmistetaan, että asiakkaiden tarpeita vastaavat hygieniakäytännöt toteutuvat laadittujen ohjeiden ja asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmien mukaisesti?

Kotihoidossa asiakas itse huolehtii kodin puhtaudesta, hoitaja siistii käynnillä jäljet, vie tarvittaessa roskat ym. Hoitajat avustavat hoitosuunnitelman mukaisesti hygieniassa.

#### Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään?

Riittävä ja tarpeenmukainen suojaus ja ohjeistus suojautumiseen hoitotyössä. Käsien desinfektio ja tehdaspuhtaat kertakäyttökäsineet ennen asiakaskontaktusta. Hengityssuojain käytössä tarvittaessa, vaihdetaan jokaisen asiakaskäynnin jälkeen uuteen. Käsien desinfektio aina hanskojen vaihdon yhteydessä, käsien pesu, kun käsissä on näkyvää likaa. Sairaana ei mennä töihin.

Työntekijöillä on kansallisen rokotusohjelman mukaiset rokotukset.

#### Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty?

Asiakas huolehtii siivous- ja pyykinhuollosta pääosin itse. Hoitosuunnitelman mukaisesti avustavia töitä hoitaja voi tehdä kotihoidon käynneillä.

### **Terveyden- ja sairaanhoito:**

#### Miten varmistetaan asiakkaiden suunhoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa, kiireellistä sairaanhoitoa ja äkillistä kuolemantapausta koskevien ohjeiden noudattaminen?

Asiakas itse (ja omaiset) huolehtii julkisen puolen toimijoiden kanssa asiakkaan kiireettömästä sairaanhoidosta ja suunhoidosta. Hoitaja avustaa jokapäiväisessä suunhoidon toteutuksessa. Kiireellisessä sairaanhoidossa arvion tekee hoitaja yhdessä sairaanhoitaja ja tarpeen mukaan lääkärin kanssa. Äkillisessä kuolemantapauksessa ohjeistus on soittaa aina heti hätänumeroon (112), jonka jälkeen soitetaan omaisille.

#### Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Terveyttä seurataan erilaisilla mittareilla ja kirjaamalla huomioidut potilastietojärjestelmään. Terveyttä edistetään huolehtimalla yhteistyössä laaditun hoitosuunnitelman mukaisesta hyvästä ja laadukkaasta hoitotyöstä.

#### Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Kotihoidossa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta vastaa oman alueen julkinen sairaanhoito. Yksityinen palveluntarjoaja tekee säännöllistä ja saumatonta yhteistyötä julkisen puolen kanssa.

### **Lääkehoito:**

#### Miten lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

Lääkehoitosuunnitelmaa seurataan päivittäin ja päivitetään tarpeen mukaan. Vähintään 3kk tarkastetaan asiakkaan lääkehoitosuunnitelma.

#### Kuka vastaa lääkehoidosta?

Asiakkaan lääkehoidosta vastaa hoitajat, mikäli näin on hoitosuunnitelmassa sovittu. Päävastuu lääkehoidon toteutumisesta on yrityksen lääkäriellä, joka päivittää ja seuraa asiakkaan lääkehoitosuunnitelmaa yhdessä sairaanhoitajan kanssa.

### **Monialainen yhteistyö:**

Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien ja eri hallinnonalojen kanssa on järjestetty?

Kotihoidossa asiakas ja omaiset huolehtivat pääsääntöisesti monialaisesta yhteistyöstä. Yrityksellä on määrätty jokaiselle asiakkaalle omahoitaja, joka huolehtii yhdessä asiakkaan ja omaisten kanssa monialaisen yhteistyön toimivuudesta.

## 7 ASIAKASTURVALLISUUS

Miten yksikkö kehittää valmiuksiaan asiakasturvallisuuden parantamiseksi ja miten yhteistyötä tehdään muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa?

Hoito- ja palvelusuunnitelmassa käydään läpi asiakkaan koti turvallisuusnäkökulmasta. Huolehditaan, että asiakkaalla on riittävät apuvälineet käytettävissä ja huolehdittu asiakkaan perehdytyksestä käyttää apuvälineitä arjen askareissa. Samoin perehdytetään hoitajat apuvälineiden käyttöön. Hoitosuunnitelman mukaisesti huolehditaan asiakkaiden turvallisuudesta kotona. Kotihoidossa hoitajilla on monesti asiakkaiden avaimia käytettävissä. Tällöin hoitaja huolehtii työpäivän ajan asiakaskohteiden avaimista ja työpäivän lopulla toimittaa avaimet toimistolle lukittuun avainkaappiin. Asiakkaiden avaimien säilytyksessä toimistolla, tehdään avaimista palvelu- ja hoitosuunnitelmapalaverissa. Kirjallinen avainten luovutus sopimus yritykselle. Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa.

### **Henkilöstö:**

Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet

Mikä on yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne?

Kotihoidossa työntekijät käyvät asiakkaiden luona pääsääntöisesti yksin, joissakin tilanteissa asiakaskäynneillä käydään parina, mikäli hoitosuunnitelmassa on niin huomioitu. Kotihoidon työntekijöille suunnitellaan riittävästi aikaa siirtymisiin asiakkaalta toiselle, sekä lakisääteisiin taukoihin on varauduttu hyvällä työvuorosuunnittelulla.

Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?

Sijaisilla tulee olla riittävä koulutus, perehdytys ja lääkehoidonosaaminen kyseiselle asiakkaalle.

Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

Työyhteisössämme on riittävästi henkilökuntaa paikkaamaan sairaustapausten ja työntekijäpuutosten poissaolot.

Miten varmistetaan vastuuhenkilöiden/lähiesimiesten tehtävien organisointi siten, että lähiesimiestyöhön riittävästi aikaa?

Työyhteisön lähiesimiehille ja vastuuhenkilöille on varattuna riittävästi aikaa koordinoita työkohteiden määrät sopiviksi, jolloin työt ehditään hoitaa mahdollisimman pian, tunnollisesti ja tehokkaaksi.

Miten varmistetaan riittävä tuki- ja avustavissa työtehtävissä työskentelevien henkilöstön määrä?

Hoitosuunnitelmassa käydään läpi asiakkaan tarpeet ja toiveet

**Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet:**

Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

Rekrytointiprosessissa huolehditaan työntekijän laillisuus Terhikki-rekisteristä, riittävät LOVE-luvat ja -näytöt. Kokemus hoitotyöstä katsotaan eduksi rekrytoinnissa. Eri asiakkailla voi olla erilaiset tarpeet ja toiveet, haastattelemme sen

mukaan ja korostamme työntekijän eri osa-alueiden osaamisen merkitystä. Työhön rekrytoidaan myös hoitoalan loppuvaiheen opiskelijoita (lähihoitaja 120osp ja sairaanhoitaja 140 op suoritettu).

Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon erityisesti asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus?

Rekrytoinnissa huolehditaan riittävän perehdytyksen toteutumisesta asiakastyöhön. Yrityksen lähtökohtana on mennä ensimmäiselle asiakaskäynnille kokeneen hoitajan kanssa perehtymään työkohteeseen. Lasten -ja Nuorten kanssa työskennellessä vaaditaan rikosrekisteriote, jonka hoitaja esittää työnantajalle.

**Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta:**

Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja oma-  
valvonnan toteuttamiseen?

Työntekijät ja loppuvaiheen opiskelijat perehdytetään työhön perehdytyskansion mukaisesti.

Miten henkilökunnan täydennyskoulutus järjestetään?

Täydennyskoulutusta järjestetään työntekijöiden tarpeen ja innokkuuden mukaan.

**Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus:**

Miten henkilökunnan velvollisuus tehdä ilmoitus asiakkaan palveluun liittyvistä epäkohdista tai niiden uhista on järjestetty ja miten epäkohtailmoitukset käsitellään sekä tiedot siitä, miten korjaavat toimenpiteet toteutetaan yksikön oma-  
valvonnassa (katso luku Riskienhallinta).

Yrityksellämme on käytössä sähköinen Haipro, jonne ilmoitukset tehdään. Ilmoitukset käsitellään esihenkilöiden ja asianosaisten kanssa 14 vuorokauden kuluessa tapahtumasta ja siitä tehdään kirjallinen selvitys sekä suunnitelma jatkotoimenpiteisiin.



### **Toimitilat**

- Tilojen käytön periaatteet
- Asiakkaiden kotona ja työyksiköissä tehtävä työ.

### **Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet:**

Miten varmistetaan asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden ja terveydenhuollon laitteiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen?

Apuvälineet ja laitteet asiakas hankkii pääsääntöisesti itse, tarvittaessa hoitajamme on tukena hankintaprosessissa julkisen puolen kanssa. Apuvälineiden ja laitteiden käyttöön ja toimintaan perehdytetään asiakasta meidän toimestamme.

Miten varmistetaan, että terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista tehdään asianmukaiset vaaratilanneilmoitukset?

Haipro on käytössä. SHL 48-495 mukaisesti työntekijöillä on aina ilmoitusvelvollisuus läheltäpiti- ja vaaratilanteissa. Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot. Apuvälinevuokraamon yhteystiedot a

## **8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN**

### **Asiakastyön kirjaaminen**

Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?

Käytössä on sähköinen Hilikka-potilastietojärjestelmä. Työsuhteen alussa työntekijälle hankitaan tunnukset ja perehdytetään potilastietojärjestelmän käyttöön.

Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti?

Työvuorossa on varattu aikaa kirjaamiselle.

Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja ohjeita ja viranomaismääräyksiä?

Työsuhteen alussa jokainen hoitaja allekirjoittaa salassapitokaavakkeen. Hyvä perehdytys työsuhteen alussa ja uusilla asiakaskäynneillä.

Miten huolehditaan henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä ja täydennyskoulutuksesta?

Käydään läpi perehdytyksessä. Perehdytyksessä käytössä perehdytyskansio ja omavalvontasuunnitelma.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Jan Edelman

[jan.edelmann@hyvanhoidonpalvelut.fi](mailto:jan.edelmann@hyvanhoidonpalvelut.fi),

puhelin 0503673500

## 8.1 Kehittämissuunnitelma

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

Omavalvontasuunnitelman seuranta. Omavalvontasuunnitelman hyväksyy javahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys:

Kerava 9.8.2023

Sh/Th Tytti Peltue-Edelmann