Valvira
Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA KOTI-MEDI OY

SISÄLTÖ

LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE 1

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT 1

2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN 4

3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET 6

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO 9

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET 15

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA 26

7 ASIAKASTURVALLISUUS 32

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN 37

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA 40

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA 41

Valvira
Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto

LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE

Lomake on tarkoitettu tukemaan palveluntuottajia omavalvontasuunnitelman laatimisessa. Se on laadittu Valviran antaman määräyksen (1/2014) mukaisesti, joka tuli voimaan 1.1.2015. Lomake kattaa kaikki määräyksen asiakokonaisuudet ja jokainen toimintayksikkö ottaa omassa omavalvontasuunnitelmassaan esille ne asiat, jotka toteutuvat palvelun käytännössä. Ohjaavaan tekstiosuuteen on avattu kunkin sisältökohdan osalta niitä asioita, joita kyseisessä kohdassa tulisi kuvata. Lomakkeen laatimisen yhteydessä siinä olevat ohjaavat tekstit on syytä poistaa ja vaihtaa Valviran logon tilalle palveluntuottajan oma logo, jolloin käyttöön jää toimintayksikön omaa toimintaa koskeva omavalvontasuunnitelma.

Omavalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksiköiden lisäksi sosiaalihuollon tukipalveluille sekä sosiaalipalveluille eri toimintakokonaisuuksille, kuten lastensuojelu, vammaispalvelut, ikääntyvien palvelut, mielenterveyspalvelut, päihde- ja riippuvuuspalvelut sekä neuvonta- ja ohjauspalvelut.

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi Koti-Medi Oy Y-tunnus 0956558-5

Hyvinvointialue Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue, Itä-Uudenmaan hyvinvointialue, Keski-Uudenmaan hyvinvointialue, Helsinki, Vantaan ja Keravan hyvinvointialue, Helsinki

Kunnan nimi Askola, Espoo, Hanko, Helsinki, Hyvinkää, Inkoo, Järvenpää, Karkkila, Kauniainen, Kerava, Kirkkonummi, Lapinjärvi, Lohja, Loviisa, Myrskylä, Mäntsälä, Nurmijärvi, Pornainen, Porvoo, Pukkila, Raasepori, Sipoo, Siuntio, Tuusula, Vantaa ja Vihti.

Valvira
Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto

Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus:

Nimi: Koti-Medi Oy

Katuosoite: Vattuniemenkatu 20 (käyntiosoite Kiviaidankatu 2 C, 3. krs)

Postinumero: 00210 Postitoimipaikka: Helsinki

Sijaintikunta yhteystietoineen: Helsinki

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä (ilmoituksen mukainen):

- 254 vanhukset
- 29 vammaiset henkilöt
- 20 mielenterveyskuntoutujat ja päihdekuntoutujat
- 9 henkilökohtainen apu
- 82 kotisiivous

Esimies: Maritel Kurittu, vastaava johtaja, sh AMK

Puhelin: 050 505 9167 Sähköposti: maritel.kurittu@koti-medi.fi

Toimintalupatiedot

Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisajankohta *(yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt)* 2017

Palvelu, johon lupa on myönnetty: Kotisairaalatoiminta

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut):

Rekisteröintipäätöksen ajankohta: 27.11.2007

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat:

Ostopalvelujen tuottajat: noin 50 alihankkijaa kuukaudesta riippuen.

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja Koti-Medi Oy vastaa myös alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

Koti-Medi tekee jokaisen alihankkijan kanssa kirjallisen sopimuksen. Seuraamme säännöllisesti, että he täyttävät tilaajavastuulain mukaiset edellytykset. Heidät perehdytetään ja he osallistuvat sisäisiin koulutuksiin. Lääkeluvat myöntää Koti-Medi Oy.

Koti-Medi valvoo alihankkijoidensa palvelun laatua mm. tarkistamalla joka kolmas kuukausi verovelkarekisteriä, ennakkoperintärekisteriä, täydennys- ja ensiapukoulutuksia sekä vakuutuksia vakuutuskausittain.

Uudet alihankkijat perehdytetään samalla tavalla kuin oma henkilökunta Koti-Medin perehtymissuunnitelman mukaisesti. Alihankkijoiden raportit tarkistetaan Koti-Medissa päivittäin, näin pysytään selvillä palvelun laatuun liittyvistä asioista ja niihin voidaan puuttua nopeasti. Tiedonkulku tapahtuu DomaCaren keskustelu- ja viestiominaisuuden kautta ja Koti-Medi järjestää kerran kuussa on yhteisen alihankkijoiden tapaamisen, jossa käsitellään mm. asiakkaiden hoitoon, reklamaatioihin, lääkepoikkeamiin, lisäkoulutuksiin, kirjaamiseen ja raportointiin liittyviä asioita. Samalla kerrataan työhyvinvointiin ja turvallisuuteen liittyviä asioita. Alihankkijoiden työvuorot tarkastetaan ja varmistetaan, että ne ovat linjassa Koti-Medin ja suomalaisen työhön liittyvän lainsäädännön kanssa.

Koti-Medi kerää kerran vuodessa asiakaspalautteita ja niiden pohjalta kehitetään palvelua yhteistyössä alihankkijoiden kanssa. Asiakkaiden antamat päivittäiseen toimintaan liittyvät palautteet käsitellään mahdollisimman nopeasti alihankkijan ja asiakkaan kanssa ja asia pyritään korjaamaan välittömästi. Nämä palaute ja riskitapahtumat ilmoitetaan säännöllisesti viranomaisille. Keräämme myös positiivista palautetta ja huomioimme nämä sekä oman henkilöstön että alihankkijoiden palautteessa että palkitsemisessa. Ammattitaidon kehittymistä tuetaan välittämällä tietoa yhteiskunnan lisä- ja täydennyskoulutusmahdollisuuksista. Näin pyritään tukemaan alihankkijoiden omaa ammatillista kehittymistä.

Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmaa?

X Kyllä ☐ Ei

Valvira
Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto

2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Omavalvontasuunnitelma laaditaan Koti-Medin johdon ja henkilökunnan yhteistyönä. Työntekijät tutustuvat omavalvontasuunnitelmaan perehtymisen yhteydessä sekä jatkuvasti osana tiimikokouksia, joissa käsitellään omavalvontasuunnitelmaa. Yhteisten päätösten pohjalta ja vastuuhenkilöiden opastamana toimintatapoja kehitetään ja tästä tiedotetaan koko henkilöstöä ja alihankkijoita. Perehtymisen yhteydessä jokainen uusi työntekijä kuittaa digitaalisesti omalla allekirjoituksellaan, että on lukenut ja ymmärtänyt mitä omavalvontasuunnitelma ja muut perehtymiseen ja omavalvontaan liittyvät suunnitelmat merkitsevät jokapäiväisessä työssä. Työntekijöillä on jatkuvasti mahdollisuus kysyä ja kehittää omavalvontasuunnitelmaa yhdessä Koti-Medin johdon ja työntekijöiden kanssa mm. hyödyntämällä asiakaspalautteita sekä viranomaisten palautteita.

Myös asiakkaat ja omaiset voivat mahdollisuuksiensa mukaan osallistua omavalvonnan suunnitteluun. Jokaisen asiakassuhteen alkaessa Koti-Medin henkilökuntaan kuuluva kertoo, että Koti-Medissä on käytössä omavalvontasuunnitelma ja antaa asiakkaalle mahdollisuuden tutustua kirjalliseen ohjelmaan.

Omavalvontasuunnitelman laatiminen on Koti-Medi Oy:n johdon vastuulla ja sitä päivitetään säännöllisesti vähintään kerran vuodessa yhdessä henkilöstön kanssa.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa Maritel Kurittu
maritel.kurittu@koti-medi.fi puh. +358505059167

Valvira
Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään aina kun toiminnassa tapahtuu laatuun tai asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään säännöllisesti vähintään kerran vuodessa yhdessä henkilöstön kanssa.
Koti-Medissä asiakaspalautteita kerätään säännöllisesti ja systemaattisesti. Kaksi kertaa vuodessa tehdään asiakkaille asiakastyytyväisyyskysely, jonka yhteydessä asiakkailla on mahdollisuus kommentoida ja antaa kehittävää palautetta ja kehittämiskohteita. Johto kerää asiakaspalvelutietoa systemaattisesti digitaalisesti, ja koostaa palautteen pohjalta korjaustoimenpiteitä ja seuraa niiden toteutumista. Koti-Medi hyödyntää asiakastyytyväisyyskyselyn tuloksia omavalvontasuunnitelman kehittämiseksi.

Vaaratapahtumista raportoidaan esihenkilöille ja vaaratapahtumia seurataan systemaattisesti. Tehdyt ilmoitukset kerätään yhteen digitaalisesti ja jokaiseen vaaratapahtumaan reagoidaan välittömästi. Työntekijät ilmoittavat vaaratilanteesta Koti-Medin toimistolle, jonka työntekijät kirjaavat vaaratilanneilmoitukset digitaalisesti talteen. Vaaratapahtumat käsitellään sekä johdon että työntekijän lisäksi myös asiakkaan ja hänen omaistensa kanssa, ja toimenpiteet kirjataan ja tuodaan myös tarvittaessa viranomaisten tietoon. Koti-Medissä osana perehtymistä ja omavalvontasuunnitelmaa on käytössä riskienhallintaohjelma. Tämä ohjelma kehittää Koti-Medin korjaavia toimenpiteitä ja uudenlaisia toimintatapoja vaaratapahtumailmoitusten myötä. Korjaavia toimenpiteitä ovat mm. omavalvontasuunnitelman ja siihen liittyvien ohjeistusten päivittäminen, lisäkoulutus tai korjaavien toimien toimintasuunnitelman laatiminen, vastuuhenkilöiden nimeäminen ja prosessin läpikäyminen.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelma pidetään yksikössä julkisesti nähtävänä siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen. Omavalvontasuunnitelman julkaiseminen palvelujen tuottajan verkkosivuilla on tärkeä osa avointa palvelukulttuuria.

Koti-Medi Oy:n omavalvontasuunnitelmat ovat nähtävillä Koti-Medin toimipisteissä ja kotisivuilla osoitteessa https://www.koti-medi.fi

3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Koti-Medi Oy:n toiminta-ajatus on tuottaa kotihoitoa, kotisairaanhoitoa, henkilökohtaista apua ja kotona asumisen tukipalveluita henkilöille, jotka haluavat vamman, sairauden tai ikääntymisen aiheuttamasta toiminnan vajauksesta huolimatta asua kotona.

Kotihoito tarkoittaa, että tuemme asiakasryhmiämme, jotta he pärjäävät kotona tuen avulla. Avustamme mm. vanhuksia lääkehoidossa, ruokailussa ja peseytymisessä. Tuotamme kotihoitoa myös mm. kotipalveluasiakkaille, joilla on vammaispalvelulain mukainen palveluasumispäätös kotiin.

Kotisairaanhoidossa Koti-Medin sairaanhoitajat tulevat kotiin ja suorittavat siellä tarvittavat hoitotoimenpiteet tutussa ja turvallisessa ympäristössä. Näin asiakkaalle jää aikaa ja voimia toipumiseen. Sairaanhoitajan käynnit voivat olla säännöllisiä esimerkiksi pitkäaikaisessa toipumisessa tai kertaluonteisia kulloisenkin tarpeen mukaan.

Perussairaanhoidon ohella suoritamme myös vaativampia toimenpiteitä, kuten haavahoitoa, näytteiden ottoa, pistoksia, lääkkeiden ottoa, ompeleiden poistoa, katetrointia tai saattohoitoa.

Henkilökohtaisella avulla tarkoitetaan vaikeavammaisen henkilön välttämätöntä avustamista kotona ja kodin ulkopuolella päivittäisissä toimissa, työssä ja opiskelussa, harrastuksissa, yhteiskunnallisessa osallistumisessa ja sosiaalisen vuorovaikutuksen ylläpitämisessä. Avuntarpeen tulee johtua muusta kuin ikääntymiseen liittyvistä sairauksista ja toimintarajoitteista. Henkilökohtaista apua eivät ole avun tarpeet, joiden toteuttaminen edellyttää pääsääntöisesti hoivaa, hoitoa ja valvontaa. Henkilökohtainen apu ei korvaa kotihoitoa.

Kotona tapahtuvat tukipalvelut tarkoittaa, että autamme myös muissa arjen haasteissa ja askareissa. Palveluitamme ovat mm. omaishoitajien lomitus sekä muut elämän haasteissa helpottavat kotihoidon palvelut.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Toimintaamme ohjaavia arvoja ovat:

1. **Ihmisarvo, johon liittyy tasa-arvo**: Ihmisarvo on jokaisen oikeus ja syntymässä saatu. Ihmisarvo on olemassa koko elämän ajan ja sen jälkeenkin (vainajien kunnioitus). Sairaus tai vammaisuus ei vähennä ihmisarvoa tai aiheuta epätasa-arvoa yksilön kohtelussa yhteiskunnassa. Jokaisella yksilöllä on oikeus normaaliksi katsottuun elämään ja saada tukea tarvitessaan. Ihmisarvo on vakaumuksesta vapaa. Palvelu tuotetaan ilman poliittista, etnistä, uskonnollista tms. sitoumusta ja asiakkaan vakaumuksia kunnioittaen. Palvelu on yhtä hyvää jokaiselle elämänhistoriasta tai taloudellisesta asemasta riippumatta.

2. **Ihmisen itsemääräämisoikeus ja valinnanvapaus itseään koskevissa asioissa**: Yksilöllä on oikeus tehdä oman elämänsä valinnat ja ottaa vastuu päätöksistään. Asiakasta autetaan saamaan kaikki tieto, joka vaikuttaa hänen päätöksiinsä ja valintoihinsa. Asiakasta tuetaan päätöksissään, vaikka ne yleisen mielipiteen mukaan olisivat epäviisaita. Asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelmat perustuvat hänen omiin elämänlaatukriteereihin ja palvelu tuotetaan niitä noudattaen.

Valvira
Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto

Arvoihin perustuvia toimintaperiaatteitamme ovat:

1. Kokonaisvaltainen palvelu - Yksilö on yksi kokonaisuus, jossa fyysiset, psyykkiset, sosiaaliset ja henkiset tarpeet ja voimavarat yhdistyvät. Asiakasta palvellaan kokonaisuutena siinä ympäristössä, jossa hän elää.

2. Luotettavuus - Palvelu tuotetaan sovittuna ajankohtana täsmällisesti. Palvelun laatuun voi luottaa. Asiakas voi luottaa, että hänen saamansa kohtelu ja hoito ovat oikeaa ja hyvää, virheettömyyttä tavoittelevaa.

3. Vastuullisuus - Jokainen työntekijä on vastuussa asiakkaalle, palvelun tilaajalle, palvelun tuottajalle, työryhmälleen ja itselleen. Vastuullisuuteen liittyy käsitys turvallisuudesta ja riskien tunnistamisesta.

4. Ammatillisuus - Kaikki palvelu ja hoitotyö toteutetaan korkealla ammatillisella otteella. Ammatillisuus on jatkuvaa ammattitaidon kehittämistä. Se on asenne työhön ja työn arviointiin. Rehellisyys poikkeamatapahtumissa ja niistä oppimisessa. Ammatillisuus on itsenäistä päätöksentekoa ja itsensä johtamista päivittäisessä työssä.

5. Vaikuttavuus - Palvelun tulee olla vaikuttavaa, yhteisön elämänlaatua edistävää – muuten se on turhaa.

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Koti-Medissa toteutetaan riskienhallinta-ohjelmaa. Sen mukaisesti toimien puututaan riskeihin ennaltaehkäisevästi ja korjaavasti. Riskeistä kerätään tietoa niin digitaalisen palvelujärjestelmän, asiakkaiden ja työntekijöiden antaman palautteen pohjalta ja niitä käsitellään jokaisessa tiimipalaverissa, Jokaiselle riskille on oma vastuuhenkilö, joka vastaa siitä, että riski minimoidaan ja että henkilöstö kouluttautuu kohtaamaan riskit turvallisesti ja tietoisesti.

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Riskienhallintaohjelmassa mainitaan myös, miten toimitaan ennakoiden vaaratilanteissa ja riskin toteutuessa. Riskienhallintaohjelmaan perehtyminen on sekä työnantajan, että työntekijän vastuulla. Päävastuu on työnantajalla. Koti-Medin esihenkilöiden vastuulla on perehdyttää henkilökunta omavalvonnan periaatteisiin ja toimeenpanoon mukaan lukien henkilökunnalle laissa asetettuun velvollisuuteen ilmoittaa asiakasturvallisuutta koskevista epäkohdista ja niiden uhista. Riskienhallinta ja omavalvonta ovat osa jokapäiväistä arjen työtä palveluissa.

Riskienhallinnan työnjako

Koti-Medin johdon ja esihenkilöiden tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Johto ja esihenkilöt vastaavat siitä, että turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Esihenkilön vastuulla on saada aikaan myönteinen asenneympäristö turvallisuuskysymysten käsittelylle.

Riskienhallinta vaatii sitoutumista ja aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Koti-Medin työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Riskienhallinnan prosessi on käytännössä omavalvonnan toimeenpanon prosessi, jossa riskienhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.

Luettelo riskienhallinnan ja omavalvonnan toimeenpanoon liittyvistä ohjeista ja dokumenteista

Uuden työntekijän ja alihankkijan perehtymissuunnitelma

Omavalvontasuunnitelma

Lääkehoitosuunnitelma

Henkilöstön lääkelupa liitteineen

Hygieniaohje

Exitus-ohje

Riskienhallintaohjelma

Tietoturvaohje

Väkivallan kohtaaminen ja sillä uhkaaminen

Työsuojelu ja hyvinvointi

Riskien tunnistaminen

Riskienhallinnan prosessissa sovitaan toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan ja miten niihin kohdistetaan omavalvontaa. Riskien kartoitus on osa työsuojelutoimintaa, työterveyshuoltoa ja henkilökunnan perehdyttämiskoulutusta ja asiakkaan hoitosuunnitelman tekemistä. Tavoitteena on turvata henkilökunnan toimintaolosuhteet, oikeat työvälineet, turvallinen siirtyminen ja asiakkaalle turvallinen hoitoympäristö. Alihankkijoilla tulee olla symmetrinen toimintamalli riskien kartoituksessa ja tapaturmien ehkäisyssä, työturvallisuudessa ja erityisesti potilasturvallisuudessa.

Koti-Medin toiminnassa riskienhallintaohjelmassa kuvataan tyypillisiä riskitilanteita ja kuinka niissä toimitaan. Tällaisia ovat esimerkiksi asiakkaiden avaimien käsitteleminen, asiakkaiden aggressiivinen käyttäytyminen, tilanteet, joissa asiakas on poissa kotoaan eikä hänen olinpaikkaansa tiedetä, tyypilliset terveyteen liittyvät työturvallisuuteen ja työergonomiaan liittyvät tilanteet ja niiden ennaltaehkäiseminen.

Riskienhallintaohjelmassa kuvataan myös yhteistyö oleellisten viranomaisten ja sidosryhmien kanssa. Koti-Medin alihankkijoita koskevat samat riskienhallintaan liittyvät ohjelmat ja toimintatavat kuin Koti-Medin muuta henkilökuntaa. Havainnot tulevat vastaavalle johtajalle puhelimitse tai sähköpostilla. Jos asia esitetään hoitajalle, hänen tulee välittää viesti vastaavalle johtajalle välittömästi.

Koti-Medin riskienhallintaohjelmassa on ohjeet valmiuteen häiriötilanteiden ja poikkeusolojen varalle. Tällaisia voivat olla mm. sähkökatkokset että tietoliikennekatkokset. Näiden varalta Koti-Medissä on viikottainen tapa tulostaa välttämättömät asiakaskäyntitiedot, joita säilytetään turvatusti Koti-Medin tiloissa. Joka viikko tiedot myös tuhotaan ja toimitetaan tietoturvajätteisiin.

Koti-Medissä on varauduttu myös kehittämisen kohdalla siihen, että jokaisesta tiimikokouksesta laaditaan kirjallinen muistio. Jokaisessa kokouksessa valitaan sihteeri, jonka tehtävänä on laatia muistio. Muistioon kirjataan kuvausta aiheesta, sovittu päätös ja vastuuhenkilöt. Koti-Medin johto tarkastaa muistioiden sisällön ja korjaa tarvittaessa. Tiimikokousten muistiot tulostetaan ja säilytetään Koti-Medin tiloissa yhteisesti sovitussa kansiossa. Normaalioloissa tiimikokousten muistiot lähetetään kaikille Koti-Medin henkilöstölle sekä alihankkijoille mahdollisimman pian kokouksen jälkeen. Muutoin muistioita säilytetään Koti-Medin tiloissa tulostettuna.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

Riskien toteutuessa vaaratilanteissa henkilöstö tuo asian välittömästi johdon ja esihenkilöiden tietoon viestintäjärjestelmän että DomaCaren kautta. Tämän jälkeen esihenkilöt ryhtyvät tarvittaviin välittömiin toimenpiteisiin suhteessa asiakkaisiin että henkilöstöön. Säännöllisissä tiimipalavereissa käsitellään riski- ja vaaratilanteet. Tiimien kokouksissa asiat käsitellään kaikkien kanssa opiksi toimintatapojen muuttamiseksi turvallisempaan suuntaan. Vakavimmat tapahtumat käsitellään myös yrityksen johtoryhmässä ja informoi potilasasiamiestä. Koti-Medin johto tiedottaa riskeihin liittyvistä asioista koko henkilöstöä säännöllisesti tiimipalaverien jälkeen. Riskienhallinnan vastuuhenkilöt pitävät säännöllistä digitaalista pöytäkirjaa toimenpiteistä.

Korjaavat toimenpiteet

Riskienhallinnan prosessissa ja riskienhallintaohjelmassa sovitaan todettujen haittatapahtumien ja epäkohtien korjaamiseen liittyvistä toimenpiteistä. Muutosta vaativien laatupoikkeamien juurisyyt selvitetään vastuuhenkilöiden toimesta ja suunnitellaan tarvittavat toimenpiteet muutoksen aikaansaamiseksi. Korjaavista toimenpiteistä tehdään kirjaukset omavalvonnan seuranta-asiakirjaan.

Asiakokonaisuus ja korjaavat toimenpiteet dokumentoidaan kokousmuistioon ja seurantatavoista sovitaan yhteisesti ja vastuuhenkilö nimetään. DomaCaren valmiita lomakkeita lääke- ja muita poikkeamia varten sovelletaan ja hoitajan tulee täyttää ne asianmukaisesti. Vaaratilanteen korjaaminen käydään läpi seuraavassa tiimin kokouksessa ja tarkistetaan, että korjaavat toimet ovat jalkautuneet käytäntöön.

Vastuu riskienhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehittämisessä on toiminnasta vastaavalla taholla, mutta työntekijöiden tulee ilmoittaa havaituista riskeistä välittömästi johdolle. Johdon tehtävänä on välittää tietoa hyvinvointialueiden ostopalvelulle ja tarvittaessa aluehallintovirastolle.

Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano

Perehtyminen työtehtäviin on jatkuvaa ja koskee niin uusia kuin pitkään palvelleita työntekijöitä. Perehtymissuunnitelman mukaisesti niin työntekijöillä kuin työnantajalla on oma vastuu perehtymisessä. Perehtyminen Koti-Medin työkulttuuriin ja tapoihin koskee niin vakituisia työntekijöitä kuin sijaisia. Sijaisten kohdalla pyritään perehdyttämään kriittisiin asioihin, kuten omavalvontasuunnitelman sisältöön. Vakituisten työntekijöiden että vakituisten sijaisten kohdalla on Koti-Medissä käytössä vuosittaiset kehityskeskustelut, siihen kuuluvat seurantalomakkeet.

Riskeihin ja vaaratilanteisiin liittyen Koti-Medissä on kaikilla työntekijöillä mahdollisuus yhteisesti järjestettyihin ja yksilöllisiin täydennyskoulutusmahdollisuuksiin. Nämä perustuvat toisaalta asiakkaiden että ammattilaisen yksilöllisiin tarpeisiin, Koti-Medin tarpeisiin sekä tilaajan ja yhteiskunnan tarpeisiin. Koti-Medin johto jakaa tiimikokousmuistioiden yhteydessä tietoa yhteiskunnan tarjoamista ilmaisista ja maksullisista koulutusmahdollisuuksista. Kehityskeskustelujen, tiimikokousten sekä asiakas- että sidosryhmärajapinnoista nousevien tarpeiden pohjalta Koti-Medi laatii vuotuisen koulutussuunnitelman, jonka vaikuttavuutta seurataan. Koulutussuunnitelman laatiminen, toteuttaminen ja seuranta on Koti-Medin johdon ja esihenkilöiden vastuulla.

Jotta työskentely on turvallista Koti-Medi panostaa henkilöstönsä kielikoulutukseen ja vaatii, että myös henkilöstö ja alihankkijat kehittävät jatkuvasti kielitaitoaan. Koti-Medi hyödyntää aktiivisesti yhteiskunnan tarjoamia koulutuksia sekä järjestää säännöllistä kielikoulutusta digitaalisesti sekä tarvittaessa paikan päällä Koti-Medin tiloissa.

Tiimien kokouksissa tehtävät muistiot ovat toimistossa kaikkien luettavissa. DomaCaren suojatun yhteyden välityksellä voidaan tieto jakaa kaikille samaan aikaan heti. Asiakkaille, tilaajille ja omaisille tiedotetaan sekä suullisesti että kirjallisesti. Heidän vastineensa huomioidaan edelleen kehittämistarpeita ajatellen. Alihankintayritykset saavat tiedon kirjallisesti ja alihankinta yrityksen vastuuhenkilö vastaa edelleen oman henkilöstönsä tiedottamisesta, mikäli eivät ole olleet tiimikokouksessa Koti-Medissä.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelu- ja hoitosuunnitelma

Itsemaksavan asiakkaan hoitosuhde alkaa aina kartoituskäynnillä, jolla hoitaja voi paikan päällä haastatella asiakasta ja/tai omaista, ja kirjata havainnot suunnitelmaan DomaCareen. Hyvinvointialueiden asiakkaiden osalta ensimmäisen hoito- ja palvelusuunnitelman tekee hyvinvointialue, joka päivittää tämän jälkeen hoito- ja palvelusuunnitelmaa 3-6 kk välein. Jokaisella Koti-Medin asiakkaalla on oma hoito- ja palvelusuunnitelma ja se säilytetään sekä asiakkaalla tulostettuna että digitaalisesti digitaalisesti DomaCaressa.

Koti-Medi käyttää iäkkään henkilön toimintakyvyn arvioinnissa RAI arviointia. RAI-arviointi tehdään väliarviointien pohjalta. Helsingin hyvinvointialueella väliarviointi tehdään kolmen kuukauden välein ja muilla hyvinvointialueilla puolen vuoden välein. Toimintakykyä arvioidaan RAI -arviointina kaksi kertaa vuodessa ja asiakkaan voinnin mukaan useammin.

Palvelu- ja hoitosuunnitelmaan laatimiseen ja päivittämiseen kutsutaan myös asiakas sekä hänen omaisensa ja läheisensä. Arviointi ja suunnittelupalaverissa päivitetään hyvinvointialueen laatimaa hoito- ja palvelusuunnitelmaa yhdessä asiakkaan kanssa. Laadinnan jälkeen suunnitelma toimitetaan asiakkaalle ja tarvittaessa omaiselle ja läheiselle postitse. Mikäli asiakas on yksityisasiakas palvelu- ja hoitosuunnitelma allekirjoitetaan ennen palvelun aloittamista.

Asiakas on oman hoitosuhteensa keskiössä ja päättäjä niin kauan kuin se on mahdollista. Hoito- ja palvelusuunnitelma kunnioittaa asiakkaan toivomuksia. Asiakasta informoidaan mm. hinnoista, laskutuksesta, hoitohenkilökunnan laatuvaatimuksista ja aikatauluista.

Hoito- ja palvelusuunnitelma hyväksytetään asiakkaalla tai hänen valtuuttamallaan henkilöllä. Hoito- ja palvelusuunnitelman sisällöt kirjataan DomaCareen ja hoitajat välittävät niiden pohjalta tietoa toisilleen myös suullisesti toimistolla ja tapaamisissaan.

Palvelu- ja hoitosuunnitelma annetaan tulosteena asiakkaalle. Kaikki palvelu- ja hoitosuunnitelmat siirretään digitaaliseen muotoon toiminnanohjausjärjestelmään, jonka nimi on DomaCare.

Kun palvelu alkaa kaikki palvelutiimin hoitajat perehdytetään suunnitelman toteuttamiseen. Jos asiakas on uusi asiakas, hänen luonaan tehdään perehtymiskäynti, johon osallistuu asiakkaan aikaisemman palveluntarjoajan edustaja sekä Koti-Medin henkilöstöä. Jos Koti-Medin tiimiin tulee uusi hoitaja, häntä perehdytetään kaksi päivää omien asiakkaidensa hoitoon. Perehdyttäjänä toimii asiakkaan omahoitaja, palvelu- ja hoitotiimin vastaava hoitaja tai heidän estyessään Koti-Medin vastaava johtaja.

Kaikille palveluseteliasiakkaille laaditaan kirjallinen sopimus palvelun sisällöstä, joka allekirjoitetaan niin asiakkaan kuin Koti-Medin johdon taholta. Kummallekin osapuolelle jää oma kopio sopimuksesta. Koti-Medin sopimus tallennetaan digitaalisesti DomaCareen.

Omatyöntekijä

Koti-Medissä jokaiselle asiakkaalle on nimetty omatyöntekijä, joka vastaa hoidon ja tuen suunnittelusta ja koordinaatiosta.

Asiakkaan kohtelu

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava kunnioittaen hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään.

Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

Asiakasta ei koskaan sivuuteta kohteena, hän on ihminen kaikkine tarpeineen: fyysinen, psyykkinen, sosiaalinen ja hengellinen persoona, joka kaikilta voimiltaankin hiipuvana on ainutkertainen yksilö. Häntä käsitellään alusta loppuun asti rakkaudella, lämmöllä ja asiantuntevalla ammattitaidolla. Asiakkaalla on itsemääräämisoikeus, vaikka hän tekisi hoitotyöntekijän mielestä "epäviisaita" päätöksiä itseään koskien.

Sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua, eikä muita keinoja ole käytettävissä. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen.

Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan sekä asiakasta hoitavan lääkärin että omaisten ja läheisten kanssa. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimista lääkäri tekee kirjalliset päätökset ja tiedot kirjataan asiakkaan palvelu-, hoito tai kuntoutussuunnitelmaan. Rajoittamistoimista tehdään kirjaukset myös asiakasasiakirjoihin. On hyvä muistaa, että rajoittamistoimia koskevaa päätöstä ei voi tehdä toistaiseksi voimassaolevaksi. Koti-Medin asiakkailla ei käytetä tällä hetkellä itsemääräämisoikeuden rajoittamistoimenpiteitä.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Kotimedissä asiakkaiden asiallinen kohtelu on tärkeää. Jos epäasiallista kohtelua havaitaan, tapahtumaa pahoitellaan ja kerrotaan, miten se on ratkaistu ja miten se estetään tapahtumasta uudelleen. Koti-Medissä otetaan jokainen asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma ja vaaratilanne vakavasti. Tilanteen havannoinut hoitaja ilmoittaa asian esimiehelle. Asiasta keskustellaan asiakkaan ja omaisten kanssa välittömästi ja perusteellisesti, ja asia kirjataan Koti-Medin asiakashallintaohjelmaan. Tiimin esimies ilmoittaa välittömästi asian ostopalvelutiimin vastaavalle sairaanhoitajalle, jonka kautta asia tulee hyvinvointialueiden tietoon.

Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Koti-Medissä sovelletaan SHL 48§ ja 49§ mukaista käytäntöä sosiaalihuollon epäkohtiin liittyvästä ilmoitusvelvollisuudesta. Tämä koskee niin Koti-Medin henkilöstä kuin alihankkijoita. Koti-Medi on laatinut ohjeet miten toimitaan sosiaalihuollon epäkohtiin liittyen. Koti-Medin henkilöstön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta tarvittaessa aluehallintovirastoon.

Ilmoituksen vastaanottaneen toiminnasta vastaavan esihenkilön tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle. Yksikön omavalvonnassa on edellä määritelty, miten riskienhallinnan prosessissa toteutetaan epäkohtiin liittyvät korjaavat toimenpiteet. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi työn alle.

Valvira
Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto

Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle.

Ensisijaisesti havainnot tulevat vastaavalle johtajalle puhelimitse ja sähköpostilla. Hän kirjaa ne DomaCareen, ja käsittelee asian sen vaatimalla kiireellisyydellä. Työntekijät käyttävät ilmoittamisessa ohjetta ja lomaketta. Työryhmän (Koti-Medin oma henkilökunta ja alihankkijat) sisäinen ilmapiiri pidetään avoimena ja kontaktit läheisinä, niin että kaikki voivat kokea palautteen antamisen turvallisena. Mikäli laatupoikkeama on sattunut alihankkijalle, asia käsitellään alihankkijan kanssa ensin.

Kaikki havainnot ja ilmoitukset tulevat vastaavalle johtajalle puhelimitse tai sähköpostilla. Jos asia esitetään hoitajalle, hänen tulee välittää viesti vastaavalle johtajalle. Kaikki ilmoitukset, havainnot ja epäkohdat tulee käsitellä avoimesti ja asia tulee kohdistaa tekoihin ja tapahtumiin, ei henkilöihin. Kaikkien kannalta on parasta, että pystymme puuttumaan epäkohtiin ja kehitettäviin asioihin nopeasti. Pykälän 48§ mukainen ilmoitusvelvollisuus koskee niin omaa henkilöstöä kuin alihankkijoita.

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Vastuu riskienhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on palvelun tuottajalla, mutta työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen johdon käyttöön. Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

Palvelu- ja hoitoryhmän kokouksissa asiat käsitellään kaikkien kanssa opiksi ja toimintatapojen muuttamiseksi turvallisempaan suuntaan. Vakavimmat tapahtumat käsitellään myös yrityksen johtoryhmässä sekä informoidaan potilasasiamiehelle.

Korjaavat toimenpiteet

Laatupoikkeamien, epäkohtien ja läheltä piti -tilanteiden sekä haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tapahtumien syiden selvittäminen ja niihin perustuen menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään kirjaukset omavalvonnan digitaaliseen seuranta-asiakirjaan.

Kuvatkaa korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen:

Asiakokonaisuus ja korjaavat toimenpiteet dokumentoidaan kokousmuistioon ja sovitaan seurantatavoista. DomaCaressa on valmiit lomakkeet lääke- ja muita poikkeamia varten, hoitajan tulee täyttää ne asianmukaisesti. Asia käydään läpi seuraavassa kokouksessa ja tarkistetaan, että korjaavat toimet ovat jalkautuneet käytäntöön.

Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano

Tiimien kokoukset ja muistiot niistä ovat toimiston seinällä kaikkien luettavissa, myös vierailijoiden. DomaCaren (suojattu yhteys) välityksellä voidaan tieto jakaa kaikille samaan aikaan heti. Asiakkaille, tilaajille ja omaisille tiedotetaan sekä suullisesti että kirjallisesti. Heidän mahdolliset vastineensa huomioidaan edelleen kehittämistarpeita ajatellen. Alihankintayritykset saavat tiedon kirjallisesti ja alihankinta yrityksen vastuuhenkilö vastaa edelleen oman henkilöstönsä tiedottamisesta, mikäli eivät ole olleet tiimien kokouksissa Koti-Medissä.

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Eri-ikäisten asiakkaiden, heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen palvelun suunnittelussa ja toteuttamisessa on olennainen osa palvelun laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Asiakaspalautteet käsitellään työpaikkakokouksessa, niitä verrataan tavoitteisiin ja omiin havaintoihin ja tehdään toimenpidesuunnitelma. Mikäli palaute koskee vain yhtä hoitajaa tai alihankkijaa, käsitellään palaute hänen kanssaan, tehdään korjaava suunnitelma, tavoitteet ja aikataulu tilanteen korjaamiseksi.

Kirjallinen tai suullinen palaute käsitellään sen vakavuuden edellyttämällä tavalla yrityksen johtoryhmässä, työpaikkakokouksessa ja tarpeen mukaan asiakkaan, hänen omaistensa ja tilaajan edustajan kanssa yhdessä. Puheluun vastataan heti, asia käsitellään ja korjaavat toimenpiteet annetaan tiedoksi palautteen antajalle. Asiakkaalta suoraan tuleva palaute käsitellään toimistossa heti ja seuraavassa työpaikkakokouksessa. Palautteen vastaanottanut työntekijä dokumentoi palautteen DomaCareen ja kertoo asiakkaalle, miten asiaa on päätetty korjata jatkossa.

Valvira
Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto

Työpaikkakokouksiin ovat myös alihankkijat velvollisia osallistumaan. Yhtenä asiakohtana ovat aina palautteet asiakkailta. Palautteet käsitellään: mitä tapahtui ja miksi, kuinka voidaan jatkossa tehdä paremmin ja asiakkaan näkökulma paremmin huomioiden. Tarvittaessa tehdään toimintatapojen muutossuunnitelma. Esimies tunnistaa mahdollisen lisäkoulutustarpeen. Tarvittaessa työryhmä voi saada ryhmätyönohjausta.

Asiakkaan oikeusturva

Palvelun laatuun tai asiakkaan saamaan kohteluun tyytymättömällä on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa. Muistutuksen vastaanottaja, vastaava johtaja Maritel Kurittu, 050 5059167, maritel.kurittu@koti-medi.fi

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Helsinki:

Sosiaali- ja potilasasiamiehet

Jenni Havukainen, Sari Herlevi, Ninni Purmonen, Taru Salo ja Teija Tanska

sosiaali.potilasasiamies@hel.fi

Neuvonta puh. 09 310 43355 ma–to klo 9–11

Valvira
Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto

Espoo, Hanko, Kauniainen, Kirkkonummi, Raasepori:

Sosiaali- ja potilasasiamiehet Eva Peltola ja Terhi Willberg, p. 029 151 5838.

sähköposti: sosiaali.potilasasiamies@luvn.fi

Neuvontaa puhelimitse ma 10–12, ti, ke, to klo 9–11 (ei perjantaisin eikä pyhien aattona). Henkilökohtainen käynti ajanvarauksella.

Inkoo, Karkkila, Lohja, Siuntio, Vihti:

Sosiaaliasiamiehet

Clarissa Peura ja Jenni Henttonen, p. 040 027 7087

ma klo 12–15

ti, ke, to klo 9–12 (ei perjantaisin eikä pyhien aattona)

Potilasasiamiehet

Clarissa Peura ja Jenni Henttonen p. 040 833 5528

ma klo 12–15

ti, ke, to klo 9–12 (ei perjantaisin eikä pyhien aattona)

Käytössä on myös turvaposti tietoturvallista sähköpostiasiointia varten.

Vantaa ja Kerava:

Puhelin: 0941910230

Sähköposti: miikkael.liukkonen@vakehyva.fi

Itä-Uudenmaan hyvinvointialue:

Askola, Lapinjärvi, Loviisa, Myrskylä, Porvoo, Pukkila ja Sipoo

Sosiaali- ja potilasasiamies

Anette Karlsson p. 0405142535

Anette.Karlsson@itauusimaa.fi

Puhelinaika ma ja to klo 9–13

Mannerheiminkatu 20 K, 3. krs, 06100 Porvoo

Keski-Uudenmaan hyvinvointialue:

Hyvinkää, Järvenpää, Nurmijärvi, Mäntsälä, Tuusula ja Pornainen

Potilasasiamies p. 040 833 5528

Maanantai 12–15

Tiistai 9–12

Keskiviikko 9–12

Torstai 9–12

(ei pyhien aattona)

Postiosoite

Sosiaalitaito

Valvira
Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto

Potilasasiamies

Sibeliuksenkatu 6 A 2

04400 Järvenpää

Verkkoasiointi/Turvaposti: www.keusote.fi/palveluhakemisto/potilasasiamies

(Huom! Muistathan kirjoittaa turvapostin viestiin myös matkapuhelinnumerosi)

Sähköposti: potilasasiamies@sosiaalitaito.fi (Huom! Vain yleiset ohjeet/neuvot)

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

Kuluttajaneuvonta – Kilpailu- ja kuluttajavirasto (kkv.fi)

Asiakas/omainen voi aina ensin ottaa yhteyttä Koti-Medi Oy:n toimitusjohtaja Tuomas Kurittuun, 0400 355 318, tuomas.kurittu@koti-medi.fi. Kirjallinen reklamaatio kannattaa tehdä yritykselle mahdollisimman pian virheen tai muun ongelman havaitsemisesta.

Kuluttajaneuvonnan asiantuntija taas kartoittaa ja arvioi ongelman tapaukseen soveltuvien oikeusohjeiden perusteella sekä antaa toimintaohjeet asian hoitamiseksi. Asiantuntija selvittää asiaa tarkemmin perehtymällä asiakirja-aineistoon, oikeuskäytäntöön ja hankkimalla lisätietoja. Asiantuntija antaa asiakkaalle ohjeet jatkotoimiin tai aloittaa asiassa sovittelun tai ohjaa asiakkaan käyttämään asianmukaisia oikeussuojakeinoja.

Kirjallisiin muistutuksiin, kanteluihin tai valvontapäätöksiin vastataan mahdollisimman pian kaikkien asianosaisten tultua kuulluksi. Vastaus jaetaan muistutuksen tehneelle henkilölle ja kuntien asiakkaiden osalta myös kunnan viranomaiselle. Sekä muistutus että vastaus käsitellään ja tuodaan työryhmän kaikille jäsenille tiedoksi toimintatapojen korjaamiseksi jatkoa ajatellen. Mikäli muistutus koskee alihankkijaa, toimitaan kuten edellä. Asian vakavuudesta riippuen saattaa muistutus johtaa alihankintasopimuksen purkamiseen.

Henkilökuntaa koskevat todennetut muistutukset käsitellään asian vakavuuden mukaan työnjohdollisiin toimenpitein esim. puhuttelu, suullinen / kirjallinen varoitus ja työsuhteen purku. Tavoiteaika muistutusten käsittelylle: 14 vrk.

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Koti-Medissä kotihoidon asiakkaiden omatoimisuuden ylläpitäminen, erityisesti vanhusten kotihoidossa on jatkuvaa toimintaa. Jokaisella Koti-Medin asiakkaalla on oma nimetty omahoitaja. Omahoitaja merkitään asiakastietoihin ja Koti-Medin esihenkilöt ja johto vastaavat siitä, että näin tapahtuu. Omahoitaja tarkoittaa sitä, että hän on yksittäisen asiakkaan hoidon ja palvelun asiantuntija. Tämä edistää palvelun laatua ja varmistaa hoidon jatkuvuuden. Omahoitajat ja kaikki hoitavat tahot ylläpitävät ns. arkirutiineja, kannustavat sosiaaliseen kanssakäymiseen ja vahvistavat fyysistä kuntoa ja ehkäisevät hyvinvoinnin alenemista. Koti-Medi elää asiakkaansa rinnalla, mikä mahdollistaa kotona asumisen vaikka elämän loppuun asti.

Liikunta-, kulttuuri- harrastus- ulkoilu yms mahdollisuuksia toteutetaan seuraavasti:

Itsemaksavien asiakkaiden osalta näitä toimintoja on mahdollista ylläpitää kodin ulkopuolella, mikäli asiakas niihin haluaa ja kykenee lähteä, ja haluaa tilata näitä lisäpalveluina. Kuntien asiakkaiden osalta tämä voi toteutua omaisten tukemana, tai jos he haluavat tilata maksullista lisäpalvelua Koti-Mediltä tai joltain muulta palveluntarjoajalta. Hyvinvointialueiden ostamiin lyhyisiin käyntiaikoihin ei valitettavasti mahdu em. toimintoja kodin ulkopuolella. Kodissa voidaan asiakasta tukea ja opastaa käyttämään TV:n, radion ja internetin mahdollisuuksia, jos asiakas itse osaa ja haluaa niitä käyttää.

Hoitajat seuraavat asiakkaan kokonaistilannetta joka käynnillä, mikä luo pohjan päivittäisen toiminnan kehittämiselle. Tavoitteemme on kodin hyvä ilmapiiriä: kuuntele ja kuule, katso ja näe, ja analysoi kuulemasi ja näkemäsi - jokainen asiakas on erilainen. Tavoitteenamme on tuntea asiakkaamme, ja sitä kautta tietää, mitä kukin tarvitsee ja kaipaa. Jaamme havaintomme koko asiakkaan hoitotiimin kanssa asiakkaan paremman huomisen luomiseksi. Havainnot kirjataan DomaCareen.

Asiakkailla ja heidän omaisillaan on mahdollisuus osallistua Koti-Medin palvelujen ja toiminnan kehittämiseen antamalla jatkuvaa palautetta palvelun yhteydessä, vuosittaisten asiakastyytyväisyyskyselyjen yhteydessä sekä suoraan Koti-Medin johdolle digitaalisesti lähettämällä sähköpostia vastaavalle hoitajalle Maritel Kuritulle osoitteeseen maritel.kurittu@koti-medi.fi Palautetta ja kehittämisehdotuksia käsitellään säännöllisesti tiimikokouksien yhteydessä. Koti-Medin johdon velvollisuutena on tiedottaa henkilöstöä ja alihankkijoita muutoksista, jotka liittyvät asiakkaiden ja omaisten kanssa tehtyyn palvelun ja toiminnan kehittämiseen.

Ravitsemus

Kotihoidon asiakkaat syövät haluamaansa ravintoa, haluamaltaan taholta tilattuna tai itse valmistettuna. Ruokavaliot ja rajoitteet tulevat huomioitua tätä kautta. Tarvitessaan asiakas saa apua kauppatilauksen tekemiseen.

Tarvittaessa ateriat lämmitetään asiakkaalle valmiiksi ja syömisessä avustetaan hänen tarvitsemallaan ja haluamallaan tavalla. Hän itse päättää mitä kaupasta haluaa, mutta häntä voidaan ohjata terveellisiin, mahdolliset rajoitteet huomioiviin valintoihin. Hoitaja käyttää omaa asiantuntemustaan, ja voi antaa ravitsemuksellista neuvontaa tarvittaessa, varsinkin, jos asiakkaalla on ongelmia tarvittavan ruokavalion noudattamisessa.

Omahoitajat seuraavat asiakkaan ravinnon ja nesteiden saantia sekä painon kehitystä. Seurataan mm. tuleeko ruoka-annos syödyksi, väheneekö ruoka jääkaapista ja juoko asiakas tarpeeksi (varsinkin kuumalla ilmalla). Jos ilmenee ravitsemuksellisia ongelmia, otetaan tarpeen mukaan käyttöön nestelistaa tai ruoan kulutuksen seurantaa ja kirjataan DomaCareen.

Hygieniakäytännöt

Asiakkaan ja hänen kotinsa hygienia ovat osa hoito- ja palvelusuunnitelmaa ja sen toteutuksen seurantaa. Jos kodin siivous vaikuttaa puutteelliselta, asia otetaan puheeksi asiakkaan/omaisen kanssa, ja pyritään löytämään yhteinen ratkaisu asian korjaamiseksi. Asiakkaan hygieniasta huolehditaan jokaisen käynnin yhteydessä ja suihkupäivät kirjataan.

Asiakkaan kotona siivoaa ja hänen pyykkihuoltonsa järjestää hänen valitsemansa taho: hän itse, omainen tai Koti-Medi tai jokin muu siivousyritys. Henkilöstö pesee omat työvaatteensa kotonaan, ja Koti-Medin toimiston siivoaa oma siivooja kerran viikossa.

Koti-Medi Oy tekee pelkästään asiakkaan tiloissa tapahtuvaa toimintaa. Asiakkaan luona siivotaan ja pyykit pestään ns. normaaleilla kotitalousaineilla. Siivous ja pyykin peseminen kuuluvat henkilökunnan ammattitaitoon sekä Koti-Medin perehdytykseen.

Infektioiden torjunta

Hoitajat noudattavat Koti-Medin hygieniaohjeita. Hoitajat käyttävät suojaimia ja käsihygieniaa siirtyessään kodista toiseen. Jokainen koti hoidetaan omilla tarvikkeillaan ja välineillään. Sairaana ei tulla töihin. Jos epäillään tarttuvaa epidemiaa, tarkennetut suojaukset ja turvatoimet otetaan käyttöön. Koti-Medillä on omat kirjalliset ohjeet eri tartuntavaarallisten virusten tai bakteerien kanssa toimimiseen ja suojaukseen (ESBL, MRSA, hepatiitit, HIV). Noudatamme huolellisesti myös kuntien antamia erillisohjeita esim. pandemian aikana. Hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot
Koordinaattori sh Marilou Jose-Manuntag p.040 680 0655
marilou.jose-manuntag@koti-medi.fi

Terveyden- ja sairaanhoito

Palvelujen yhdenmukaisen toteutumisen varmistamiseksi on yksikölle laadittava toimintaohjeet asiakkaiden suun terveydenhoidon sekä kiireettömän ja kiireellisen sairaanhoidon järjestämisestä. Toimintayksiköllä on oltava ohje myös äkillisen kuolemantapauksen varalta.

Koti-Medillä on käytettävissä oma vastuulääkäri, jos asiakkaalla ei ole omalääkärisopimusta. Omahoitajat seuraavat asiakkaan suunhoidon tasoa, ja auttavat tarvittaessa hoitoon ohjauksessa.

Kiireellinen sairaanhoito: hoitaja tekee tilannearvion, ja konsultoi Koti-Medin sairaanhoitajia. Mikäli asiakkaan hoitaminen kotona ei ole mahdollista, hänelle soitetaan ambulanssi. Joissain tapauksissa saatetaan selvitä ensihoitajien hoidolla, ja kotona asuminen voi jatkua heidän hoito-ohjeillaan. Kaikilla Koti-Medin työntekijöillä ja alihankkijoilla on vähintään hätäensiapukoulutus. Käytämme Helsingin kaupungin Päivystystilanteiden oppaan ja Aina mukana-nettisovelluksen ohjeita.

Vakituiset omahoitajat seuraavat asiakkaiden tilannetta, ja heillä on käsitys asiakkaan tilasta pidemmältä aikaväliltä. Myös DomaCaresta löytyvät kirjaukset koko hoitosuhteen ajalta, mikä helpottaa hoidon tavoitteiden seurantaa. Jokaisen asiakkaan omalääkäri. Koti-Medin lääketieteellinen vastuulääkäri on LT Mats Rönnback.

Yksikön lääkehoito perustuu yksikkökohtaiseen lääkehoitosuunnitelmaan, jota päivitetään säännöllisesti. Lääkehoitosuunnitelma on osa henkilöstön perehdyttämistä. Turvallinen lääkehoito - oppaassa linjataan muun muassa lääkehoidon toteuttamisen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka yksikön ja lääkehoidon toteuttamiseen osallistuvan työntekijän on täytettävä. Oppaan ohjeet koskevat sekä yksityisiä että julkisia lääkehoitoa toteuttavia yksiköitä. Oppaan mukaan palveluntuottajan on nimettävä yksikölle lääkehoidon vastuuhenkilö. Omavalvonnassa tulee tunnistaa ja korjata riskit, jotka johtuvat osaamiseen liittyvistä puutteista tai epäselvistä menettelytavoista lääkehoidon toteuttamisessa.

Mahdolliset lääkepoikkeamat kirjataan erilliselle lomakkeelle DomaCareen, josta Koti-Medin johto koostaa kuukausittain digitaaliselle lomakkeelle poikkeamat. Kaikki poikkeamat keskustellaan yhdessä henkilökunnan kanssa ja pyritään estämään poikkeamat jatkossa.

Lääkepoikkeamia estämään asiakkaille tarjotaan mahdollisuutta saada lääkkeet apteekista esim. annospusseihin pakattuna. Tämä vähentää riskiä lääkepoikkeamiin. Vastaava johtaja seuraa lääkehoitosuunnitelman toteutumista ja perehdyttää sen uusille työntekijöille. Se päivitetään vähintään kerran vuodessa tai tarvittaessa. Lääkehoidosta vastaa vastaava johtaja sh. Maritel Kurittu yhteistyössä vastuulääkäri Mats Rönnbackan kanssa.

Asiakkaan avaimet

Asiakkaan avainten käytöstä ja säilyttämisestä sovitaan kirjallisesti hoito- ja palvelusuunnitelmassa sekä palveluseteliasiakkaiden kohdalla palvelusopimuksessa. Tämän lisäksi allekirjoitetaan asiakkaan ja Koti-Medin hoitajan toimesta avaimenluovutuslomake, missä lukee asiakkaan nimi ja kuinka monta avainta luovutetaan. Näin varmistetaan, että molemmilla osapuolilla on käsitys siitä, miten asiakkaan luokse pääsy varmistetaan turvallisesti. Varmistetaan, että avaimenperässä ei lue asiakkaan nimeä tai osoitetta. Avaimia ja muita kulkuun liittyviä tietoja käsitellään luottamuksellisesti, ja tämä asia käsitellään työntekijän perehtymisen yhteydessä osana perehtymissuunnitelmaa.

Monialainen yhteistyö

Hyvinvointialueiden virkahenkilöiden mm. ostopalvelutiimin kanssa on sopimuksenmukaista säännöllistä, vähintään viikottaista yhteistyötä, johon osallistuvat Koti-Medin johto sekä lähiesimiehet tarvittaessa. Johto ja lähiesimiehet käyvät viikoittaista säännöllistä neuvonpitoa ja tiedonantoa palveluun liittyen, tarvittaessa päivittäin.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Sosiaalihuollon omavalvonta koskee asiakasturvallisuuden osalta sosiaalihuollon lainsäädännöstä tulevia velvoitteita. Palo- ja pelastusturvallisuudesta sekä asumisterveyden turvallisuudesta vastaavat eri viranomaiset kunkin alan oman lainsäädännön perusteella. Asiakasturvallisuuden edistäminen edellyttää kuitenkin yhteistyötä kaikkien turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Palveluntuottajilla on myös ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille. Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspalvelulain mukainen velvollisuus ilmoittaa iäkkäästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään.

Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta

Asiakkaan asiakas- ja hoitopalvelusuunnitelman luomisen yhteydessä otetaan huomioon niin asiakkaan että työntekijän hoitoon- ja palveluun liittyvät riskit ja kirjataan toimenpiteet riskien hallitsemiseksi. Nämä käydään läpi asiakkaan ja henkilöstön kanssa. Tällaisia voivat olla esim. asiakkaan kotona olevat huonekalut, matot, valaistus, kylpyhuoneen varustus, hoitotarvikkeiden säilytyspaikat, moottoroidut sängyt jne.

Tarvittavat kiinteät apuvälineet suunnitellaan yhdessä asiakkaan kanssa yhteistyössä hyvinvointialueiden apuvälineasiantuntijoiden kanssa. He arvioivat apuvälineiden tarpeet ja asentamisen yhdessä asiakkaan ja Koti-Medin henkilökunnan kanssa.

Henkilöstö huomioi asiakasturvallisuuteen liittyvät asiat, ja tiedottaa mahdollisista epäkohdista omaa esimiestä, ja hän edelleen kotihoidon palvelupäällikköä. Koti-Medin henkilöstö osallistuu ajoittain kodin turvallisuutta käsittelevään koulutukseen ja poikkeusoloihin varautumisen koulutukseen.

Henkilöstö

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

- Maritel Kurittu, vastaava johtaja, sairaanhoitaja AMK, vastaava sairaanhoitaja Helsingin ja Länsi-Uusimaan hyvinvointialueet

- Saija Hemming, hallintojohtaja

- Teemu Hämäläinen, business analyst

- Mats Rönnback, vastuulääkäri

- Marilou Jose-Manuntag, sairaanhoitaja, vastaava sairaanhoitaja Vantaa-Kerava, Itäinen - Keskinen Uusimaa hyvinvointialueet

- Milja Sadiku, lähihoitaja, koordinaattori

- Ksenia Kutusov, lähihoitaja, tukipalvelu vastaava

- Kaisa-Maija Hovi, sairaanhoitaja, opetushoitaja

- Helis Eriksson, hallintoassistentti

- Marit Elomaa, siivouspalveluvastaava

- 20 sairaanhoitajaa

- 50 lähihoitajaa

- 26 hoiva-avustajaa

- 9 sairaanhoitajaopiskelijaa

- 5 siivooja

- Koti-Medillä on lukuisia alihankkijoita kuukaudesta riippuen; osakeyhtiöitä ja toiminimiä

Työvuoroja koordinoi yksi sairaanhoitaja ja kolme lähihoitajaa. He koordinoivat sijaisten käyttöä hyvinvointialueilla ja sijaistavat toisiaan. Samoin eri työryhmien ja tiimien jäsenet sijaistavat ensijaisesti toisiaan, vasta tämän jälkeen etsitään työryhmän ulkopuolinen sijainen. Kaikki työvuoropuutokset paikataan. Puhelimeen vastataan klo 7.00-22.00 välillä. Uusrekrytointia tehdään hyvissä ajoin vuosilomien ajaksi, ja mikäli tiimissä on poistumaa. Tämä koskee myös alihankkijoita.

Koti-Medissä on vastaavan johtajan lisäksi kaksi muuta sairaanhoitajaa. Tehtäviä on delegoitu kaikille, mm. tilausvastuu on jaettu. Käyntisuunnittelusta vastaa kolme henkilöä. Sairaanhoitajilla on useita ns. toimistopäiviä viikossa. Lähiesimiestyö on päivittäistä.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Koti-Medin henkilökunta on opiskellut suomenkielisessä koulutuksessa. Oppilaitos on varmistanut koulutuksen alkaessa ja päättyessä oppilaan riittävän kielitaidon.
Koti-Medissä puhutaan suomea, näin kaikilla on mahdollisuus ylläpitää ja kehittää kielitaitoa. Koti-Medin sisäisessä koulutussuunnitelmassa on otettu huomioon henkilöstön tarpeet kielitaidon kehittämisessä. Työsuhteen aloittamisen yhteydessä koeajan aikana perehdyttäjä varmistaa uuden työntekijän suomenkielen taidot.

Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

Koti-Medissä henkilökunnan rekrytoinnissa meille on tärkeää

● suoritettu tutkinto ja Valviran rekisteritodistus

● aiemmat työpaikat ja mahdolliset suosittelijat

● työehtosopimus

Haemme pääosin alan ammattihenkilöitä. Varmistamme tutkinto- ja työtodistukset, sekä rekisteröinnin Terhikkiin tai Suosikkiin. Avainhenkilöiden osalta kysymme suosittelijoita. Kaikkien kanssa tehdään kirjallinen työsopimus. Noudatamme yksityisen sosiaalialan työehtosopimusta ja alaa säätelevää lainsäädäntöä. Me vaadimme kaikilta niiltä työntekijöiltä rikosrekisteriotteen, jotka toimivat lasten- ja nuorten parissa. Työhaastattelussa ja koeajan puitteissa arvioidaan yhteisesti henkilön sopivuus tehtäväänsä. Huomioon otetaan sekä asiakkaiden, yhteistyökumppaneiden että työtovereiden palautteet.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Koti-Medillä on uuden työntekijän perehdytysohjelma, jonka jokainen työntekijä lukee ja perehtyy. Työntekijällä on myös mahdollisuus tehdä kysymyksiä ja perehtyä myös myöhemmin lisää. Perehtyminen on jatkuva prosessi.

Ammatillinen osaaminen on asiakasturvallisuuden perusta. Kaikki työntekijät huolehtivat omasta täydennyskoulutuksestaan ja ovat siitä vastuussa. Ammattitaito ja osaaminen on myös laatutekijä. Työnantaja antaa mahdollisuuden koulutuksiin osallistumiseen ja ottaa osittain osaa kustannuksiin. Osa koulutuksista järjestetään työpaikkakoulutuksena. Verkkokoulutuksena järjestetään mm. LOVe-koulutus (lääkehoidon osaaminen verkossa).

Toimitilat

Koti-Medilla ei ole omia toimitiloja vaan palvelu tuodaan asiakkaan omaan kotiin. Oman kodin rauhaa ja asiakkaan itsemääräämisoikeutta tuetaan ja palvelu luodaan asiakkaan kotiin hänen ja hänen omaistensa kanssa suunnitellen.

Teknologiset ratkaisut

Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan erilaisilla kulunvalvontakameroilla sekä hälytys- ja kutsulaitteilla. Omavalvontasuunnitelmassa kuvataan käytössä olevien laitteiden käytön periaatteet eli esimerkiksi, ovatko kamerat tallentavia, mihin laitteita sijoitetaan, mihin tarkoitukseen niitä käytetään ja kuka niiden asianmukaisesta käytöstä vastaa. Suunnitelmaan kirjataan mm. kotihoidon asiakkaiden turvapuhelinten hankintaan, etäkäynneillä käytettäviin laitteisiin liittyvät periaatteet ja käytännöt sekä niiden käytön ohjaamisesta ja toimintavarmuudesta vastaava työntekijä.

Kuluttajaturvallisuuslain 7 §:n 13 kohdassa säädetään turvapuhelin- tai muun vastaavan palveluntuottajan velvollisuudesta laatia turvallisuusasiakirja, joka sisältää suunnitelman vaarojen tunnistamiseksi ja riskien hallitsemiseksi. Turvallisuusasiakirja voidaan pykälän 2 momentin mukaan korvata tässä omavalvontasuunnitelmassa huomioon otetuilla asioilla. Koti-Medillä ei ole tällä hetkellä kulunvalvontaratkaisuja käytössä.

Asiakkaalla on käytössään omia tai hyvinvointialueiden kautta tulleita teknologisia ratkaisuja. Tällä hetkellä asiakkailla ei ole käytössä Koti-Medin kautta teknologisia ratkaisuja. Koska Koti-Medillä ei ole omia turva-tai kutsulaitteita vastaavaa henkilöä ei ole.

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Hyvinvointialueiden apuvälinekeskukset ja heidän henkilökuntansa varmistavat asiakkaiden apuvälineiden ja muiden lääkinnällisten laitteiden toimivuudet. Koti-Medin henkilökunta käyntien yhteydessä tarkastaa laitteiden kunnon ja tarvittaessa Koti-Medin henkilökunta vie laitteen korjattavaksi tai vaihtoon. Laitteisiin ja tarvikkeisiin liittyvät vaaratilanteet ilmoitetaan Koti-Medin asiakaspalvelujärjestelmään ja hoitaja vastaa siitä, että asia tuodaan esimiehen tietoon.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilö on tukipalvelu vastaava lähihoitaja Ksenia Kutusov ksenia.kutusov@koti-medi.fi puh. +358400590687

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Asiakastyön kirjaaminen

Koulutettu ammattihenkilö tuntee kirjaamisvaatimukset jo koulutuksensa perusteella. Jokainen työntekijä perehdytetään Koti-Medissä kuitenkin erikseen asiakastietojen kirjaamiseen sähköiseen toiminnanohjausjärjestelmä DomaCareen. Ohjelmistoa ja sen tietoturvaa hallinnoi sen kehittäjä Invian Oy.

Kirjaukset tehdään mobiililaitteella (ns. mobiili-Doma) aina asiakaskäynnin yhteydessä kun työ aloitetaan ja lopetetaan asiakkaan luona käynnin aikana tai välittömästi käynnin jälkeen. Järjestelmään pääsee vain henkilökohtaisilla tunnuksilla. Tarvittaessa pidempää, kuvailevampaa kirjausta tehdään säännöllisesti toimiston tietokoneilla. Kirjaamisessa ei käytetä pelkästään kuvakkeita ja käytetyn kielen tulee olla ymmärrettävää ja kuvata asiakkaan toimintakykyä mahdollisimman yksiselitteisesti.

Lainsäädännön ja viranomaismääräysten seuraamisesta vastaa Koti-Medin johto: toimitusjohtaja, vastaava johtaja ja hallintojohtaja. Vastaava johtaja vastaa ohjeiden jalkauttamisesta työntekijöille. Koti-Medin käyttämiin ohjelmistoihin on kaikilla henkilökohtaiset salasanat.

Tietosuoja

Tietosuojaa ylläpidetään monin eri tavoin. Kaikilla on vastuu huolehtia, että asiakasdokumentit ja muut salassapidettävät aineistot pidetään turvassa. Sähköposteja ei lähetetä suojaamattomasti eli ne lähetetään mahdollisimman pitkälle käyttäen turvapostia. Tietoturvallinen toiminta on osa perehtymissuunitelmaa ja omavalvontasuunnitelmaa, joten jokainen työntekijä on velvollinen oppimaan ja toteuttamaan tietoturvallista toimintaa. Työntekijötä informoidaan tietojen käsittelyyn liittyvissä kysymyksistä ja DomaCarea käytetään systemaattisesti kirjaamiseen ja asiakastietojen säilyttämiseen. Kirjalliset ohjeet asiakirjojen laadintaan, säilytykseen, salassapitoon luovutukseen ovat kaikkien saatavilla tietoturvaohjeissa.

Koti-Medin kirjalliset ohjeet tietoturvalliseen toimimiseen ja toimenpiteisiin ohjaavat toiminaan mahdollisissa tietoturvaloukkaustilanteissa. Kirjallisissa ohjeissa on yksityiskohtaiset toimenpideohjeet, joiden mukaan Koti-Medin henkilöstön tai alihankkijan on ilmoitettava välittömästi Koti-Medin johdolle tietoonsa tulleesta henkilötietojen tietoturvaloukkauksesta. Koti-Medin johdon on vastattava välittömästi tietoturvaloukkausta koskevaan yhteydenottoon.

Koti-Medin johto sitoutuu ilmoittamaan asiakkaalle ja valvovalle viranomaiselle ilman aiheetonta viivytystä muista palvelun häiriö- tai ongelmatilanteista, joilla voi olla vaikutuksia rekisteröityjen asemaan ja oikeuksiin.

Koti-Medin on annettava asiakkaalle että palvelua valvovalle viranomaiselle vähintään seuraavat tiedot tietoturvaloukkauksesta:

1) kuvattava tapahtunut henkilötietojen tietoturvaloukkaus, mukaan lukien asianomaisten rekisteröityjen ryhmät ja arvioidut lukumäärät sekä henkilötietotyyppien ryhmät ja arvioidut lukumäärät, sillä tarkkuudella, kuin nämä ovat tiedossa;

2) ilmoitettava tietosuojavastaavan tai muun vastuuhenkilön nimi ja yhteystiedot, jolta voi saada asiassa lisätietoja;

3) kuvattava henkilötietojen tietoturvaloukkauksen todennäköiset seuraukset; sekä

4) kuvattava toimenpiteet, joita Koti-Medin johto ehdottaa tai joita se on toteuttanut henkilötietojen tietoturvaloukkauksen johdosta ja tarvittaessa myös toimenpiteet mahdollisten haittavaikutusten lieventämiseksi.

5) Tämän lisäksi kuvataan toimenpiteet, joiden avulla pyritään parantamaan tietoturvallisuutta rakenteellisesti ja/tai toiminnallisesti Koti-Medin toiminnassa, jotta vastaavaa ei tapahtuisi.

Henkilötietojen tietoturvaloukkauksen havaittuaan Koti-Medin johto ryhtyy viipymättä toimenpiteisiin tietoturvaloukkauksen vaikutusten rajoittamiseksi ja korjaamiseksi. Koti-Medin johto dokumentoi ja raportoi selvityksen tulokset ja suoritetut toimenpiteet sekä asiakkaalle, että valvovalle viranomaiselle.

Ohjeet tietoturvalliseen toimimiseen ja toimimiseen mahdollisissa tietoturvaloukkauksissa ovat osa perehdytystä ja perehtymisohjelmaa. Asiaa käydään säännöllisesti läpi ja toimintaa kehitetään myös työpaikkakokouksissa ja koulutuksissa.

Koti-Medille on laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste, joka löytyy yrityksen kotisivuilta osoitteesta https://www.koti-medi.fi .

Valvira
Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot: Tuomas Kurittu, puh. 0400 355318 , s-posti: tuomas.kurittu@koti-medi.fi

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Omavalvonnan toimeenpanon prosessissa (riskienhallinnan prosessi) käsitellään kaikki asiakasturvallisuusriskit, epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet. Korjaaville toimenpiteille sovitaan suunnitelma riskin vakavuuden mukaan.

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet:

- Työntekijöiden ja johdon kouluttaminen RAI-mittaustulosten käyttöön hoitotyön suunnittelussa ja työvoiman oikeassa resursoinnissa ja sijoittelussa
- Vanhuspalvelujen tila -tutkimus ja kehittäminen
- Henkilöstön Suomen kielen kielitaidon kehittäminen
- Uuden teknologian hyödyntäminen palveluissa

Valvira
Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä annetun lain mukaan **h**yvinvointialueen ja yksityisen palveluntuottajan on laadittava vastuulleen kuuluvista tehtävistä ja palveluista omavalvontaohjelma. Ohjelmassa tulee määritellä, miten 1 momentissa tarkoitettujen velvoitteiden noudattaminen kokonaisuutena järjestetään ja toteutetaan. Omavalvontaohjelmassa on todettava, miten sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen toteutumista, turvallisuutta ja laatua sekä yhdenvertaisuutta seurataan ja miten havaitut puutteellisuudet korjataan. **Omavalvontaohjelman osana ovat laissa erikseen säädetyt omavalvontasuunnitelmat ja potilasturvallisuussuunnitelmat.**

Omavalvontaohjelma sekä omavalvontaohjelman toteutumisen seurantaan perustuvat havainnot ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet on julkaistava julkisessa tietoverkossa ja muilla niiden julkisuutta edistävillä tavoilla.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys: Helsinki 27.11.2023

Tuomas Kurittu

Toimitusjohtaja

Koti-Medi Oy