OMAVALVONTASUUNNITELMA

Kotisairaanhoito Elsa

28.2.2025

Sisällysluettelo

1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot 3
1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot 3
1.2 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet 3
1.3 Päiväys 4
2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako 4
3 Omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat 6
3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen 6
3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen 9
3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen 10
3.4 Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen 16
3.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan aseman ja oikeuksien varmistaminen 18
4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen 21
4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely 21
4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta 23
4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä 23
4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano 24
5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi 24
5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi 24
5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi 26

1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot

Palveluntuottajan nimi	Kotisairaanhoito Elsa Oy
Y-tunnus	2831046-5
Hyvinvointialue	Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue
Yhteystiedot	Toritie 1, 02400 Kirkkonummi
Palvelumuodot	Kotihoidon palvelut ikäihmisille ja vaikeavammaisille
	Kotiin vietävät tukipalvelut
Toimitusjohtaja	Pasi Hedman
Puhelin	020-1441 114
Sähköposti	pasi.hedman@elsa.fi

Valviran luvan myöntämisajankohta: 7.8.2017
Palvelu, johon lupa on myönnetty: Kotisairaanhoito
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)
Rekisteröintipäätöksen ajankohta 6.4.2018

1.2 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Kotisairaanhoito Elsan toiminta-ajatus on ikääntyvien ja vaikeavammaisten kotihoidon ja kotisairaanhoidon palvelujen tuottaminen Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella. Kotisairaanhoito Elsan tavoitteena on parantaa ikääntyvien elämänlaatua ja kotona asumisen sisältöä sekä turvata laadukas kotona asuminen.

Tarjoamme tukipalveluina myös ei-hoidollista apua ja tukea ikäihmisille Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella. Kotiin vietäviin tukipalveluihin kuuluvat vaatehuoltopalvelu, siivouspalvelu ja asiointipalvelu, jotka tukevat asiakkaiden kotona asumista ja arjessa selviytymistä ja niitä tarjotaan asiakkaan kotiin tai kodin lähiympäristöön.

Yrityksen arvot ovat asiakaslähtöisyys, ammatillisuus ja turvallisuus. Asiakaslähtöisyys tarkoittaa meille kunnioitusta asiakkaan itsemääräämis-oikeutta kohtaan sekä oikeutta valinnanvapauteen. Palvelemme asiakkaitamme ammattitaitoisesti ja laadukkaasti sekä turvaamme heille ammattitaitoisen henkilökunnan. Luomme turvallisuudentunteen asiakkaalle sillä, että palveluihimme voi luottaa kaikissa olosuhteissa. Teemme kaiken niin hyvin kuin pystymme.

1.3 Päiväys

Tämä omavalvontasuunnitelma on laadittu ja hyväksytty 28.2.2025. Kyseessä on versio 1.2, joka on laadittu Asiakas- ja potilasturvallisuuskeskuksen mallipohjan mukaisesti ja noudattaa Valviran 8.5.2024 antamaa määräystä sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajan omavalvontasuunnitelman sisällöstä.

Aiemmat versiot omavalvontasuunnitelmasta löytyvät sähköisesti toimitusjohtajalta.

2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa: toimitusjohtaja Pasi Hedman Puhelinnumero 020-1441114, pasi.hedman@elsa.fi

Omavalvontasuunnitelma päivitetään vähintään neljän kuukauden välein. Suunnitelma päivitetään seuraavan kerran keväällä 2025. Ajantasainen omavalvontasuunnitelma on aina henkilöstön tiedossa ja helposti saatavilla. Suunnitelman muutoksista tiedotetaan henkilöstölle.

Omavalvontasuunnitelma käsitellään osana perehdytystä ja sen keskeisiä osa-alueita käydään läpi henkilöstöpalavereissa.

Toiminnassa todetut ajankohtaiset kehittämistarpeet:

- Esihenkilöiden tehtävänkuvien selkeyttäminen
- Asiakkaan osallisuuden lisääminen toiminnan kehittämisessä

Omavalvontasuunnitelma on julkisesti nähtävillä verkkosivuilla www.elsa.fi

Uudet asiakkaat saavat aloituskäynnillä yrityksen yhteystietojen mukana linkin verkkosivuille jossa omavalvontasuunnitelma on nähtävillä. Jos asiakkaalla ei ole mahdollista lukea suunnitelmaa internetistä, on hänellä myös mahdollisuus pyytää tulostettu suunnitelma luettavaksi hoitajalta koska tahansa. Omavalvontasuunnitelma on luettavissa tulostettuna myös molemmissa toimipisteissä.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Yrityksemme vastuu palvelujen laadusta on keskitetty toimitusjohtaja Pasi Hedmanille, joka vastaa laadunhallinnasta ja omavalvonnan toteutumisesta. Hedman toimii valvontalain 10 § 4 momentin mukaisena palveluyksikön toiminnasta vastaavana henkilönä, joka huolehtii siitä, että yrityksemme toiminta täyttää sosiaali- ja terveydenhuollon palvelualakohtaisen lainsäädännön vaatimukset.

Toimitusjohtaja vastaa kokonaisvaltaisesti yrityksen laadunhallinnasta. Hän ohjaa ja valvoo työntekijöiden toimintaa varmistaen, että kaikki toimenpiteet ja palvelut suoritetaan asianmukaisesti ja lainmukaisesti. Toimitusjohtaja vastaa siitä, että työntekijöillä on riittävät tiedot, taidot ja resurssit laadukkaan palvelun toteuttamiseen.

Toimitusjohtajan tukena toimivat esihenkilöt Anu Onnela ja Jessica Grönholm. He johtavat palvelutoimintaa aktiivisesti osallistumalla päivittäiseen toimintaan, sekä seuraamalla ja arvioimalla säännöllisesti palvelujen laatua. He varmistavat, että palveluprosessit noudattavat lainsäädännön asettamia vaatimuksia ja että mahdollisiin puutteisiin reagoidaan viipymättä. Esihenkilöt käyvät säännöllisesti läpi asiakaspalautteet, jotta varmistetaan palvelujen laadun jatkuva parantaminen.

Esihenkilöille raportoidaan havaituista poikkeamista ja hän ryhtyy tarvittaessa toimenpiteisiin niiden korjaamiseksi, jotta palvelut täyttävät niille asetetut edellytykset koko niiden toteutuksen ajan. He ovat myös osaltaan vastuussa siitä, että omavalvontasuunnitelma päivitetään ja mukautetaan vastaamaan muuttuvia vaatimuksia ja olosuhteita.

3 Omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat

3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen

Hyvinvointialueen ostopalvelu- ja palveluseteliasiakkaiden kohdalla hyvinvointialue tekee palveluntarpeen arvion sekä hoitosuunnitelman, jota noudatetaan. Yksityisasiakkaiden kohdalla toteutamme asiakkaan ja mahdollisten omaisten toiveita. Yrityksellä ei ole käytössä kaikkia asiakkaita koskevia säännönmukaisia mittareita mutta tarvittaessa käytämme mm. RAI- ja MMSE-mittareita lähinnä ostopalveluasiakkaiden kohdalla kuntien toimeksiantamana.

Asiakas ja omainen osallistuvat palvelusuunnitelman tekoon. Omaisiin ja asiakkaisiin ollaan yhteydessä heidän toivomallaan tavalla ja tiheydellä. Mikäli asiakas ei itse kykene osallistumaan tai vaikuttamaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen, on asiakkaan tahtoa selvitettävä muilla keinoin (omainen, edunvalvoja).

Kotiin vietävissä tukipalveluissa palveluiden suunnittelun vastuu on hyvinvointialueella. Palveluntuottajana toimimme aktiivisena kumppani hyvinvointialueelle, olemme tietoisia palvelun sisällöstä asiakkaalle ja seuraamme asiakkaiden mahdollisia toimintakyvyn muutoksia.

Ravitsemus

Asiakkaiden ruokahuolto järjestetty joustavasti heidän tarpeiden mukaan. Osalla on ateriapalvelu, ja toisilla työntekijät käyvät kaupassa ja valmistavat ruoan. Jotkut asiakkaat hoitavat itse kauppa-asioinnin ja ruoanlaiton, ja toiset saavat avustusta omaisilta tai henkilökohtaisilta avustajilta.

Asiakkaiden erityiset ruokavaliot ja rajoitteet huomioidaan asiakkaan itse antamien ohjeiden perusteella. Asiakkaat ilmoittavat, millaista ruokavaliota he noudattavat, ja varmistamme, että ohjeita noudatetaan tarkasti.

Ravitsemuksen tasoa seurataan monipuolisesti. Tarvittaessa tehdään painon seuranta ja arvioidaan syömisen ja juomisen määrää. Omaisia ja asiakkaita kuunnellaan aktiivisesti, ja asiakkaalle tarjotaan mieluisia ruokavaihtoehtoja. Asiakkaat, joille työntekijämme valmistavat ruokaa, voivat esittää omia mieliruokatoiveitaan. Joillakin asiakkaille pidetään ruokapäiväkirjaa, jotta monipuolinen ruokavalio voidaan ylläpitää tehokkaasti.

Terveyden- ja sairaanhoito

Asiakkaiden suunhoidon, kiireettömän sairaanhoidon, kiireellisen sairaanhoidon ja äkillisten kuolemantapausten ohjeiden noudattaminen varmistetaan seuraavasti: Mikäli asiakkaan voinnissa tapahtuu muutoksia, tiedotetaan asiasta välittömästi joko vastaavalle sairaanhoitajalle tai päivystysvuorossa olevalle hoitajalle sekä asiakkaan omaiselle.

Terveyden seuranta tapahtuu säännöllisesti käyntien yhteydessä, käyttäen eri mittareita kuten paino, verenpaine ja verensokeri. Asiakkaan fyysistä kuntoa, ruokahalua ja mielialaa arvioidaan myös silmämääräisesti. Asiakkaille tehtävät RAI-arviot tukevat kattavaa terveyden seurantaa ja hoidon suunnittelua.

Kotiin vietävissä tukipalveluissa seuraamme asiakkaiden mahdollisia toimintakyvyn muutoksia ja tilaamme apua akuuteissa tilanteissa.

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Palvelussa edistetään asiakkaiden fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä sekä osallisuutta monipuolisilla toimenpiteillä. Fyysisen toimintakyvyn parantamiseksi asiakkaita rohkaistaan omatoimisuuteen ja hyödynnetään kuntouttavan hoitotyön menetelmiä.

Psyykkisen ja sosiaalisen toimintakyvyn tukemiseksi räätälöidään yksilöllisiä keinoja, jotka parhaiten vastaavat kunkin asiakkaan tarpeita.

Liikunta-, kulttuuri- ja harrastustoimintaa edistetään tarjoamalla asiakkaille mahdollisuuksia osallistua mielekkäisiin aktiviteetteihin heidän yksilöllisten voimavarojensa mukaisesti. Tavoitteena on, että asiakkaat löytävät mielekästä tekemistä, joka tukee heidän kokonaisvaltaista hyvinvointiaan.

Asiakkaiden toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja kuntouttavan toiminnan tavoitteiden toteutumista seurataan säännöllisesti. Palvelusuunnitelman tavoitteiden edistymistä tarkastellaan vähintään kuuden kuukauden välein. Tämä varmistaa, että asiakkaiden tarpeet huomioidaan jatkuvasti ja että tarvittavat muutokset tehdään ajoissa.

Alihankintana ostetut palvelut ja tuottajat:

Kotihoidon palvelut:	Hoitotyötä sydämellä Hoivateho palvelut ToivoHoito Aktiv Trygg Hemvård Kuunlilja FAM hoiva Oy Emyona

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta. Palveluntuottaja jakaa työvuorot alihankkijoille osana työvuorosuunnittelua.

Alihankintana tuottavat toimijat perehdytetään samaan tapaan kuin yrityksen omat työntekijät. Toimiluvat tarkistetaan. Palveluntuottaja seuraa asiakaskohtaisia hoitotyön kirjauksia, sekä on tiiviisti yhteydessä alihankkijoihin.

Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmaa?

Kyllä
Ei

Palveluyksikön keskeisimpiä palveluita ja hoitoon pääsyä koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu Taulukossa 1.

TAULUKKO 1	**Palveluyksikön keskeisimpiä palveluita ja hoitoon pääsyä koskevat riskit**
Tunnistettu riski	**Ehkäisy- ja hallintatoimet**
Palvelun aloittamisen viivästyminen	Riski: Palvelu ei pääse alkamaan hoitajien saatavuusongelmien vuoksi. Hallinta: tehokkaalla henkilöstöresurssien suunnittelulla ja tarvittaessa sijaisjärjestelyillä.
Asiakkaiden ja hoitajien välinen kommunikointiongelma	Riski: asiakkaat eivät pysty ilmaisemaan tarpeitaan tai hoitajat eivät ymmärrä niitä riittävästi, mikä voi vaikuttaa hoidon laatuun ja turvallisuuteen. Hallinta: varmistamalla, että hoitajilla on tarvittavat kieli- ja vuorovaikutustaidot
Asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelma ei ole ajantasalla	Riski: Asiakkaan hoitosuunnitelma ei vastaa hänen nykyisiä tarpeitaan, mikä voi johtaa hoidon tai palvelun puutteelliseen toteutumiseen. Hallinta: varmistamalla säännölliset päivitykset ja tarkastukset hoitosuunnitelmissa.

3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen

3.2.1 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Sosiaalihuoltolain 41 § edellyttää monialaista yhteistyötä asiakkaan tarpeiden mukaisen palvelukokonaisuuden luomiseksi. Kotihoidossa teemme yhteistyötä sekä julkisten että yksityisten terveydenhuoltopalvelujen, apteekkien ja hyvinvointialueen toimijoiden kanssa. Yhteistyö voi tapahtua hoito-neuvotteluissa, puhelimitse tai sähköpostitse.

Kun tarvitaan palveluja tilaajalta, voimme etsiä asiakkaalle sosiaalista kanssakäymistä, päivätoimintaa tai yhteisöllistä aktiviteettia. Omahoitaja voi yhdessä hyvinvointialueen edustajan kanssa arvioida asiakkaan toiminta-kyvyn ja suunnitella tarvittavat toimenpiteet. Saattohoidon aikana yhteistyö kotisairaalan kanssa voi olla tarpeen asiakkaan parhaaksi.

3.2.2 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Toimitusjohtaja vastaa yrityksen valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta. Perehdytyksessä huomioidaan odottamattomat tilanteet, kuten liikenteeseen liittyvät haasteet. Erityistilanteita varten asiakkaan kotikansioon on koottu tiedot asiakkaan luona suoritettavista työtehtävistä. Lisäksi yrityksellemme on laadittu kirjallinen ohje "Ohjeistus häiriö- ja poikkeustilanteiden varalta".

Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien jatkuvuutta koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu Taulukossa 2.

TAULUKKO 2.	**Toiminnan jatkuvuutta koskevat riskit**
Tunnistettu riski	**Ehkäisy- ja hallintatoimet**
Henkilöstön äkilliset sairastumiset tai poissaolot	Riski: Hoitohenkilöstön yhtäaikainen sairastuminen tai poissaolo voi vaarantaa palvelujen jatkuvuuden. Hallinta: Sijaisjärjestelyt, työvuorosuunnittelu, ja varahenkilöstöpooli.Hoitotarvikkeiden tai lääkkeiden saatavuushäiriöt
Hoitotarvikkeiden tai lääkkeiden saatavuushäiriöt	Riski: Tarvikkeiden tai lääkkeiden toimituskatkot voivat estää asiakkaiden hoidon toteutumisen suunnitellusti. Hallinta: Varastotason seuranta, vaihtoehtoisten toimittajien sopimukset, ja kriisitilanteiden hankintasuunnitelma.
Sähkökatko	Riski: Sähkökatkos voi estää sähköisten laitteiden ja tietojärjestelmien toiminnan Hallinta: Varaudutaan varavirtalähteillä, akkukäyttöisillä valaisimilla. Tarvittaessa kirjaamiset paperille
Vesikatko	Riski: Vesikatkos voi estää perushygieniatoimenpiteiden toteuttamisen asiakkaiden luona, mikä voi vaarantaa asiakasturvallisuuden ja -terveyden. Hallinta: Priorisoidaan saatavilla olevan veden käyttö, käytetään korvaavia pesumenetelmiä (kosteuspyyhkeet, käsidesi). Ennakoidaan ohjaamalla asiakkaita varautumiseen.

3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen

3.3.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

Laadunhallinnan toteuttamisessa käytämme asiakastyytyväisyyskyselyjä, asiakaspalautetta ja käyntiaikojen seurantaa. Näitä mittareita seuraavat toimitusjohtaja ja esihenkilöt säännöllisesti.

Lisäksi esihenkilöt havainnoivat säännöllisesti itse asiakaskäynneillä tuotetun palvelun laatua. Myös arjessa asiakkailta tai omaisilta saatua asiakas-palautetta käsitellään ja tarvittaessa tehdään korjaavia toimenpiteitä. Lisäksi palvelun laadun varmistamiseksi koulutamme henkilöstöä säännöllisesti, yksilöllisesti eri osaamistasot ja kiinnostuksen kohteet huomioiden.

Elsan toimintojen riskienhallinnasta vastaa kokonaisuutena toimitusjohtaja Pasi Hedman.

Riskien tunnistaminen

Asiakkaan riskit kirjataan asiakastietojärjestelmään. Hoitajat ilmoittavat poikkeamat vastaavalle esimiehelle, joka kirjaa ne erilliseen taulukkoon. Esimies seuraa tapahtumia kuukausittain.

Palveluntuottajan tulee ilmoittaa välittömästi salassapitosäännösten estämättä palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle palveluntuottajan omassa tai tämän alihankkijan toiminnassa ilmenneet asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita palveluntuottaja ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnallisin toimin.

Asiakkaat ja omaiset ilmoittavat toiminnassa havaitut epäkohdat suoraan hoitajalle tai esimiehelle. Epäkohdat käsitellään viikko- tai kuukausi-palaverissa. Myös henkilökunnan raportoimat haittatapahtumat käsitellään viikko- tai kuukausipalaverissa. Ne dokumentoidaan erilliseen taulukkoon.

Vaara- tai haittatapahtuman syy selvitetään ja menettelytapaa muutetaan tarvittaessa, jos se on mahdollista.Tiedotus korjaavista toimenpiteistä tapahtuu viikko- tai kuukausipalaverissa, sähköpostitse tai asiakas-tietojärjestelmän kautta.

Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Riskienhallinnassa turvallisuutta parannetaan tunnistamalla lääkehoitoon, liikkumiseen, infektioiden torjuntaan, dokumentointiin ja asiakkaan fyysiseen ympäristöön liittyvät työvaiheet jo ennalta. Esimerkkinä kiinnitämme huomiota turvallisen lääkehoidon toteutumiseen. Lääkelistojen ajantasaisuus tarkistetaan säännöllisesti. Suositaan annosjakelua lääkehoidossa.

Ikääntyneille annetaan selkeitä suullisia ohjeita. Asiakkaiden päivittäisiä toimia seurataan ja jos fyysisessä ympäristössä havaitaan riskejä, esim. mattoja, kynnyksiä tms, niin niistä keskustellaan työntekijöiden kesken, sekä asiakkaiden ja omaisten kanssa.

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

3.3.2 Toimitilat ja välineet

Yrityksen toimitilat sijaitsevat Kirkkonummella: Toritie 1, 02400 Kirkkonummi, ja Espoossa: Tekniikantie 12, 02150 Espoo. Tilat toimivat henkilökunnan taukotilana ja tarvikkeiden varastona. Asiakastyö toteutetaan asiakkaiden kodeissa ja toimistotiloja voidaan käyttää käyntien valmisteluun ja kirjallisten töiden, kuten verkkokoulutusten suorittamiseen sekä henkilöstön palavereiden pitämiseen.

Panostamme asiakasturvallisuuden jatkuvaan parantamiseen. Otamme huomioon asiakkaan kodin turvallisuustekijät ja seuraamme asiakkaan kykyä

hoitaa omia asioitaan. Testaamme asiakkaille asennettuja turvarannekkeita kuukausittain varmistaaksemme niiden toimivuuden.

Teemme säännöllisesti riskiarviointeja asiakaskäynneillä, joissa arvioimme sekä asiakkaaseen että hoitajaan kohdistuvia riskejä. Yhteistyö muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa on tiivistä, ja pyritään jakamaan tietoa ja parhaita käytäntöjä turvallisuuden parantamiseksi.

3.3.3 Asiakastietojen käsittely ja tietosuoja

Työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen Espoon kaupungin kirjaamisohjeiden mukaisesti. Koska kotihoidossa työntekijät eivät tapaa päivittäin, tiedonkulku tapahtuu pääasiassa asiakastietojärjestelmän kautta. Perehdytyksessä käydään perusteellisesti läpi asiakastietojärjestelmän käyttö ja sen merkitys.

Asiakastyön kirjaamisen oikeellisuus ja ajankohtaisuus varmistetaan viikoittaisilla tarkastuksilla, joita suorittavat esihenkilö ja vastaava sairaan-hoitaja. Mikäli kirjauksia puuttuu tai ne ovat puutteellisia, esihenkilö ottaa yhteyttä kyseiseen työntekijään. Kirjaukset tehdään asiakkaan luona ja mahdollisuuksien mukaan asiakkaan kanssa yhteistyössä.

Asiakastietojärjestelmään pääsee kirjautumaan vain henkilökohtaisilla käyttäjätunnuksilla ja salasanoilla, jotka vaativat tunnistautumista jokaisella kirjautumiskerralla. Yksityisasiakkaiden tietoja ei luovuteta ulkopuolisille ilman asiakkaan suostumusta. Ostopalveluasiakkaiden tiedot voidaan luovuttaa hyvinvointilalueen pyynnöstä.

Vaitiolovelvollisuus käsitellään perehdytyksessä ja on kirjattu perehdytys-ohjeeseen. Lisäksi hoitajat allekirjoittavat vaitiolo- ja tietosuojasitoumuksen. Rekisteriseloste on nähtävillä toimitilassa ja yrityksen verkkosivuilla.

Henkilöstön ja harjoittelijoiden perehdytys kattaa asiakastietojärjestelmän käytön ja tietosuojakäytännöt. Perehdytyksessä annetaan tarvittavat ohjeet henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyen.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot
Pasi Hedman 020-1441114 pasi.hedman@elsa.fi

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä
Ei

3.3.4 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Yksikkö käyttää kulunvalvontaan asiakastietojärjestelmää (Domacare), joka tallentaa asiakaskäyntien tiedot ja toimii kulunvalvontana. Asiakkailla voi olla henkilökohtaisia turvarannekkeita tai turvasovelluksia, jotka he ovat itse hankkineet. Kotisairaanhoidossa Elsan kautta ei käytetä erityisiä teknologisia ratkaisuja.

Turva- ja kutsulaitteiden toimivuus varmistetaan kuukausittain suoritetuilla testauksilla. Testauksen tulokset kirjataan asiakkaan luona olevaan paperiin. Näin varmistetaan, että laitteet toimivat oikein ja hälytyksiin voidaan vastata tehokkaasti.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaava henkilö:
Laura Mänty 020-1441112 laura@elsa.fi

3.3.5 Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniakäytännöt

Yksikössä ylläpidetään korkeaa hygieniatasoa seuraamalla asiakkaiden kodin puhtautta ja siisteyttä säännöllisesti. Hygieniatoimenpiteet suoritetaan aseptisesti ja oikeassa järjestyksessä. Jos asiakkaalla on haavoja tai muita aseptiikkaa vaativia ongelmia, hygieniakäytäntöihin kiinnitetään erityistä huomiota. Suihkutilanteissa käytetään kumisaappaita ja suojaessuja, ja suojakäsineiden, suu- ja nenäsuojien sekä muiden suojavarusteiden riittävyys varmistetaan henkilökuntaa vaativissa tehtävissä.

Infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviämistä ehkäistään varmistamalla, että työntekijät eivät tule sairaana töihin. Työntekijät noudattavat hyvää käsihygieniaa ja käyttävät tarvittaessa suu-nenäsuojia.

Yksikössä ei ole erillistä siivous- tai pyykkihuoltopalvelua. Siivouksissa käytetään mahdollisuuksien mukaan asiakkaiden omia siivoustarvikkeita tai kertakäyttöliinoja. Henkilökunnan koulutus ja perehdytys puhtaanapitoon ja pyykkihuoltoon tapahtuu kirjallisten ohjeiden ja standardien mukaisesti. Käytössämme on kotisiivouksen pikaopas, joka ohjaa pienimuotoista siivousta asiakkaiden luona.

3.3.6 Lääkehoitosuunnitelma

Asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta vastaavat sairaanhoitaja Laura Mänty ja sairaanhoitaja Kia Grönberg-Mänty.

Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa. Päivityksestä vastaavat sh Laura Mänty ja sh Kia Grönberg-Mänty. Lääkehoitosuunnitelman hyväksymisestä vastaa eteenpäin Martti Vannas. Työntekijöiden lääkeluvat on arkistoitu sekä sähköisesti että yrityksen toimitilassa paperisena.

Yrityksen lääkehoidon vastuuhenkilö on sh Laura Mänty ja sh Kia Grönberg-Mänty jotka vastaavat asiakkaiden lääkehoidon toteutumisesta. Kokonaisuudessaan asiakkaan lääkehoidosta vastaa asiakkaan omalääkäri.

3.3.7 Lääkinnälliset laitteet

Asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden ja terveydenhuollon laitteiden hankinta, käyttöohjaus ja huolto toteutetaan huolellisesti. Periaatteena on, että asiakas vastaa itse tarvitsemistaan välineistä ja laitteista. Tarvittaessa tarjoamme apua, kuten neuvontaa hyvinvointialueen apuvälineyksiköstä ja keskustelua omaisten kanssa.

Varmistamme, että asiakkaat saavat tarvitsemansa laitteet oikea-aikaisesti ja että niiden käyttöön ja huoltoon liittyvät kysymykset käsitellään tehokkaasti.

Yhteistyö hyvinvointialueen asiantuntijoiden kanssa takaa, että kaikki laitteiden käyttöön liittyvät ohjeet ja huoltokäytännöt ovat asianmukaisia.

Vastuuhenkilöt:

- Kirkkonummi: Laura Mänty vastaa asiakkaille tilattavista hoitotarvikkeista. Merja Starck vastaa hoitajien käyttöön tarkoitettujen tarvikkeiden tilaamisesta.
- Espoo: Kia Grönberg-Mänty vastaa asiakkaille tilattavista hoitotarvikkeista ja Aino Saikkonen hoitajille tilattavista.

Laitteiden vaaratilanneilmoitukset tehdään osoitteeseen:

- Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus Fimea, laitevaarat@fimea.fi

Ilmoitus tehdään heti, kun laitteessa on havaittu vika. Hoitaja ilmoittaa viasta välittömästi yrityksen terveydenhuollonlaitteista vastaavalle henkilölle.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaa:
Laura Mänty, 020-1441112, laura@elsa.fi

Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien turvallisuutta ja laatua koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu Taulukossa 3.

TAULUKKO 3.	**Turvallisuutta ja laatua koskevat riskit**
Tunnistettu riski	**Ehkäisy- ja hallintatoimet**
Lääkehoidon virheet	Hyvä perehdytys, lääkehoitosuunnitelman noudattaminen tarkasti, poikkeamailmoitusten tekeminen ja niistä oppiminen
Ympäristöön liittyvä tapaturmariski	Asialliset jalkineet estävät liukastumis- tai kaatumisriskiä, hyvä valaistus
Laiteriskit	Säännölliset laitehuollot, poikkeama-ilmoitusten tekeminen ja niistä oppiminen
Asiakkaasta johtuvat riskit : apuvälineistä kieltäytyminen, lääkkeenoton ongelmat, sairauksista johtuva sekavuus ja muistamattomuus	Epäasiallisesta käytöksestä huomautetaan, tarvittaessa tilanteesta poistuminen. Lääkehoidosta huolehtiminen

3.4 Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen

Yksikön vakituinen henkilökunta:

- 6 sairaanhoitajasta
- 7 lähihoitajasta
- Lisäksi työskentelee n. 10–15 tuntityöntekijää

Äkillisissä sairastapauksissa pyritään ensisijaisesti hoitamaan asiakaskäynnit oman henkilökunnan avulla tai saamaan sijainen vuokrayrityksestä. Esimies voi tarvittaessa toimia sijaisena. Yksiköllämme on useita keikkatyöntekijöitä, joten sijaisista on yleensä mahdollista löytää ratkaisu.

Hoitajien kokonaistuntimääriä seurataan säännöllisesti, ja arvioimme kuukausityöntekijöiden tarpeen. Tuntityöntekijöiden työmäärä tarkastellaan, ja heidän kanssaan neuvotellaan sopivasta tuntimäärästä, jotta heille varmistetaan myös riittävä viikkolepo ja aikaa palautumiseen.

Lähiesimiesten työpäivä on keskimäärin 7 tuntia 45 minuuttia. Jos tämä aika ylittyy toistuvasti, asiakaskäyntejä vähennetään, jotta muille tehtäville jää riittävästi aikaa.

Kotihoidon esihenkilö vastaa työvuorosuunnittelusta ja varmistaa, että työvuorossa on riittävästi henkilökuntaa. Tarvittaessa kotihoidon vastaava sairaanhoitaja voi korvata akuutteja henkilökuntapuutoksia. Työntekijät tekevät asiakaskäynnit pääsääntöisesti yksin, mutta joissain tapauksissa kaksi työntekijää käy yhdessä asiakkaalla, mikäli hoitosuunnitelma niin edellyttää. Riittävä aika siirtymisiin asiakkaalta toiselle ja lakisääteisiin taukoihin varataan huolellisesti työvuorosuunnittelussa.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Uuden henkilöstön rekrytoinnissa painotamme erityisesti kokemusta ja sopivuutta yrityksemme kulttuuriin ja asiakaskuntaan. Kun rekrytoimme henkilöitä, jotka työskentelevät asiakkaiden kodeissa tai lasten kanssa, varmistamme heidän soveltuvuutensa ja luotettavuutensa tarkasti. Työntekijöiltä edellytetään itsenäistä työskentelykykyä sekä kykyä mukautua

asiakkaan kodin toimintatapoihin. Pyydämme kaikilta työntekijöiltä rikosrekisteriotteet varmistaaksemme heidän taustansa.

Perehdyttämisen aikana uusi työntekijä tutustuu asiakkaisiin yhdessä kokeneemman hoitajan kanssa, mikä mahdollistaa käytännön oppimisen ja sujuvan sopeutumisen. Uudelle työntekijälle annetaan perehdytysopas, joka sisältää tärkeää tietoa työtehtävistä ja toiminnasta. Asiakastietojärjestelmän käytön perehdytys järjestetään joko osana perehdytystä tai erillisenä koulutuksena. Näin varmistamme, että työntekijät ja opiskelijat saavat tarvittavan tiedon ja taidot asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.

Henkilökunnan täydennyskoulutus järjestetään monipuolisesti ja säännöllisesti. Viimeisin ensiapukoulutus on toteutettu tammikuussa 2023. Tarjoamme henkilökunnalle mahdollisuuden osallistua verkkokoulutuksiin, jotka kattavat aiheita kuten diabetes, vajaaravitsemus ja kaatumisen ehkäisy. Lisäksi hoitajilla on käytössään Skhole-koulutusympäristö.

Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien henkilöstön riittävyyttä ja osaamista koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu Taulukossa 4.

TAULUKKO 4	**Henkilöstön riittävyyttä ja osaamista koskevat riskit**
Tunnistettu riski	**Ehkäisy- ja hallintatoimet**
Henkilöstön puute	- Suunnitelma sijaisjärjestelyistä
Ylikuormitus	- Työkuormituksen arviointi - Riittävästi aikaa siirtymiin ja asiakkaalle - Hoitajien toiveiden huomioiminen työvuorosuunnittelussa ja asiakaslistoissa
Koulutusmahdollisuuksien puute	- Hoitajakohtainen koulutussuunnitelma, jonka toteutumista seurataan
Yhteistyöongelmat	- Avoin viestintä - Selkeät työnkuvat - Tiimityön kehittäminen

3.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan aseman ja oikeuksien varmistaminen

Hoito- ja palvelusuunnitelma

Ostopalveluasiakkaiden kohdalla hoito- ja palvelusuunnitelma tehdään yhteistyössä hyvinvointialueen kanssa. Päivitys tapahtuu 3-6 kk välein. Yksityisasiakkaiden kohdalla hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan kuukauden kuluessa hoidon aloituksesta ja sitä päivitetään käyntien alettua asiakkaan tarpeen ja toiveiden mukaan. Vastuuhoitaja päivittää hoito-suunnitelmaa aina asiakkaan tarpeiden muuttuessa tai vähintään kolmen kuukauden välein.

Jaamme tietoa asiakkaalle parhaan kykymme mukaan. Olemme yhteydessä muihin tahoihin, esim. hyvinvointialueen kotihoito, fysioterapia, sosiaalihuolto, seniorineuvonta jos asiakas ei saa meiltä riittävää tietoa. Esimies kysyy säännöllisesti kuulumisia asiakkailta ja omaisilta.

Hoitosuunnitelma on näkyvissä asiakastietojärjestelmässä asiakkaan etusivulla. Uudet hoitajat perehdytetään käymään läpi asiakkaan hoito-suunnitelma. Uudet hoito-ohjeet laitetaan näkyville asiakastietojärjestelmän muistilappu -toiminnalla jolloin ne näkyvät hoitajalle heti kun hän avaa asiakkaan tiedot.

Kotiin vietävien palvelujen osalta hyvinvointialueella on vastuu palvelujen suunnittelusta.

Asiakkaan kohtelu ja itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Lähtökohtaisesti asiakas päättää itse, mitä palveluita haluaa. Asiakkaan toiveet, mielipiteet ja etu selvitetään sekä huomioidaan toiminnassa. Asiakkaan yksilölliset elämäntavat huomioidaan mahdollisimman hyvin esimerkiksi käyntien ajankohdan suunnittelussa ja toteutuksessa.

Lähtökohtaisesti kotihoidossa ei käytetä itsemääräämisoikeuden rajoitteita tai pakotteita. Rajoitustoimenpiteisiin ryhdytään vain, jos se on ehdottoman välttämätöntä hoidon tai palvelun turvaamiseksi, ja ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus on vaarassa, eikä

muita keinoja ole käytettävissä. Tällaisissa tilanteissa rajoitustoimenpiteistä sovitaan aina ensin omaisten ja tarvittaessa lääkärin kanssa. Esimerkkejä mahdollisista rajoitustoimenpiteistä voivat olla esimerkiksi sängyn laidat, pyörätuolin turvavyö tai lieden ja uunin kytkeminen pois päältä.

Kaikki rajoitustoimenpiteet toteutetaan lievimmän mahdollisen rajoittamisen periaatteen mukaisesti, ja ne on suoritettava turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen. Jokaisesta rajoitustoimenpiteestä tehdään yksilöity ja määräaikainen päätös, josta vastaa lääkäri. Lääkärin tehtävänä on myös arvioida, milloin rajoitustoimenpiteen käyttö voidaan lopettaa. Rajoitustoimenpiteet kirjataan aina asiakastietojärjestelmään ja hoitosuunnitelmaan. On olennaista, että rajoitustoimenpidettä käytetään vain niin kauan kuin se on ehdottoman tarpeellista, ja enintään 6 kuukauden ajan kerrallaan.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Perehdytysoppaasta löytyy tieto yrityksen arvoista ja ohjeita asiakkaiden kohtelusta. Jos epäasiallista kohtelua havaitaan, esimies käy asian välittömästi läpi työntekijän kanssa. Asia käydään läpi myös asiakkaan ja/tai omaisen kanssa. Samoin toimitaan myös jos esiin tulee haittatapahtuma tai vaaratilanne.

Asiakkaan oikeusturva

Sosiaali- ja potilasasiavastaavaan voivat olla yhteydessä myös asiakkaiden ja potilaiden omaiset ja muut läheiset, kuntalaiset sekä asiakkaiden ja potilaiden asioissa toimivat yhteistyötahot.

Sosiaali- ja potilasasiavastaava neuvoo ja ohjaa potilaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa, neuvoo asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvissä asioissa, tiedottaa asiakkaan oikeuksista, toimii asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi ja tarvittaessa neuvoo ja avustaa muistutuksen tekemisessä

Sosiaali- ja potilasasiavastaava ei voi toimia oikeudellisesti asiakkaiden etujen ajajana, vaan on puolueeton toimija asiakkaan etujen toteutumiseksi. Sosiaali- ja potilasasiavastaava ei tee päätöksiä, eikä ota kantaa hoitoa antaneen

yksikön tai sen henkilökunnan toimintaan. Sosiaali- ja potilasasiavastaava neuvoo, miten asiakas voi saattaa asiansa vireille toimivaltaisessa viranomaisessa. Asiavastaavan palvelut ovat asiakkaalle maksuttomia.

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella sosiaali- ja potilasasiavastaavina toimivat Jenni Henttonen ja Terhi Willberg:

Sähköpostiosoite: sosiaali.potilasasiavastaava@luvn.fi
Puhelinnumero: 029-151 5838 (ma 10–12, ti, ke, to klo 9–11)

Kuluttajaneuvonnan puhelinpalvelu: Puh. 09 5110 1200 (ma, ti, ke, pe klo 9–12, to klo 12–15)

Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien yhdenvertaisuutta, osallisuutta sekä asiakkaan asemaa ja oikeuksia koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu Taulukossa 5.

TAULUKKO 5.	**Asiakkaan asemaa ja oikeutta koskevat riskit**
Tunnistettu riski	**Ehkäisy- ja hallintatoimet**
- Asiakkaan tietämättömyys omista oikeuksista	- Asiakasta tiedotetaan omista oikeuksista - Omaisia tiedotetaan asiakkaan oikeuksista olla osallisena - Kehitetään käytäntöjä asiakaspalautteen perusteella
- Asiakasta ei kuulla palvelua suunniteltaessa (aktiivinen omainen tai läheinen tai kommunikaatiovaikeudet)	- Varmista että asiakasta kuullaan - Vuorovaikutustaitojen kehittäminen
- Hoitajan inhimilliset virheet	- Hyvä perehdytys - Säännöllinen täydennyskoulutus - Kannustava ja tukeva työkulttuuri

4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen

4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Asiakkaalla tai hänen laillisella edustajallaan on oikeus tehdä muistutus palvelun laadusta tai kohtelusta toimintayksikön vastuuhenkilölle. Muistutus käsitellään ja siihen annetaan kirjallinen vastaus kohtuullisessa ajassa.

Yrityksen saamat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään viipymättä esihenkilöiden toimesta. Muistutuksia hyödynnetään toiminnan kehittämisessä, ja tavoitteena on varmistaa tasainen laatu sekä asiakkaiden turvallisuuden ja tarpeiden huomioiminen.

Esihenkilöt arvioivat muistutuksen sisällön, keräävät tarvittavat tiedot ja päättävät tarvittavista toimenpiteistä. Muistutuksen tekijälle annetaan kirjallinen vastaus, jossa kerrotaan käsittelyn tulokset ja mahdolliset korjaavat toimenpiteet. Asiakkaalle tarjotaan mahdollisuus keskustella asiasta tarkemmin.

Esihenkilöt analysoivat muistutusten perusteella esiin nousseet kehityskohteet ja laativat konkreettiset parannustoimenpiteet. Tavoitteena on ehkäistä vastaavia tilanteita tulevaisuudessa ja varmistaa toiminnan laatu ja asiakaslähtöisyys.

Muistutuksen vastaanottaja: Pasi Hedman pasi.hedman@elsa.fi

Yksikön toimintaa koskevat muistutukset, kantelut ja muut valvontapäätökset käsitellään kuukausittain järjestettävässä palaverissa. Työntekijät ovat aktiivisesti mukana toiminnan kehittämisessä ja osallistuvat tarvittaviin parannustoimenpiteisiin. Muistutusten käsittelylle asetettu tavoiteaika on 30 vuorokautta.

Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Valvontalain 29 § mukaisesti sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimivien on toimittava siten, että asiakkaalle toteutettavat sosiaalipalvelut toteutetaan laadukkaasti. Kotisairaanhoito Elsan henkilöstö on valvontalain 29 § mukaan velvollinen viipymättä ilmoittamaan

esihenkilölle, jos hän itse huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa.

Ilmoituksen kohteena on erityisesti asiakkaan palvelun toteutumisessa ja asiakasturvallisuudessa todetut epäkohdat ja niiden uhat. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Esihenkilö vastaa siitä, että jokainen työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuuskäytännöistä. Mikäli epäkohtaa ei saada korjatuksi, on asiasta ilmoitettava aluehallintovirastolle. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Jokaista työntekijää kannustetaan tuomaan esille mahdollisia epäkohtia ja niiden uhkia. Tällöin epäkohdan tai mahdollisen epäkohdan uhan syyt käydään läpi perusteellisesti työyhteisön kesken ja tehdään tarvittavia korjauksia toimintaan ja omavalvontasuunnitelmaan.

Terveydenhuollon ammattihenkilöllä on lakisääteinen velvollisuus tehdä tietyissä tilanteissa ilmoitus viranomaisille ilman, että rikkoo toiminnallaan salassapitosäännöstöä.

4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta

Kotisairaanhoito Elsassa kaikki läheltä piti -tilanteet ja haittatapahtumat analysoidaan esihenkilön toimesta. Tapahtumista tiedotetaan myös asianomaisille omaisille. Työyhteisön sisällä vaaratilanteet ja havaittavat epäkohdat käsitellään avoimesti ja syyllistämättä. Tavoitteena on oppia tilanteista ja kehittää toimintaa tulevaisuutta varten.

Vakavien vaaratapahtumien tutkintaprosessi etenee seuraavasti:

1. **Tunnistaminen:** Vakavat vaaratilanteet tunnistetaan ja kirjataan välittömästi.
2. **Raportointi:** Tapahtumat raportoidaan asianmukaisille tahoille ja käsitellään esihenkilön johdolla.
3. **Analysointi:** Jokainen tapahtuma analysoidaan ja sen syyt selvitetään, hyödyntäen esimerkiksi juurisyyn analyysiä.
4. **Korjaavat toimenpiteet:** Tapahtumien pohjalta määritellään tarvittavat korjaavat toimenpiteet ja niiden toteutuminen seurataan.

Työyhteisössä noudatetaan syyllistämätöntä kulttuuria, jossa jokainen voi avoimesti tuoda esille havaitsemansa epäkohdat tai vaaratilanteet. Henkilöstön tuki varmistetaan selvitys- ja tutkintaprosessien aikana tarjoamalla tarvittaessa jälkikäsittelyä.

Tutkinnasta saatu tieto hyödynnetään palveluiden kehittämisessä. Vaaratilanteiden opit ja korjaavat toimenpiteet jaetaan henkilöstön kesken. Tavoitteena on aina kehittää palveluprosesseja niin, että vastaavat tilanteet voidaan ennaltaehkäistä jatkossa.

4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä

Asiakkaat antavat palautetta hoitajille käyntien aikana sekä esimiehelle tapaamisissa tai puhelimitse. Asiakastyytyväisyyskysely on tehty 03/2021. THL:n Kerro palvelustasi -kysely tehty vuonna 2022 ja 03/2024.

Asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset on käyty läpi työntekijöiden kanssa kuukausipalaverissa. Asiakkaiden jättämä palaute esimerkiksi myöhästymisestä ilmoittamisesta, on otettu heti käyttöön toiminnassa.

4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano

Keskeisimmät korjaus- ja kehittämistoimenpiteet sekä niiden aikataulu, vastuutaho ja seuranta on kuvattu Taulukossa 6.

TAULUKKO 6			
Korjaus- tai kehittämistoimenpide	**Aikataulu**	**Vastuutaho**	**Seuranta**
Asiakkaan osallistaminen toiminnan kehittämiseen asiakastyytyväisyyskyselyn avulla	Tehdään uusi kysely 30.3.2025 mennessä	Pasi Hedman	Huhtikuun omavalvonta-suunnitelman päivityksen yhteydessä tarkistetaan että kysely toteutui, ja aikataulutetaan uusi kysely
Päivitetään esihenkilöiden tehtävänkuvat	Työstetään avain-henkilöiden kanssa päivitetyt vastuualueet 30.4.2025 mennessä	Pasi Hedman	Toukokuussa tarkistetaan päivitetyt roolijaot

5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi

5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi

Sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden on oltava laadukkaita, asiakas-keskeisiä, turvallisia ja asianmukaisesti toteutettuja. Palveluyksikön henkilöstön osaaminen ja sitoutuminen omavalvontaan ovat keskeisiä tekijöitä palveluiden laadun ja asiakasturvallisuuden varmistamisessa sekä toiminnan kehittämisessä.

Palveluiden laadun ja turvallisuuden seurantaa toteutetaan seuraavilla menetelmillä:

- Asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmien toteutumisen arviointi arjessa.

- Työyhteisön toimivuuden arviointi, joka sisältää henkilöstön ammattitaidon, työkyvyn, vuorovaikutustaitojen ja tiedonkulun seurannan.
- Asiakaspalautteen kerääminen ja analysointi sekä sen hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä.

Laadun ja turvallisuuden seurannasta kerrotaan säännöllisesti. Esihenkilö antaa tietoa havainnoista ja seurannan tuloksista toimitusjohtajalle. Tärkeät havainnot ja kehittämistarpeet käydään yhdessä läpi henkilöstöpalavereissa, jotta kaikki työntekijät saavat tiedon.

Riskienhallinnan toimivuutta ja riittävyyttä arvioidaan:

- Tunnistamalla säännöllisesti toimintaan liittyviä riskejä, esimerkiksi henkilöstöresurssien, ja hoitotyön prosessien osalta.
- Seuraamalla ilmoitettuja riskejä ja vaaratilanteita sekä analysoimalla niiden taustalla olevia syitä.
- Toteuttamalla korjaavia toimenpiteitä, kuten työprosessien parantamista, henkilöstön koulutusta ja työvälineiden tarkistamista.

Riskienhallinnan toteutumisesta ja seurannasta raportoidaan johdolle säännöllisesti. Työyhteisön sisällä raportoidaan havaituista riskeistä ja parannustoimenpiteistä, mikä mahdollistaa avoimen ja syyllistämättömän kulttuurin ylläpidon.

Asiakasturvallisuus on tärkeä yhteinen asia, ja se huomioidaan päätöksenteossa, toiminnan kehittämisessä ja päivittäisessä työssä. Jokaisen työntekijän vastuulla on tunnistaa, raportoida ja reagoida asiakasturvallisuutta uhkaaviin tekijöihin. Kirjaaminen on keskeistä, sillä se tukee asiakkaan, työntekijän ja työnantajan oikeusturvaa.

5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi

Palveluyksikön omavalvonnan käytännön toteutus ja onnistuminen asiakastyössä riippuvat olennaisesti henkilöstön sitoutumisesta omavalvontaan. Tärkeää on, että henkilöstö ymmärtää omavalvonnan merkityksen, tarkoituksen ja tavoitteet. Näiden asioiden korostaminen edistää laadukasta ja turvallista asiakastyötä.

Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan ja päivitetään säännöllisesti neljän kuukauden välein, ohjeistusten mukaisesti. Päivitystyössä huomioidaan henkilöstön ehdotukset ja ideat, jotka voivat parantaa omavalvonnan käytäntöjä. Lisäksi asiakkaiden ja heidän läheistensä toiveet otetaan huomioon mahdollisuuksien mukaan, jotta asiakastyö vastaa heidän tarpeitaan parhaalla mahdollisella tavalla.

Toimitusjohtaja Pasi Hedmanin vastuulla on varmistaa että neljän kuukauden välein seurataan tämän omavalvontasuunnitelman toteutumista Kotisairaanhoito Elsan toiminnassa, ja että seurannasta laaditaan raportti.