



## **Yksityisen terveydenhuollon palveluiden omavalvontasuunnitelma 2023**

SuperHoiva Oy

Päivitetty 20.2.2023

### Sisällysluettelo

1. Palvelun tuottajaa koskevat tiedot
2. Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet
3. Omavalvonnan johtaminen, organisointi ja vastuuhenkilöt
4. Henkilöstö
5. Toimitilat, laitteet ja tarvikkeet
6. Potilasasiamies
7. Lääkehoito
8. Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja korjaavat toimenpiteet
9. Potilasasiakirjat ja henkilötietojen käsittely
10. Potilaan osallistumisen vahvistaminen ja muistutusten käsittely
11. Alihankintana tuotettujen palvelujen omavalvonta
12. Omavalvonnan toteuttamisen seuranta ja arviointi

## 1. Palvelujen tuottajaa koskevat tiedot

**Palvelumuoto ja asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan:**

SuperHoiva Oy tuottaa kotisairaanhoidon palveluita osana kotihoidon palveluita asiakkailleen pääkaupunkiseudulla. Yhtiö auttaa kotona asuvia ikääntyneitä, pitkäaikaissairaita, vammaisia ja tilapäisesti apua tarvitsevia toipilaita pärjäämään päivittäisissä toimissa, sekä sairaanhoidollisissa toimenpiteissä, kuten haavanhoidossa ja lääkehoidossa. Suurimmat asiakasryhmät (palveluiden loppukäyttäjät): vanhuksset, vammaiset, pitkäaikaissairaat. Tarjoamme palveluita sekä kunnille että yksityisille asiakkaille.

**Sijaintikunta:** Espoo

**Palvelujen tuottajan virallinen nimi:** SuperHoiva Oy

**Palveluntuottajan y-tunnus:** 3194593-9

**Toimintayksikön nimi:** SuperHoiva

**Toimintayksikön osoite:**

Ellipsikuja 9C, huoneisto LT2, 02210, Espoo  
Työpiste: Asiakkaiden kodit

**Toiminnasta vastaavan henkilön nimi:**

Hallinto & henkilöstöjohto  
Hennock Solomon Lemu  
puh. 045 801 6681  
hennock.lemu@superhoiva.fi  
Kalastajankuja 10 A 9, 02230, Espoo

**Aluehallintoviraston toimiluvan myöntämisaikajankohta kotisairaanhoidolle:**

12.10.2021: Helsinki, Espoo, Vantaa, Kauniainen, Kirkkonummi  
16.2.2023: Tuusula

**Vastuuvakuutusten voimassaolo:** Voimassa 1.7.2021 lähtien

## **2. Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet**

### **Toiminta-ajatus**

Yhtiö kotisairaanhoidon asiakkaiden kotona pääkaupunkiseudulla. Tavoitteena on auttaa kotona asuvia ikääntyneitä, toipilaita, vammaisia ja pitkäaikaissairaita, jotka tarvitsevat tilapäistä tai jatkuvaa avustusta päivittäisissä toimissa ja sairaanhoidollisissa toimenpiteissä siten, että kotona asuminen olisi turvallista ja mahdollista.

Kotisairaanhoidon kuuluvat kotilääkkeiden jakaminen ja antaminen, haavan hoito, katettrin hoito ja katetrointi, virtsa-avanteen hoito, paksu- tai ohutsuoli-avanteen hoito, letkuruokinta, ompeleiden ja hakasten poistot, korvahuuhtelut, sekä ihonsisäiset injektiot ja lihasinjektiot.

SuperHoivan tuottamat palvelut ovat asiakaslähtöisiä, yksilöllisiä ja asiakkaan etua korostavia palveluita, joissa niiden loppukäyttäjät ja omaiset otetaan aktiivisesti mukaan hoitoon. Yhtiön tavoitteena on auttaa kotona asuvia ikääntyneitä, pitkäaikaissairaita, omaishoitajia, vammaisia ja tilapäisesti apua tarvitsevia toipilaita saamaan tarvitsemaansa apua kotona asumiseen ja pärjäämiseen.

### **Arvot ja toimintaperiaatteet**

Arvot ohjaavat SuperHoiva Oy:n päätöksentekoa, sekä esimiehiä ja työntekijöitä jokapäiväisissä kohtaamisissa asiakkaiden kanssa. Ammattikunnan eettiset ohjeet, yhteiskunnalliset arvot, vanhusten ja muiden apua tarvitsevien hoitoon liittyvät valtakunnalliset ja paikalliset ohjeistot sekä työyhteisöä ohjaava toiminta-ajatus ja -filosofia ohjaavat työntekijöiden valintoja omien arvojen lisäksi.

SuperHoivan arvoja ovat:

#### **1. Yksilöllinen hoito**

Asiakkaiden tarpeiden kartoitus ja toimintakyvyn arvio, sekä asiakkaan ja omaisen kuuntelu ja ohjeistus hoitoa koskevissa asioissa on tärkeää hoidon yksilöllisyyden ja asiakaslähtöisyyden toteutumisen kannalta. SuperHoivan palveluita pyritään jatkuvasti kehittämään asiakkaiden tarpeita vastaavaksi turvalliseen kotona asumiseen pyrkien.

#### **2. Luottamus**

Luottamus on tärkeä tekijä asiakkaan, työntekijän ja palvelujärjestelmän luotettavuuden kannalta. Vaitiolovelvollisuus on lakisääteinen työntekijöiden toimintaa ohjaava periaate. Sen lisäksi luottamusta rakennetaan laadukkaiden ja oikea-aikaisten palveluiden kautta. Itsemääräämisoikeutta ja valinnanvapautta kunnioitetaan. Hoidon ongelmakohtiin puututaan välittömästi, jotta hoidon turvallisuutta ja luottamusta voidaan ylläpitää ja edistää. Asiakas on

oman elämänsä ja tarpeidensa asiantuntija, ja heidän kuunteleminen hoitopäätöksissä on tärkeää.

### 3. Työ- ja asiakastyytyväisyys

SuperHoivan tavoitteena on olla paras työpaikka hoitoalan työntekijöille, jossa työntekijät kokevat olevansa arvokkaita. Heidän työnsä arvoa mitataan myös kunnioittavalla palkkauksella ja palkitsemisjärjestelmillä, joka on määritelty SuperHoivan henkilöstösuunnitelmassa. Työntekijöiden hyvinvointiin ja jaksamiseen kiinnitetään huomiota tarjoamalla riittävä perehdytys ja jatkuvasti arvioimalla työn kuormittavuutta tyytyväisyyskyselyjen ja kehityskeskustelujen yhteydessä, sekä ottamalla vastaan työntekijöiden palautetta ja korjausehdotuksia. Työntekijät otetaan mukaan toiminnan yhteiskehittämiseen ja heitä kannustetaan oppimaan lisää ja rakentamaan uraansa eteen päin. Työntekijöiden tyytyväisyys näkyy myös asiakastyössä, ja työn ilo näkyy suoraan asenteissa ja työmotivaatiossa, sekä asiakkaan kohtaamisessa.

Asiakkaan ja työntekijän, sekä yrityksen välistä suhdetta arvostetaan ja kehitetään toiminnassa. Asiakastyytyväisyys on tärkeä toimintaa ohjaava arvo, jota mitataan kyselyillä ja suoraan asiakkailta kysymällä. Asiakaspalautteiden perusteella kehitetään SuperHoivan palveluiden tarjontaa ja markkinointia asiakaslähtoisemmäksi ja laadukkaammaksi. SuperHoiva Oy on asiakkaistaan kiinnostunut yritys, joka pyrkii jatkuvaan toiminnan laadun kehittämiseen, sekä parhaaseen mahdolliseen asiakaspalveluun. Omaiset ovat myös tärkeä asiakasryhmä, joiden palautetta kuunnellaan ja hyödynnetään hoidon kehittämisessä.

## 3. Omavalvonnan organisointi, johtaminen ja vastuuhenkilöt

### Omavalvonnasta vastaavan organisaation johdon edustaja ja tehtävät

#### Palvelupäällikkö

Yksityisiä terveyspalveluja tuottavalla toimintayksiköllä tulee olla palveluista vastaava henkilö, joka vastaa siitä, että palvelutoiminta täyttää sille asetetut vaatimukset.

SuperHoivassa yksikön johtajana toimii palvelupäällikkö.

#### Johtajan tehtävät:

#### Palveluiden toiminnan ohjaus

- Vastaa siitä, että toimintayksikön palvelutoiminta käytännössä täyttää laissa, sopimuksissa ja lupaehdoissa määritellyt vaatimukset. Vastuuhenkilö vastaa siitä, että terveyspalveluiden antamiseen on palvelujen tarpeeseen ja asiakkaan lukumäärään nähden sekä määrällisesti että laadullisesti riittävä henkilöstö.
- Vastaa yksikkönsä toiminta-ajatuksen ja hoitotyön arvojen mukaisen toiminnan toteutumisesta SuperHoiva Oy:ssä.

- Suunnittelee, kehittää ja johtaa yksikkönsä toimintaa yhteistyössä eri yhteistyökumppaneiden kanssa.
- Arvioi yksikkönsä toimintaa suhteessa asetettuihin tavoitteisiin ja laatukriteereihin, tekee toimintakertomuksen ja laatii seuraavalle vuodelle toimintasuunnitelman toiminnan kehittämistä varten.
- Vastaa toiminnan laadun arvioinnista ja edelleen kehittämisestä yhteistyössä muun johdon ja prosessin omistajien kanssa. Johtaja huolehtii siitä, että auditoinnit toteutetaan suunnitellusti.
- Antaa työntekijöiden tunnukset asiakastietojärjestelmään oikean laajuisina.
- Vastaa yksikön turvallisuudesta ja järjestelmällisestä avainhallinnasta.
- Valvoo yhteistyökumppaneiden ja alihankkijoiden toimintaa yksikössään.
- Vastaa yksikkönsä sidosryhmä työskentelystä.
- Osallistuu projekti- ja tiimitoiminnan suunnitteluun ja toteutukseen.
- Huolehtii yksikön viestinnästä ja sen kehittämisestä.
- Vastaa omaa vastuualuettaan koskevien työsuojelutavoitteiden toteuttamisesta.

#### Henkilöstön ohjaus

- Tekee henkilöstösuunnittelua ylimmän johdon kanssa.
- Vastaa henkilöstön ohjauksen toteutumisesta: rekrytointi ja vuorojen paikkaus, perehdyttäminen, osaamisen johtaminen, työvuorosuunnittelu, työsuhteiden hallinnointi.
- Vastaa työhyvinvoinnin toteutumisesta huomioiden yksilölliset voimavarat ja osaamisen.
- Allekirjoittaa yhtiön nimissä työsopimukset.
- Kirjoittaa työtodistuksen työsuhteen päättyessä ja toimittaa laaditun todistuksen myös hallintoon arkistoitavaksi.
- Arvioi hoitohenkilöstön määrää ja koulutuksen ja ammattitaidon riittävyyttä ja vastaa niiden kehittämisestä yhdessä ylimmän johdon kanssa.
- Säilyttää arkistossaan työntekijöiden työsuhteeseen liittyvät dokumentit:
  - ★ Toimittaa työsopimuksen palkanlaskijalle, ottaa sopimuksesta kopion itselleen arkistointia varten ja toimittaa alkuperäisen työsopimuksen hallinnon toimistoon
  - ★ Kopiot opinto- ja koulutustodistuksista, työtodistuksista, ammattihenkilötodistuksesta
  - ★ Palkalliset ja palkattomat toimivapaat: sairaslomatodistukset, sopimukset opintovapaista, koulutukset, äitiyslomat, ym. (alkuperäiset todistukset pitkistä sairaslomista lähetetään palkanlaskijalle Kela-korvausten hakemista varten, myös muista palkallisista ja palkattomista vapaista laitetaan tieto palkanlaskijalle).
  - ★ Todistus työhöntulotarkastuksesta
  - ★ Lomalistat
  - ★ Vakuutus päätökset ja mahdolliset palkanmaksu kiellot ulosottomieheltä: asiakirjat saapuvat yleensä hallinnon toimistoon,

jossa ne skannataan ja lähetetään tilitoimistoon. Alkuperäinen kappale säilytetään hallinnon työsuopimus kansiossa.

- ★ Voi halutessaan pyytää ilmoituksen / hyväksynnän kaikista työvuorojen muutoksista
- ★ Voi halutessaan pyytää ilmoituksen / hyväksynnän kaikista työvuorojen muutoksista
- Vastaa siitä, että yksikössä käydään kehityskeskustelut vuosittain.
- Käy tarvittaessa työkykykeskustelun työntekijän kanssa.
- Tekee yhteistyötä oppilaitosten kanssa ja mm. laatii suunnitelman opiskelijoiden otosta harjoittelujaksoille. Yksiköiden opiskelijasuunnitelmat käydään läpi vastaavien työryhmässä.

#### Talouden ohjaus

- Huolehtii tehokkaasta ja taloudellisesta henkilöstöhallinnosta
- Arvioi hankinta tarpeita ja informoi niistä eteenpäin
- Toteuttaa hankintoja sopimusten mukaisesti

#### Asiakassuhteiden hallinta

- Osallistuu asiakassuhteiden hallintaan seuraavilta osa-alueilta: Palvelutarpeen arviointi, tarvittavista palveluista päättäminen, palvelu- ja hoitosopimuksen allekirjoittaminen, asiakassuhteen ylläpito, asiakassuhteen päätyminen.

#### Hoitopalvelut

- Vastaa asiakas prosesseista ja niiden turvallisuudesta yhteisten tavoitteiden mukaisesti.
- Vastaa siitä, että toimintayksikkö huolehtii asiakkaan hyvinvoinnista ja hänen perusoikeuksiansa toteutumisesta mahdollisimman hyvin.
- Vastaa yksilövastuisten hoitotyön, yhteisöllisyyden ja tiimityön toteutumisesta.
- Vastaa moniammatillisen yhteistyön koordinoitumisesta asiakkaiden hoitoprosesseihin.
- Vastaa asiakkaan hoitosuhteessa syntyneiden dokumenttien säilyttämisestä kansioissa ja määräysten mukaisesta arkistoinnista, sekä vastaa dokumentoinnin kehittamisestä yhteistyössä yksilövastuisten hoitotyön tiimin kanssa.
- Vastaa lääkehoidon suunnitelman mukaisesta lääkehoidon toteutumisesta. Varmistaa riittävän osaamistason lääkehoidon toteuttamisessa.

#### Asuminen

- Vastaa siitä, että asiakkaiden kodeissa on riittävät apuvälineet käytössä henkilöstön turvallisen ja mahdollisimman toimivan työn mahdollistamiseksi.
- Vastaa siitä, että toimitilat ovat kunnossa ja niissä on asianmukainen toimintavarustus.
- Kiinteistön yleinen arviointi (tilojen siisteys ja kunto) ja reagointi puutteisiin.

## **Omavalvonnan vastuuhenkilön yhteystiedot**

Palvelupäällikkö: Lemu Hennock Solomon, +358 45 801 6681, [hennock.lemu@superhoiva.fi](mailto:hennock.lemu@superhoiva.fi)

## **Omavalvonnan suunnittelu- ja toimeenpanotyöryhmän jäsenet yksikössä**

Abebe Ashenafi Tesema, +358 44 5266952, [ashenafi.abebe@superhoiva.fi](mailto:ashenafi.abebe@superhoiva.fi)

Lemu Hennock Solomon, +358 45 801 6681, [hennock.lemu@superhoiva.fi](mailto:hennock.lemu@superhoiva.fi)

Söderblom Lotta Sofia, +358 400 166 772, [lotta.soderblom@superhoiva.fi](mailto:lotta.soderblom@superhoiva.fi)

Dubale Tekalign Gunjefo, +358 44 2149495, [tekalign.dubale@superhoiva.fi](mailto:tekalign.dubale@superhoiva.fi)

## **4. Henkilöstö**

### **Henkilöstön määrä, rakenne ja mitoitus**

Toiminnan alkaessa kotisairaanhoidon henkilöstöön kuuluu 4 laillistettua sairaanhoitajaa ja lähihoitajia, joilla on suoritettuna tarvittavat lääkehoidon teoriakokeet (LOP & PKV) ja näytöt. Tätä joukkoa on tarkoitus kasvattaa lähi- ja sairaanhoitajilla asiakaskunnan kasvun mukaan.

Suurin osa henkilöstöstä tulee olemaan on lähihoitajia ja toiseksi suurin ammattiryhmä ovat sairaanhoitajat. Henkilöstömitoitukseen lasketaan asiakkaan välittömään hoitoon osallistuvat työntekijät (lähihoitajat, sairaanhoitajat). Mikäli henkilöstö työskentelee useissa toimipisteissä, heidät sisällytetään mitoitukseen työpanostaan vastaavalla osuudella. Henkilökunnan riittävydestä, koulutustasosta sekä ammatillisesta osaamisesta vastaa toiminnanjohtaja yhteistyössä esimiehen kanssa.

### **Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet**

Rekrytoinnissa noudatamme terveyden- ja sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista annettua lakia (voimaan 1.8.2005) sekä STM:n julkaisun "Sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimukset" (2007:18) ohjeita. Lähihoitajan kelpoisuus tehtäviin on lain 8 § mukaisesti: tehtävään soveltuva sosiaali- ja terveysalan perustutkinto tai muu vastaava tutkinto.

Terveydenhuollon ammattihenkilöinä toimivat lähihoitajat kuuluvat terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain ja sen sisältämän nimikesuojan piiriin. Lain 2 §:n 2 momentin mukaisesti nimikesuojattujen ammattihenkilöiden ammatissa voivat toimia muutkin henkilöt, joilla on riittävä koulutus, kokemus ja ammattitaito.

Rekrytointitilanteessa tarkistetaan hakijan kelpoisuus työtehtävään Valviran rekisteristä sekä alkuperäiset opinto- ja työtodistukset. Soveltuvuutta tarkistetaan myös mahdollisten hakijan ilmoittamien suosittelijoiden kautta sekä edellisistä työpaikoista. Lisäksi yksilölliset oppimistarpeet ja työhön soveltuminen arvioidaan perehdytyksen yhteydessä, jossa työntekijälle tehdään perehdytysuunnitelma, jonka toteutumista esimies ja perehdyttävä työntekijä arvioivat yhdessä perehdytettävän kanssa.

Vastuuhenkilöillä, kuten esimiehillä, tulee olla tehtävänsä hoitamiseen soveltuva pätevyys ja riittävä käytännön kokemus vastaavanlaisesta toiminnasta. Vastuuhenkilöllä tulee olla sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista annetun lain (272/2005) määritelty koulutus ja riittävä työelämän kokemus. Vastuuhenkilöltä edellytetään riittävää johtamistaitoa, sosiaalialan tuntemusta ja tehtävään soveltuvaa kokemusta.

Vastuuhenkilö vastaa koko yksikön toiminnallisesta johtamisesta. Johtajan alaisia ovat kaikki toimintayksikön työntekijät. Johtajan sijaisena toimii ennalta nimetty varavastaava.

### **Sairauspoissaoloihin ja lomiin varautuminen**

SuperHoiva Oy palkkaa vakituisten työntekijöiden lisäksi työntekijöitä, jotka tekevät pelkästään puutos työvuoroja, ja heihin ollaan ensisijaisesti yhteydessä puhelimitse sairauspoissaolon tai muun työntekijän poissaolon tapahtuessa. Lisäksi vakituisilta työntekijöiltä voidaan kysyä mahdollisuutta tehdä ylimääräisiä vuoroja korvausta vastaan. Tällöin ollaan ensisijaisesti yhteydessä niihin työntekijöihin, jotka haluavat tehdä ylimääräisiä vuoroja. Toiminnan laajentuessa hoitoalan työntekijöitä otetaan tarvittaessa myös henkilöstövuokraus yrityksistä.

Työntekijöiden lomat suunnitellaan porrastetusti siten, että lomaa viettävien määrä jakautuu tasaisesti eri kuukausille. Uusi työntekijä palkataan lomasijaiseksi vähintään kuukausi ennen suunniteltua työntekijän lomaa. Esimies vastaa työntekijöiden hankkimisesta puute vuoroille ja viime kädessä tekee itse puuttuvan vuoron, jos työntekijää ei saada.

### **Henkilöstön perehdyttäminen**

Henkilöstön perehdyttämissuunnitelma sisältää perehdyttämissoppaan sekä perehdyttämisohjelman pitkäaikaiselle työntekijöille sekä keikkalaisille. Nämä lomakkeet tulevat näkyviin henkilökunnan intraan, ja niistä on myös paperiset versiot SuperHoivan toimistossa

Perehdyttämisen tavoitteena on, että uusi työntekijä oppii tuntemaan SuperHoivan arvot, strategiset tavoitteet, toimintatavat ja -prosessit, asiakkaat, työyhteisön, yhteistyökumppanit sekä työntekijään kohdistuvat odotukset ja mahdollisuudet. Perehdytys luo osaltaan perustan ammatilliselle osaamiselle sekä sitoutuneelle ja vastuulliselle tavalle tehdä työtä.

Perehdytyksessä otetaan huomioon työntekijän yksilölliset oppimishaasteet ja -tavoitteet. Perehdytysaika on noin 2 viikkoa, ja perehdytyksen aikana työntekijä työskentelee työparina toisen kokeneemman työntekijän kanssa. Perehdytettävän valmiudet itsenäiseen työskentelyyn perehdytysjakson aikana arvioidaan yksilöllisesti, mutta tavoitteena on, että työntekijä kykenee perehdytysajan puitteissa suoriutumaan töistä itsenäisesti.

Perehdyttämisohjelma käydään läpi työsuhteen koeajalla ja allekirjoitettu perehdyttämislomake säilytetään työsopimus kansiossa. Perehdytyksen loppuvaiheessa esimies/muu perehdytyksestä vastaava tarkistaa perehdytysohjelman toteutumisen.



## **Henkilökunnan ammattitaidon ja työhyvinvoinnin ylläpitäminen ja osaamisen johtaminen**

Henkilökunnan osaamista ylläpidetään riittävällä perehdytyksellä sekä säännöllisillä täydennyskoulutuksilla. Täydennyskoulutus tarpeet ja -toiveet kartoitetaan henkilökunnalta vuosittain kehityskeskustelujen ja työntekijä kyselyiden kautta. Tavoitteenamme on, että SuperHoivassa työskentelee ammattitaitoinen ja osaava henkilökunta, joka pystyy varmistamaan laadukkaan hoidon asiakkaille.

Henkilöstön voimavaroja pyritään kehittämään perehdytyksen, 3 kuukauden välein käytävien kehityskeskustelujen, koulutuksen, työnohjauksen tukemisen avulla. Myös yhteistyö oppilaitosten kanssa nähdään tärkeäksi kanavaksi henkilöstön kehittämisessä.

Hoitohenkilökunnan perustäydennyskoulutukset ovat EA (häätäensiapu), palo- ja pelastuskoulutus, sekä opiskelijoiden ohjaamisen koulutukset (näytön vastaanottaminen). Lääkehoidon osaaminen varmistetaan tarkistamalla tehtävään soveltuvan lääkehoidon koulutuksen (LOVE-koulutus) voimassaolo, sekä näyttöjen avulla (3 kappaletta).

Työhyvinvointi tarkoittaa, että työ on mielekästä ja sujuvaa turvallisessa, terveyttä edistävässä sekä työuraa tukevassa työympäristössä ja työyhteisössä. Työsuojelun tavoitteena on työhyvinvoinnin edistäminen työpaikalla. Työhyvinvointia seurataan arjen toiminnassa, henkilökunnan tiimipalaverissa ja kehityskeskusteluissa. Laajempi kysely toteutetaan vähintään joka toinen vuosi. Yksi tärkeimmistä kanavista työhyvinvoinnin lisäämiseen ovat tiimien omat palaverit.

### **Työnsuojelutoiminnan periaatteet**

- Ennakoivan työsuojelun periaate, työolojen seuranta sekä työympäristön eri osa-alueiden ja niiden kehittämiskohteiden arviointi
- Työsuojelulähtökohdan huomioiminen suunnittelu- ja kehittämistoiminnassa
- Henkilöstön perehdyttämisessä, opastuksessa ja koulutuksessa työsuojelu otetaan huomioon osana jokapäiväistä omaa työtä. Toimintaa tukee tiedottaminen ja työsuojelukoulutus.
- Työsuojelutoiminta on osa toimintayksiköiden normaalia lainsäädäntöpohjaista toimintaa.
- Keskeinen tavoite on turvallinen ja terveellinen työympäristö, joka on yksi perusedellytys kehitettäessä SuperHoivaa tehokkaaksi ja palvelukeskeiseksi yritykseksi. Vastaavasti tuloksellinen toiminta luo mahdollisuuksia henkilöstön fyysisen, psyykkisen, sosiaalisen hyvinvoinnin sekä työkyvyn edistämiseen.
- Työympäristön kehittäminen on jokaisen SuperHoivassa työskentelevän oikeus ja velvollisuus. Parhaaseen tulokseen päästään toimipaikoissa tapahtuvalla yhteistyöllä, jossa työympäristöä kehitetään yhteisesti, osana jokapäiväistä työskentelyä. Työympäristön kehittäminen on osa työsuojelua ja liittyy kotihoidon toimintaan laaja-alaisesti. Päävastuussa työympäristön kehittämisestä on esimies.
- Työsuojelun toimintaohjelman perustana ovat työolojen seuranta ja niistä johdettavat käytännön toimenpiteet sekä kehitysohjelmat. Toimintaohjelmaa tukee SuperHoivan

toiminnanohjausjärjestelmä sekä työsuojeluorganisaation ja työterveyshuollon vuosittaiset toimintasuunnitelmat.

- Työntekijöiden on ilmoitettava havaitsemistaan vioista sekä turvallisuutta ja terveellisyyttä uhkaavista vaaroista vastuullisille esimiehille sekä tarvittaessa työsuojelupäällikölle tai työsuojeluvaltuutetulle. Jokainen työntekijä on velvollinen noudattamaan työturvallisuuteen liittyviä määräyksiä ja ohjeita sekä vastaa myös siitä, ettei hän toiminnallaan tai tahallisuudella laiminlyönnillään aseta itseään tai työtovereitaan vaaralle alttiiksi eikä aiheuta terveydellisiä haittoja. Enemmän ammattitaitoa omaavalla henkilöllä on moraalinen velvollisuus opastaa ja ohjata kokemattomampaa työntekijää.
- Henkilöstösuunnitelma ja koulutustavoitteet laaditaan vuosittain kehityskeskustelujen pohjalta, ja sitä päivitetään vähintään kerran vuodessa.

## **5. Toimitilat, laitteet ja tarvikkeet**

Palvelut tuotetaan asiakkaiden kotona. Suurin osa työstä tapahtuu asiakkaiden kodeissa, ja pidetään huolta siitä, että tilat ovat asiakkaille viihtyisät ja toimivat turvalliseen ja hyvään hoitotyöhön. Esimies huolehtii, että asiakkaiden kotona on palvelun turvalliseen tuottamiseen tarvittava välineistö. Palvelu alkaa palvelun tarpeen kartoituksella, jossa arvioidaan asiakkaan toimintakykyä ja luodaan asiakkaan tarpeiden ja toiveiden mukainen palvelusuunnitelma.

SuperHoivan toimitiloja käytetään toimisto tarkoitukseen, sekä toiminnassa käytettävien laitteiden, välineiden ja asiakirjojen säilytyspaikkana.

### **Siivous,- jäte- ja pyykkihuolto**

Henkilökunta siistii kaikilla käynneillä asiakkaiden koteja erityisesti huolehtien siitä että keittiö, kylpyhuone ja sänky ovat siistit. Hoitajat vievät kotikäynnin yhteydessä asiakkaiden roskat, jos asiakkaat eivät kykene viemään niitä. Muusta siivouksesta sovitaan erikseen hoito- ja palvelusopimuksessa. Asiakkaiden vaatepyykki pestään sopimuksen mukaan kotona, taloyhtiön pyykkituovassa tai viedään pesulaan tai kotihoidon toimistolle.

### **Yksikön asiakastietoja sisältävät laitteet**

Yritystoiminnassa käytettäviä laitteita, kuten kännyköitä ja tietokoneita, käytetään ainoastaan SuperHoivan toimintaa koskevissa asioissa, ja ne ovat erillään henkilökohtaisista laitteista. Yritystoiminnassa käytettäviä laitteita säilytetään SuperHoivan toimistossa lukollisissa kaapeissa. Laitteet suojataan salasanoilla, jotka ovat ainoastaan työntekijöiden tiedossa. Yritystoiminnassa käytettäviin laitteisiin hankitaan suojausjärjestelmä, jolla ehkäistään asiakastietoja joutumasta asiaan kuulumattomien käsiin esimerkiksi mahdollisissa hakkerointi tilanteissa.

## **Yksikön terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet**

Terveydenhuollon laitteella ja tarvikkeella tarkoitetaan terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetun lain (629/2010) 5 §:n mukaan instrumenttia, laitteistoa, välinettä, materiaalia tai muuta yksinään tai yhdistelmänä käytettävää laitetta tai tarviketta sekä sen asianmukaiseen toimintaan tarvittavaa ohjelmistoa, jonka sen valmistaja on tarkoittanut käytettäväksi ihmisen

- sairauden diagnosointiin, ehkäisyyn, tarkkailuun, hoitoon tai lievitykseen
- vamman tai vajavuuden diagnosointiin, tarkkailuun, hoitoon, lievitykseen tai kompensointiin
- anatomian tai fysiologisen toiminnon tutkimiseen, korvaamiseen tai muunteluun
- hedelmöittymisen säätelyyn

Toiminnanharjoittajan velvollisuuksista on säädetty terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetun lain 24–26 §:ssä sekä Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontaviraston antamissa määräyksissä 1-4/2010. Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamista vaaratilanteista tehdään ilmoitus Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskukseen (Fimea).

SuperHoiva Oy:n käytössä on verensokerimittareita, verenpainemittareita, lämpömittareita, happisaturaatiomittareita ja stetoskooppeja. Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista löytyy koontilista esimieheltä. Laitteita huolletaan säännöllisin väliajoin, ja mittausvälineet ovat hoitajien mukana jokaisella käynnillä.

## **Vastuuhenkilön yhteystiedot**

Terveydenhuollon laitteista päävastuullisena toimii:

Lotta Söderblom, 0400 166 772, [lotta.soderblom@superhoiva.fi](mailto:lotta.soderblom@superhoiva.fi)

Vastuuhenkilö huolehtii vaaratilanteita koskevien ilmoitusten ja muiden laitteisiin liittyvien määräysten noudattamisesta.

Vastuuhenkilö tai esimies tekee terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamista vaaratilanteista ilmoituksen Valviraan terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetun lain (629/2010) 24-26§ sekä Valviran määräysten 4/2010 mukaisesti. Valviran määräys 4/2010 "Terveydenhuollon laitteesta ja tarvikkeesta tehtävä ammattimaisen käyttäjän vaaratilanneilmoitus" löytyy Valviran nettisivuilta:

[http://www.valvira.fi/files/tiedostot/m/a/maarays\\_4\\_2010\\_kayttajan\\_vt\\_ilmoitus.pdf](http://www.valvira.fi/files/tiedostot/m/a/maarays_4_2010_kayttajan_vt_ilmoitus.pdf).

Käyttäjän vaaratilanne- lomake ilmoittamisesta löytyy Valviran nettisivuilta

[http://www.valvira.fi/files/lomakkeet/TLT/Kayttajan\\_vaaratilanneilmoitus.pdf](http://www.valvira.fi/files/lomakkeet/TLT/Kayttajan_vaaratilanneilmoitus.pdf).

Mahdollisista vaaratilanteista ilmoitetaan Valviraan sähköisesti: <http://www.valvira.fi/> tai "ammattimaisen käyttäjän vaaratilanneilmoitus" -lomakkeella, joka löytyy Valviran verkkosivuilta ja SuperHoivan intrasta kohdasta lomakkeet "hoitopalvelut" tai "henkilöstön ohjaus". Verkkosivujen kautta tehty ilmoitus tallentuu automaattisesti Valviran vaaratilanneilmoitusrekisteriin. Lomakkeelle tehty vaaratilanneilmoitus on lähetettävä joko

sähköpostin liitteenä osoitteella laitevaarat@valvira.fi tai postitse osoitteella: Valvira  
Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet Vaaratilanteet PL 210 00531 Helsinki.

Vaaratilanteista ilmoitetaan niin pian kuin mahdollista. Vakavasta vaaratilanteesta on ilmoitettava 10 vuorokauden kuluessa ja muista vaaratilanteista viimeistään 30 vuorokauden kuluessa tapahtuneesta.

## **6. Potilasasiamies**

### **Potilasasiamies**

- neuvoo ja avustaa muistutusten teossa
- tiedottaa ja neuvoo potilaan oikeuksista ja asemasta
- edistää muilla tavoin potilaan oikeuksien toteutumista.

Kuntien sosiaali- ja potilasasiamiesten yhteystiedot:

### **Helsinki**

Sari Herlevi ja Teija Tanska

Neuvonta puh. 09 3104 3355 (ma-to 9-11)

sosiaali.potilasasiamies@hel.fi

Toinen linja 4 A, 00530 Helsinki

PL 6060, 00099 Helsingin kaupunki

Lisätietoja yhteydenotosta:

### **Espoo, Kauniainen, Kirkkonummi**

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 9–12 (ei perjantaisin eikä pyhien aattona).  
Henkilökohtainen käynti ajanvarauksella.

## **Vantaa**

Miikkael Liukkonen

miikkael.liukkonen@vakehyva.fi

0941910230

## **Tuusula**

Puhelinnumero 040 027 7087

Maanantai 12–15; Tiistai 9–12; Keskiviikko 9–12; Torstai 9–12 (ei pyhien aattona)

Postiosoite: Sibeliuksenkatu 6 A 2, 04400 Järvenpää

Verkkoasiointi/Turvaposti: [www.keusote.fi/palveluhakemisto/sosiaaliasiamies](http://www.keusote.fi/palveluhakemisto/sosiaaliasiamies) (Huom! Muistathan kirjoittaa turvapostin viestiin myös matkapuhelinnumerosi)

Sähköposti: [sosiaaliasiamies@sosiaalitaito.fi](mailto:sosiaaliasiamies@sosiaalitaito.fi) (Huom! Vain yleiset ohjeet/neuvot)

## **7. Lääkehoito**

Kuvaus lääkehoitosuunnitelman ylläpidosta, päivittämisestä ja toimeenpanosta sekä toteuttamisen seurannasta. Erillisessä dokumentissa kuvattu toimintayksikön lääkehoitosuunnitelma on laadittu sosiaali- ja terveystieteiden Turvallinen lääkehoito -oppaan (2021:6) mukaisesti.

Lääkehoito on terveydenhuollon toimintaa, jota pääsääntöisesti toteutetaan lääkehoidon koulutuksen saaneiden terveydenhuollon ammattihenkilöiden toimesta ja vastuulla. Lääkkeen määräämis- ja oikeellisuusvastuu on aina lääkärillä. Lääkkeen annostellut tai jakanut henkilö vastaa osaltaan siitä, että lääkettä annetaan määräyksen mukaisesti. Sairaanhoidolliset toimenpiteet ovat kansanterveystieteen mukaista toimintaa ja kuuluvat lääkärin valvontaan ja vastuuseen.

Sairaanhoidolliset toimenpiteet ovat osa palvelu- ja hoitosuunnitelman mukaista asiakkaan hoidon kokonaisuutta. Sairaanhoidollisiksi toimenpiteiksi luokitellaan mm. lääkkeiden jako, lääkehoidon toteuttaminen, injektiot ja haavahoidot. Ensisijaisesti sairaanhoidolliset toimenpiteet kuuluvat terveydenhuollon ammattihenkilön (lääkäri, terveydenhoitaja, kättilä, sairaanhoitaja) tehtäviin koulutuksen sekä siihen liittyvän erikoisosaamisen johdosta. Yrityksen vastaavalla sairaanhoitajalla Hennock Lemu:lla (SH, AMK) on kokonaisvastuu yrityksen lääkehoidosta. Kokonaisvastuulla tarkoitetaan toiminnan organisointia, asiakashoitoon liittyvää tehtäväjakoa, lääkehoitoon liittyvää ohjausta, neuvontaa ja valvontaa sekä työyksikön lääkehuollon toimivuudesta huolehtimista yhteistyössä muiden hoitoon osallistuvien kanssa.

Lääkehuollon suunnitelman allekirjoittaa LT Mats Rönback, joka allekirjoittaa myös myönnettävät lääkehoitoluvat työntekijöille vastuusairaanhoitajan vastaanotettua näytöt osaamisesta.

Yrityksen vastuu sairaanhoitaja valvoo lääkelupien voimassaoloa.

Yksinkertaiset toimenpiteet, kuten perusvoiteen levitys, ihonhoito, muu perushoito, kylvetys, kynsien leikkaus, laastarin tai yksinkertaisen taitoksen asettaminen sekä annostelurasiasta tai lääkepussista lääkkeen antaminen asiakkaalle, perä- tai emätinpuikkojen asettaminen ja silmä- ja kostutustippojen antaminen eivät ole sairaanhoidollisia toimenpiteitä.

Vain terveydenhuollon laillistetut ammattihenkilöt (yrityksen palveluksessa olevat vakituiset hoitajat ja sijaistavat hoitajat) voivat suorittaa sairaanhoidollisia toimenpiteitä (mm. lääkkeiden jako ja ihonalaiset injektiot) sen jälkeen, kun ovat saaneet siihen erillisen luvan yrityksen vastuulääkäriltä. Ennen luvan myöntämistä varmistetaan perustiedot tarkastamalla todistukset, annetaan näytöt osaamisesta ja henkilöllä on oltava yrityksen vastuulääkärin allekirjoittama lääkehoitolupa.

Kotihoidossa lääkkeitä annetaan luonnollista tietä mm. suun kautta, peräaukkoon, silmä- ja korvatippoina sekä injektioina ihonsisäisesti, ihon alle ja lihakseen.

### **Perehdyttäminen lääkehoitoon**

Jokaiselle työntekijälle annetaan alussa perehdytystä toisen kokeneemman hoitajan kanssa. Sen lisäksi uusi työntekijä työskentelee ohjatusti viikon ajan ja uudelle työntekijälle nimetään kirjallisesti perehdytyksestä vastaava sairaanhoitaja. Perehdytyksessä esitellään asiakkaiden käytössä olevat lääkelista ja kerrotaan lääkehoidon toteutus. Esitellään lääkehoidon tietolähteet ja ohjeistukset esimerkiksi apteekin ohjeet, Pharmaca Fennica ja Marevan-hoidon toteutus. Myös QR- sovellus.

### **Tehtävien edellyttämän osaamisen varmistaminen**

Työntekijöiltä vaaditaan kokemusta kotiin tuotetuista palveluista tai selkeä kiinnostus työtä kohtaan. Työnhakijoilta tarkistetaan peruskoulutus sekä aiempi kokemus. Opiskelijoilta tarkistetaan suoritettut kurssit ja arvosanat.

### **Osaamisen ylläpitäminen ja kehittäminen**

Työnantaja myöntää työntekijälle kirjallisen luvan niitä tehtäviä varten, joita työntekijä ei voi tehdä ammatillisen koulutuksensa perusteella.

Työntekijän suoritettua teoreettisen opiskelun, kirjallisen kokeen (kirjallinen osa ja lääkelaskut) sekä käytännön osaamisen näytöt yksikön terveydenhuollosta vastaava lääkäri tai hänen määräämänsä lääkäri voi antaa työntekijälle kirjallisen määräaikaisten luvan (esim. 3-5 vuotta) lääkehoidon toteuttamiseen. Luvat ovat toimipaikkakohtaisia ja niissä on määriteltävä se, mitä tehtäviä lupa koskee. Luvan voimassaoloaika on tapauskohtainen. Lupa voidaan perua yksittäiseltä hoitajalta perustellusta syystä.

Toimintayksiköt voivat itse harkita, hyväksyvätkö ne toisen yksikön lääkehoitolupaa varten suoritettun lisäkoulutuksen ja kirjallisen kokeen lääkehoitolupaa varten. Työnantajan on kuitenkin yleensä syytä varmistua työntekijän käytännön osaamisesta vaatimalla tältä hyväksytysti suoritettut näytöt.

Kirjallisen luvan myöntäjän on varmistuttava luvan saajan koulutuksesta ja osaamisesta. Koska terveydenhuollosta vastaavalla lääkäriellä ei useinkaan ole mahdollista henkilökohtaisesti olla seuraamassa esimerkiksi käytännön näyttöjä, on prosessin oltava sellainen, että hän voi jollakin muulla keinolla varmistaa luvan edellytykset. Luvan myöntäminen voi esimerkiksi perustua lähiesimiehen tekemään perusteltuun esitykseen, johon on koottu yhteenveto suoritetusta koulutuksesta, kokeesta ja näyttöjen antamisesta. (Valvira; lääkehoidon toteuttaminen)

Jokaisen henkilökuntaan kuuluvan täytyy pitää yllä ammattitaitoaan osallistumalla jatkokoulutukseen / ammatilliseen täydennyskoulutukseen, seminaareihin, luennoille ja kursseille, jotka ovat tärkeitä hoidon kannalta. Yksi näistä aihealueista on lääkehoito. Lääkehoitoa ja sen toteuttamista käsitellään palaverissa ja henkilökohtaisissa kehityskeskusteluissa. Lääkehoidon osaamista ylläpidetään ja kehitetään täydennys- ja lisäkoulutuksella ja muulla ulkopuolisella koulutuksella yksilöllisen sekä koko yksikön tarpeen mukaan, jotka esimies käy läpi kehityskeskusteluissa. Opiskelijoiden kohdalla varmistetaan riittävät opinnot. Hoitohenkilökunnalla on velvollisuus osallistua hänelle osoitettuun täydennyskoulutukseen. Aloite lääkehoitokoulutuksesta voi tulla joko työntekijältä itseltään, vastuu sairaanhoitajalta tai potilasasiamieheltä. Työntekijällä on vastuu ilmoittaa, jos hän ei hallitse jotain lääkehoidon osa-alueita.

Kaikilla työntekijöillä on heidän työssään tarvitsemansa näyttöön perustuvat lääkehoitoluvat. Sairanhoitajan pistosluvat ihon alle s.c. ja lihakseen i.m. perustuvat ammatilliseen koulutukseen ja näyttöihin työpaikalla.

Lähihoitajat saavat luvan vain ihonalalle ( s.c.) pistettävien lääkkeiden (insuliini, hepariini) pistämiseen.

Kaikkiin lupiin annetaan kolme näyttöä ennen kuin lääkäri allekirjoittaa luvan.

Hankitut luvat ovat henkilökohtaisia, toimipaikkakohtaisia, määräaikaista ja niiden tulee olla kirjalliset.

### **Tiedonanto asiakkaille**

Useimmin asiakkaat saavat tietoa lääkkeistä kotihoidon henkilöstöltä tai lääkäriltä. Osa asiakkaista etsii myös tietoa itsenäisesti. Omaiset ja ystävät ovat myös tiedonlähteitä.

Asiakkaalle tulee kertoa lääkityksessä tapahtuneista muutoksista. Jos asiakas ei ymmärrä tehtyjä lääkitysmuutoksia, ohjausta tulee antaa uudestaan. Asiakkaille, ja tarvittaessa heidän omaisilleen, annetaan lääkehoitoon liittyvää ohjausta. Tällä pyritään vähentämään lääkepoikkeaman mahdollisuus. Omaisia pyritään aktivoimaan mukaan lääkehoitoon ja lisäämään yhteistyötä. Asiakkaan /omaisen ohjaus sujuu luontevasti.

Riskitekijöitä tulee pohtia edelleen jokaisen asiakkaan kotona, jotta lääkehoitoa voidaan toteuttaa mahdollisimman turvallisesti.

## **Lääkehoidon turvallisuuden seuranta**

Lääkehoidon tarkoituksenmukaisuutta seurataan, havainnoidaan, keskustellaan asiakkaan kanssa sekä seurataan lääkärin määräämillä kontrollilla. Erityisesti lääkemuutosten jälkeen asiakkaan vointia seurataan tarkemmin, vaikuttavuuden arvioimiseksi. Tarvittaessa asiakkaan lääkitystä pohditaan työryhmässä. Omaiset otetaan hyvin huomioon lääkehoitoa arvioitaessa. Seuranta- ja palautejärjestelmä auttaa meitä kehittämään palveluamme paremmaksi. Jos asiakkaalle annetaan väärää lääkettä tai huomaamme lääkkeiden valmistelussa poikkeaman esim. dosetissa, tapaus dokumentoidaan ja tieto (lääkepoikkeamalomake) siitä toimitetaan vastuuhenkilölle yrityksessä. Lisäksi tapauksesta informoidaan asiakasta ja omaisia riippumatta siitä aiheutuiko tapauksesta vahinkoa asiakkaalle vai ei.

SuperHoiva Oy:ssä on käytössä vaaratapahtumien raportointijärjestelmä.

Poikkeamaraportti-lomake on jokaisen asiakkaan kansiossa. Mahdolliset lääkehoitovirheet käsitellään hoitajapalaverissa, tavoitteena virheistä oppiminen.

Lääkehoidon haitta- ja poikkeamatilanteissa suoritetaan seuraavat välittömät toimenpiteet:

- varmistetaan asiakkaan välitön turvallisuus, hälytetään apua, otetaan yhteyttä hoitavaan lääkäriin ja akuutissa tilanteessa päivystykseen ja hätäkeskukseen 112.
- Tehdään mahdolliset vaaran poistavat tai korjaavat toimenpiteet, varmistetaan hengitys ja verenkierto , tarvittaessa elvytys.
- Selvitetään haittatapahtuman aiheuttanut lääkeaine ja annos
- Estetään lääkeaineen imeytyminen esim. suunkautta annetun lääkkeen tapauksessa lääkehiiltä.

## **Lääkehoitosuunnitelman kehittäminen ja päivittäminen**

Kaikki lääkepoikkeamatilanteet käydään työryhmän palaverissa läpi: miksi, mitä, miten estää jatkossa, mitä koulutusta tarvitaan. Tiedot kirjataan muistioon ja tehdään mahdolliset muutokset omavalvontasuunnitelmaan.

Lääkehoitosuunnitelma päivitetään kerran vuodessa tai lakien ja sääntöjen muuttuessa.

## **8. Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja korjaavat toimenpiteet**

### **Riskien, kriittisten työvaiheiden ja vaaratilanteiden ennakoiva tunnistaminen**

SuperHoiva pyrkii ennaltaehkäisemään haittatapahtumat tunnistamalla vaaratekijät, arvioimalla riskejä, ryhtymällä toimenpiteisiin niiden hallitsemiseksi ja rakentamalla hyvää turvallisuuskulttuuria. Turvallisuusjohtamisen tavoitteena on turvata hoitoympäristön häiriöttömyys ja toiminnan jatkuvuus.

Työterveys ja turvallisuus, asiakasturvallisuus, rikoksiin varautuminen, tila- ja laiteturvallisuus riskit, palo- ja kiinteistöturvallisuus ja tietoturvallisuus ovat turvallisuusjohtamisjärjestelmän osa-alueita. Riskejä arvioidaan organisaatio-, henkilö-, toimitila-, toiminta-, ja laitetasolla.



Turvallisuusriskien hallinnan keinot:

- Henkilökunta osallistuu vuosittain toimipisteidensä työturvallisuusriskikartoitusten laatimiseen. Riskikartoituksissa käsitellään ergonomiaa, tapaturma-, fyysisiä-, kemiallisia- ja biologisia vaaroja sekä henkistä kuormitusta.
- Riskikartoituksessa havaitut riskit pyritään poistamaan tai niihin pyritään varautumaan esimerkiksi koulutuksen keinoin
- Kaikkiin toimipisteisiimme on laadittu turvallisuus- ja pelastussuunnitelma, potilasturvallisuussuunnitelma ja tietoturvallisuussuunnitelma.
- Seuraamme toiminnassamme ilmeneviä poikkeamia ja läheltä-piti tilanteita, ja nämä tilanteet kirjataan sähköiseen toiminta järjestelmäämme. Tilanteet käsitellään ja niihin vaikuttaneet häiriötilanteet pyritään poistamaan ja tilanteista pyritään oppimaan.
- Koko henkilökunta osallistuu käytännön turvallisuuden päivittäiseen hallintaan, turvallisuusriskien arviointiin, turvallisuussuunnitelman laatimiseen, turvallisuusasioita koskevaan raportointiin ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Henkilökunnan tulee raportoida esimiehelle havaitsemistaan turvallisuus poikkeamista ja ilmoittaa kehittämiskohteista.

### **Läheltä piti -tilanteiden ja havaittujen epäkohtien käsittely**

Tiedon keräys esimiehelle seuraavista osa-alueista:

- työterveys ja turvallisuus (ylikuormitus, ergonomia, tapaturmat ja onnettomuudet, väkivalta- ja uhkatilanteet sekä läheltä piti -tilanteet)
- potilas-/asiakasturvallisuus (tapaturmat, asiakkaiden katoamiset ja karkaamiset, asiakkaiden ja omaisten kanteet ja valitukset)
- rikokset (tuhotyöt ja ilkivalta, omaisuuden katoamiset, hävikit, varkaudet, murrot)
- tila- ja laiteturvallisuus riskit (toimintayksikössä tapahtuvista toiminnoista tai laitteista aiheutuvat uhat, laitteiden rikkoutuminen)
- palo- ja kiinteistöturvallisuus (tulipalot, kiinteistötekniikan ja kiinteistön hoidon ongelmat, erityistilojen ongelmat, logistiikan ongelmat)
- tietoturvallisuus (tietoturvallisuuden ja tietosuojan ongelmat, väärinkäytökset, viestintäjärjestelmien häiriöt)
- Autoihin ja asiakkaiden välillä tapahtuvaan siirtymiseen liittyvät riskit

### **Todettujen epäkohtien korjaamiseen kohdistuvat menettelyt**

Mikäli toiminnassamme tapahtuu poikkeama, tilanne pyritään korjaamaan mahdollisimman pian. Yksikön esimies informoi asiakasta/omaista tapahtuneesta virheestä, pahoittelee tilannetta ja kertoo jo tehdyistä toimenpiteistä. Lisäksi hän keskustelelee asiakkaan kanssa seuraavaksi tehtävistä toimenpiteistä. Koituneiden vahinkojen korvaus suunnitellaan yhteistyössä asiakkaan tai omaisen kanssa. Virheitä on erilaisia ja korjauksia tehdään tilanteen mukaan. Välillä korjaaminen voi vaatia palvelupäällikön tai toimitusjohtajan toimia. Tarvittaessa poikkeamista tai epäkohtien korjaamisesta informoidaan viranomaisia.

## **Henkilökunnan tiedottaminen korjaavista toimenpiteistä**

Toimenpiteistä tiedotetaan henkilöstölle tiimipalavereissa ja työntekijöiden intrassa. Esimies on yhteydessä yhteistyötahoihin puhelimitse tai sähköpostilla, tai pidetään yhteinen neuvottelu, jossa asiaa käydään läpi.

## **Hygieniakäytännöt, infektiotartuntojen ehkäiseminen ja epidemiatilanteissa toimiminen**

Tavanomaisia varotoimia käytetään kaikkien asiakkaiden hoidossa infektiotilanteesta riippumatta. Varotoimilla pyritään estämään mikrobin siirtymistä hoitajista asiakkaisiin, asiakkaista hoitajiin ja asiakkaasta hoitajan välityksellä toisiin asiakkaisiin.

Tavanomaisissa varotoimissa on neljä keskeistä osaa:

- oikea käsihygienia
- oikea suojainten käyttö (käsineet, suojatakki, suojaesiliina, suu-nenäsuojus)
- oikeat työskentelytavat
- pisto- ja viiltovahinkojen välttäminen

Käsihygienian asianmukainen toteuttaminen on tärkein osa tavanomaisia varotoimia. Siihen sisältyy erityisesti käsien desinfiointi ennen ja jälkeen jokaista potilaskontaktia. Käsineitä on käytettävä sellaisissa työvaiheissa, joissa iho joutuu kosketukseen veren, kehon nesteiden, eritteiden, kontaminoituneiden alueiden, potilaiden limakalvojen tai rikkiäisen ihon kanssa. Käsineet vaihdetaan siirryttäessä potilaan ”likaiselta” alueelta ”puhtaalle” alueelle. Kädet desinfioidaan heti käsineiden riisumisen jälkeen. Suojatakia tai kosteutta läpäisemätöntä suojaesiliinaa käytetään, kun suoritetaan toimenpiteitä, joissa voi roiskua verta, kehon nesteitä tai eritteitä.

Työnantaja järjestää tiettyihin tehtäviin suojavaatetuksen toiminnan laadulle välttämättömän hygienian ja puhtauden ylläpitämiseksi ja edistämiseksi. Tällöin suojavaatteiden käyttämien ei ole vapaaehtoista, vaan tätä samaa suojavaatetusta tulee kaikkien poikkeuksista käyttää.

Suojavaatetuksen tulee peittää sen alla olevat omat vaatteet ainakin pääosin niin, ettei suojavaatetuksen perustarkoituksena: hygieenisyyden ja puhtauden ylläpitäminen vaarannu. Välittömään potilashoitoon osallistuvalla ei saa olla pitkähihaista asustetta. Kuitenkin silloinkin, kun suojavaatetukseen ei kuulu päähinettä, voi työntekijä käyttää työantajan tähän tarkoitukseen varaamaa huivia tai sitä vastaavaa muuta päähinettä, mutta ei omaa huivia tai muuta päähinettä.

Suu-nenäsuojus ei ole tarpeen tavanomaisessa potilashoidossa lukuun ottamatta epidemia- ja pandemiatilanteita, sekä eristyspotilaita. Mikäli hoito- tai tutkimus toimenpiteeseen liittyy veren tai eritteiden roiskumisvaara, käytetään suu-nenäsuojusta ja suojalaseja.

Pistäviä ja/tai viiltäviä (särmäjätteet) -jätteitä käsiteltäessä tulee noudattaa niiden käsittelystä annettuja erityisohjeita. Kotihoidossa keskeisin jätelaatu ovat käytetyt neulat. Niiden käsittelyssä noudatetaan erityistä varovaisuutta ja niitä ei hylsytetä. Neulat laitetaan joko potilaalla säilytettävään viiltävien jätteiden jätelaatuun tai työntekijän repussa säilytettävään

viiltävä jäteastiaan. Kun viiltävä jäteastiat täyttyvät, huolehditaan niiden hävittäminen kotihoidon tiloissa olevaan viiltävä jäteastiaan, joka tyhjennetään säännöllisesti.

Potilaan lääkkeitä käsitellään joko instrumentein ja/ tai puhtailla hanskoilla. Hoitovälineet: Potilaskohtaiset hoitotarvikkeet pyritään säilyttämään asiakkaan kotona, huomioiden mahdollisesti tarttuvat taudit ja hygieniaolosuhteet. Työntekijä kantaa repussa mukana vain henkilökohtaisia suojavälineitä ja asiakastyöhön tarvittavia työvälineitä. Hoitotarvikkeiden säilytykseen potilaan kotona pyritään järjestämään mahdollisimman puhtas paikka. Potilaalta palautettavat likaiset instrumentit pyyhitään desinfektio aineella ja pakataan hyvin ennen kuin laitetaan reppuun kuljetettavaksi sekä huolehditaan instrumenttien palautus välinehuoltoon. Käytettyjä instrumentteja ei jätetä työtiloihin.

Käsihygienialla tarkoitetaan käsiin kohdistuvia toimenpiteitä, joilla pyritään vähentämään infektioiden ja niitä aiheuttavien mikrobien siirtymistä käsien välityksellä. Näihin kuuluvat mm. käsien pesu ja desinfiointi, käsien ihon hoito ja suojakäsineiden käyttö. Kaksivaiheista käsienpesua (ensin pesu nestemäisellä saippualla tai pesuemulsiolla, sitten desinfektio alkoholi- tai klorheksidiinihuuhteluna) käytetään työvuoron alkaessa ja silloin, kun kädet ovat näkyvästi likaiset.

### **Käsien desinfiointi**

Kädet desinfioidaan alkoholihuuhteella tai -geelillä. Mitä suurempi alkoholipitoisuus on, sitä tehokkaampi aine on ja sitä nopeammin se haihtuu iholta. Yleisimpiä ovat 80% etanolia sisältävät valmisteet, joihin on lisätty hoitoainetta (esim. 2% glyserolia) estämään käsien kuivumista ja ihottumaa

Käsiä desinfioidaan:

- Työvuoron aluksi ja lopuksi
- Ennen jokaista asiakkaan hoitotilannetta ja sen jälkeen
- Ennen lääkkeiden jakoa tai antamista asiakkaalle, sekä sen jälkeen
- Suojakäsineiden poistamisen jälkeen
- Eritteiden, veren tai elimistön nesteiden kosketteluun jälkeen
- Huoltohuoneesta poistuttaessa
- Ennen puhtaiden välineiden käsittelyä esim. desinfektiokonetta tyhjennettäessä
- Ennen infektioherkkien potilaiden koskettamista

### **Käsien hoito**

Omat kädet ovat hoitajan tärkeä instrumentti, joten niitä kannattaa hoitaa huolellisesti. Käsien hoitoon kuuluvat:

- ihottuman tai allergiaoireiden välttäminen
- kynsien hoito
- käsien rasvaus
- suojakäsineiden asianmukainen käyttö

Sormuksia, rannekoruja ja rannekelloa ei hoitotyössä kannata pitää, sillä ne keräävät mikrobeja. Lisäksi ne voivat rikkoa potilaan ihon aiheuttaen uusia tartuntaportteja. Rannekkeet puolestaan estävät käsien pesun riittävän ylhäältä.

Usein tapahtuva käsien pesu rikkoo sormuksen alle jäävän ihon, mikä saattaa aiheuttaa ihon allergisoitumisen. Lisäksi infektoitumisvaara on suuri. Kotona tapahtuva huolellinen rasvaus ja muu hoito antavat perustan käsien hyvälle kunnolle. Työpäivän aikana on harvoin tilaisuus perusteelliseen rasvaukseen, mutta hoitava emulsio imeytyy nopeasti kämmenselkään ja ranteeseen. Kämmen ja sormien välit kannattaa jättää rasvaamatta. Kynnet pidetään leikkaamalla ja viilaamalla lyhyinä, sillä pitkien kynsien alle pesiytyy helposti mikrobeja pitkät kynnet voivat vahingoittaa potilaan ihoa ja rikkoa suojakäsineen. Kynsien pureskelu on epähygieenistä. Kynsilakkaa, geelikynsiä ja rakennekynsiä ei käytetä työssä.

### **Epidemiatilanteissa toimiminen**

Tartuntatautien torjunnassa ja mahdollisissa epidemiatilanteissa noudatamme Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiirin infektiiohjeistusta. Tarvittaessa sairaanhoitaja ja/tai vastaava hoitaja konsultoi HUS- mobiiliyksikköä ja välittää tartuntojen torjuntaohjeet yksikköön.

Ruoka- ja vesivälitteisen epidemiaepäilyn ilmaantuessa toimimme yhtiestyössä ateriapalvelun kanssa. Epidemian selvitystyö on käynnistettävä mahdollisimman pian epäilyn syntymisen jälkeen. Ruoka- ja vesimyrkytys epäilyssä otetaan ensisijaisesti yhteyttä Espoon kaupungin terveystarkastajaan, jonka toimesta käynnistetään laajempi selvitystyö. Ruoka- ja vesivälitteisen epidemian selvittämisen tarkoituksena on pysäyttää epidemian leviäminen, ehkäistä vastaavanlaisen epidemian uusiutuminen tulevaisuudessa ja varmistaa potilaiden asianmukainen hoito. Selvitystyöstä vastaa kunnan terveydensuojeluviranomaisen nimeämä ruokamyrkytyssepidemioiden selvitystyöryhmä.

Epäilyilmoitus tehdään aina, jos kyseessä on laitoksessa esiintyvä epidemia tai on perusteltua aihetta epäillä kaupallista elintarviketta tartunnan lähteeksi tai on perusteltua aihetta epäillä ravintolassa saadun ruokamyrkytyksen johtuvan laajalle levinneestä raaka-aine-erästä tai jos tapauksia on enemmän kuin viisi. Työyksikössä on nimetty hygieniavastaava, joka antaa ohjeistuksia hygieniakäytäntöihin liittyen. Lisäksi hän vastaa suojavarotoimien ohjeistamisesta. Hygieniavastaava: Ashenafi Abebe. Sähköpostiosoite: [ashenafi.abebe@superhoiva.fi](mailto:ashenafi.abebe@superhoiva.fi).

### **Yksikön turvallisuussuunnittelusta ja turvallisuustoiminnasta vastaavien yhteystiedot**

Koko yhtiötason turvallisuusjohtajana toimii toimitusjohtaja. Yksiköiden esimiehet tai vastaavat johtajat johtavat omien yksiköidensä turvallisuutta. Potilasturvallisuusasioihin erityistä huomiota kiinnittää hoitopalveluprosessin omistaja. SuperHoivan yksiköiden turvallisuussuunnittelusta ja turvallisuustoiminnasta vastaa palvelupäällikkö.

### **Potilasturvallisuuden varmistaminen**

Asiakasturvallisuuden varmistamiseksi on tehty suunnitelmia:

- Lääkehoitosuunnitelma

- Henkilöstösuunnitelma ja koulutustavoitteet
- Tietoturvasuunnitelma

Turvallisuus suunnitteluvollisuus perustuu pelastustoimen lainsäädäntöön.

#### Paloturvallisuus

- Asiakkaalla pitää kotona olla toimiva palovaroitin ja yksi palovaroitin/alkavaa 60 neliometriä kohti. Palovaroittimen toiminta tulee testata määräajoin (esim. 11.2). Asiakkaan vastaanottaneen yksikön esimies vastaa siitä, että palovaroitin on paikallaan ja toiminnassa, ja tarvittaessa ohjaa työntekijän tekemään tämän tarkistuksen.
- Asiakkaille suositellaan myös sammutuspeitteen hankkimista kotiin (keittiöön).
- Henkilökunta on velvollinen osallistumaan työnantajan järjestämään paloturvallisuuskoulutukseen.
- Mikäli työntekijä havaitsee asiakkaan kotona välitöntä paloturvallisuusvaaraa asiakkaalle itselleen tai hänen ympäristölleen aiheuttavan seikan, tulee hänen pyrkiä poistamaan vaara ja ilmoittaa asiasta esimiehelleen.

## 9. Potilasasiakirjat ja henkilötietojen käsittely

### Henkilötietojen kirjaaminen, käsittely ja salassapitosäännösten noudattaminen

SuperHoivassa henkilötietoja käsitellään laillisesti, huolellisuutta ja hyvää tietojenkäsittelytapaa noudattaen. SuperHoivan potilasrekisterin muodostavat sähköinen asiakastietojärjestelmä, asiakaskansiot, paperinen asiakasluettelo, sekä asiakassopimukset. Potilastietoja tarkastelevat ja käsittelevät ainoastaan terveydenhuollon palveluita tuottavat työntekijät.

Henkilötietojen käsittely on olennainen osa turvallista ja hyvää hoitoa. Asiakastiedot kirjataan asiakastietojärjestelmään. Kirjattavia tietoja ovat henkilön perustiedot, elämäntiedot, tarpeet ja toiveet hoidolle, hoitosuunnitelma, seurantatiedot, arviointitiedot, lääketiedot, lääkäriasiat ja käteiskirjanpito. Henkilökunta kirjaa tiedot henkilökohtaisilla tunnuksillaan. Tunnukset henkilökunnalle antaa palveluista vastaava johtaja.

Uuden asiakkaan tietoja hankitaan luotettavista tietolähteistä: asiakkaalta itseltään, hänen omaisiltaan sekä edellisistä hoitopaikoista asiakkaan / hänen laillisen edustajansa suostumuksella. Huolellinen tietojen kartoitus luo pohjan hoitosuunnitelman laatimiselle. Asiakas on velvollinen ilmoittamaan hoidon toteutusta varten tarvittavat tiedot.

Asiakastietoihin on tehtävä merkintä asiakastietojen luovuttamisesta tai niiden hankkimisesta ulkopuolisilta. Jos kyse on potilasasiakirjoihin sisältyvien tietojen luovuttamisesta, tulee asiakirjoihin merkitä, milloin ja mitä tietoja on luovutettu, kenelle tiedot on luovutettu, kuka tiedot on luovuttanut sekä, onko luovutus perustunut potilaan kirjalliseen, suulliseen tai

asiayhteydestä ilmenevään suostumukseen tai lakiin. Merkintä tulee tehdä myös siitä, jos potilas on kieltänyt tietojensa luovuttamisen.

Ensisijaisesti asiakastietoja voi luovuttaa vain asiakkaan tai hänen laillisen edustajansa suostumuksella.

Erikseen on säädetty sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskuksen oikeudesta saada laissa säädetyin edellytyksin tilastotarkoituksia varten eräitä laissa tarkemmin määriteltyjä sosiaalihuollon tietoja (laki sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskuksen tilastotoimesta 409/2001).

Vastuuhoitaja laatii uudelle asiakkaalle neljän viikon kuluessa kotihoitoon tulosta alustavan hoito- ja palvelusuunnitelman. Vastuuhoitaja päivittää hoito- ja palvelusuunnitelmat asiakastietojärjestelmään tarvittaessa aina kun muutoksia ilmenee. Päivittäinen kirjaaminen tehdään kaikista asiakkaista joiden luona on käyty jokaisesta vuorosta ja käynnistä erikseen. Asiakastietojärjestelmään voivat tehdä merkintöjä asiakkaan hoitoon osallistuvat hoitajat sekä heidän ohjeidensa mukaisesti muut hoitoon osallistuvat henkilöt. Henkilökuntaa sitoo vaitiolovelvollisuus ammattinsa puolesta. Henkilökunta ja opiskelijat allekirjoittavat myös kirjallisen salassapitosopimuksen. Asiakas saa pyytessään tarkastaa omat tietonsa ja pyytää niistä myös jäljennökset. Mikäli tietoja ei voida lain mukaan antaa, annetaan siitä kirjallinen kieltäytymistodistus. Tiedoissa havaitut virheet ja puutteet korjataan niiden tultua ilmi oma-aloitteisesti tai asiakkaan vaatimuksesta. Mikäli korjaus vaatimukseen ei suostuta, siitä annetaan kirjallinen kieltäytymistodistus. Tietojen luovuttaminen toisiin yksiköihin ja omaisille tapahtuu asiakkaan / edunvalvojan suostumuksella.

### **Poikkeukset salassapitovelvollisuuteen**

Sosiaalihuoltolain 48§ johdosta henkilön 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 kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.

Kunnan ja yksityisen palveluntuottajan on tiedotettava henkilöstölleen ilmoitusvelvollisuudesta ja sen käyttöön liittyvistä asioista. Lisäksi työilmapiirin avoimuutta pyritään vaalimaan ja työntekijöitä muistutetaan säännöllisesti asioiden ja epäkohtien puheen ottamisesta ja kyseisestä vaitiolovelvollisuuden ylittävistä laista.

Sosiaalihuoltolain 49§ mukaan edellä 48§:n 2 momentissa tarkoitettun ilmoituksen vastaanottaneen henkilön tulee käynnistää toimet epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan poistamiseksi. Henkilön on ilmoitettava asiasta salassapitosäännösten estämättä aluehallintovirastolle, jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa ei korjata viivytyksettä.

Aluehallintovirasto tai Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto voi antaa määräyksen epäkohdan poistamiseksi ja päättää sitä koskevista lisätoimenpiteistä siten kuin erikseen säädetään.

### **Tietosuojavastaavan yhteystiedot**

Tekalign Dubale Gunjefo, +358 44 214949, tekalign.dubale@superhoiva.fi

### **Asiakkaan informointi henkilötietojen käsittelystä**

STM:n asetuksen potilasasiakirjoista 298/2009 perusteella potilasasiakirjoihin sisältyvät tiedot ovat salassa pidettäviä eikä ilman kirjallista suostumusta tietoja saa antaa sivullisille. Henkilökunnan salassapitovelvollisuus säilyy palvelussuhteen /tehtävän päättymisen jälkeenkin. Tietoja saa antaa laillisen edustajan kirjallisella suostumuksella mikäli asiakkaalla ei ole edellytyksiä arvioida annettavan suostumuksen merkitystä.

Asiakkaalle selvitetään tietosuoja- ja salassapitosäännökset ja kysytään lupaa tietojen luovuttamiseen ja vastaanottamiseen erillisellä ”Asiakkaan tietojen luovuttaminen” -lomakkeella sekä kirjataan asia asiakastietojärjestelmään.

### **Henkilöstön perehdyttäminen ja osaamisen varmistaminen liittyen tietosuoja-asioihin ja asiakirja hallintoon**

Henkilöstön osaamisen varmistaminen liittyen tietosuoja-asioihin ja asiakirjahallintoon pyritään varmistamaan perehdyttämävaiheessa, lisäkoulutuksin sekä tarjoamalla lisätietoa SuperHoivan intranet-sivuilla. Tietosuoja-asiat otetaan huomioon perehdytysuunnitelmassa, jonka toteutumista perehdytyksestä vastaava hoitaja ja esimies huolehtivat.

### **Henkilötietolain 10§:n mukainen rekisteriseloste**

Asiakastietojärjestelmä on asiakarekisteri ja henkilötietolain perusteella asiakasrekisterin ylläpidosta on oltava laadittuna rekisteriseloste. Tästä on laadittu rekisteri- ja tietosuojaseloste. Terveystietojen potilasasiakirjojen säilyttämisestä on laadittu erillisessä dokumentissa oleva potilas- ja asiakasrekisteriseloste.

### **Asiakirjojen arkistoinnin toteuttaminen**

Asiakkaat ovat joko itse maksavia asiakkaita, joiden hoitoon ei liity viranomaispäätöksiä, tai asiakkaita, joiden hoidon tarve on viranomaispäätöksellä perusteltu. Tiedot arkistoidaan SuperHoivan toimesta. Kuntien ostopalvelutilanteissa toimintaan kunnan ohjeiden mukaisesti kyseisen asiakkaan kohdalla.

### **Tiedonkulun järjestäminen asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien toimijoiden kanssa**

Eri tavoin palvelukokonaisuudessa mukana olevien toimijoiden tiedonkulkuun on erilaisia tapoja. Vastuuhoitajalla on iso merkitys asiakkaan hoitoprosessin ja siihen liittyvien palveluiden koordinoinnissa ja tiedonkulun organisoinnissa. Hoitoprosessissa mukana olevat tahot pääsevät lukemaan tarvittavat tiedot asiakastietojärjestelmästä. Kirjaamisesta on omat

ohjeistukset, joilla pyritään varmistamaan riittävä tiedonkulku eri työvuorojen välillä ja hoitoprosessin edetessä.

Apteekkiin lähetetään asiakkaan tarvittavat sopimukset kirjallisena (annosjakelu-, kanta-asiakassopimus, suoraveloitusvaltakirja) sekä faksilla lääkemääräykset ja lääketilaukset. Asiakastietojärjestelmästä saa tulostettua tarvittavan tiedon myös mukaan esimerkiksi hammaslääkärille ja tarvittaessa asukkaan edunvalvojalle. Tärkeimmät hoitoon liittyvät sidosryhmät kutsutaan tarvittaessa hoitoneuvotteluun. Siivousfirmalle asiakkaan toiveet siirtyvät joko asiakkaalta suullisesti tai kotihoidon henkilökunnan kautta.

### **Asiakastietojen käsittelyn kehittämissuunnitelma**

Asiakastietojen käsittelyyn käytettävää tietojärjestelmä uudistetaan tulevaisuudessa mm. rakenteisen kirjaamisen vaatimuksia vastaavaksi. RAI-mittarit ovat käytössä asiakkaiden toimintakyvyn arvioinnissa. Asiakastietojärjestelmän integraatiota eri järjestelmien kanssa pyritään kehittämään tarpeen mukaan.

## **10.Potilaan osallistumisen vahvistaminen ja muistutusten käsittely**

### **Asiakaspalautteen hallinta**

Asiakkaita, läheisiä sekä yhteistyökumppaneita kannustetaan antamaan suullista ja kirjallista palautetta toiminnasta hoitohenkilökunnalle, lähiesimiehille sekä johdolle.

Asiakaspalautekysely annetaan asiakkaalle viimeistään kuukauden sisällä palvelusuhteen alkamisesta, ja asiakaspalautekysely lähetetään uudelleen vuoden välein. Palautetta ja kehittämisajatuksia voi kirjallisesti antaa postitse, työntekijöille, sähköpostilla tai SuperHoivan nettisivujen kautta. Lisäksi henkilökunta voi kirjata asiakkailta tullutta palautetta. Saatu kirjallinen asiakaspalaute on osa SuperHoivan laadunvalvonta prosessia. Asiakaspalautteet kerätään talteen ja niitä käsitellään kuukauden välein työyksikössä käytävissä kehittämissalavereissa. Asiakkaiden ja henkilökunnan tyytyväisyys kyselyt lähetetään vuoden välein ja niiden tuloksia käsitellään osana laadunhallintaa toiminnan kehittämiseksi.

### **Asiakaspalautteen käsittely**

Palautteet käsitellään ja niihin vastataan mahdollisimman pian. Palautteesta riippuen se käsitellään hoitavassa kotihoidon tiimissä tai johtoryhmässä. Tyytyväisyys kyselyistä tehdään yhteenveto SuperHoivan kotisivuille, ja siitä tiedotetaan asiakkaille, omaisille ja henkilökunnalle.

### **Asiakaspalautteen käyttö toiminnan kehittämiseksi**

Tullut asiakaspalaute huomioidaan soveltuvin osin välittömästi toiminnassamme.

Asiakaspalautteiden pohjalta tehdään toiminta kehoituksia ja tehdään tarvittavia muutoksia palvelun laadun varmistamiseksi. Palvelupäällikkö kokoaa asiakaspalautteet tiedostoon, joka lähetetään palveluiden ylimmälle johdolle vuosittain. Asiakaspalautetta hyödynnetään, kun



SuperHoivan johto uudistaa ja päivittää markkinointi,- henkilöstö- ja palvelusuunnitelmaa vuosittain.

### **Asiakaspalautteen kehittäminen**

Asiakaspalaute järjestelmää kehitetään osana laadunhallintaa, ja pyritään siihen, että kynnykset asiakaspalautteen antamiselle olisivat mahdollisimman pienet. Asiakaspalautteen antaminen mahdollistetaan sähköisesti, kirjallisesti ja suullisesti.

### **Asiakkaan mahdollisuus tutustua yksikköön etukäteen**

Mahdollisille asiakkaille annetaan informaatiota puhelimitse tai sähköpostitse, ja heille lähetetään postitse heidän niin toivoessaan esite. Ennen palvelun ostopäätöstä asiakkaan luona tehdään ilmainen palveluntarpeen kartoitus.

### **Asiakkaan informointi sopimuksen sisällöstä, palvelun kustannuksista ja sopimusmuutoksista**

Asiakasta/omaista/edunvalvojaa informoidaan sopimusten sisällöstä, palvelun kustannuksista ja sopimusmuutoksista kirjallisesti. Suullista informaatiota annetaan tutustumiskäynnillä, puhelimitse ja ensimmäisessä varsinaisessa neuvottelussa, jossa hoitosopimus allekirjoitetaan. Hoitosopimuksen laatimisessa hyödynnetään alustavaa hoito- ja palveluarviota sekä RAI-mittausta.

### **Asiakkaan itsemääräämisoikeuden ja osallistumisen toteutuminen**

Asiakkaalle tehdään yksilöllinen hoito- ja palvelusuunnitelma, jossa vastuuhoidajan johdolla kirjataan asiakkaan tärkeät tarpeet ja toiveet. Jokainen asiakas on yhtä arvokas, jokaisella on oikeus tuntea olevansa hyväksyty ja kunnioitettu. Henkilökunnan ammattitaitoinen asennoituminen on yksi arjen voimavara ja osata antaa asiakkaalle riittävästi omaa tilaa ja yksityisyyttä.

### **Rajoitteiden ja pakotteiden käytön tarpeen vähentäminen**

Hyvällä työvuorosunnittelulla ja rekrytoinnilla sekä riittävän pitkällä perehdyttämällä pyritään luomaan turvallinen ja rauhallinen hoitoilmapiiri SuperHoivan kotiin vietäviin palveluihin. Nämä ovat ensisijaisia keinoja luoda turvallisuuden tunnetta asiakkaille. Ammattitaitoisella henkilökunnalla on tärkeä merkitys ennaltaehkäisevässä ja varhaisen reagoinnin työtavoissa. Hyvä ammattitaito ja asiakkaiden tuntemus mahdollistavat tilanteiden ennakoinnin siten, että varsinaisiin rajoitustoimenpiteisiin joudutaan mahdollisimman harvoin turvautumaan.

Asiakkaiden kanssa keskustelu, rauhoittelu ja turvallisen ilmapiirin luominen toimivat olennaisena osana ennaltaehkäisyssä. Asiakkaiden yksilöllisellä ja hyvien hoitokäytäntöjen avulla pystytään erilaisia häiriökäyttäytymisiä vähentämään. Henkilökunnan rauhoittava käytös ja arvostava suhtautuminen on erittäin tärkeitä päivittäistä ennaltaehkäisyä. Lääkkeettömät hoitokeinot, kuten keskustelu, rauhoittelu ja huomion ohjaaminen muuhun kun levottomuutta aiheuttamaan toimintaan on yksi keino ennaltaehkäisevässä työotteessa. Henkilökunta pyrkii luomaan kotikäynnille rauhallisen ilmapiirin ja välttämään kiireen

tuntua. Selkeät ja virikkeitä antava päivärytmi sekä aktivoiva ja mukaan ottava työote toimivat osaltaan myös ennaltaehkäisevinä toimenpiteinä. Muita käytännön keinoja ovat asiakkaan taustan ja elämänkaaritietojen tuntemus, sairauksien hyvä hoitaminen ja tutkiminen, oikea ja riittävä lääkitys, asianmukainen fysioterapia, liikuntaharjoitukset sekä ateriapalvelut.

### **Rajoitteiden ja pakotteiden käytön kriteerit, päätöksenteko, menettelytavat, kirjaaminen ja seuraaminen**

Käytännön hoitotilanteissa henkilökunta saattaa joutua turvautumaan toimenpiteisiin, joilla asiakkaiden itsemääräämisoikeuksia rajoitetaan (esim. korotetut sängynlaidat) asiakkaiden hoidon ja turvallisuuden takaamiseksi. Mikäli rajoitteiden tai pakotteiden käyttö on välttämätöntä, tulee vakavasti pohtia, onko koti enää oikea hoitopaikka asiakkaalle. Pakotteiden ja rajoitteiden käyttöönoton tarpeellisuudesta pyydetään lääkärin arvio ja käytöstä tehdään kirjaus asiakastietojärjestelmän. Rajoitteita voidaan suorittaa ainoastaan lääkärin antaman kirjallisen luvan perusteella.

Asiakkaan suojatoimenpiteen käyttämisestä tehdään hoitoasiakirjoihin seuraavat merkinnät:

- toimenpiteen syy
- alkamis- ja päättymisajankohta
- toimenpiteen luonne
- päätöksentekijän nimi
- asian käsittelyyn osallistuneet henkilöt
- tehdyt päätökset ja
- niiden toteuttaminen
- täytetään asukkaan suojatoimenpiteiden määräys- ja seurantalomake

### **Toimintatavat, kun asiakasta on kohdeltu epäasiallisesti tai loukkaavasti**

Mikäli todetaan, että asiakasta on kohdeltu epäasiallisesti tai loukkaavasti, ilmoitetaan siitä toiminnan johtajalle, joka tarvittaessa informoi toimitusjohtajaa. Asiasta tehdään kirjaukset sähköiseen järjestelmään ja toiminnan johtaja miettii korjaustoimenpiteet ja varmistaa niiden toteutumisen. Asiaa käydään läpi asiakkaan kanssa ja pyydetään anteeksi, ja asiasta informoidaan myös omaisia/läheisiä. Tarvittaessa järjestetään hoitoneuvottelu, johon kutsutaan tarvittaessa myös potilasasiamies. Korvauksista keskustellaan yhteisymmärryksessä asiakkaan tai omaisen kanssa. Toiminnan johtaja varmistaa asiaan kuuluvien korvausten toteutumisen.

### **Asiakassuhteen päättymiseen liittyvät valmistelut**

Asiakassuhde päättyy asiakkaan päätökseen lopettaa palveluiden ostaminen, poismuuttamiseen, laitoshoitoon tai kuolemaan. Mikäli tieto hoitopaikan irtisanomisesta tulee työntekijälle, hoitajat kirjaavat irtisanomisen sähköiseen järjestelmään sekä informoivat toiminnan johtajaa sähköpostitse. Irtisanomisaika vaihtelee sopimuksen mukaan yleisen irtisanomisajan ollessa 2 viikkoa.

## **Muistutuksen tekeminen**

Jos asiakas on tyytymätön saamaansa kohteluun, hänellä on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle, joka voi vaikuttaa muistutuksen tekijän tilanteen muuttamiseksi, jos muistutus on aiheellinen. Kun palvelu perustuu ostopalvelusopimukseen, muistutus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle. Asiakasta neuvotaan tarvittaessa muistutuksen tekemisessä. Muistutukseen pitää vastata kohtuullisen ajan kuluessa. Kohtuullisena aikana pidetään 1-4 viikkoa. Muistutuksen tekeminen ei vaikuta asiakkaan oikeuteen hakea muutosta päätöksiin tai oikeuteen kannella asiastaan sosiaalihuoltoa valvoville viranomaisille.

Terveystieteiden palveluista vastaava johtaja vastaa siitä, että muistutukset käsitellään huolellisesti ja asianmukaisesti. Muistutuksessa kuvattu asia on tutkittava puolueettomasti ja riittävän yksityiskohtaisesti, jotta potilas voi pitää asian selvittämistä luotettavana ja kokee tulleen kuulluksi. Muistutuksessa annettavassa ratkaisussa on käytävä ilmi, mihin toimenpiteisiin muistutuksen johdosta on ryhdytty ja miten asia on muuten ratkaistu. Muistutuksen johdosta annettuun ratkaisuun ei voi hakea muutosta, mutta asia voidaan ottaa uudelleen käsittelyyn, mikäli asiassa ilmenee jotakin uutta. Muistutuksen käsittelyssä syntyneet asiakirjat säilytetään omana arkistonaan erillään potilasasiakirja-arkistosta. Mikäli muistutuksen käsittelyssä syntyneet asiakirjat sisältävät potilaan hoidon kannalta oleellista tietoa, ne voidaan liittää siltä osin potilasasiakirjoihin.

Henkilö, jolle muistutus osoitetaan  
Toimitusjohtaja, henkilöstöjohto  
Lotta Söderblom  
0400 166 772  
lotta.soderblom@superhoiva.fi

Asiakkaiden oikeusturvaan ja neuvontaan liittyvissä kysymyksissä asiakas voi ottaa yhteyttä kunnan potilasasiamieheen.

## **Potilasasiamies**

- neuvoo ja avustaa muistutusten teossa
- tiedottaa ja neuvoo potilaan oikeuksista ja asemasta
- edistää muilla tavoin potilaan oikeuksien toteutumista.

## **Yksikön toimintaa koskevien muistutusten käsittely**

Työntekijällä on velvollisuus ohjata muistutuksen tehnyttä asiakasta Valviran ohjeiden mukaisesti selvittämään tilanne hänen asiaansa hoitaneiden henkilöiden ja esimiesten kanssa heti, kun ongelmia ilmenee. Muistutus yksikön toiminnasta tehdään yksikön johtajalle. Muistutuksen tehneille henkilöille varataan mahdollisuus tulla tapaamiseen ja keskusteluun tapahtuneesta. Asia käsitellään tiimipalaverissa, yksikön esimiesten palaverissa ja johtoryhmässä. Tehtyä virhettä pahoitellaan, se pyritään korjaamaan mahdollisuuksien

mukaan ja pyritään löytämään keinot hyvityksistä. Tapahtuneet virheet analysoidaan, pyritään löytämään keinot niiden ehkäisemiseksi ja välttämiseksi.

### **Kuluttajasuojaa koskeva informaatio**

Mikäli asiakas on tyytymätön toimintaamme, pyydämme ottamaan yhteyttä palveluista vastaavaan johtajaan tai toimitusjohtajaan. Palautetta voi laittaa myös www-sivujemme kautta ([www.superhoiva.fi](http://www.superhoiva.fi)) ja sähköpostilla ([info@superhoiva.fi](mailto:info@superhoiva.fi)).

Mikäli ette saa kiinni tavoittelemaanne henkilöä, jättäkää soittopyyntö tai lähettäkää sähköpostiviesti, niin olemme yhteydessä. Käsittelemme valitukset mahdollisimman pikaisesti.

Mikäli asia ei ratkea kahden välisin neuvotteluin, on mahdollista ottaa yhteyttä kuluttajaneuvontaan puh. 071 873 1901. Lisätietoja [www.kuluttajavirasto.fi](http://www.kuluttajavirasto.fi) tai jonka yhteystiedot on kerrottu jo aiemmin.

### **Asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvä kehittämissuunnitelma**

Asiakkaan asemaa ja oikeuksia koskevan lain (812/2000) 1 §:n perusteella SuperHoivassa kiinnitetään erityistä huomioita asiakaslähtöiseen hoitoon, jolla edistetään asiakaslähtöisyyttä, luottamuksellisuutta sekä huomioivaa kohtelua ja laadukasta palvelua. Toiminnan kehittämisessä otamme huomioon sosiaali- ja terveystieteiden lainsäädännön uudistukset. Työntekijöiden riittävä perehdytys ja osaaminen, sekä ohjeistaminen asiakkaiden oikeuksista ja epäkohtien ilmoittamisesta ovat osa asiakkaan aseman ja oikeuksien kehittämistä. SuperHoivan johto tarkistaa ja päivittää vuosittain palvelusuunnitelman, josta käy ilmi myös asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvät kehittämiskohteet. Esimiehet varmistavat käytännössä suunnitelman toteutumisesta ja muutosten informoinnista työntekijöille.

## **11. Alihankintana tuotettujen palvelujen omavalvonta**

### **Alihankkijoilta ostettujen palveluiden laadun valvonta**

SuperHoiva Oy:llä voi olla tulevaisuudessa useita alihankkijoita. Alihankkijoilla tarkoitetaan terveydenhuollon palveluiden tuottajia. Alihankkijoiden huolellinen valinta ja hyväksyminen kuuluvat yrityksen sosiaalisen vastuun piiriin. Tästä syystä huolehditaan siitä, että alihankkijoilta vaaditaan todistukset verojen, sosiaaliturvamaksujen ja eläkevakuutusmaksujen maksamisesta ja mahdollisesti henkilöstöä kokevista työluvista.

Alihankkijoita ei ole pakko kilpailuttaa, mutta suuren kokonaisuuden kyseessä ollessa järjestetään kilpailutus. Kilpailutuksessa määritetään laatutaso ja ratkaisevana tekijänä on tarjottu laatu sekä hinta. Mikäli tarjoukset täyttävät tarpeemme, tulemme hyväksymään kokonaistaloudellisesti edullisimman tarjouksen. Hyväksymiseen vaikuttavat

- tarjottu laatu ja tekninen taso
- toiminnalliset ominaisuudet
- tekninen tuki ja jälkihuolto
- toimituspäivä

- toimituskausi tai suorituskausi
- pyydettyjen tietojen antaminen
- mahdolliset muut sopimusehdot (esim. sopimuksen irtisanomisaika)
- hinta (taloudellinen vastuu)

#### Tarjoajan kelpoisuusvaatimukset

Seuraavat lain ja käytännön edellyttämät kelpoisuusvaatimukset on määritetty sovellettavaksi alihankkijoiden valinnassa.

- 1) Taloudelliset edellytykset: Ei verovelkoja tai maksamattomia sosiaalivakuutusmaksuja.
- 2) Tekniset edellytykset: Tuotanto lainsäädännön mukainen. Mahdolliset muut tarjouspyynnössä esitettävät vaatimukset.
- 3) Toiminnalliset edellytykset: Hankinnan kokoon ja laatuun nähden riittävä kapasiteetti sekä toimitusvarmuus. Tuotteen laadunvarmistus todennettu. Mahdolliset muut tarjouspyynnössä esitettävät vaatimukset.

#### **Luettelo alihankkijoista**

Toistaiseksi SuperHoiva Oy:llä ei ole alihankkijoita terveydenhuollon palveluissa. Tulevaisuudessa toiminnan käynnistyttyä alihankkijoiden kanssa tehdään sopimuksia asiakkaiden tarpeiden mukaan sopimuksia esimerkiksi ruoka- ja kotipalveluissa.

## **12.Omavalvonnin toteuttamisen seuranta ja arviointi**

#### **Yksikön omavalvonnin toteutumisen seuranta**

Omavalvonnin toteutumisen seuranta sisällytetään johdon katselmuksiin, jotka tehdään johtoryhmän kokouksissa. Omavalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain. Palveluiden johtaja on vastuussa omavalvontasuunnitelman kokonaisvaltaisesta toteutumisesta ja vastuiden delegoimisesta esimiehille ja muille yhteistyötahoille. Omavalvonnin seurannan varmistamiseksi siihen liittyviä asiakirjoja on säilytettävä 10 vuotta.

#### **Omavalvontasuunnitelman päivittäminen prosessi**

Omavalvontasuunnitelma päivitetään tarpeen vaatiessa ja vähintään kerran vuodessa. Menettely ohjeisiin tulleet muutokset kirjataan viiveettä omavalvontasuunnitelmaan. Omavalvontasuunnitelma vahvistetaan vuosittain, vaikka muutoksia ei vuoden aikana olisi tehtykään. Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa palvelujohtaja. Havaitessaan puutteita omavalvontasuunnitelmassa valvontaviranomainen voi vaatia sen täydentämistä, korjaamista tai muuttamista.

Espoossa 20.2.2023  
Lemu Hennock Solomon  
Palveluiden johtaja  
Hallinto & henkilöstöjohto

