

**1 Palvelujen tuottajaa koskevat tiedot**

Palvelujen tuottajan nimi Omegayksi Oy		Palvelujen tuottajan Y-tunnus 3101703-2
Toimipaikan nimi Turku		
Toimipaikan postiosoite Jaakkimankatu 9 A 5		
Postinumero 20740	Postitoimipaikka Turku	
Terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja Lisa Nurmilaukas		Puhelinnumero 0413106875
Postiosoite Harjuviita 12		
Postinumero 02110	Postitoimipaikka Espoo	
Sähköposti info@omegayksi.fi		

2 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

<p>Arvot ja toimintaperiaatteet</p> <p>2.1 Toiminnan arvot ja periaatteet</p> <p>Omegayksi Oy:n toiminnan arvoja ovat asiakaskeskeisyys, ystävällisyys, asiakkaan tahdon kunnioittaminen, laadukas ammatillinen palvelu sekä nopea reagointikyky.</p> <p>Omegayksi oy:n toiminta perustuukin asiakkaan oman tahdon ja toivomusten kartoittamiseen yhteistyössä asiakkaan itsensä, hänen läheistensä ja mahdollisten muiden asiakkaan hoitoon liittyvien tahojen kanssa. Sitoudumme noudattamaan asiakkaan/hänen omaisensa kanssa yhdessä tehtyä palvelusopimusta, jota päivitetään asiakkaan voinnin ja palvelutarpeen muuttuessa. Tämä palvelusopimus laaditaan ja allekirjoitetaan yhdessä asiakkaan kanssa. Palvelusuunnitelmaa päivitetään sopimuksen mukaisesti tai vähintään puolen vuoden välein sekä aina asiakkaan palvelutarpeen muuttuessa. Palvelusuunnitelman toteutumista arvioidaan 3kk välein väliarvioinneilla sekä jatkuvasti käytännön hoitotyössä.</p> <p>2.2 toimintaperiaatteet</p> <p>Omegayksi Oy:n toimintaperiaatteisiin kuuluu se, että palvelu on ystävällistä ja kuntouttavan työasenteen omaavaa, asiakkaan tarpeet ja toiveet huomioon ottaen. Antamamme palvelu on yksilöllistä, jossa hyödynnämme moniammatillista yhteistyötä asiakkaan hyvinvoinnin turvaamiseksi ja pitkän käytännön työskentelyn kautta opittuja toimiviksi havaittuja käytäntöjä. Toimintaperiaatteenamme on kannustaa asiakasta käyttämään omia voimavarojaan ja siten tukemaan asiakkaan kuntoutumista ja/tai voimavarojen ylläpitämistä.</p>

Toiminta-ajatus ja palveluajatus

Omegayksi Oy:n palveluajatuksena onkin tuottaa terveydenhoitopalveluita ammattitaitoisesti, ystävällisesti ja asiakaskeskeisesti sekä kotisairaanhoidon ja kotipalveluja joko tilapäisessä tai pysyvässä avun tarpeessa olevien ikääntyvien ja/tai sairaiden henkilöiden kotona-asumisen turvaamiseksi. Kotona annettavat hoivapalvelut sisältävät esimerkiksi lääkehoidon, haavanhoidon, kertakatetroinnin ja tietenkin voinnin seurannan. Lisäksi tarjoamme kotipalveluiden tukipalvelut kuten siivouksen, ruokahuollon, asiointipalvelun, henkilökohtaisen avustamisen sekä ystäväpalvelun. Kunnioitamme kaikessa toiminnassamme asiakkaan itsemääräämisoikeutta, oikeutta hoitoon ja sen suunnitteluun osallistumiseen ja täten ylläpidämme asiakkaan omia voimavaroja yhteistyössä hänen kanssaan. Henkilökohtaisen avun palvelussa ei käytetä rajoitustoimenpiteitä. Tuotamme palvelumme ystävällisellä, kokeneella, luotettavalla henkilökunnalla ja toimintaamme nähden oikein mitoitettulla henkilöstöllä pääkaupunkiseudulla ja muilla sote-alueilla, joiden alueella meillä on lupa toimia.

Hoidon- ja palveluntarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen päivittäistä hoitoa koskevaan suunnitelmaan kuntoutustavoitteiden kera. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulleen ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet.

Päivittäisen hoidon ja palvelun suunnitelma on asiakirja, joka noudattaa asiakkaalle laadittua hoito- ja palvelusuunnitelmaa ja jolla viestitään palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuvista muutoksista. Seuraamalla päivittäisen hoitotyön toteutumista päivittäisin kirjauksin ja asiakkaan vointia seuraten nähdäänkin, missä kohtaa edetään asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelman toteutumisen onnistumisessa.

Henkilökohtaisen avun asiakkaalle tehdään hoitosuunnitelma asiakkaan tai omaisten kanssa, johon kirjataan ylös mitä palveluntarve sisältää ja miten se tulee tuottamaan muun muassa päivittäiset tehtävät, hoitoajat, ja sijaisen hankinnan asiakkaan oman hoitajan sairastuessa tai poissa ollessa.

Kuvaus toimenpiteistä ja menettelytavoista, joilla terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja huolehtii laissa säädettyistä velvollisuuksista.

Vastaava johtaja seuraa lain muutoksia säännöllisesti ja huolehtii, että terveydenhuollon lain muutokset toteutetaan yksikön toiminnassa.

Suunnitelma henkilöstön perehdyttämisestä ja kouluttamisesta sekä osallistumisesta omavalvonnan suunnitteluun ja toteuttamiseen

Perehdystä varten on luotu erillinen perehdytysuunnitelma, jonka mukaan perehdytys suoritetaan. Perehdytysuunnitelmaan kuuluvat niin potilasjärjestelmän käytön opetteleminen kuin potilasturvallisuudesta huolehtiminen, tietoturvallisuuden noudattaminen, ja käytännön työhön liittyvät asiat.

4 Henkilöstö

Kuvaus henkilöstön määrästä ja rakenteesta.

Henkilöstön määrään vaikuttaa asiakkaiden määrä. Turun kotihoidon tiimiin meidän on tarkoitus rekrytoida neljä sairaanhoitajaa, kuusitoista lähihoitajaa sekä neljä henkilökohtaista avustajaa. Tarvittaessa rekrytoimme lisää henkilöstöä, jolloin otamme erityisesti huomioon henkilöstön osaamisen sekä soveltuvuuden tehtävään.

Kuvaus henkilöstön rekrytoinnin periaatteista (kelpoisuuden varmistaminen: (<https://julkiterhikki.valvira.fi/>) kielitaidon varmistaminen, lasten kanssa työskentelevien rikosrekisterin tarkistaminen jne.)

Rekrytoinnissa noudatamme terveyden- ja sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista annettua lakeja. Terveyden ammattihenkilöistä noudatamme lakia 28.6.1994/559

Tässä laissa luvussa 2§ tarkoitetaan terveydenhuollon ammattihenkilöllä:

1) henkilöä, joka tämän lain nojalla on saanut ammatinharjoittamisoikeuden (*laillistettu ammattihenkilö*) tai ammatinharjoittamisluvan (*luvan saanut ammattihenkilö*); sekä

2) henkilöä, jolla tämän lain nojalla on oikeus käyttää valtioneuvoston asetuksella säädettyä terveydenhuollon ammattihenkilön ammattinimikettä (*nimikesuojattu ammattihenkilö*). (7.12.2007/1200)

Lain osan 1) hoitohenkilökuntaa ovat esimerkiksi sairaanhoitajat ja osan 2) hoitohenkilökuntaa ovat lähihoitajat. Jokaisen työntekijän kohdalta varmistamme riittävän osaamisen ja kokemuksen tehtävään, johon hänet palkataan.

Lapsiperheiden kotipalvelussa työskentelevillä lähi- tai sairaanhoitajilla tulee olla puhdas rikosrekisteri, joka tarkistetaan kaikilta työntekijöiltä säännöllisin väliajoin niin uusilta kuin vanhoilta työntekijöiltä.

Vastuuhenkilöllä tulee olla tehtävänsä hoitamiseen soveltuva pätevyys ja riittävä käytännön kokemus vastaavanlaisesta toiminnasta.

Kuvaus henkilöstön ja opiskelijoiden perehdyttämisestä. Erityistä huomiota on kiinnitettävä lääkehoitosuunnitelmaan potilasasiakirjakäytäntöihin ja laitteiden- ja tarvikkeiden käyttöön.

Työnantajalla eli Omegayksi Oy:llä on velvollisuus perehdyttää uusi työntekijä tekemään työnsä hyvin. Omegayksi Oy:n esihenkilö varmistaa, että uusi työntekijä perehdytetään riittävän hyvin tyotehtäviinsä huomioon ottaen hänen aiemman kokemuksensa ja tarpeen perehdytykselle. Esimerkiksi 2-3 viikon perehdytys järjestetään ammattihenkilölle, kenellä ei ole juurikaan kokemusta kotihoidosta. Hoitoalan ammattilaiselle, jolla on aiempaa kokemusta kotihoidosta, perehdytys kestää keskimäärin 3 päivää ennen kuin he alkavat työskentelemään itsenäisesti. Jokaisen työntekijän kanssa käydään läpi lääkehoitosuunnitelman pääpiirteet ja annetaan hänelle aikaa lukea lääkehoitosuunnitelma läpi, jotta hän tuntee Omegayksi Oy:n lääkehoitosuunnitelman. Jokaisen työntekijän kanssa käydään läpi potilasasiakirjojen käyttämisperiaatteet, kuinka potilastietoja pidetään salassa ja kuinka tietoturva toteutetaan käytännön työssä teoriapohjaa hyödyntäen.

Kuvaus henkilökunnan ammattitaidon ja työhyvinvoinnin ylläpitämisestä ja osaamisen johtamisesta. Täydennyskoulutus- ja seurantamenettelyt, osaamisen, ammattitaidon ja sen kehittymisen seuranta, kehityskeskustelut.

Henkilökunnan osaamista ylläpidetään riittävällä perehdytyksellä sekä säännöllisillä täydennyskoulutuksilla. Täydennyskoulutustarpeet ja – toiveet kartoitetaan henkilökunnalta vuosittain. Ne otetaan huomioon laadittaessa vuosittaista henkilöstösuunnitelmaa ja koulutustavoitteita. Toimintamme kulmakivenä on, että kotihoidossa työskentelee ammattitaitoinen ja osaava henkilökunta, joka pystyy varmistamaan laadukkaan hoidon asiakkaille. Tavoitteenamme on huolehtia henkilöstön jatkuvasta kehittämisestä. Tämän varmistamiseksi henkilöstön voimavaroja pyritään kehittämään perehdytyksen, kehityskeskustelujen, koulutuksen, ja tarpeen mukaan työnohjauksen tukemisen avulla. Myös yhteistyö oppilaitosten ja uraauurtavien terveydenhuollon yritysten kanssa nähdään tärkeäksi kanavaksi henkilöstön kehittämisessä.

Kuvaus potilasturvallisuuden kannalta kriittisten tilojen suunnittelusta sekä tilojen soveltuvuudesta käyttötarkoitukseensa.

Ei koske kotihoitoa.

Kuvaus tilojen järjestämisestä, kulunvalvonnasta sekä murto- ja palosuojauksesta. Erityistä huomiota kuvauksessa tulee kiinnittää lääkehuolto- ja laboratoriotiloihin.

Ei koske kotihoitoa.

Kuvaus siivouksen, jätehuoltoon ja ongelmajätteiden käsittelyyn liittyvistä menettelyistä. Erityistä huomiota on kiinnitettävä tartuntavaarallisiin jätteisiin liittyviin käytäntöihin. (STTV:n oppaita 3.2006)

Siivous: Henkilökunta siistii kaikilla käynneillä asiakkaiden koteja huolehtien perussiisteydestä kuten keittiön, kylpyhuoneen ja sängyn puhtaudesta. Muusta siivouksesta sovitaan erikseen hoito- ja palvelusopimuksessa. Jätehuolto suoritetaan asianmukaisesti ja turvallisesti. Tartuntavaarallinen jäte hävitetään asianmukaisesti, että työntekijöille ei koidu pistovaaraa ja että likaiset instrumentit ja muu hoitovälineistö hävitetään asianmukaisesti niille kuluviin jäterasioihin sekä jäteposteisiin.

Terveydenhuollon laitteella tarkoitetaan terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetun lain (629/2010) 5 §:n mukaan instrumenttia, laitteistoa, välinettä, ohjelmistoa, materiaalia tai muuta yksinään tai yhdistelmänä käytettävää laitetta tai tarviketta, jonka valmistaja on tarkoittanut muun muassa ihmisen sairauden diagnosointiin, ehkäisyyn, tarkkailuun, hoitoon tai lievitykseen. Toiminnanharjoittajan velvollisuuksista on säädetty terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetun lain (629/2010) 24–26 §:ssä sekä Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontaviraston antamissa määräyksissä 4/2010. Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamista vaaratilanteista tehdään ilmoitus Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastolle.

Omavalvontasuunnitelmassa toimintayksikölle nimetään ammattimaisesti käytettävien laitteiden ja tarvikkeiden turvallisuudesta vastaava henkilö, joka huolehtii vaaratilanteita koskevien ilmoitusten tekemisestä ja muiden laitteisiin liittyvien määräysten noudattamisesta.

Vastuuhenkilön nimi ja yhteistiedot: Lisa Nurmilaukas, lisa.nurmilaukas@omegayksi.fi, puh 0413106875

Linkki Valviran määräyksiin: http://www.valvira.fi/files/tiedostot/m/a/maarays_4_2010_kayttajan_vt_ilmoitus.pdf

Kuvaus toimipaikassa olevista terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista.

Verenpainemittarit, veri- ja virtsanäytteidenottovälineet, verensokerimittarit, happisaturaatiomittari, korvalamput, mittanauha, haavanhoitotuotteet ja -välineet (mm. sakset, atulat, kirurgiset veitset, ompeleenpoistovälineet). Asiakkailla on kodeissaan henkilökohtaiset apuvälineet ja hoitotarvikkeet. Tulemme hankkimaan myös pika-INR, -CRP, ja – HB mittarit.

Kuvaus menettelytavoista laitteisiin ja tarvikkeisiin liittyvien vaaratilanneilmoitusten tekemisestä ja muiden laitteisiin ja tarvikkeisiin liittyvien määräysten noudattamisesta.

Kaikki mittarit huolletaan säännöllisesti ja samalla laitteet kalibroidaan, jotta varmistutaan laitteiden antaman mittaustuloksen oikeellisuudesta.

Säteilyn käyttö terveydenhuollossa

Ionisoivan säteilyn käyttö terveydenhuollossa edellyttää Suomessa säteilylain (592/1991) 16 §:n mukaista Säteilyturvakeskuksen turvallisuuslupaa, ellei käytettävät toiminnot ole vapautettu turvallisuusluvasta säteilylain 17 §:ssä.

Säteilyturvallisuuskeskuksen turvallisuuslupa myönnetty: _____

Kliinisen mikrobiologian laboratoriotointa

Tartuntatautiin vastustamistyössä tarvittavia laboratoriotutkimuksia ja tehtäviä voidaan suorittaa aluehallintovirastojen hyväksymässä laboratoriossa. Tartuntatautilaki (1227/2016) 18 §.

Kliinisen mikrobiologian laboratorion toimilupa voimassa: _____ asti.

6 Potilasasiamies

<p>Potilasasiamiehen nimi ja yhteystiedot:</p> <p>Tanja Kyrönlahti Harjuviita 12 02110 Espoo Puh :0413138821</p>
<p>Kuvaus menettelytavoista ja potilasasiamiehen tehtävien määrittely: neuvontatehtävä, avustustehtävä, tiedotus- ja koulutustehtävä, palvelujen laadun seuranta ja palautteen antaminen.</p> <p>Potilasasiamies auttaa tarvittaessa asiakasta selvittämään, jos hänen palvelun tuottamisessa on ongelma. Hän myös neuvoo ja tarvittaessa avustaa asiakasta muistutuksen, kantelun tai potilasvahinkoilmoituksen tekemisessä. Asiakkaan ollessaan tyytymätön saamansa palvelua tai kohteluun, asiakas voi ottaa yhteyttä potilasasiamieheen ja saada neuvoa, miten hän saa asiansa selvitettyä. Potilasasiamiehelle järjestetään vähintään kerran vuodessa koulutus, jonka avulla hänen toimintaa kehitetään. Potilasasiamies myös neuvoo ja kouluttaa hoitajia, kuinka toimia tilanteissa, joissa asiakas on tyytymätön saamaansa hoitoon. Käymme säännöllisesti läpi myös asiakkaiden antaman muun palautteen luottamuksellisesti ja hyödynnämme sen palvelujemme ja toimintatapojemme kehittämisessä.</p> <p>Potilasasiamiehen yhteyttiedot näkyvät Omegayksi Oy:n internet-sivuilla ja ne annetaan myös asiakkaalle palvelusopimuksen alussa.</p>

7 Lääkehoito

<p>Kuvaus lääkehoitosuunnitelman ylläpidosta, päivittämisestä ja toimeenpanosta sekä toteuttamisen seurannasta. Lääkehoitosuunnitelma on laadittava sosiaali- ja terveysministeriön Turvallinen lääkehoito -oppaan (2015:14) mukaisesti. STM:n opas löytyy osoitteesta: http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-302-577-6</p> <p>Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vuosittain ja sen allekirjoittaa Omegayksi Oy:n vastuulääkäri.</p> <p>Lääkehoitosuunnitelma laaditaan Turvallinen lääkehoito-oppaan perusteella. Uusittu lääkehoitosuunnitelma käydään läpi henkilöstön kanssa ja uusi lääkehoitosuunnitelma jaetaan henkilöstölle sähköisesti. Lääkehoitosuunnitelma käydään läpi myös osana hoitajien perehdytystä. Uudet työntekijät ja mahdolliset sijaiset perehdytämme huolella asiakkaiden lääkehoitoon ja varmistamme, että heillä on riittävä ammattitaito ja kokemus lääkehoidosta ja voimassa olevat lääkehoidon luvat, jotta he voivat toteuttaa lääkehoitoa turvallisesti. Omegayksi Oy:n vastuusairaanhoitaja varmistaa lääkehoidon toteutumisen lääkehoitosuunnitelman mukaan yhdessä muiden asiakkaiden hoitamisesta vastuussa olevien sairaanhoitajien kanssa.</p>
<p>Kuvaus toimintakäytännöistä lääkehoidon toteuttamisessa tapahtuneissa poikkeamatilanteissa.</p> <p>Lääkehoidon vaaratapahtumissa otamme heti yhteyttä asiakasta hoitavaan lääkäriin, pyydämme ohjeet häneltä ja toimimme niiden mukaan.</p> <p>Jos emme tavoita hoitavaa lääkäriä iltaisin tai viikonloppuisin niin otamme yhteyttä lääkitysvirheissä HUS:n myrkytystietokeskukseen (0800 147 111).</p> <p>Vaaratapahtumat ja poikkeamat kirjataan siihen tarkoitettulle lomakkeelle ja poikkeamista kertyneet tiedot kerätään yhteen kuukausittain, jolloin käydään läpi myös ehdotukset ja suunnitelmat miten vastaavilta tilanteilta vältytään.</p>
<p>Kuvaus toimintakäytännöistä potilaalta palautuneiden ja käyttämättä jääneiden lääkkeiden käsittelystä.</p> <p>Jos asiakkaalla on vanhaksi menneitä tai käytöstä poistettuja lääkkeitä, ne kerätään lääkejäterasiaan, joka on lukkojen takana. Lääkejäterasian tullessa täyteen toimitamme sen apteekkiin, josta se toimitetaan ongelmajätelaitokselle hävitettäväksi.</p>
<p>Kuvaus lääkehoidon toteutumisesta, lääkkeiden kulutuksen seurannan valvonnasta.</p> <p>Lääkehoitoa toteutetaan Omegayhden lääkehoitosuunnitelman mukaan, joka on tehty Turvallinen lääkehoito-oppaaseen perustuen. Omegayksi Oy:ssä lääkehoidon oikeasta toteutumisesta on vastuussa vastuusairaanhoitaja, joka huolehtii asiakkaiden lääkelistojen ajantasaisuudesta sekä potilaiden turvallisen lääkehoidon toteutumisesta. Turvallisen lääkehoidon toteuttamiseen osallistuu myös lääkeluvalliset sairaanhoitajat ja lähihoitajat vastuusairaanhoitajan lisäksi. Asiakas osallistuu lääkehoitoon oman kykynsä mukaan, jos se on mahdollista. Jos potilaan liikunta- ja toimintakyky on hyvä, hän huolehtii itse lääkkeet apteekista kotiin. Jos asiakkaan liikuntakyky on alentunut, haemme ne asiakkaan puolesta tai apteekki toimittaa ne asiakkaalle. Lääkkeet säilytetään alkuperäispakkauksissa tai annosjakelupusseissa lääkkeiden säilytysohjeen mukaan. Jos asiakkaalla on riski käyttää lääkkeitä liikaa niin ko. lääkkeet säilytetään lukitussa paikassa asiakkaan kotona, johon asiakas ei pääse itse käsiksi. N-lääkkeiden kulutusta seurataan kulutuskortilla, jonka toteutumista valvoo asiakkaan vastuu- ja valvontavirasto</p>

sairaanhoidaja.

8 Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja korjaavat toimenpiteet

Kuvaus menettelystä, jolla riskit, kriittiset työvaiheet ja vaaratilanteet tunnistetaan ennakoivasti.

Omegayhdessä tehdään vuosittain riskienkartoitus, jonka perusteella tehdään korjaavat toimenpiteet riskien ehkäisemiseksi. Tämän lisäksi Omegayksi Oy:ssä pyritään jatkuvasti tunnistamaan ne kriittiset työvaiheet ja mahdolliset vaaratilanteet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten taso ei mahdollisesti voisi toteutua. Näiden tilanteiden raportoimista varten on kehitetty lomake, jonka avulla toiminnan riskit, laatu poikkeamat, kriittiset työvaiheet ja vaaratilanteet tunnistetaan, raportoidaan ja tilastoidaan.

Omegayksi Oy:ssä noudatamme terveydenhuollon ammattihenkilön ilmoitusvelvollisuutta, jolloin ammattihenkilö on velvollinen ilmoittamaan viranomaisille potilaalle vaarallisista tai vahingollisista tilanteista Suomessa säädettyjen lakien mukaisesti.

Valvira
Sosiaali- ja terveysalan

PL 43, 00521 Helsinki

Ratapihantie 9, 00520 Helsinki
Koskenranta 3, 96100 Rovaniemi

Puhelin: 0295 209 111
Faksi: 0295 209 700

kirjaamo@valvira.fi
www.valvira.fi

Kuvaus menettelystä, jolla läheltä piti -tilanteet ja havaitut epäkohdat käsitellään.

Palvelujen tuottajana Omegayksi Oy vastaa siitä, että riskienhallintaa toteutetaan osana jokapäiväistä käytäntöä Kriittisten työvaiheiden ja vaaratilanteiden tunnistamisen avuksi on Omegayksi Oy:ssa laadittu riskienhallintasuunnitelma. Mahdolliset todetut epäkohdat käsitellään välittömästi ja pyritään korjaamaan mahdollisuuksien mukaan. Haittatapahtumista kirjataan ylös keneltä/mistä palaute saatu, palautteen sisältö ja palautteen vastaanottaja/havaittaja sekä päivämäärä. Asiakkaan luona työskentelyn kirjalliset toimintaohjeet päivitetään tarpeen mukaan ja tiedotetaan myös tarvittaessa yhteistyötahoille.

Laatupoikkeamaksi Omegayksi Oy:ssa lasketaan myös asiakkaan kokema huono kohtelu. Huolehdimme myös siitä, että tieto haittatapahtumista hyödynnetään palvelumme kehittämisessä ja toimintatapojamme muutetaan vastaamaan laadulle asetettuja tavoitteita. Haittatapahtumien ehkäisemiseksi pyrimme varmistamaan, että asiakas ymmärtää hänen elinympäristön vaikutuksen riskitilanteiden syntymiselle, jos se on asiakkaan mahdollistaa ymmärtää. Erityistä huomiota kiinnitämme yksintyöskentelyyn liittyviin riskeihin kuten mahdollisiin tapaturmariskeihin, työn fyysiseen ja psyykkiseen rasittavuuteen sekä huonoihin työskentelyasentoihin. Pyrimme huomioimaan yksintyöskentelyyn liittyvät vaarat jo ennen asiakassuhteen aloittamista, täten ennaltaehkäisten mahdolliset huonot työasennot.

Kuvaus menettelystä, jolla todetut epäkohdat korjataan.

Korjaavat toimenpiteet käydään yhdessä asiakkaan, hänen omaisensa ja/tai kaupungin työntekijöiden kanssa lävitse ja korjaavat toimenpiteet toteutetaan yhteistyössä niihin tarvittaessa vaadittavien tahojen kanssa.

Kuvaus siitä, miten korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilöstölle ja tarvittaessa yhteistyötahoille.

Huolehdimme siitä, että tieto haittatapahtumista ja niiden korjaamisesta tiedotetaan hoitohenkilökunnalle suullisesti ja kirjallisesti sopivaa kanavaa käyttäen, mikä useimmiten on potilastietojärjestelmän muistilappu asiakkaan tiedoissa. Työpaikkaan liittyvät vaarojen korjauksen tiedottaminen toteutetaan kirjallisesti.

Lisätietoa tästä muun muassa STM:n julkaisuja 2011:15: Riskienhallinta ja turvallisuussuunnittelu. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon johdolle ja turvallisuussuunnittelijoille: http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/_julkaisu/1571326

9 Potilasasiakirjat ja henkilötietojen käsittely

Kuvaus potilastietojen kirjaamisesta, käsittelystä ja salassapitosäännösten noudattamisesta.

Omegayksi Oy käsittelee asiakkaiden henkilötietoja aina huolellisesti, suunnitelmallisesti sekä käyttötarkoituksen mukaisesti. Asiakkaille laaditaan palvelusopimus ja palvelusuunnitelma, jotka tallennetaan asiakastiedoille varattuun kansioon. Asiakasta informoidaan heitä koskevien henkilötietojen käsittelystä, oikeudestaan saada pyynnöstä tarkastaa omat tietonsa ja myös jäljennökset niistä. Jos asiakas haluaa luovuttaa tietoja esimerkiksi Kanta-palveluun, asiakkaan tai hänen laillisen edustajansa suostumus salassa pidettävien tietojen luovuttamisesta pyydetään aina kirjallisesti.

Asiakas luovuttaessa avaimen palveluntuottajan edustajalle, joka avaimen luovutus allekirjoitetaan paperille ja avain säilytetään toimiston lukollisessa kaapissa, josta hoitajat ottavat ja palauttavat avaimen työpäivän alkaessa/päättyessä.

Potilastietokansiot säilytetään lukitussa kaapissa, ja vain palvelun toteuttamiseen osallistuvat henkilöt voivat päästä tietoihin käsiksi. Tämän lisäksi käytämme potilastietojärjestelmänä Nursebuddy nimistä sovellusta. Asiakasta koskeviin asiakasasiakirjoihin tehdään palvelun kannalta riittävät, asianmukaiset ja ajantasaiset kirjaukset. Omegayksi oy ajan tasalla oleva tietosuojaseloste, joka liitteenä. Omegayksi Oy:n asiakkaalla on aina mahdollisuus saada itseään koskevat tiedot.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä potilasasiakirjahallintoon ja tietosuoja-asioihin sekä tähän liittyvän osaamisen varmistamisesta.

Jokaisen työntekijän kanssa käydään läpi potilasasiakirjojen käyttämisperiaatteet, kuinka potilastietoja pidetään salassa ja kuinka tietoturvaa tofeutetaan käytännön työssä tietoturvaopasta hyödyntäen. Jokaisella työntekijälle järjestetään tietoturvakoulutus, jonka jälkeen osaaminen testataan tietoturvakyselyllä.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot:

Lisa Nurmilaukas
041 310 6875

Potilasasiakirjojen laatiminen ja käsittely. Opas terveydenhuollolle. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2012:4.)

Potilasrekisteriä ylläpitävän palvelun tuottajan on laadittava henkilötietolain (523/1999) 10 §:n mukainen rekisteriseloste, vaikka palvelujen tuottaja toimii toisen terveydenhuollon palvelujen tuottajan tiloissa.

Tietosuojavaltuutetun ohje ja lomake: <http://www.tietosuoja.fi/uploads/64znaj.pdf> ja
<http://www.tietosuoja.fi/uploads/8cv17p0zbo1.pdf>

Muita tietosuojaan liittyviä oppaita sivulla: <http://www.tietosuoja.fi/27212.htm>

Valvira
Sosiaali- ja terveysalan

PL 43, 00521 Helsinki

Ratapihantie 9, 00520 Helsinki
Koskenranta 3, 96100 Rovaniemi

Puhelin: 0295 209 111
Faksi: 0295 209 700

kirjaamo@valvira.fi
www.valvira.fi

10 Potilaan osallistumisen vahvistaminen ja muistutusten käsittely

Kuvaus menettelytavoista, joilla potilas ja hänen läheisensä voivat antaa palautetta laadunhallinnan ja potilasturvallisuuden puutteesta.

Omegayksi Oy:n laatu politiikkaan kuuluu asiakaspalautteen jatkuva seuraaminen. Asiakkaan kokema laatu mitataan säännöllisellä vuosittain tehtävällä asiakas palautekyselyllä. Lisäksi pyydämme jatkuvasti suullista palautetta asiakkailta sekä heidän lähiomaisiltaan. Asiakkaat voivat lähettää palautetta myös sähköpostilla ja muilla elektronisilla viesteillä tai postilla.

Kuvaus palautteiden käsittelystä toimipaikassa.

Käymme säännöllisesti läpi asiakkaiden antaman palautteen luottamuksellisesti häntä hoitavien ammattihenkilöiden kesken ja hyödynnämme sen palvelujemme ja toimintatapojemme kehittämisessä.

Kuvaus palautteen käytöstä toiminnan kehittämisessä.

Omegayksi Oy:ssä vastaanotamme jokaisen palautteen ja niiden mukaan kehitämme palveluitamme. Positiivista palautetta hyväksikäytämme niin, että jatkamme sillä linjalla, josta asiakas on tykännyt ja joka tukee hänen vointiaan. Negatiivisia palautteita hyödynnämme asiakaspalvelun laadun parantamiseksi siinä yrityksen toiminnan osa-alueessa, jota palaute koskee.

Potilaslain 10 §:n perusteella terveyden- ja sairaanhoitoon ja siihen liittyvään kohteluun tyytymättömällä potilaalla on oikeus tehdä muistutus. Muistutusmenettely on ensisijainen keino selvittää hoitoonsa ja kohteluunsa tyytymättömän potilaan asiaa. Muistutukseen on annettava kirjallinen vastaus kohtuullisessa ajassa sen tekemisestä. Kohtuullisena aikana voidaan yleensä pitää 1–4 viikon vastausaikaa, jollei ole erityisiä perusteita pidempään käsittelyaikaan.

Terveydenhuollon 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. [Valviran antamassa ohjeessa 2:2012](#) on tarkemmat ohjeet muistutusmenettelystä ja siihen liittyvistä käytännöistä terveydenhuollossa.

[Laki potilaan asemasta ja oikeuksista \(785/1992\)](#)

Kuvaus menettelytavoista muistutuksiin vastaamisesta.

Muistutuksen saatuamme käymme sen huolellisesti läpi ja vastaamme asiakkaalle ja/tai hänen lähiomaiselleen kirjallisesti ja suullisesti positiivisella otteella, jotta asiakas ja/tai hänen omaisensa saa vastauksen antamaansa muistutukseen seikkaperäisesti.

11 Omavalvonnin toteuttamisen seuranta ja arviointi

Kuvaus omavalvonnin toteutumisen seurannasta.

Omavalvonnin seuranta tapahtuu puolivuositain tai sitä useammin tarpeen mukaan.

Kuvaus omavalvontasuunnitelman päivittämisprosessista.

Omegayksi Oy:n omavalvontasuunnitelma käydään läpi Omegayhden terveydenhuollon vastuuhenkilöiden kesken ja se päivitetään niiltä osin, jotka vaativat päivityksiä.

Toimintaohjeisiin tulleet muutokset kirjataan viiveettä omavalvontasuunnitelmaan ja niistä tiedotetaan henkilökunnalle.

Omavalvontasuunnitelma vahvistetaan vuosittain, vaikka muutoksia ei vuoden aikana olisi tehtykään.

Paikka ja päiväys

Espoo 29.11.2022

Allekirjoitus

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja.

Nimen selvennys

Lisa Nurmilaukas

Omavalvontasuunnitelman liitteet:

Lisätietoja:

Tallenna Tulosta Tyhjennä