

2024

AAMUHOIVA OY omavalvontasuunnitelma



AAMUHOIVA OY

Niina Ahola, Niina Koskela

2.10.2024

**Palvelujen tuottajaa koskevat tiedot****Palvelutuottajan nimi**

AamuHoiva Oy

**Y:tunnus**

3386494-8

**Toimipaikan nimi**

AamuHoiva Oy

**Postitusosoite**Valtakatu 20B  
05800 Hyvinkää**Käyntiosoite**Valtakatu 5, liiketila 1  
05800 Hyvinkää**Terveystuottajan palveluista vastaava johtaja**

Niina Koskela

**Puhelinnumero**

044 979 3973

**Postiosoite**Valtakatu 5  
05800 Hyvinkää**Sähköposti**

niina.koskela@aamuhoiva.fi

Toimitusjohtaja: Niina Ahola | niina.ahola@aamuhoiva.fi | 041 311 9947

**Toiminta-ajatus | Perustehtävät**

Toimimme Hyvinkään, Tuusulan ja Järvenpään alueella (Yksityiset sosiaalipalvelut ja kotisairaanhoidopalvelut)

Tarjoamme asiakkaan kotiin laadukasta ja yksilöllistä hoivaa, huolenpitoa, terveydenhoitoa sekä yhteistyölääkärin kautta lääkärin etävastaanottoaikoja.

Yrityksemme missio on edistää ikäihmisten hyvinvointia tarjoamalla laadukkaita kotipalveluita, jotka mahdollistavat heidän itsenäisen elämänsä omassa kodissaan pitkään ja turvallisesti.

Palvelulupauksemme on tuttu hoitaja käynnille ja käyntiajat toteutuvat sovitusti. Toimintatapamme nojautuvat vahvasti meidän arvoihimme. Palvelua tuottaa ammattitaitoinen henkilökunta asiakasta kuunnellen ja kunnioittaen. Hoito perustuu hoito- ja palvelusuunnitelmaan, joka on laadittu yhdessä asiakkaan kanssa tai häntä edustavan edunvalvojan kanssa. Jokaiselle asiakkaalle tarjotaan heidän tarpeidensa mukaista turvallista hoitoa ja palvelua. Terveystuottajan toiminta perustuu näyttöön ja

hyviin hoito- ja toimintakäytäntöihin.

Mikäli asiakkaan varallisuus ei riitä yksityisen kotihoidon palveluihin, ohjaamme asiakkaan Keski-uudenmaan hyvinvointialueen sosiaaliohjaajille, jotta palveluntarpeen arviointi järjestyy heidän kauttansa.

AamuHoiva Oy ei teetä asiakkaistaan tuloksetusta.

Aktiivisia asiakkaita 128, tavoitteena kasvattaa asiakasluku 250.

Yritys tarjoaa palvelua sekä itsemaksaville asiakkaille, että palveluseteliasiakkaille.

#### Palvelusetelit:

omaishoidon lakisääteiset vapaat ikäihmisille ja vammaisille.

Yhteistyölääkärin palvelut asiakkaille ostetaan Viva Elo Oy:lta. Lääkärinä toimii Geriatri Mika Mulari. Viva Elo laskuttaa asiakkaat itse.

Arvot:

Aitous | Lämminhenkisyys | välittäminen | luottamus | osaaminen | laatu |

### **Palvelun laadulliset edellytykset ja vastuu palvelujen laadusta**

#### **Omavalvonnin organisointi ja johtaminen**

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

Terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja Niina Koskela laatii omavalvontasuunnitelman lain edellytysten mukaisesti. Kerran vuodessa omavalvontasuunnitelma, arvot ja toimintaperiaatteet käydään läpi ja päivitetään tarpeen ja muuttuneiden olosuhteiden mukaan.

Niina Koskela vastaa, että tilat ja laitteet ovat sopivat, asiakasasiakirjat laaditaan ja säilytetään asianmukaisesti, sekä toiminta täyttää yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa ja asetuksissa asetetut vaatimukset. Lisäksi Koskela vastaa toimintakertomuksen antamisesta lupaviranomaiselle.

Suunnitelma henkilöstön perehdyttämisestä ja kouluttamisesta sekä osallistumisesta omavalvonnin suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Omavalvontasuunnitelma löytyy perehdytyskansiossa, joka on aina työntekijöiden saatavilla. Sähköisesti omavalvontasuunnitelma löytyy verkkosivuilta: [www.aamuhoiva.fi](http://www.aamuhoiva.fi)

Uusien työntekijöiden perehdytykseen kuuluu omavalvontasuunnitelman läpikäyminen. Työntekijät perehtyvät omavalvontasuunnitelmaan päivityksen yhteydessä.

## Henkilöstö

### Kuvaus henkilöstön määrästä ja rakenteesta

AamuHoivalla työskentelee seuraavia ammattiryhmiä:

Sairaanhoitaja 1 kpl, lähihoitaja 4 kpl, geronomi: 1 kpl, kotiaavustaja 2 kpl.

Lisäksi kaksi keikkalaista (Lh), jotka sijaistavat vuosilomia ja paikkaavat sairauspoissaoloja.

Mikäli he eivät pysty paikkaamaan henkilöstövajetta, alihankintasopimus tehty lähihoitaja

Eveliina Tannisen kanssa. Hänellä voimassa olevat lääkeluvat yhteistyölääkärimme kautta.

Tanninen laskuttaa oman yrityksen kautta AamuHoiva Oy:ta.

Terveystieteiden palveluista vastaava johtaja vastaa hallinnollisen työn lisäksi suunnittelusta, valvonnasta, ohjaamisesta, rekrytoinnista ja kouluttamisesta.

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

Rekrytointitilanteessa Niina Koskela tarkistaa sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden ammattioikeuksia koskevat rekisteritiedot sosiaalihuollon ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (Terhikki/Suosikki). Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöillä lisäksi huomioidaan hoitamiensa tehtävien edellyttämä riittävä suullinen ja kirjallinen kielitaito. Terveystieteiden palveluista vastaava johtaja kartoittaa lääkehoidonosaamisen, valvoo tentit ja näytöt, sekä perehdyttää työntekijän lääkehoidon toteuttamiseen ja lääkehoidon kirjaamiseen.

Lisäksi tarkistetaan tartuntatautilain 48§:n mukainen rokotussuoja.

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

Opiskelijat, jotka suorittavat harjoitteluaan AamuHoiva Oy:ssa tekevät työtä aina työsuhteessa olevan henkilön kanssa, opiskelijat eivät tee itsenäisesti asiakaskäyntejä.

Opiskelijoiden kohdalla Niina Koskela tarkistaa, että opiskelijalla on riittävä teoreettinen lääkeosaaminen. Opiskelijat toteuttavat lääkehoitoa aina koulutetun ohjaajansa (luvallinen sh tai lh) parina. Opiskelijat saavat ohjaajalta perehdytyksen lääkehoidon laitteisiin.

Työntekijät saavat perehdytysjakson ennen itsenäistä työskentelyä, perehdytyksen aikana varmistetaan työntekijän ammattitaito, lääkehoito- ja omavalvontasuunnitelma on osana perehdytysuunnitelmaa. Samoin asiakaskirjaus ja laitteiden käyttö.

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

Täydennyskoulutusta mahdollisuuksien mukaan tarvittaessa. Kehityskeskustelut vuosittain ja tarvittaessa useamminkin. Kehityskeskusteluiden perusteella arvioidaan lääkehoidon täydennyskoulutuksen tarpeita.

- Kannustavan ja motivoivan työilmapiirin luominen
- Yhteiset virkistäytymishetket, tyhyypäivät keväällä ja syksyllä
- Koulutustarpeiden kartoitus
- Epassi henkilöstöetu, 160–400 €/vuosi, riippuen työaikaprozentista
- Työnantajan tarjoama vapaa-ajan tapaturmavakuutus
- Työnantajan tarjoama palkallinen ruokatauko
- Työhyvinvointikysely on auki joka päivä, viikkokooste tulee Aholan ja Hannilan sähköpostiin
- Henkilöstöetuna toimistolla janojuomat, välipalat, sekä kahvi- ja tee-etu.

Läkehoidon osaaminen varmistetaan myös vuosittain kehityskeskusteluissa, johon osallistuu aluejohtaja ja terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja.

Rikostaustan selvittäminen: Työntekijä tilaa rikosrekisteriotteen nähtäväksi työnantajalle.

### **Asiakkaan asema ja oikeudet**

Asiakkaalle tarjotaan ilmainen palvelutarpeen arviointi.

Arvioinnissa kartoitetaan kotipalveluiden tarve.

Asiakas päättää käyntipäivät- ja ajat sekä kirjoittaa palvelusopimuksen AamuHoiva Oy:n kanssa.

Asiakkaiden palvelut ja hoito perustuvat vapaaehtoisuuteen ja yhteisymmärrykseen.

Palvelusopimuksessa on palveluntuottajan yhteystiedot ja toimintaohjeet, mikäli hänellä on huomauttamista palvelusta.

Mikäli asiakkaalle on määrätty edunvalvoja, edunvalvoja allekirjoittaa palvelusopimuksen.

Palvelusopimuksen irtisanomisaika on 1kk. Sopimus voidaan purkaa heti, jos kumman tahansa osapuolen toiminta on sopimuksen tai hyvän tavan vastaista.

Toiminnassa huomioidaan yksilölliset tarpeet, jotka kirjataan yhdessä hoitosuhteen alussa tehtävään hoito- ja palvelusuunnitelmaan, jota päivitetään puolivuosittain. Hoitosuunnitelma päivitetään yhdessä asiakkaan kanssa. Asiakkaan toiveet ja elämänhistoriaa hyödynnetään palvelusuunnitelman laatimisessa.

Hoito- ja palvelusuunnitelma löytyy asiakasjärjestelmä Nursebuddystä ja toimii runkona asiakaskäynneillä. Lähiesimies tarkistaa säännöllisesti henkilökunnan kirjaukset asiakasjärjestelmästä. Tällä toimenpiteellä varmistetaan laadukas kirjaaminen ja hoitosuunnitelman toteutuksen seuraaminen.

AamuHoivan henkilöstö tekee tarvittaessa huoli-ilmoituksen hyvinvointialueelle, mikäli asiakas peruuttaa säännölliset kotikäynnit ja henkilöstöllä herää huoli kotona pärjäämisestä. Mikäli AamuHoiva ei pysty tuottamaan riittäviä kotihoidon palveluita (esteenä esim. asiakkaan varallisuus tai asiakas tarvitsee käyntejä myös yöaikaan) ohjaamme asiakkaan kunnallisen kotihoidon piiriin.

Mikäli henkilöstöllä on huoli asiakkaan voinnista ja palveluiden riittävydestä, tai henkilökunta havaitsee asiakkaan epäasiallista kohtelua ottavat he yhteyttä lähiesimieheen Pipsa Hannilaan tai Niina Koskelaan. Jotka huolehtivat jatkohoidosta.

Henkilöstö perehtyy ja noudattaa itsemääräämisoikeuden vahvistamiseksi laadittua suunnitelmaa. Suunnitelman on laatinut ja päivittää Pipsa Hannila.

### **Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi**

AamuHoiva Oy tekee aktiivisesti yhteistyötä Keski-uudenmaan hyvinvointialueen kanssa. Mikäli asiakas siirtyy kunnan kotihoidon palveluista tai siirtyy kunnan kotihoidon palveluiden piiriin, pidetään yhteinen hoitopalaveri.

Kotisairaanhoidon käynnit kirjataan Eraan, joka siirtää käyntikirjaukset Kantaan. Sosiaalipalveluiden kirjaukset siirtyvät Eraan vuoden 2025 lopulta.

Asiakkaalla on kotona ajantasainen lääkelista ja hoito- ja palvelusuunnitelma, joka lähtee asiakkaan mukana esim. päivystykseen.

Asiakkaan kanssa tehdään puolesta-asiointi suostumus Keski-Uudenmaan hyvinvointialueelle.

Mikäli asiakas tarvitsee kotiin esim. fysioterapian palveluita, jalkahoitoa, siivouspalveluita, avustetaan asiakasta palvelun tilaamisessa, mutta asiakas tekee itse valinnan palveluntuottajasta.

### **Toimitilat, laitteet ja tarvikkeet**

#### Kuvaus potilasturvallisuuden kannalta kriittisten tilojen suunnittelusta sekä tilojen soveltuvuudesta käyttötarkoitukseensa.

Asiakkaiden hoitotilanteet tapahtuvat asiakkaiden kotona, turvallisuus varmistetaan kotona esimerkiksi apuvälineiden kartoituksen ja hankinnan avulla apuvälinelainaamosta. Työn ergonomiaan kiinnitetään huomiota ja henkilöstö koulutetaan tarvittaessa.

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

Asiakkaiden avaimet säilytetään hoitajille tarkoitetun sosiaalitalan yhteydessä, avaimet ovat kolmen lukon takana. Ulko-ovella valvontakamera. Asiakkaiden avaimet numeroidaan ja numero kirjataan asiakastietojärjestelmä NurseBuddyyn.

Asiakkaiden lääkkeet säilytetään asiakkaiden omissa kodeissa ja heitä ohjataan oikeaan ja turvalliseen lääkkeiden säilytykseen valmistajan ohjeiden mukaisesti. AamuHoiva Oy:n tiloissa ei säilytä asiakkaiden lääkkeitä.

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

- Särmäisjäteastiat käytössä viiltäville jätteille
- Poltettava jäte kerätään asianmukaisesti jätelaatikkoon
- Huomioidaan kierrätys
- Tietosuojapaperit hävitetään silppurilla
- Henkilökunta perehtyy riittävästi AamuHoiva Oy:n hygieniaohjeistukseen (hygieniaohjeet perehdytyskansiossa).

Terveysdenhuollon 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 24–26 §:ssä sekä Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontaviraston antamissa määräyksissä 1-4/2010. Terveysdenhuollon laitteiden ja

tarvikkeiden aiheuttamista vaaratilanteista tehdään ilmoitus Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus Fimealle.

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

**Vastuuhenkilön yhteystiedot: Niina Koskela | puh 044 979 3973 |  
niina.koskela@aamuhoiva.fi |**

### **Kuvaus toimipaikassa olevista terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista**

Kotihoidossa käytetään asiakkaiden hoidossa tarvittavia apuvälineitä, laitteita ja tarvikkeita, kuten verenpaine- ja verensokerimittareita, saturaatiomittareita, kuumemittareita, nostolaitteita, pyörätuoleja, rollaattoreita, moottoroituja sänkyjä. AamuHoivan työntekijät avustavat asiakkaita apuvälineiden hankinnassa ja tekevät yhteistyötä hyvinvointialueiden fysioterapeuttien kanssa, jotka tekevät kotikäyntejä asiakkaiden luokse. AamuHoivan omat mittauslaitteet ovat kirjoitettu laiteluetteloon, sekä laitteet ovat numeroituna. Laitteesta löytyy uusinta- tai kalibrointipäivä.

### Kuvaus menettelytavoista laitteisiin ja tarvikkeisiin liittyvien vaaratilanteiden ilmoitusten tekemisestä ja muiden laitteisiin ja tarvikkeisiin liittyvien määräysten noudattamisesta.

Yrityksen terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja vastaa siitä, että lainmukainen ilmoitus tehdään Fimealle, jos terveydenhuollon laite tai tarvike aiheuttaa asiakasturvallisuusriskin. Tieto turvallisuusriskistä välitetään myös aluejohtaja Pipsa Hannilalle sekä toimitusjohtaja Niina Aholalle.

### **Potilasasiamies**

Potilasasiamiehen nimi ja yhteystiedot

Tiina Lehmuskoski, puh: 0445597777, tiina.lehmuskoski@potilasasiamies.fi

### Kuvaus menettelytavoista potilasasiamiehen tehtävien asianmukaisesta määrittelystä: neuvontatehtävä, avustustehtävä, tiedotus- ja koulutustehtävä, palvelujen laadun seuranta ja palautteen antaminen.

Potilasasiamies ohjaa asiakasta ensisijaisesti keskustelemaan ongelmatilanteiden ilmetessä palveluntuottajan kanssa.

Kertoo oikeuksista asiakkaana ja neuvoo oikeuksiin liittyvissä kysymyksissä.

Kertoo asiakkaan oikeusturvakeinoista.



Neuvoo ja tarvittaessa avustaa asiakasta muistutuksen, kantelun tai potilasvahinkoilmoituksen teossa.

Toimii muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi.

### **Lääkehoito**

Kuvaus lääkehoitosuunnitelman ylläpidosta, päivittämisestä ja toimeenpanosta sekä toteuttamisen seurannasta Lääkehoitosuunnitelma on laadittava sosiaali- ja terveysministeriön Turvallinen lääkehoito -oppaan (2021:6) mukaisesti. STM:n opas löytyy osoitteesta: <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/162847>

Yrityksellä on lääkehoitosuunnitelma, joka päivitetään suunnitelman muuttuessa tai vähintään kerran vuodessa. Lääkehoitosuunnitelman laatimiseen osallistuu AamuHoivasta Niina Koskela ja Niina Ahola. Lääkehoitosuunnitelma laaditaan yhteistyössä Medics 24 kanssa, josta on ostettu yhteistyölääkäripalvelut. Yhteistyölääkäri Medics 24 puolesta ei vastata AamuHoiva Oy:n asiakkaiden lääkehoidosta. Asiakkaat valitsevat lääkäripalvelut joko kunnan järjestämän terveydenhuollon kautta, yksityislääkäriaseman tai etälääkärin vastaanottoajan Viva Elo Oy:n kautta.

Kuvaus toimintakäytännöistä lääkehoidon toteuttamisessa tapahtuneissa poikkeamatilanteissa

Lääkepoikkeamasta ja läheltä piti -tilanteesta kirjataan erillinen poikkeamalomake, mikä löytyy NurseBuddystä.

Lääkepoikkeamassa käydään läpi tapahtunut poikkeava tilanne ja pohditaan, mikä on johtanut lääkepoikkeamaan.

Lääkepoikkeamat käydään säännöllisesti läpi koko henkilökunnan kanssa, jotta tapahtumista voidaan oppia ja kehittää tarvittavat suojamekanismit vastaavan toistumisen estämiseksi. Mahdollisista haittavaikutuksista informoidaan asiakkaan hoitavaa lääkäriä ja toimitaan hänen ohjeidensa mukaisesti.

Kuvaus toimintakäytännöistä potilaalta palautuneiden ja käyttämättä jääneiden lääkkeiden käsittelystä

Lääkkeet palautetaan pakkauksissaan, irralliset tablettilääkkeet kerätään lääkejäteastiaan, lääkelaastarit kerätään erikseen ja palautetaan apteekkiin hävittämistä varten.

Lääkkeet ovat henkilökohtaisia, eikä niitä voi toinen henkilö käyttää.

Asiakkaan nimellä olevien lääkkeiden palautuksesta tehdään kirjaus potilastietojärjestelmä NurseBuddyyn.

Kuvaus lääkehoidon toteutumisesta, lääkkeiden kulutuksen seurannan valvonnasta

Lääkehoidon toteutuminen kirjataan potilastietojärjestelmään. Huumaavien lääkkeiden seurannassa on lääke- ja potilaskohtainen huumaavien lääkkeiden kulutuskortti käytössä.

Kulutuskortti on kiinnitettynä lääkepakkaukseen. Työntekijällä, joka käsittelee PKV- tai N-lääkkeitä, tulee olla peruslääkelupaan kuuluva PKV osio suoritettuna.

Asiakkaan kotona toteutunutta lääkehoitoa seurataan dosetin tai annosjakeludosetin avulla sekä tarvittaessa otettavien lääkkeiden osalta lääkkeet laskemalla, esimerkiksi vahvat kipulääkkeet.

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

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

Yrityksen riskienhallinnan menettelytapoina käytetään riskikartoitusta ja poikkeamaseurantaa. Toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen poikkeamayhteenvetoon, jossa kirjataan ennaltaehkäisevien- ja korjaavien toimenpiteiden toteuttaminen. Yritys tekee riskienhallinnan kartoituksen ja arvion vuosittain. Riskit arvioidaan säännöllisesti vuosittain ja tunnistettuihin riskeihin varaudutaan laatimalla riskienhallintasuunnitelma. Vakuutuksin varaudutaan riskeihin, joita ei ole mahdollista muuten ottaa taloudellisista tai lainsäädännöllisistä syistä. Riskienhallinnan tavoitteena on jatkuva turvallisuuden parantaminen ja toiminnan turvaaminen kaikilla toiminnan alueilla.

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

-Läheltä piti -tilanne kirjataan asiakkaan potilastietoihin.

-Tapahtuneesta ilmoitetaan palvelun tuottamisesta vastaavalle henkilölle.

-Kerrotaan asiakkaalle.

-Ilmoitus lääkärille, mikäli kyseessä ei ole pelkästään läheltä piti -tilanne vaan, että asiakkaalle on tullut lääkitykseen liittyvä virhe, kuten väärä lääke, väärä annos, saanut saman lääkkeen kahteen kertaan tms.

-Tilanteet tai epäkohdat käsitellään 1kk sisällä tapahtuneesta ja korjaavat toimenpiteet tehdään viivyttämättä.

### Kuvaus menettelystä, jolla todetut epäkohdat korjataan

-Tilanteesta ilmoitetaan sinne missä virhe on tapahtunut eli esim. työntekijä, apteekki, lääkäri.

-Tapahtuman jälkeen pohditaan, miten vastaava voidaan jatkossa välttää ja millaisiin korjaustoimiin tulee ryhtyä.

-Yrityksen toiminnasta vastaava henkilö huolehtii ja on vastuussa epäkohtien korjaamisesta asianmukaisesti.

-Epäsopiva lääke tai muu vaaraa aiheuttava tekijä tulee kirjata asiakkaan riskitietoihin.

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

-Henkilöstön kesken asia käsitellään viivyttämättä sekä tarpeen mukaan tiedotetaan myös muita yhteistyötahoja.

-AamuHoiva Oy:ssa asiasta ilmoitetaan toiminnasta vastaavalle henkilölle ja kirjataan tapahtuma sähköiseen tilastoon.

### **Potilasasiakirjat ja henkilötietojen käsittely**

#### Kuvaus potilastietojen kirjaamisesta, käsittelystä ja salassapitosäännösten noudattamisesta.

Asiakassuhteen alkaessa asiakkaalle kerrotaan mihin hänen antamia tietoja käytetään ja mihin ne talletetaan.

Asiakirjoja ja niissä olevia tietoja ei luovuteta sivullisille, jollei asianosainen ole antanut siihen suostumusta.

Asiakastietoja on laskutuksen asiakasluetteloissa, laskutusjärjestelmänä toimii Netvisor.

Lisäksi asiakastietoja on asiakastietojärjestelmä NurseBuddy:ssä. Jokainen asiakas rekisteröidään Nursebuddyyn jonne asiakkaalle myös luodaan hoito- ja palvelusuunnitelma, sekä asiakaskäynnit palvelusopimuksen mukaisesti.

Molemmat järjestelmät ovat sähköisessä muodossa.

#### Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja osaamisen varmistamisesta potilasasiakirjahallintoon ja tietosuoja-asioihin.

Tulevilta työntekijöitä ohjeistetaan salassapitovelvollisuudesta ja asiasta tehdään myös kirjallinen salassapitosopimus, jossa tuodaan ilmi: Salassapito- ja vaitiolovelvollisuudella tarkoitetaan, että sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilö ei saa sivulliselle kertoa asiakkaisiin tai potilaisiin tai heidän läheisiinsä liittyviä asioita ilman lupaa.

Salassapitovelvollisuus ei pääty hoitosuhteen tai työsuhteen päättyessä.

henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvä perehdytysohjeistus ja käytännöt löytyvät perehdytyskansiosta. Perehdytyskansion läpikäyminen on osa työntekijän perehdytysohjelmaa, jonka kaikki työntekijät käyvät läpi.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot: Niina Ahola | 0406577150 | niina.ahola@aamuhoiva.fi

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

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

Asiakkaan hoitoon liittyvät ongelmatilanteet pyritään ensisijaisesti selvittämään hoitavan tahon kanssa sisäisesti. Asiakas tai hänen omaisensa voi halutessaan tehdä kirjallisen (tai erityisestä syystä suullisen) muistutuksen Niina Koskelalle.

Mikäli asiakas tai hänen läheisensä ei ole tyytyväinen muistutuksesta saamaansa vastaukseen, hän voi tehdä kantelun aluehallintovirastoon (jonka alueella as. on hoidossa.) tai Valviraan. Tarvittaessa tai kantelutapauksissa apua voi pyytää potilasasiamieheltä.

### Kuvaus palautteiden käsittelystä toimipaikassa

Palautteet käsitellään johtoryhmän kokouksissa, joihin osallistuu Niina Ahola, Niina Koskela ja Pipsa Hannila. Johtoryhmä kokoutuu säännöllisesti kuukausittain ja lisäksi tarvittaessa.

### Kuvaus palautteen käytöstä toiminnan kehittämisessä.

Johtoryhmän kokouksessa palautteeseen reagoidaan ja mahdollisesti muutetaan toimintatapoja, mikäli se kehittää asiakastyytyväisyyttä/turvallisuutta. Johtoryhmä tiedottaa palautteen ja toimintatapojen muutoksen eteenpäin henkilökunnalle ja huolehtii, että henkilökunta sisäistää muutoksen.

Potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (Potilaslaki 785/1992) 10 §:n mukaisesti 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 tulleensa 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.

Kuvaus menettelytavoista muistutuksiin vastaamisesta

Terveydenhuollon palveluista vastaavan johtajan Minna Tuominen selvittää muistutuksessa kerrottu asia. Lisäksi hän aina vastaa muistutuksen tekijälle kohtuullisessa ajassa (Laki potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain muuttamisesta 1101/2014). Vastauksesta käy ilmi: miten asia on hoitopaikassa selvitetty sekä millaisiin jatkotoimiin se on mahdollisesti johtanut. (Potilaslaki 785/1992.).

Palveluista vastaava johtaja huolehtii, että valvontaviranomaisille annetaan tarvittavat tiedot potilaskantelujen käsittelemiseksi.

### **Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen**

Asiakaspalaute kerätään vuosittain ja käydään johtoryhmässä läpi. Asiakkaat saavat palautteen avulla toivoa sisältö kotipalveluihin, antaa palautetta ja kehittämisideoita. Johtoryhmä hyödyntää saadun palautteen ja kehittää toimintaansa palvelemaan asiakkaita paremmin.

Palautteen voi jättää myös päivittäin yrityksen nettisivujen kautta.

### **Omaavalvonnan toteuttamisen seuranta ja arviointi**

#### Kuvaus omaavalvonnan toteutumisen seurannasta.

Omavalvontasuunnitelma käydään läpi kerran vuodessa, tarvittaessa useammin. Toteutumista arvioidaan ja tärkeitä asioita painotetaan työyhteisössä.

**Kuvaus omavalvontasuunnitelman päivittämisprosessista**

Omavalvontasuunnitelma päivitetään sisällön muuttuessa tai viimeistään vuoden sisällä laatimisesta. AamuHoiva Oy:n yksityisen terveydenhuollon omavalvontasuunnitelman päivittää ja allekirjoittaa Niina Koskela.

Toimintaohjeisiin tulleet muutokset kirjataan viiveettä omavalvontasuunnitelmaan ja niistä tiedotetaan henkilökunnalle.

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

**Allekirjoitus**

Paikka ja päiväys: Hyvinkää, 14.10.2024.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa  
terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja



---

Niina Koskela