

MeCare
Sosiaali- ja terveystalvelualan
Omaalvontasuunnitelma

SISÄLTÖ

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	2
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	3
3 RISKIENHALLINTA	4
4 OMAALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	9
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	10
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAALVONTA	14
7 ASIAKASTURVALLISUUS JA PALVELUN LAADULLISET EDELLYTYKSET	17
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	19
9 OMAALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	20
10 OMAALVONTASUUNNITELMAN PÄIVITYKSET	21
LIITE 1: INFEKTIOIDEN EHKÄISY- JA TORJUNTAOHJEET KOTIHOIDOSSA	

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi: MeCare Oy

Y-tunnus: 3195381-6

Kaupungit ja hyvinvointialueet, missä palveluntuottaja toimii:

Helsinki, Espoo (Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue), Vantaa (Vantaan ja Keravan hyvinvointialue)

Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus

Katuosoite: Vespertie 9

Postinumero: 00320

Postitoimipaikka: Helsinki

Palvelumuoto: Kotipalvelut ja kotisairaanhoito

Asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan: Iäkkäät kotihoitoa tarvitsevat

Asiakaspaikkamäärä: 30 asiakasta

Vastaava johtaja: Ryann Deloso

Puhelin: 050 3381149

Sähköposti: ryann.deloso@mecare.fi

Toimintalupatiedot

Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta: 2.11.2021

Palvelu, johon lupa on myönnetty: "Sairaanhoitajan, terveydenhoitajan ja/tai kättilön palvelut. Kotisairaanhoito (potilaan kotona/asiakkaan tiloissa). Toimintakunnat: Helsinki, Espoo, Vantaa"

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Rekisteröintipäätöksen ajankohta

5.5.2022, Ilmoituksevaraisten yksityisten sosiaalipalvelujen rekisteröinti, Helsinki

18.8.2022, Ilmoituksevaraisten yksityisten sosiaalipalvelujen rekisteröinti, Espoo

22.9.2022, Ilmoituksevaraisten yksityisten sosiaalipalvelujen rekisteröinti, Vantaa

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

MeCare Oy on kotihoitoalan yritys pääkaupunkiseudulla, joka tarjoaa hoito- ja kotipalveluita sekä yhdistää asiakkaat ulkopuolisiin palveluihin. Sisällytämme saatavilla olevaa teknologiaa asiakkaidemme hoitamisessa ja edistämään heidän itsenäistä selviytymistä. Meidän kohderyhmämme on ihmisiä, jotka tarvitsevat tukea voidakseen asua kotona, erityisesti ikäihmisiä.

Tavoitteemme on, että meidän asiakkaamme voivat asua kotona mahdollisimman pitkään, aktiivisina ja mukavissa olosuhteissa. Haluamme myös vähentää heidän eristäytymistä ja yksinolon tunteita, ja edistää heidän suhteitaan perheeseen ja ystäviin.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Toimintamme periaatteet ovat (1) aito kokonaisvaltainen hoito ja (2) kohdata asiakkaidemme henkilöinä, jolla on myös muita kuin lääketieteellisiä tarpeita. Haluamme heidän nauttivan asumisesta kotona, eikä vain selviytyvän. Arvostamme (3) turvallisuutta (4) yksityisyyttä ja (5) kunnioitusta asiakkaitamme kohtaan kaikessa toiminnassamme. Palvelut räätälöidään asiakkaiden toiveiden ja tarpeiden mukaan.

Ikääntyneen väestön nopea kasvu Suomessa asettaa haasteita sosiaali- ja terveydenhuoltoalalle. Tämän seurauksena jotkut ikäihmiset eivät saa haluttua hoitoa tai heidän saamansa hoito ei ole heille sopiva tai riittävä. Korona-pandemia lisäsi myös vanhusten eristäytymistä omissa kodeissaan.

Yrityksemme tarjoaa ratkaisuja näihin haasteisiin aidon ja asiakaslähtöisen hoidon, ikäteknologian ja telelääketieteen ohella. Näiden teknisten ratkaisujen tarkoituksena on tehdä kotona elämisestä turvallisempaa, mukavampaa ja nautinnollisempaa. Tuemme myös asiakkaitamme ylläpitämään sosiaalisia yhteyksiä ystävien ja perheenjäsenten kanssa.

Palvelut

Palvelumme räätälöidään jokaisen asiakkaan yksilöllisten tarpeiden mukaan, jotka kirjataan hänen omaan hoito- ja palvelusuunnitelmaansa. Asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelma sisältää ADL:in (Activities of Daily Living) liittyvät toiminnot ja hoidot kuten lääkehoito, ruokailu, pukeminen, ulkoilu/liikunta, hygienia, ja kodin ulkopuolinen asiointi. Hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan yhdessä asiakkaan tai/ja lähiomaisten kanssa. Siinä huomioidaan asiakkaan omat voimavarat ja omaisten apu ja autetaan siinä missä asiakas tarvitsee apua. Joka käynnillä arvioidaan asiakkaan toimintakykyä ja selviytymistä ja lähiomaisten jaksamista.

MeCare tarjoaa seuraavat palvelut:

- Kotipalvelut, kuten esimerkiksi apua hygienian, liikkumisen ja ruokailun kanssa, ulkoilua ja kauppapalvelua
- Kotisairaanhoido, kuten esimerkiksi lääkehoitoa, haavanhoitoa, virtsakatettrin vaihtoa, mittaukset ja testit
- Tukipalvelut, kuten esimerkiksi kotisiivousta
- Yhteys ulkopuolisiin palveluihin, kuten esimerkiksi taksia, hieroja, korjauspalvelu tai muu asiakkaan tarvittava palvelu
- Telelääketiede (etäyhteys asiakkaalle)

Yrityksellä on 30 asiakaspaikkaa Helsingissä, Espoossa ja Vantaalla. Kotihoitopalveluja tarjotaan sekä yksityisille asiakkaille, että kaupungin asiakkaille (Helsinki) palvelusetelillä.

Yritys tarjoaa myös siivouspalveluita muille kuin yksityishenkilöille aputoiminimellä MeClean Siivouspalvelut.

3 RISKIENHALLINTA

Riskienhallinnan tavoitteena on turvata ja taata asiakkaidemme hyvä hoito ja hyvinvointi sekä edistää heidän hyvinvointiaan. Riskienhallintaa tehdään jatkuvasti toiminnassamme asiakkaiden kanssa ja myös työyhteisössämme.

Vastuut ja organisointi

Riskienhallinnasta vastaa ensisijaisesti yrityksen toimitusjohtaja, jota avustaa yrityksen toinen omistaja. Jokainen henkilökunnan jäsen on velvollinen osallistumaan riskien tunnistamiseen ja hallintaan osana päivittäistä työtään ja raportoimaan havaitsemistaan riskeistä nimetyille vastuuhenkilöille.

Riskienhallinta on integroitu osaksi päivittäistä toimintaamme ja laatujärjestelmäämme. Strateginen riskienhallinta toteutetaan johtoryhmätasolla. Operatiiviset riskit tunnistetaan ja analysoidaan vuosittain tai tarvittaessa esimiehen valvonnassa.

Riskienhallintatietoisuutta ylläpidetään ja siitä keskustellaan koko henkilöstön kesken vähintään kerran vuodessa vuosikokouksissamme sekä säännöllisissä tiimipalavereissa. Riskien tunnistamisessa tehdään yhteistyötä asiakkaiden ja heidän omaistensa kanssa. Käytössämme on sähköinen järjestelmä riskien ja poikkeamien raportointiin. Yhteydenpito johdolle on aina avointa, ja johtoon saa yhteyttä puhelimitse, sähköpostitse tai postitse.

Riskien tunnistaminen

Riskien arviointi on tehty Työturvallisuuskeskuksen ohjeiden mukaisesti erillisenä tiedostona, ja se päivitetään säännöllisesti. Tämä sisältää riskikartoituksen, riskin merkittävyyden arvioinnit ja ehdotukset riskien vähentämiseksi.

Asiakaskohtainen riskienkartoitus: Asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelman laatimisen yhteydessä kartoitetaan yhdessä asiakkaan ja/tai omaisten kanssa asiakkaan palveluntarve, toimintakyky ja mahdolliset riskitekijät. Kotikäynnillä arvioidaan asiakkaan kotiympäristön turvallisuus (esim. liukkaat matot, portaiden kaiteet, valaistus, palovaroittimien toiminta) ja muut tehtävään liittyvät riskit, jotka pyritään poistamaan tai minimoimaan.

Henkilöstön havainnot: Henkilöstö raportoi päivittäisessä työssään havaitsemistaan riskeistä ja epäkohdista. Uusia työntekijöitä ohjataan epäkohtien tunnistamisessa ja ilmoittamisessa.

Asiakas- ja omaispalaute: Asiakkaita ja omaisia kannustetaan antamaan välitöntä palautetta hoidosta ja muista palveluista. Palautetta voi antaa suullisesti, sähköpostitse tai yrityksen internetsivujen kautta. Työntekijöitä kannustetaan ottamaan palautetta vastaan ja jakamaan sitä eteenpäin.

Asiakastyytyväisyyskyselyt: Tehdään vuosittain asiakastyytyväisyyskysely, jonka tuloksia hyödynnetään riskien tunnistamisessa ja toiminnan kehittämisessä.

Asiakkaita ohjeistetaan myös huomautuksen jättömahdollisuudesta, kantelumahdollisuudesta sekä potilasasiamiehen palveluista.

Keskeiset riskit:

Riskiarvioinnit tehdään kattavasti fyysisille vaaroille, tapaturmavaaroille, ergonomisille vaaroille, aseptiikkavaaroille (infektioriskit), kemiallisille ja biologisille vaaroille sekä psykososiaalisille kuormitustekijöille (henkiset vaarat).

Asiakas- ja potilasturvallisuuden kannalta keskeisiä tunnistettuja riskejä ovat esimerkiksi:

- Lääkehoidon riskit: Lääkkeiden annosteluvirheet, lääkkeiden unohtuminen, yhteisvaikutukset.
- Kaatumisriskit: Liukkaat lattiat, huonosti sijoitetut huonekalut, riittämätön valaistus, apuvälineiden puutteet tai virheellinen käyttö.
- Hygieniariskit: Infektioiden leviäminen (esim. käsihygienian puutteet, suojaimien virheellinen käyttö).
- Henkilöstöriskit: Henkilöstön riittämättömyys, äkilliset poissaolot, henkilöstön jaksaminen ja osaaminen.

- Asiakkaan äkillinen voinnin heikkeneminen.
- Tietoturva- ja tietosuojariskit.

Riskien arvioiminen

Tunnistettujen riskien suuruus ja vaikutus palvelutoimintaan arvioidaan käyttäen riskimatriisia, jossa huomioidaan riskin toteutumisen todennäköisyys ja seurausten vakavuus (esim. arviointiasteikko: matala, keskitaso, korkea).

Arvioinnissa keskitytään erityisesti riskeihin, jotka voivat vaikuttaa suoraan asiakkaiden turvallisuuteen, terveyteen ja hyvinvointiin. Riskien arviointi tehdään Työturvallisuuskeskuksen ohjeiden mukaisesti.

Riskit priorisoidaan niiden merkittävyyden perusteella, jotta korjaavat toimenpiteet voidaan kohdentaa tehokkaasti. Esimerkiksi:

- Korkean prioriteetin riskit: Välittömiä toimenpiteitä vaativat riskit, kuten vakavat lääkehoidon virheet, merkittävät kaatumisriskit.
- Keskitason prioriteetin riskit: Toimenpiteitä suunnitellusti vaativat riskit, kuten kodin pienet turvallisuuspuutteet, jotka eivät aiheuta välitöntä vaaraa.
- Matalan prioriteetin riskit: Seurantaa vaativat riskit, kuten asiakirjojen hallintaan liittyvät vähäiset ongelmat.

Riskienhallinnan keinot

Riskit pyritään ennaltaehkäisemään siinä määrin, kun se on mahdollista.

Asiakaskohtainen suunnittelu: Hoito- ja palvelusuunnitelmat laaditaan huolellisesti, ja niissä huomioidaan yksilölliset riskit ja turvallinen toteutustapa.

Turvallinen työskentely: Asiakaskohtaamiset tehdään kiireettömästi, ja työntekijät keskittyvät kulloiseenkin työtehtävään. Hoidossa ja muissa kotipalveluissa huomioidaan aseptiikka ja ergonomia.

Lääkehoito: Lääkehoito toteutetaan aina rauhallisesti, ohjeita noudattaen (esim. tarkistuslistat, kaksoistarkistusmenettely tarvittaessa). Varmistetaan oikea lääke, oikea annos, oikea antotapa, oikea aika ja oikea asiakas.

Kotiympäristön turvallisuus: Palovaroittimet, turvapuhelin ja muut turvalaitteet testataan säännöllisesti asiakkaan suostumuksella. Kaatumisriskejä ehkäistään asiakkaiden kotien turvallisuustarkastuksilla ja opastamalla apuvälineiden käytössä.

Hygienia ja infektioTORJUNTA: Henkilöstö koulutetaan käsihygieniaan, aseptisiin työtapoihin ja suojavarusteiden oikeaan käyttöön.

Henkilöstö: Huolehditaan riittävästä työvuorosuunnittelusta ja seurataan työntekijöiden jaksamista. Henkilöstöllä on asianmukainen koulutus ja osaaminen tehtäviinsä.

Asiakkaan perusoikeudet: Missään palveluissa ja toimissa ei rajoiteta asiakkaan perusoikeuksia ilman lakisääteistä perustetta.

Meillä on selkeät toimintamallit riskitilanteiden varalle (esim. kaatumistapauksessa: ensiapu, tarvittaessa lisäavun hälyttäminen, ilmoitus omaisille ja esimiehelle, raportointi). Varaudumme myös mahdollisiin poikkeustilanteisiin (esim. henkilöstön äkilliset poissaolot, laiterikot).

Epäkohtien ja puutteiden käsittely

Koko työyhteisön asia on tunnistaa asiakastyön epäkohdat. Uusia työntekijöitä ohjataan, miten epäkohdat tunnistetaan ja ilmoitetaan. Henkilöstö ilmoittaa havaitsemistaan epäkohdista, puutteista ja vaaratilanteista viipymättä suullisesti ja/tai kirjallisesti (sähköinen lomake) vastuuhenkilölle/esimiehelle. Ilmoituksen voi tehdä myös nimettömästi.

Esimiehet käyvät läpi tehdyt ilmoitukset, arvioivat niiden kiireellisyyden ja päättävät tarvittavista toimenpiteistä. Kiireelliset tapahtumat käsitellään mahdollisimman pian henkilökunnan kanssa, selvitetään tapahtuman mahdolliset syyt ja päätetään korjaavista toimenpiteistä. Korjaavat toimenpiteet (esim. vaarallisten mattojen poistaminen, lisäkoulutuksen järjestäminen, toimintatapojen muuttaminen) toteutetaan viipymättä tai suunnitellusti.

Jos on toistuvia haittatapahtumia tai läheltä piti -tilanteita, tai jos kyseessä on vakava haittatapahtuma, asiasta keskustellaan tarvittaessa asiakkaan ja/tai omaisten kanssa ja pyritään korjaamaan tilanne pysyvästi. Tarvittaessa ohjataan asiakas tai omainen tekemään muistutus tai kantelu. Ennen pysyvien käytäntöjen muuttamista asia tutkitaan ja tarkastellaan tarvittaessa tieteellisen näytön perusteella.

Saadut ja käsitellyt ilmoitukset sekä tehdyt korjaavat toimenpiteet dokumentoidaan asianmukaisesti. Korjaustoimenpiteiden perusteella tehdään myös tarvittavat muutokset omavalvonta-, hoito- ja palvelu- tai lääkehoitosuunnitelmaan.

Vaaratapahtumien ilmoitus- ja oppimismenettely:

Käytössä on sähköinen lomake vaara- ja haittatapahtumien sekä läheltä piti -tilanteiden kirjaamiseen.

Pidetään säännöllisesti palavereita henkilökunnan kanssa, joissa käsitellään ja keskustellaan syvemmin haittatapahtumien syistä, erityisesti jos organisaatiossa on

havaittu toistuvia haittatapahtumia. Tavoitteena on oppia tapahtumista ja ennaltaehkäistä vastaavia tulevaisuudessa.

Palveluntuottajan ja henkilöstön ilmoitusvelvollisuus ja -oikeus

Jokaisella sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstöön kuuluvalla tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai alihankkijana toimivalla henkilöllä on ilmoitusvelvollisuus (Valvontalaki 29 §). Henkilön on ilmoitettava viipymättä salassapitosäännösten estämättä palveluyksikön vastuuhenkilölle tai muulle toiminnan valvonnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan tai potilaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden. Henkilökuntaa ohjeistetaan, miten ja kenelle ilmoitus tehdään. Ilmoitus on tehtävä viipymättä suullisesti ja kirjallisesti.

Henkilöstölle tiedotetaan ilmoitusvelvollisuuksista ja -oikeuksista sekä niiden käytöstä perehdytyksen yhteydessä, säännöllisissä koulutuksissa ja henkilöstöpalavereissa. Henkilökunnalle on annettu kirjalliset toimintaohjeet ilmoitusmenettelyistä.

Valvovien viranomaisten selvityspyyntöjen, ohjauksen ja päätösten käsittely

Yrityksen vastaava johtaja vastaa valvoilta viranomaisilta tulleisiin selvityspyyntöihin, ohjauksiin ja päätöksiin. Vastaukset laaditaan huolellisesti ja määräajassa. Viranomaisten antama ohjaus ja päätökset käsitellään ja jalkautetaan organisaatiossa, ja niiden edellyttämät toimenpiteet toteutetaan ja dokumentoidaan.

Riskienhallinnan toimivuuden seuranta ja arviointi

Riskienhallinnan toimivuutta seurataan ja arvioidaan säännöllisesti esimerkiksi:

- Tiimipalavereissa ja vuosikokouksissa.
- Säännöllisillä riskikartoituksilla ja niiden päivityksillä.
- Analysoimalla vaara- ja haittatapahtumailmoituksia ja niistä tehtyjä korjaavia toimenpiteitä.
- Keräämällä ja käsittelemällä asiakas- ja henkilöstöpalautetta.
- Vuosittaisella asiakastyytyväisyyskyselyllä.

Henkilöstön käsihygienian ja suojainten käytön toteutumista seurataan säännöllisesti. Infektioiden esiintymistä seurataan ja tarvittaessa ryhdytään torjuntatoimenpiteisiin. Hygieniaohjeistuksia päivitetään tarpeen mukaan ja henkilöstöä koulutetaan.

Vaara- ja haittatapahtumien raportointikäytännöt

Käytössä on yksinkertainen ja selkeä raportointijärjestelmä (sähköinen lomake) vaara- ja haittatapahtumien sekä läheltä piti -tilanteiden ilmoittamiseen. Kaikki poikkeamat

ja vaaratilanteet raportoidaan ja dokumentoidaan. Raportoiduista tapahtumista tehdään säännöllinen analyysi, jonka pohjalta tunnistetaan kehittämiskohteita ja toteutetaan korjaavia toimenpiteitä.

Henkilöstön riskienhallinnan osaamisen varmistaminen

Koko henkilöstön riskienhallintatietoisuutta ylläpidetään säännöllisillä koulutuksilla (esim. lääkehoito, potilasturvallisuus, ergonomia, hygienia, ensiapu).

Riskienhallintakoulutuksia järjestetään tarvittaessa. Uudet työntekijät saavat kattavan perehdytysohjelman, joka sisältää riskienhallinnan periaatteet ja käytännöt.

Henkilöstön osaamista arvioidaan säännöllisesti esimerkiksi:

- Kehityskeskusteluissa.
- Käytännön työn havainnoinnilla.
- Tarvittaessa testeillä tai käytännön harjoituksilla (esim. ensiaputilanteet, lääkehoidon koulutukset ja näytöt).
- Havaittuihin osaamispuutteisiin reagoidaan tarjoamalla lisäkoulutusta tai ohjausta.

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omavalvontasuunnitelma ohjaa ja varmistaa, että toiminta on läpinäkyvää (mm. läheltä-piti ja haittatapahtumien kirjaaminen ja käsittely), ja että tarvittavat muutokset toimintaan tehdään ja seurataan.

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Omavalvontasuunnitelma on suunnitellut yrityksen omistajat. Jatkossa johtoryhmä ja henkilökunta tekee yhteistyötä omavalvonnan laatimisessa ja päivittämisessä. Otetaan myös huomioon kaikki saadut palautteet ja ilmoitukset asiakkailta ja omaisilta.

Omavalvontasuunnitelman julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

MeCaren omavalvontasuunnitelma pidetään saatavana yrityksen toimistolla, sekä sähköisenä verkkotallennuspalvelussa. Suunnitelmaan tutustuminen on osaa uusien työntekijöiden perehdytystä, ja he sitoutuvat toimimaan sen mukaisesti. Heitä ohjataan myös miten epäkohtia tai muutoksen tarpeet voi tuoda esille.

Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan henkilökunnan kanssa, muun muassa jokapäiväiset kirjoituksen asiakastietojärjestelmään auttavat sen seurantaan. Omavalvontasuunnitelman osa-alueet voidaan myös tarvittaessa käydä läpi palavereissa.

Omavalvontasuunnitelma käydään läpi vähintään kerran vuodessa ja päivitetään tarvittaessa. Päivityksiä tehdään myös välittömästi, jos toiminta muuttuu tai tilanne vaatii. Muutoksista tiedotetaan henkilökunnalle sekä tarvittaessa muille osapuolille. Jos

muutos koskee päivittäistä toimintaa, käydään henkilökunnan kanssa läpi miten tämä käytännössä toteutetaan.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Asiakkaat tulevat yleensä MeCaren hoitoon heidän oman tai heidän omaisen yhteydenoton kautta, joko yksityisenä tai palvelusetelillä. Ennen kuin asiakkaan kanssa tehdään sopimus, hänen luona tehdään suunnittelukäynti, missä käydään läpi asiakkaan tarpeet ja toiveet, jonka perusteella tarjotaan palveluja. Asiakas otetaan vastaan jos henkilökunta ja muut resurssit ovat riittävät. Asiakas tai hänen omaiset päättävät itse jos he haluavat tehdä sopimusta.

Palvelutarpeen arviointi

Asiakkaan tarpeet arvioidaan asiakassuhteen alussa. Palvelutarpeiden arvioinnissa on käytössä RAI-järjestelmä. Tarvittaessa käytetään myös muut luotettavat arviointityökalut, kuten esimerkiksi MMSE, ADCS-ADL, RAVA, GDS-15 ja MNA. Käytettävien työkalujen valinta riippuu asiakkaan tilanteesta.

Asiakas on tarjottavien palvelujen suunnittelun keskiössä. Palveluita suunnitellaan asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisten kanssa, ja asiakkaan tulee hyväksyä tarjotut palvelut. Tarvittaessa omaiset tai laillinen edunvalvoja edustaa asiakasta ja hänen näkemyksiään. Omaisiin ollaan yhteydessä asiakkaan suostumuksella. Ilman asiakkaan suostumusta omaisia kuullaan vain, kun asiakas ei pysty (esim. muistihäiriön takia) tekemään päätöstä tarvitsemansa palvelun valinnasta.

Hoito- ja palvelusuunnitelma

Jokaisella asiakkaalla on henkilökohtainen suunnitelma päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta varten, johon kirjataan hänen yksilölliset hoito- ja palvelutarpeensa. Suunnitelma kirjoitetaan sähköiseen asiakastietojärjestelmään.

Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan sekä lyhyen että pitkän tähtäimen tavoitteet liittyen siihen, miten asiakas ja hoitotyöntekijä yhdessä määrittelevät elämänlaadun ja kuntoutuksen.

Päivittäinen hoito- ja palvelusuunnitelma on asiakkaalle laadittua palvelu-/asiakassuunnitelmaa täydentävä asiakirja, joka ilmoittaa palveluntuottajalle mahdollisista muutoksista asiakkaan palvelutarpeissa. Hoitotyöntekijän tulee olla valppaana asiakkaan terveydessä ja tilassa tapahtuvien olennaisten muutosten suhteen, jotka edellyttävät suunnitelman päivittämistä. Hoito- ja palvelusuunnitelma käydään myös läpi kolmen kuukauden välein ja tehdään tarvittavat muutokset.

Jokaisesta kotikäynnistä on tehtävä kirjaukset asiakastietojärjestelmään, tämän perusteella voidaan seurata hoito- ja palvelusuunnitelman toteutumista.

Hoito- ja palvelusuunnitelmaan kirjataan asiakkaan omat toiveet. Ensimmäisellä käynnillä kysytään asiakkaan toiveita ja näkemystä omasta hyvinvoinnistaan. Asiakas ja hoitaja suunnittelevat yhdessä, miten hoito toteutetaan. Hoidosta keskustellaan aina tarpeen mukaan tai asiakkaan tilanteen muuttuessa. Omaisia kannustetaan osallistumaan hoitokeskusteluun asiakkaan suostumuksella, tai kun asiakas ei kykene tekemään päätöstä.

Asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelma kirjataan asiakastietojärjestelmään. Jokainen työntekijä perehtyy hoidettavanaan olevien asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmaan, ja on vastuussa siitä että hän toimii suunnitelman mukaisesti. Tarvittaessa keskustellaan henkilökunnan kesken suunnitelman tai tapojen kehittämisestä.

Kaikkien asiakkaiden viikoittaiset ohjelmat, jotka poikkeavat tavalla tai toisella hänen tavallisista käynneistä, laitetaan viikkokalenteriin, joka ohjaa hoitajien toimintaa ja vuoroja.

Asiakkaan kohtelu

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Arvostamme ja kunnioitamme asiakkaidemme ihmisarvoa, vakaumuksia, yksityisyyttä ja itsemääräämisoikeutta. Palvelua tarjotessamme otamme huomioon asiakkaan edut, toiveet, mielipiteet ja yksilölliset tarpeet. Otamme huomioon myös asiakkaan äidinkielen ja kulttuuritaustan.

Kotihoidon asiakkaidemme osalta pyritään kaikin tavoin vahvistamaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioita, kuten yksityisyyttä, vapautta päättää toiminnoistaan ja mahdollisuutta nauttia haluamastaan elämäntavasta. Meidän on turvattava asiakkaan oma ja muiden turvallisuus.

Henkilökuntamme on vastuussa asiakkaan itsemääräämisoikeuden kunnioittamisesta ja vahvistamisesta sekä hänen osallistumisestaan palveluiden suunnitteluun ja toteuttamiseen. Tarvittaessa henkilökunta saa tähän apua esimiehiltä.

Asiakkaalle ei saa pakottaa hoitoa tai palvelua, ellei ole olemassa vaaraa itsensä tai muiden vaarantumisesta, jolloin on arvioitava ja toimittava riskin ja vaaran vähentämiseksi.

Kotihoidon asiakkaan itsemääräämisoikeus saa rajoittaa vain, jos asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus vaarantuu. Jos itsemääräämisoikeutta rajoittaviin toimenpiteisiin ryhdytään, tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset. Rajoittaviin toimenpiteisiin on ryhdyttävä mahdollisimman vähän rajoituksen ja ihmisarvon turvallisen kunnioittamisen periaatteen mukaisesti.

Tarpeen mukaan, ja asiakkaan tai omaisten suostumuksella, me voimme käyttää erilaisia hälytinalitteita ja teknologia joka ei estää asiakkaan liikkumista mutta hälyttää jos asiakas poistuu kotoa varsinkin jos hänellä on riski lähteä ulos ja eksyä.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Asiakkaiden asiallinen kohtelu on meille hyvin tärkeä ja loukkaavaa kohtelua ei sallita missään tilanteessa. Henkilökunnallamme on ilmoitusvelvollisuus, jos he kuulevat loukkaavaa puhetta tai näkevät epäasiallista tai muuten loukkaavaa käytöstä asiakkaan kotona tai hoidon/palvelun antaessa. Jos asiakkaalla on valitus saamastaan hoidosta, asia käsitellään välittömästi asian saattamiseksi kuntoon. Keskustelu asiakkaan ja lähiomaisten kanssa olisi ensimmäinen askel asian korjaamiseksi.

Asiakas, omainen tai edunvalvoja voi antaa yrityksen esimiehille palautetta asiakkaan kokemasta epäasiallisesta kohtelusta, haittatapahtumasta tai vaaratilanteesta. Palaute

voidaan antaa suullisesti tai kirjallisesti. Palautteet käsitellään mahdollisimman pian asiaan liittyvien henkilöiden kanssa ja korjaavat toimet aloitetaan mahdollisimman pian.

Jos asiakas ei koe että palautteen perusteella on tehty tarvittavat muutokset, hänellä on myös mahdollisuus tehdä muistutus. Muistutus tehdään kirjallisesti yrityksen johtajalle.

Tarvittaessa asiakkaat tai omaiset voivat myös ottaa yhteyttä potilasasiamieheen tai sosiaaliasiamieheen (julkinen). Näiden yhteystiedot löytyvät alla.

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Asiakkaiden ja heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Heidän näkemykset ja toiveet otetaan huomioon palvelun ja toiminnan kehittämisessä.

Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

Kannustamme asiakkaitamme ja heidän omaisiaan antamaan palautetta. Palautetta voi antaa milloin tahansa ja palautetta pyydetään myös kerran vuodessa asiakastyytyväisyyskyselyjen avulla. Palautetta voi antaa keskustellen, puhelimitse, sähköpostitse, tai verkkosivujen kautta.

Palautteet käsitellään kiireellisyysjärjestyksessä. Esimiehet käyvät läpi tehdyt ilmoitukset, ja luokittelee niiden kiireellisyys.

Haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet käsitellään mahdollisimman nopeasti. Kiireelliset tapahtumat käsitellään mahdollisimman pian henkilökunnan kanssa, selvitetään tapahtuman mahdolliset syyt ja päätetään millaiset korjaustoimenpiteet on syytä tehdä.

Pidetään säännöllisesti palaveria henkilökunnan kanssa, jossa käsitellään ja keskustellaan syvemmin haittatapahtumien syyt, erityisesti jos organisaatiossa on havaittu toistuvia haittatapahtumia tai läheltä piti-tilanteita. Korjaavat toimenpiteet tehdään keskustelun perusteella.

Saadut ja käsitellyt ilmoitukset dokumentoidaan asianmukaisesti.

Korjaustoimenpiteiden perusteella tehdään myös tarvittavat muutokset omavalvonta- ja lääkehoitosuunnitelmaan. Ennen pysyviä käytännöiden muuttamista, asia tutkitaan ja tarkastellaan tieteellisen näytön perusteella.

Kriittiset palautteet käsitellään ja tehdään välittömät korjaustoimet, joista tiedotetaan sekä työntekijöitä että palautteen antajaa. Vuosittaisesta asiakastyytyväisyyskyselystä saatu palaute luokitellaan teemoihin, ja näistä otetaan tärkeimmät kehityskohteeksi seuraavalle vuodelle.

Ohjeistetaan työntekijöitä neuvomaan myös asiakkaita tai heidän edustajiaan muistutuksen tekemisestä vastaavalle johtajalle, jos ovat tyytymättömiä, sekä tarvittaessa hallintokantelun tekemisessä. Ohjeistetaan asiakkaita tai heidän edustajiaan potilasasiamiehestä/sosiaaliasiamiehestä.

Mahdolliset muistutukset jätetään kirjallisesti yrityksen johtajaan. Muistutukset käsitellään yrityksen sisällä ja yhdessä mahdollisten yhteistyötahojen kanssa ja korjataan välittömästi toimintatapoja, jotka ovat aiheuttaneet muistutuksen. Muistutuksen tekijälle annetaan myös kirjallinen vastaus, ja ohjeistetaan hänet edelleen kantelumahdollisuudesta sekä potilasasiamiehestä/sosiaaliasiamiehestä.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle: Kiireellisyydestä riippuen 1-4 viikkoa

Asiakkaan oikeusturva

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 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.

Muistutuksen vastaanottaja: vastaava johtaja Ryann Deloso, sähköpostilla (info@mecare.fi) tai kirjeitse (Parmaajanpolku 3 F 45, 00750 Helsinki)

Potilas- ja sosiaaliasiamies

Potilasasiamies neuvoo ja ohjaa potilaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa. Hän neuvoo ja tarvittaessa avustaa muistutuksen tekemisessä, potilasvahinkoasioiden käsittelemisessä ja vahingonkorvausasioissa. Potilasasiamies ei tee päätöksiä eikä ota kantaa lääketieteelliseen hoitoon. Potilasasiamies toimii potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi.

Yrityksen potilasasiamies: Alven Bayona, 044 0467991, alvenbayona@gmail.com

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Helsinki: sosiaali.potilasasiamies@hel.fi; puh. 09 310 43355 ma-to klo 9-11

Espoo: sosiaali.potilasasiamies@espoo.fi, puh. 09 816 51032 ma-to klo 11-13

Vantaa: puh. 09 839 22537

Sosiaaliasiamiehen tehtävät perustuvat sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annettuun lakiin (asiakaslaki). Asiakaslain mukaan sosiaaliasiamies:

- neuvoo sosiaalihuollon asiakkaita heidän asemaansa ja oikeuksiinsa liittyvissä asioissa,
- avustaa asiakasta tarvittaessa tekemään muistutuksen kohtelustaan sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle,
- tiedottaa asiakkaan oikeuksista,
- toimii muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi sekä
- seuraa asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa ja antaa siitä selvityksen vuosittain kunnanhallitukselle.

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Asiakkaan omatoimisuutta päivittäisten toimintojen suorittaessa kannustetaan. Meillä on kuntouttava työtapa, ja kannustamme asiakas tekemään itse niin paljon kuin pystyy, toimintakyvyn ylläpitämiseksi. Hyödynnämme muun muassa Muistipuiston verkkosivuilta (<https://www.muistipuisto.fi/>) tai OnniTV:ltä löytyviä aktiviteetteja kuntoutuksessa ja toimintakyvyn ylläpitämisessä. Kannustamme myös harrastuksiin osallistuminen sekä sosiaalisten suhteiden ylläpitäminen.

Asiakkaan toiveet ulkoilusta ja muista harrastuksista huomioidaan ja kirjataan hänen hoito- ja palvelusuunnitelmaansa. Asiakasta kannustetaan osallistumaan ulkoiluun ja liikuntaan. Tarjoamme asiakkaillemme apua ja seuraa olemassa olevien harrastusten toteuttamiseen hoitajan tai avustajan toimesta.

Tavoitteet asetetaan aina konkreettisesti ja niiden toteutumista valvovat kaikki hoitoon osallistuvat hoitajat ja väliarviointi tehdään vähintään kolmen kuukauden välein, tähän käytetään tarvittaessa olemassa olevat mittarit. Tarvittaessa tehdään muutoksia asetettuihin tavoitteisiin, jotka ovat asiakkaiden kannalta parhaat.

Ravitsemus

Palveluihimme kuuluvat tarvittaessa ruoanlaitto potilaan kodissa. Voimme järjestää ruokaostokset, jos on tarpeellista. Tarvittaessa asiakas ohjataan ulkopuoliseen ateriapalveluun.

Asiakkaiden erityiset ruokavaliot ja -rajoitteet kirjoitetaan hänen hoito- ja palvelusuunnitelmaansa. Hoitajat ottavat nämä huomioon ruoanlaitossa tai ruokaostoksissa asiakkaille.

Seuraamme asiakkaidemme painoa säännöllisesti, jos mahdollista. Käytämme MNA-testiä yli 65-vuotiaiden asiakkaiden aliravitsemusriskin kartoittamiseen. Havaitessamme puutteita tai kehittämisenvaraa ohjaamme oikeisiin ravitsemusvalintoihin.

Hygieniäkäytännöt

Tarjoamme palveluitamme asiakkaiden kodeissa. Korostamme hoitajillemme tehokas käsihygienia, aseptisen työjärjestyksen noudattaminen, riittävä ympäristön puhtaanapito ja suojainten käyttö kuten kasvomaski ja suojakäsineet. Asiakasta ohjataan ja tuetaan kodin siistimisessä, sekä hyvien hygieniäkäytäntöjen suhteen. Tarvittaessa asiakas autetaan suorittamaan hygieniatarpeitaan.

Työssämme pidetään huolta siitä, että ennaltaehkäistään infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviämistä. Noudatamme THL:n infektiorjuntasuosituksia. Otamme erityisesti huomioon THL:n ohjeita koronavirustartuntojen torjunta kotiin annettavissa palveluissa.

Infektioiden ehkäisy- ja torjuntaohjeita asiakkaiden kodeissa noudatamme sairaalahygieniaohjeita soveltaen kotioloihin. Siivouksessa käytämme asiakkaiden henkilökohtaisia välineitä, tai yrityksen välineitä, joita puhdistetaan ohjeiden mukaisesti joka käytön jälkeen. Tarvittaessa käsittelemme hygieniaan liittyviä asioita palaverissamme.

Lisää ohjeita: **Liite 1**

Asiakkaan kodin siivous

Asiakkaiden kodin siisteydestä huolehtivat ensisijaisesti omaiset tai asiakas, muuten voidaan järjestää asiakkaille siivouspalvelua. MeCare:llä on siivouspalvelu joka tarjoamme erillisenä palveluna. Yrityksen siivoojat ovat päteviä siivoustehtäviin ja heidät perehdytetään työhön.

Kotihoidon työntekijät kuitenkin huolehtivat tiskin, roskien viennin ja ruokapöydän siistiytyksen. Lisäksi hoitaja siivoaa uloste, virtsa, tai oksennus tahrat. Kotihoidon työntekijän on huolehdittava, ettei itse aiheuta asiakkaan kodin likaamista. Kotikäynnillä käytetään kenkäsuojia.

Pyykkihuolto

Pyykkien pesu huolehtivat pääsääntöisesti asiakas itse tai hänen omaisensa. Hoitaja tai avustaja voi tarvittaessa myös auttaa pyykkien pesemisessä. Pyykkien pesupäivä sovitaan silloin asiakkaan kanssa, pyykkiä voidaan pestä myös tarpeen mukaan. Puhtaat vaatteet vaihdetaan pesun yhteydessä ja myös silloin kun vaatteet ovat selvästi likaiset tai kun asiakas itse haluaa.

Työntekijät valitsevat itse työasuksi vaatteet ja vastaavat niiden pesusta. Työntekijälle annetaan ohjeet työvaatteiden pesusta.

Muuten noudatetaan kohdekunnan kotitalouksille määrättyjä ohjeita.

Terveyden- ja sairaanhoito

Suunhoito: Autetaan tarvittaessa asiakasta päivittäisessä suuhygieniassa ja myös tarvittaessa ohjataan tekemään ajanvarausta hammaslääkəriin tai muun hammashoitoon.

Sairaanhoito: Tarjoamme perustason kotisairaanhoitoa, joka voi sisältää esimerkiksi lääkehoitoa, haavanhoitoa, virtsaketetrin vaihtoa tai huuhtelua, ompeleiden poistoa. Tarvittaessa ohjaamme asiakkaitamme muihin ulkopuolisiin terveydenhuoltopalveluihin ja tällöin voidaan avustaa asiakasta kuljetuksen järjestämisessä, ja tarvittaessa järjestää saattajaa. Seuraamme heidän yleistä hyvinvointia ja terveyttä, ja teemme yhteistyötä muiden asiakkaiden hoitoon osallistuvien terveydenhuollon ammattilaisten kanssa asiakkaan suostumuksella. Kotihoidon henkilökunnan ensiapuvalmiudet pidetään yllä koulutuksin.

Kuolemantapausta: Kuolemantapauksesta on ilmoitettava hätänumeroon 112 ja esimiehelle. Palveluseteliasiakkaan kohdalla seuraamme kaupungin/hyvinvointialueen ohjeet. Jokainen työntekijä saa tästä ohjeen perehdytyksen aikana.

Asiakkaan pitkäaikaissairauksia hoidetaan ja seurataan mahdollisimman hyvin ja ehkäistään niiden pahenemisen. Hoitomääräykset tekee lääkäri, ja hoitajat toteuttavat niitä. Hoitotahto kysytään ja kirjataan asiakastietojärjestelmään.

Sairaanhoitajat Ryann Deloso ja Linda Deloso vastaavat asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta.

Lääkehoito

Yrityksellä on erillinen lääkehoitosuunnitelma, joka on laadittu STM:n Turvallinen lääkehoito-oppaan mukaisesti.. Suunnitelma päivitetään kerran vuodessa, tai tarvittaessa jos toiminta muuttuu, sairaanhoitajan ja yhteistyötahon farmaseutin toimesta.

Lääkehoitoon osallistuvat ainoastaan hoitajia, joilla on voimassa oleva lääkelupa. Tarvittaessa järjestetään koulutusta. Lääkkeiden anto on kirjoitettava asiakastietojärjestelmään, siihen kirjataan myös poikkeukset, kuten jos asiakas ei suostu ottamaan lääkkeitä, tai jos havaitaan mahdollisia sivu- tai haittavaikutuksia. Tämän lisäksi hän tekee erillinen poikkeamailmoitus MeCare:n asiakasturvallisuutta

vaarantavien tapahtumien raportointimenettelyn lomakkeeseen. Myös läheltä piti -tilanteet kirjataan esimerkkien mukaan.

Yrityksellä ei ole oma lääkevarasto.

Lääkehoidon toteuttamisen kokonaisvastuu: Sairaanhoidajat Linda Deloso, Ryann Deloso

Toimintayksikön lääkehoitosuunnitelmasta ja lääkeluvista vastaava lääkäri on: Risto Laitila, yhteydenotot Lääkehoidon Turva 044 9820888/Maria Siirilä (info@laakehoidonturva.fi)

Monialainen yhteistyö

Teemme yhteistyötä muiden asiakkaiden hoitoon osallistuvien terveydenhuollon ammattilaisten kanssa asiakkaan suostumuksella. Ajantasaiset tiedot asiakkaasta löytyy asiakastietojärjestelmästä ja asiakkaan suostumuksella tiedot voidaan jakaa muiden terveydenhuollon ammattilaisten kanssa. Varmistamme aina tietoja annettaessa, että nämä ovat ajantasalla. Tiedot jaetaan tietoturvallisesti, joko puhelimitse, tai suojatulla sähköpostilla.

7 ASIAKASTURVALLISUUS JA PALVELUIDEN LAADULLISET EDELLYTYKSET

Palveluidemme laadun perustana on asiakas- ja potilaskeskeisyys, turvallisuus ja asianmukainen toteutus, tavoitteena asiakkaiden hyvinvoinnin ja elämänlaadun edistäminen. Noudatamme lainsäädännön, kuten asiakas- ja potilasturvallisuuslain sekä vanhuspalvelulain, asettamia vaatimuksia ja alan suosituksia.

Palveluiden laatuvaatimukset ja laadunhallinta

Laadunhallintamme perustuu jatkuvaan parantamiseen. Keskeisiä laadunhallinnan työkaluja ja mittareita ovat säännöllisesti kerättävä asiakaspalaute, mukaan lukien vuosittainen asiakastyytyväisyyskysely, sekä henkilöstön palaute ja kehityskeskustelut. Seuraamme toimintaamme myös sisäisten auditointien, tarkastusten ja riskienhallinnan raporttien avulla. Lääkehoidon turvallisuus varmistetaan tarkistuslistoin ja turvallisuuskäytäntöin. Laadun varmistaminen toteutuu analysoimalla kerättyä palautetta, panostamalla henkilöstön koulutukseen ja perehdytykseen sekä kehittämällä toimintatapojamme jatkuvasti saatujen havaintojen ja uusimman tiedon pohjalta.

Vastuu palvelujen laadusta

Palveluyksikön toiminnasta ja laadunhallinnasta vastaa ensisijaisesti toimitusjohtaja, apunaan yrityksen toinen omistaja. Koko henkilöstö osallistuu omavalvontaan päivittäisessä työssään. Toimintaamme ohjaa säännöllisesti päivitettävä omavalvontasuunnitelma, ja esimiehet (omistajat) valvovat, että palvelut täyttävät

lainsäädännön ja suunnitelman vaatimukset. Vastuhenkilö johtaa palvelutoimintaa käytännössä valvoen palveluiden turvallista ja laadukasta toteutusta, käsitellen palautteet ja raportit sekä varmistaen, että henkilöstö noudattaa sovittuja ohjeita ja lainsäädäntöä.

Henkilöstö

Yrityksemme henkilöstö koostuu pääsääntöisesti kahdesta omistajasta (sairaanhoitajia), jotka hoitavat asiakaskäynnit. Tarvittaessa käytämme keikkaluonteisia sijaisia (hoiva-avustajia, lähihoitajia, sairaanhoitajia). Toiminnan kasvaessa rekrytoimme lisää henkilökuntaa. Sijaisten ja alihankkijoiden käytössä varmistamme heidän perehdytyksensä ja ammattitaitonsa. Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden pätevyys tarkistetaan aina Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisterin (JulkiTerhikki/JulkiSuosikki) kautta.

Yrityksessä työskentelee hoitohenkilöstön lisäksi siivooja, pääasiassa sijaisluonteisesti tai osa-aikaisesti.

Henkilöstön koulutukseen ja osaamiseen panostetaan. Uudet työntekijät perehdytetään kattavasti työtehtäviin, omavalvontasuunnitelmaan ja asiakasturvallisuuskäytäntöihin, perehdytyksen sisältö räätälöidään aiemman kokemuksen mukaan. Osaamista ylläpidetään säännöllisillä täydennyskoulutuksilla ja sisäisillä seminaareilla. Työntekijän kielitaidon tulee olla tehtävään riittävä. Henkilöstön osaamista seurataan kehityskeskusteluissa ja päivittäisessä työssä, ja havaittuihin puutteisiin reagoidaan tarjoamalla lisäkoulutusta. Lasten sekä iäkkäiden ja vammaisten kanssa työskentelevien rikostausta selvitetään lainsäädännön mukaisesti.

Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Henkilöstön riittävyys varmistetaan suunnittelemalla työvuorot asiakkaiden yksilöllisen palvelutarpeen ja henkilöstömitoituksen mukaisesti, pyrkien työn jatkuvuuteen. Annamme riittävästi aikaa asiakkaillemme. Poikkeustilanteissa turvaudutaan ensisijaisesti omaan henkilöstöön tai perehdytettyihin sijaisiin. Henkilöstön riittävyyttä arvioidaan säännöllisesti suhteessa asiakasmääriin ja palvelutarpeeseen, ja esimiehet valvovat resurssien riittävyyttä.

Toimitilat ja välineet

Palvelumme tuotetaan pääasiassa asiakkaiden kodeissa. Asiakkaan kotiympäristön turvallisuus arvioidaan säännöllisesti, ja tarvittaessa suosittelemme muutoksia tai turvalaitteiden lisäämistä. Kunnioitamme asiakkaan yksityisyyttä ja kotirauhaa. Käytämme työssämme asianmukaisia, turvallisia ja huollettuja työvälineitä, ja henkilöstö on koulutettu niiden käyttöön. Asiakkaan avainten hallinta tapahtuu turvallisesti ja dokumentoidusti. Jos asiakkaan kotiympäristössä havaitaan turvallisuusriskejä, joihin emme voi itse vaikuttaa, ohjaamme asiakasta tai

ilmoitamme asiasta asianmukaiselle viranomaiselle. Siivouksessa ja jätehuollossa noudatetaan paikallisia ohjeita.

Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Varmistamme, että kaikki käytössämme olevat lääkinälliset laitteet, kuten verenpaine- ja verensokerimittarit sekä haavanhoitovälineet, täyttävät lainsäädännön vaatimukset, ovat CE-merkittyjä ja asianmukaisesti huollettuja. Henkilöstö koulutetaan laitteiden turvalliseen käyttöön, ja vaaratilanteista ilmoitetaan määritellyn prosessin mukaisesti, tarvittaessa Fimealle. Toimintayksikössä on nimetty vastuuhenkilö laitteiden ja tarvikkeiden turvallisuudesta.

Käytössämme oleva asiakastietojärjestelmä täyttää asiakastietolain vaatimukset.

Tietoturvasuunnitelma on laadittu ja sitä päivitetään säännöllisesti, ja sen toteutumisesta vastaa erikseen nimetty henkilö. Henkilöstö koulutetaan tietojärjestelmien asianmukaiseen käyttöön, ja yritys toimii asiakastietojen rekisterinpitäjänä. Tietojärjestelmien poikkeamista ja tietoturvahäiriöistä ilmoitetaan Valviralle.

Hyödynnämme teknologiaa, kuten turvapuhelimia ja etäyhteyksiä, asiakkaan suostumuksella ja hänen tarpeidensa mukaisesti, itsemääräämisoikeutta kunnioittaen. Teknologian soveltuvuus ja turvallisuus varmistetaan, ja henkilöstö saa käyttöopastuksen. Varaudumme teknologian vikatilanteisiin ja huoltoviiveisiin vaihtoehtoisilla toimintatavoilla tai varalaitteilla. Käytämme tarvittaessa ulkopuolisia teknologiapalveluita, jotka ovat turvallisia ja hyväksytyjä. Teknologisten ratkaisujen valinnassa hyödynnämme tarvittaessa MPT-mallia, ja uudet ratkaisut testataan yhdessä asiakkaan kanssa. Teknologisista ratkaisuista vastaa nimetty henkilö.

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Asiakkaiden henkilötietoja käsittelee ainoastaan asiakasta hoitavat tai siihen liittyviin tehtäviin osallistuvat henkilöt, jotka ovat allekirjoittaneet salassapitositoumus.

Hoitotyön kirjaamiseen ja hoidon ylläpitämiseen käytetään sähköistä asiakastietojärjestelmää. Järjestelmän käyttöön ovat oikeutettuja vain ne yrityksen työntekijät, salassapitositoumuksella sidotut ammatinharjoittajat tai yhteistyökumppanin alaiset, joilla on työnsä puolesta oikeus käsitellä henkilötietoja, ja joita sitoo erillinen tietosuojavaatimus. Lisätietoja henkilötietojen käsittelystä löytyy MeCare Oy:n asiakasrekisterin tietosuojaselosteesta.

Asiakastyön kirjaaminen

Perehdyttäjä käy läpi uuden työntekijän kanssa, miten asiakastietojärjestelmä toimii, ja hänelle annetaan myös kirjalliset ohjeet. Työntekijä ohjataan ammatilliseen ja

eettiseen kirjaamiseen. Tarvittaessa työntekijälle voidaan tarjota koulutusta asiakastietojärjestelmän käytöstä.

Asiakastyön kirjaaminen tehdään pääsääntöisesti mobiilisoveluksessa. Jokaista työntekijää ohjataan ja kannustetaan kirjoittamaan raportti jokaisen kotikäynnin yhteydessä. Seuraava vuorotyöntekijä on ilmoitettava kollegalle, jos hänen vuorosta puuttuu raportti. Puuttuva kirjaus on lisättävä mahdollisimman pian käynnin jälkeen. Jos tilanne toistuu useasti, asia viedään eteenpäin esimiehelle.

Jokaiselle työntekijälle annetaan työsuhteen alussa ohjeet tietosuojan noudattamisesta. Jokainen työntekijä sitoutuu noudattamaan näitä sääntöjä allekirjoittamalla salassapitositoumusta. Tarvittaessa tarjotaan lisäkoulutusta.

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä Ei

9 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

MeCare:n omistajat suunnittelevat, kokoavat, käsittelevät ja kehittävät asioita joka tulevat asiakaspalautteista, läheltä piti-tilanteista ja riskikohdista. Koko organisaatiomme, mukaan lukien henkilökunta, arvioi jatkuvasti omaa toimintaansa ja kehittää sitä. Apuna käytetään asiakaspalautteita, muita alan yrityksiä, järjestöjen suositukset ja kollegoita. Omavalvonta toteutetaan suunnitelman mukaisesti. Omavalvonta on osa MeCare:n laadun hallintaa ja laadunvarmistusta.

Organisaatiossa käydään läpi omavalvontasuunnitelma vähintään kerran vuodessa ja tehdään päivityksiä tarvittaessa. Päivitystarve nousee henkilöstön, asiakkaiden, muiden palvelujen tilaajan nostamasta esityksestä tai muun toimintojen kehittämisen yhteydessä.

Toimintaohjeisiin tulleet muutokset kirjataan viiveettä omavalvontasuunnitelmaan ja niistä tiedotetaan henkilökunnalle.

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

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN PÄIVITYKSET

Päivämäärä	
1.7.2021	Alkuperäinen yksityisen terveydenhuollon omavalvontasuunnitelma
13.2.2022	Alkuperäinen Sosiaalipalvelujen omavalvontasuunnitelma
25.10.2022/31.10.2022	Molempien läpikäynti ja päivitys
25.10.2023	Molempien läpikäynti ja päivitys
4.6.2025	Suunnitelmien yhdistys ja laaja päivitys

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys Helsinki 4.6.2025

Allekirjoitus



Ryann Deloso