

FINN-HOITO OY

OMAVALVONTASUUNNITELMA 2025

**(Yhdistetty sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen suunnitelma Valviran 14.5.2024
määräyksen mukaisesti)**

Sisällys

Lukijalle	3
1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot	3
1.1 Palveluntuottajan perustiedot	3
1.2 Palveluyksikön perustiedot	3
1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	4
1.4 Päiväys	4
2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako	5
3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat	6
3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen	6
3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen	6
3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen	7
3.3.1 Asiakas- ja hoitosuunnitelmien laadinta ja päivittäminen	8
3.3.2 Suunnitelmien toteutumisen varmistaminen	9
3.4 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen	9
3.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan/potilaan aseman ja oikeuksien varmistaminen.....	11
3.5.1 Asiakkaan itsemääräämisoikeus ja sen rajoittamisen periaatteet	12
4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen	13
4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	14
4.1.1 Ilmoitusvelvollisuus	15
4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta	15
4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä	15
4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano	16
5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi	16
5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi	16
5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi	17
6. Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja	17
6.1 Henkilötietojen käsittelyn periaatteet	18
6.2 Tietojärjestelmien käyttö ja tiedonsiirto	18
6.3 Tietojen luovutus ja tietoturvallisuus	19
Liitteet	19

Lukijalle

Tämä omavalvontasuunnitelma on laadittu FINN-HOITO Oy:n sosiaali- ja terveyspalvelujen tuottamisen tueksi Valviran 14.5.2024 antaman määräyksen mukaisesti. Suunnitelman tarkoituksena on varmistaa, että toiminta on asiakas- ja potilasturvallista, laadukasta, yhdenvertaista ja asiakaslähtöistä. Suunnitelma sisältää kuvauksen toiminnasta, sen laadun ja turvallisuuden varmistamisen menetelmistä sekä riskien hallinnasta.

Omavalvontasuunnitelma toimii päivittäisen työn ohjauksen ja seurannan työkaluna henkilöstölle. Lisäksi se tukee asiakkaiden ja heidän omaistensa oikeutta saada tietoa palvelun sisällöstä ja sen laadunhallinnasta. Suunnitelma päivitetään vuosittain sekä aina toiminnan muuttuessa olennaisesti.

FINN-HOITO Oy:ssä omavalvonnan tavoitteena on kehittää palvelutoimintaa siten, että asiakkaat saavat juuri heidän tarpeisiinsa sopivaa, turvallista ja korkealaatuista hoitoa ja huolenpitoa.

1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan perustiedot

- **Nimi:** FINN-HOITO Oy
- **Y-tunnus:** 3155664-2
- **Sähköposti:** info.finnhoito@gmail.com
- **Puhelin:** +358 50 548 6319
- **Osoite:** Kyllikinportti 2, Fennia Talo, 00240 Helsinki

1.2 Palveluyksikön perustiedot

- **Palveluyksikön nimi:** FINN-HOITO Oy
- **Toimipisteen osoite:** Kyllikinportti 2, Fennia Talo, 00240 Helsinki
- **Valvontalain 10 §:n mukainen vastuhenkilö:** Sh Cynthia Valasmo
- **Sähköposti:** sairaanhoitajat.finnhoito@gmail.com
- **Puhelin:** 050 302 7982
- **Valvontalain 10 §:n mukainen toinen vastuhenkilö:** Sh Joyce Francisco
- **Sähköposti:** joycefrancisco.sh@gmail.com
- **Puhelin:** 050 548 6319

1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Tuotettavat palvelut:

- Kotihoito
- Kotisairaanhoido
- Tukipalvelut (siivous, asiointi, henkilökohtainen avustaja)

Toiminta-ajatus: FINN-HOITO Oy tarjoaa kotiin tuotavia terveyden- ja sosiaalihuollon palveluita, joiden avulla asiakkaat voivat asua omassa kodissaan sairaudesta tai toimintakyvyn heikkenemisestä huolimatta. Palveluissa korostuu asiakkaan itsemääräämisoikeus, yksilöllisyys ja omat valinnat.

Toimintaperiaatteet:

- Asiakslähtöisyys ja yksilöllinen hoidon suunnittelu
- Luottamus, vuorovaikutus ja ammatillisuus
- Potilas- ja asiakasturvallisuuden varmistaminen
- Henkilöstön osaamisen jatkuva kehittäminen

Palvelut tuotetaan pääosin asiakkaan kotona. Osa palveluista voidaan toteuttaa etäpalveluna (esim. seuranta, yhteydenpito).

1.4 Päiväys

- **Laatimispäivämäärä:** 16.6.2025
- **Versio:** FINNHOITO_OMA_2025_v1

Lisätään alle seuraavasti:

- **Hyväksyjä:** Cynthia Valasmo, vastaava sairaanhoitaja
- **Allekirjoitus:** Helsinki
- **Päiväys:** 26.6.2025
- **Hyväksyjä:** Joyce Francisco, vastaava sairaanhoitaja
- **Allekirjoitus:** Helsinki
- **Päiväys:** 26.6.2025

2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako

Omavalvontasuunnitelman laadinnassa FINNHOITO Oy hyödyntää Potilas- ja asiakasturvallisuuskeskuksen laatimaa sisältöpohjaa, joka toimii selkeänä ja kattavana apuvälineenä. Tämä sisältöpohja toimii myös tarkistuslistana, jonka avulla varmistetaan, että omavalvontasuunnitelma kattaa kaikki lain ja hyvän hoitokäytännön edellyttämät osa-alueet.

Sisältöpohjan avulla FINNHOITO Oy varmistaa suunnitelman ajantasaisuuden ja lainmukaisuuden. Omavalvontasuunnitelma päivitetään säännöllisesti ja julkaistaan henkilöstön ja asiakkaiden saataville, jotta vastuut ja toimintatavat ovat selkeät kaikille osapuolille.

Omavalvontasuunnitelman laatimisesta, sisällöstä ja seurannasta vastaa FINN-HOITO Oy:n vastuuhenkilöt, sairaanhoitajat Cynthia Valasmo ja Joyce Francisco. Suunnitelma on laadittu yhteistyössä henkilöstön kanssa ja sen sisältö perustuu Valviran määräykseen 14.5.2024 omavalvonnan sisällöstä, laatimisesta ja toteutuksesta.

Suunnitelman tarkoituksena on:

- Kuvata, miten FINN-HOITO Oy varmistaa laadukkaan ja turvallisen palvelun.
- Ohjata henkilöstön päivittäistä toimintaa.
- Toimia työkaluna riskienhallinnassa ja toiminnan kehittämisessä.

Suunnitelman laatiminen ja ylläpito

Suunnitelma päivitetään vähintään vuosittain tai tarvittaessa, mikäli toiminnassa tapahtuu merkittäviä muutoksia. Vastuuhenkilö vastaa siitä, että päivitysprosessi toteutuu ja että koko henkilöstö on tietoinen sisällöstä. Henkilöstö osallistuu päivitystyöhön kokouksissa ja koulutuksissa.

Julkaiseminen ja saatavuus

Suunnitelma on nähtävillä toimipisteessä paperisena versiona sekä pyynnöstä sähköisessä muodossa. Asiakkaille ja heidän omaisilleen tiedotetaan suunnitelman sisällöstä asiakastapaamisten ja kirjallisen materiaalin yhteydessä.

Vastuunjako

- **Vastuuhenkilöt:** sh Cynthia Valasmo ja sh Joyce Francisco, jotka vastaavat omavalvontasuunnitelman sisällöstä, päivittämisestä sekä henkilöstön perehdyttämisestä siihen.
- **Henkilöstö:** Osallistuu aktiivisesti suunnitelman toteuttamiseen, noudattaa ohjeistuksia ja raportoi poikkeamista.
- **Johto:** Seuraa suunnitelman toteutumista ja huolehtii resurssien riittävydestä.

Omavalvontasuunnitelma on osa FINN-HOITO Oy:n kokonaisvaltaista laadunhallintaa ja asiakas- ja potilasturvallisuuden kehittämistä.

3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat

3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen

Palveluiden saatavuus perustuu asiakkaan tarpeiden mukaiseen joustavaan palveluun, jonka järjestämisessä otetaan huomioon yksilölliset tilanteet ja ajankohdat. FINN-HOITO Oy:ssä pyritään aloittamaan palvelu 1–5 arkipäivän sisällä yhteydenotosta.

- Säännöllinen asiakastyytyväisyyden seuranta
- Mahdollisuus äkilliseen reagointiin, esim. sairaus- tai kriisitilanteet
- Henkilöstöresurssien optimointi vuorojärjestelyillä ja sijaisten käytöllä

3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen

Palvelujen jatkuvuus varmistetaan huolellisella työvuorosuunnittelulla, työnjaolla ja varahenkilöstöllä. Henkilöstöllä on käytössään Domacare-järjestelmä, josta ilmenevät asiakastiedot, hoitosuunnitelmat ja ajantasainen kirjaus.

- Asiakaskohtaiset palvelusuunnitelmat päivitetään säännöllisesti
- Työntekijöiden perehdytys ja tiedonkulun varmistus
- Lomien ja poissaolojen sijaisjärjestelyt ennalta sovittuna

3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen

Turvallisuus ja laatu perustuvat ennakoivaan riskienhallintaan, poikkeamien seurantaan ja henkilöstön koulutukseen. Kaikki poikkeamat, läheltä piti -tilanteet ja vaaratapahtumat kirjataan Domacare-järjestelmään ja käsitellään tiimikokouksissa.

Riskienhallinnan periaatteet

Riskienhallinnan vastuut ja menettelytavat:

- Riskienhallinnan kokonaisvastuu on palveluyksikön vastuuhenkilöllä.
- Henkilöstö sitoutetaan omavalvontaan perehdytyksen, koulutuksen ja palautteen avulla.
- Riskien ja epäkohtien tunnistaminen kuuluu jokaiselle työntekijälle.

Riskien tunnistaminen ja arviointi:

- Käytetään systemaattista arviointia (esim. kaatumisriski, lääkehoito, tartuntataudit).
- Riskit arvioidaan todennäköisyyden ja vaikutuksen perusteella (Liite).
- Riskit kirjataan Domacare-järjestelmään ja käsitellään viikoittaisissa tiimikokouksissa.

Korjaavat toimet ja ilmoitusvelvollisuus:

- Epäkohdat ja vaaratilanteet dokumentoidaan välittömästi.
- Tehdään kirjalliset toimenpidepäätökset ja seurataan vaikutuksia.
- Vakavista tilanteista ilmoitetaan viranomaisille tarpeen mukaan.

Infektioiden torjunta:

- Hygieniaohteet päivitetään vuosittain.
- Henkilöstöllä on hygieniapassi ja koulutus suojaimien käytöstä.
- Käytetään kertakäyttökäsineitä ja suojavaatetusta.
- Vältetään tartuntojen leviäminen mm. aikataulusuunnittelulla ja välinehuollolla.

Julkaiseminen, seuranta ja päivittäminen:

- Omavalvontasuunnitelma julkaistaan asiakkaille pyynnöstä ja on saatavilla toimipisteessä.
- Suunnitelma päivitetään vuosittain ja aina toiminnan muuttuessa.
- Toteutumista seurataan sisäisillä auditoinneilla, henkilöstöpalavereissa ja asiakaspalautteen avulla.

Toimenpiteet:

- Poikkeamien analysointi ja raportointi
- Henkilöstöpalaverit ja kirjalliset ohjeistukset
- Vastuhenkilö seuraa korjaavien toimenpiteiden toteutumista

3.3.1 Asiakas- ja hoitosuunnitelmien laadinta ja päivittäminen

Asiakas- ja hoitosuunnitelmat ovat keskeinen osa laadukasta ja turvallista palvelun toteuttamista. FINNHOITO Oy:ssä suunnitelmat laaditaan ja päivitetään järjestelmällisesti seuraavien periaatteiden mukaisesti:

- Tarpeen arviointi tehdään asiakkaan siirtyessä palveluun tai hoitoon. Arvioinnissa huomioidaan terveydentila, toimintakyky, kognitio, ravitsemus, voimavarat ja mahdolliset riskitekijät.
- Arviointi suoritetaan moniammatillisesti, ja siinä hyödynnetään hoitohenkilöstön, asiakkaan ja tarvittaessa muiden asiantuntijoiden näkemyksiä.
- Asiakas ja/tai hänen laillinen edustajansa osallistuu aktiivisesti suunnitelmien laadintaan ja tavoitteiden asettamiseen. Osallistumisella varmistetaan asiakkaan tahtoon ja tarpeisiin perustuva hoito.
- Suunnitelmat allekirjoitetaan asiakkaan tai hänen laillisen edustajansa toimesta, mikäli mahdollista.
- Hoitosuunnitelma päivitetään vähintään kolmen (3) kuukauden välein tai aina, kun asiakkaan tarpeissa tapahtuu olennaisia muutoksia.
- RAI-arviointi (Resident Assessment Instrument) tehdään kuuden (6) kuukauden välein tai tarpeen mukaan, erityisesti silloin, kun asiakkaan toimintakyky tai hoidon tarve muuttuu.
- MMSE ja MNA (3) kuukauden välein.

Kaikki suunnitelmat ja arvioinnit kirjataan Domacare-järjestelmään, jossa ne ovat henkilöstön käytettävissä turvallisesti ja ajantasaisesti.

3.3.2 Suunnitelmien toteutumisen varmistaminen

Suunnitelmien toteutuminen käytännön arjessa on keskeinen osa laadukasta hoito- ja palveluprosessia. FINNHOITO Oy:ssä suunnitelmien toteutumista varmistetaan seuraavin käytännöin:

- Henkilöstö perehdytetään palvelu- ja hoitosuunnitelmien sisältöön työn alkaessa sekä aina, kun suunnitelmiin tehdään merkittäviä muutoksia.
- Esimies osallistuu aktiivisesti arjen toimintaan, havainnoi palvelun toteutusta ja tukee henkilöstöä suunnitelmien mukaisessa työskentelyssä.
- Suunnitelmat ovat aina saatavilla Domacare-järjestelmässä, johon henkilöstöllä on pääsy omien työtehtäviensä mukaisesti.
- Toteutumista seurataan säännöllisesti vuoroissa, ja henkilöstö tarkistaa suunnitelmien mukaiset kirjaukset päivittäin.
- Poikkeamat tai suunnitelmasta poikkeava toiminta kirjataan Domacareen ja käsitellään viikoittaisissa tiimipalavereissa moniammatillisesti. Tarvittaessa tehdään korjaavia toimenpiteitä.

Tällä tavoin varmistetaan, että jokaisen asiakkaan yksilöllinen suunnitelma ei jää pelkäksi asiakirjaksi, vaan toimii käytännön työn ohjaavana työkaluna.

3.4 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen

FINN-HOITO Oy:ssä henkilöstön määrä ja osaaminen suunnitellaan ja mitoitetaan vastaamaan palvelutarpeita. Henkilöstö koostuu sairaanhoitajista, lähihoitajista sekä opiskelijoista, joilla on voimassa olevat lääkeluvat ja riittävä perehdytys. Vuorotyötä tehdään kahdessa vuorossa, ja poissaolojen varalle on nimetty varahenkilöstö.

Henkilöstörakenne ja vuorot:

- Aamuvuoro: 6–7 henkilöä
- Iltavuoro: 4–5 henkilöä
- Henkilöstömäärä yhteensä: 10 sairaanhoitajaa, 7 lähihoitajaa, 4 opiskelijaa

Osaamisen varmistaminen ja ylläpito:

- Lääkehoidon verkko-osaaminen (Skhole) testataan 5 vuoden välein
- Ensiapukoulutus (EA) järjestetään kolmen vuoden välein
- Hygieniapassi on pakollinen
- SC-injektioihin liittyvä osaaminen varmistetaan teoriakokeella ja käytännön näytöillä

Perehdytys ja koulutus:

- Uudet työntekijät perehdytetään vähintään 3–4 päivän ajan
- Perehdytys kattaa työtehtävät, lääkehoito, tietosuoja ja välineiden käyttö
- Kehityskeskustelut järjestetään vuosittain ja niissä arvioidaan koulutustarpeet
- Työntekijöille tarjotaan mahdollisuus osallistua sisäisiin ja ulkoisiin koulutuksiin

Rekrytointiperiaatteet:

FINN-HOITO Oy noudattaa sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädännön edellyttämiä rekrytointikäytäntöjä. Kaikkien asiakas- ja potilastyöhön osallistuvien työntekijöiden taustat tarkistetaan seuraavasti:

- Hakijoilta vaaditaan rikosrekisteriote, mikäli työnkuva sisältää työskentelyä alaikäisten tai iäkkäiden ja vammaisten henkilöiden parissa. Tämä perustuu valvontalain 28 §:ään sekä lakiin lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä (504/2002).
- Kelpoisuudet tarkistetaan JulkiTerhikki-rekisteristä (Valvira)
- Tarkistetaan henkilön koulutus- ja työhistoria
- Kielitaito arvioidaan asiakastyön kannalta (suomi, englanti, ruotsi)
- Työsuhde aloitetaan vasta hyväksytyn taustaselvityksen jälkeen
- Sijaiset perehdytetään aina ennen työn aloittamista

Työhyvinvointi ja osaamisen johtaminen:

- Työhyvinvointia seurataan säännöllisesti
- Ammattitaidon kehittäminen sisältyy henkilöstön johtamisen tavoitteisiin
- Vastuhenkilö seuraa koulutusten toteutumista ja ylläpitää koulutusrekisteriä

3.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan/potilaan aseman ja oikeuksien varmistaminen

FINN-HOITO Oy:n toiminta perustuu asiakaslähtöisyyteen, itsemääräämisoikeuden kunnioittamiseen ja yhdenvertaiseen kohteluun. Asiakkaat ja potilaat otetaan aktiivisesti mukaan omaa hoitoaan ja palveluaan koskevaan suunnitteluun ja päätöksentekoon.

Yhdenvertaisuus:

- Kaikkia asiakkaita ja potilaita kohdellaan tasa-arvoisesti sukupuolesta, iästä, kielestä, kulttuuritaustasta, uskonnosta, vakaumuksesta, seksuaalisesta suuntautumisesta tai terveydentilasta riippumatta
- Palvelu tuotetaan asiakkaan kielellä aina kun mahdollista (suomi, englanti, ruotsi)

Osallisuus:

- Asiakas osallistuu hoitosuunnitelman laatimiseen ja sen päivittämiseen
- Asiakkaalla on oikeus esittää toiveita ja vaikuttaa arjen toimintoihin
- Henkilöstö kuuntelee aktiivisesti asiakasta ja hänen omaisiaan sekä antaa tietoa ymmärrettävässä muodossa

Asiakkaan/potilaan asema ja oikeudet:

FINN-HOITO Oy:ssä korostetaan asiakkaan arvokkuutta ja oikeutta tulla kuulluksi. Asiakkaiden osallistuminen ja vaikutusmahdollisuudet varmistetaan henkilöstön ohjeistuksella ja palveluprosessien suunnittelulla.

- Asiakas saa tietoa oikeuksistaan kirjallisesti ja suullisesti
- Asiakasta ohjataan tarvittaessa ottamaan yhteyttä potilasasiavastaavaan
- Kaikki asiakaspalautteet käsitellään luottamuksellisesti ja ne hyödynnetään toiminnan kehittämisessä
- Asiakkaalla on oikeus turvalliseen, luottamukselliseen ja ammattitaitoiseen hoitoon

3.5.1 Asiakkaan itsemääräämisoikeus ja sen rajoittamisen periaatteet

Asiakkaalla on oikeus osallistua oman hoitonsa ja palvelujensa suunnitteluun ja päätöksentekoon. FINNHOITO Oy varmistaa asiakkaan mahdollisuuden esittää mielipiteensä ja toiveensa hoidon aikana. Asiakkaan kuuleminen ja osallisuus ovat keskeisiä periaatteita kaikessa asiakastyössä.

Jos asiakas ei pysty kommunikoimaan itse, järjestetään tarvittaessa tulkkauspalvelu tai käytetään kommunikaatiota tukevia apuvälineitä. Henkilöstö tukee asiakasta aktiivisesti valintojen tekemisessä ja huomioi hänen yksilölliset toiveensa esimerkiksi:

- ravitsemuksen suhteen
- päivittäisissä rutiineissa
- liikkumisessa ja osallistumisessa aktiviteetteihin
- henkilökohtaisten tapojen ja tottumusten huomioimisessa

Asiakkaan itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen ja tukeminen:

FINNHOITO Oy:n henkilöstö tukee asiakasta osallistumaan omaa hoitoaan ja arkeaan koskevaan päätöksentekoon. Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä tarjotuista palveluista ja tehdä omaan elämäänsä liittyviä valintoja. Erityisesti muistisairaiden ja kommunikaatiota tarvitsevien asiakkaiden kohdalla pyritään aktiivisesti tukemaan heidän mielipiteensä ja tahtonsa esiin tuomista tulkkauspalveluiden, kuvakommunikoinnin tai läheisten avulla.

Rajoitustoimien käyttö kotihoidossa

Kotihoidossa ei käytetä rajoitustoimia. Mikäli asiakkaan terveydentila tai käyttäytyminen edellyttää toimenpiteitä, tilannetta arvioidaan yksilöllisesti ja aina konsultoidaan lääkäriä. Toiminta perustuu asiakkaan tahdon kunnioittamiseen ja lainsäädännön edellyttämään asiakaslähtöiseen hoitoon.

FINN-HOITO Oy:n asiakkaat saavat hoitoa omassa kodissaan, joten rajoitustoimenpiteitä ei sovelleta hoidon aikana.

Sängyn laitoja tai muita turvallisuutta lisääviä apuvälineitä käyttävät asiakkaat voivat keskustella päivittäisistä turvallisuusongelmistaan sairaanhoitajan kanssa.

Jos asiakkaan turvallisuus tai toimintakyky vaatii rajoitustoimenpiteitä, toimitaan moniammatillisesti ja konsultoidaan lääkäriä. Päätöksenteossa otetaan huomioon myös asiakkaan oma tahto ja itsemääräämisoikeus.

Potilasasiavastaavan yhteystiedot:

Potilasasiavastaava toimii asiakkaan tukena sosiaali- ja terveydenhuollon palveluihin liittyvissä asioissa.

Helsingissä potilasasiavastaavan yhteystiedot ovat:

Helsingin kaupungin sosiaali- ja potilasasiavastaava

 Puh: 09 310 43355 ma-to klo 9–11

 Sähköposti: sotepe.potilasasiavastaava@hel.fi

Asiavastaavat: Jenni Hannukainen, Ninni Purmonen, Taro Salo, Teija Tanska, Katariina Juurioksa, Anders Häggblom

Länsi- Uudenmaan hyvinvointialue:**sosiaali- ja potilasasiavastaavat:**

Asiavastaavat: Jenni Henttonen ja Terhi Willberg

 Puh: 029 151 5838 ma 10-12 ja ti-to klo 9-11

 Sähköposti: sosiaali.potilasasiavastaavat@luvn.fi

Vantaan ja Keravan sosiaali- ja potilasasiavastaavat:

Asiavastaavat: Clarissa Kinnunen ja Satu Laaksonen

 Puh: 09 4191 0230 ma ja ti klo 12-15, ke ja to klo 9-11

 Sähköposti: sosiaali-japotilasasiavastaava@vakehyva.fi

Kuluttajaneuvonta (Kilpailu- ja kuluttajavirasto):

 Verkkosivut: www.kuluttajaneuvonta.fi

 Puh: 029 505 3050 (ma–pe klo 9–12)

4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen

FINN-HOITO Oy:n tavoitteena on jatkuvasti parantaa palveluidensa laatua ja turvallisuutta. Omavalvonnassa havaittuihin epäkohtiin ja vaaratapahtumiin reagoidaan viiveettä. Korjaavat ja ennaltaehkäisevät toimenpiteet suunnitellaan yhteistyössä henkilöstön kanssa.

4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Kaikilla FINNHOITO Oy:n työntekijöillä on velvollisuus ilmoittaa toiminnassa havaituista epäkohdista, vaaratilanteista tai lainvastaisista menettelyistä. Ilmoitukset tehdään ensisijaisesti vastuuhenkilölle suullisesti tai kirjallisesti. Henkilöstö perehdytetään ilmoitusvelvollisuuteen työsuhteen alussa, ja velvollisuutta käsitellään säännöllisesti osana perehdytystä, laadunhallintaa ja kehityskeskusteluja.

FINNHOITO Oy noudattaa Valvontalain 29 §:ää, jonka mukaan palveluntuottajalla on velvollisuus viipymättä ilmoittaa omassa toiminnassaan havaituista epäkohdista tai puutteista, jotka voivat vaarantaa asiakkaiden terveyden, turvallisuuden tai oikeuksien toteutumisen.

Toimintatapa on seuraava:

- Epäkohdista ilmoitetaan viipymättä kirjallisesti palvelunjärjestäjälle (esimerkiksi kunta tai hyvinvointialue).
- Mikäli kyseessä on vakava tai toistuva epäkohta, siitä ilmoitetaan lisäksi aluehallintovirastolle tai Valviralle.
- Ilmoitus tehdään dokumentoidusti, ja se sisältää oleelliset tiedot tilanteen arvioimiseksi (mitä on havaittu, missä, milloin ja mitä toimenpiteitä on tehty).
- Kaikki ilmoitukset kirjataan Domacare-järjestelmään ja käsitellään moniammatillisesti työyhteisön sisällä.

FINNHOITO Oy:ssä epäkohtiin ja puutteisiin puututaan välittömästi ja järjestelmällisesti. Jokainen työntekijä on velvollinen seuraamaan toiminnan laatua ja turvallisuutta sekä ilmoittamaan mahdollisista ongelmista.

Epäkohtia voivat olla esimerkiksi:

- poikkeamat hoitokäytännöissä
- puutteet asiakasturvallisuudessa
- havaittu kaltoinkohtelu
- toimintaa haittaavat olosuhteet tai virheet

Havaitut puutteet ja poikkeamat käsitellään seuraavasti:

- Epäkohdista ilmoitetaan ensisijaisesti vastuuhenkilölle (esim. lähiesimies) joko kirjallisesti tai suullisesti.
- Ilmoitukset kirjataan Domacare-järjestelmään asianmukaisesti.
- Tapaukset käsitellään säännöllisissä tiimipalavereissa moniammatillisesti.
- Tarvittaessa laaditaan korjaavat toimenpiteet sekä aikataulu niiden toteuttamiselle.

4.1.1 Ilmoitusvelvollisuus (Valvontalaki 29 §)

Kaikilla FINNHOITO Oy:n työntekijöillä on lakiin perustuva ilmoitusvelvollisuus toiminnassa havaituista epäkohdista, vaaratilanteista tai lainvastaisista menettelyistä. Ilmoitukset tehdään ensisijaisesti vastuuhenkilölle suullisesti tai kirjallisesti. Vakavista epäkohdista ilmoitetaan lisäksi aluehallintovirastolle tai Valviralle Valvontalain 29 §:n mukaisesti.

Kaikki ilmoitukset dokumentoidaan Domacare-järjestelmään ja käsitellään moniammatillisesti työyhteisön palavereissa. Henkilöstö perehdytetään ilmoitusvelvollisuuteen työsuhteen alussa, ja sitä käsitellään osana jatkuvaa laadunhallintaa ja kehityskeskusteluja.

Ilmoitusvelvollisuuden tavoitteena on varmistaa asiakkaiden turvallisuus, palvelun laadukkuus ja toiminnan lainmukaisuus kaikissa tilanteissa.

4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta

- Vakavat vaaratapahtumat raportoidaan ja tutkitaan viipymättä
- Tilanteen arviointi tehdään moniammatillisesti
- Laaditaan selvitys ja kirjataan mahdolliset toimintatapojen muutokset
- Asiakkaille ja omaisille annetaan selvitys tapahtumasta ja sen käsittelystä

4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä

- Asiakaspalautetta kerätään jatkuvasti suullisesti ja kirjallisesti
- Palautteet dokumentoidaan ja käsitellään säännöllisesti tiimikokouksissa
- Palautteiden perusteella laaditaan kehittämisohdotuksia
- Palautekanavia ovat palautelomakkeet, sähköposti ja suora vuorovaikutus

4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano

- Kehittämistarpeet kirjataan ja priorisoidaan toimintasuunnitelmaan
- Vastuuhenkilö nimeää kehittämistoimenpiteet ja vastuutahot
- Seuranta toteutetaan määräajoin, ja tarvittaessa suunnitelmia päivitetään
- Kehittämistoimenpiteistä tiedotetaan henkilöstölle ja sidosryhmille

5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi

Omavalvonnan seuranta ja raportointi ovat keskeisiä keinoja varmistaa, että suunnitelman mukaisia toimenpiteitä toteutetaan johdonmukaisesti ja että toiminta kehittyy suunnitellusti. Omavalvonnan vaikuttavuutta seurataan järjestelmällisesti.

5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi

- Havaitut poikkeamat ja läheltä piti -tilanteet kirjataan Domacareen
- Poikkeamat analysoidaan ja käsitellään henkilöstökokouksissa
- Tulokset dokumentoidaan ja niistä laaditaan puolivuosittaiset raportit
- Raportit käydään läpi johdon ja vastuuhenkilön toimesta, ja niiden perusteella arvioidaan kehitystarpeet

Omavalvonnan ja riskienhallinnan periaatteet

Riskienhallinnan vastuut ja menettelytavat:

- Riskienhallinnan kokonaisvastuu on palveluyksikön vastuuhenkilöllä.
- Henkilöstö sitoutetaan omavalvontaan perehdytyksen, koulutuksen ja palautteen avulla.
- Riskien ja epäkohtien tunnistaminen kuuluu jokaiselle työntekijälle.

Riskien tunnistaminen ja arviointi:

- Käytetään systemaattista arviointia (esim. kaatumisriski, lääkehoito, tartuntataudit).
- Riskit arvioidaan todennäköisyyden ja vaikutuksen perusteella (Liite 2).
- Riskit kirjataan Domacare-järjestelmään ja käsitellään viikoittaisissa tiimikokouksissa.

Korjaavat toimet ja ilmoitusvelvollisuus:

- Epäkohdat ja vaaratilanteet dokumentoidaan välittömästi.
- Tehdään kirjalliset toimenpidepäätökset ja seurataan vaikutuksia.
- Vakavista tilanteista ilmoitetaan viranomaisille tarpeen mukaan.

Infektioiden torjunta:

- Hygieniaohteet päivitetään vuosittain.
- FINN-HOITO Oy on laatinut selkeät kirjalliset ohjeet tartuntavaarallisten mikrobien, kuten ESBL:n, MRSA:n, hepatiittien ja HIV:n, kohtaamiseen ja suojaustoimiin. Lisäksi noudatamme täsmällisesti hyvinvointialueiden ja erikoissairaanhoidon kulloinkin antamia ohjeistuksia esimerkiksi pandemioiden aikana.
- Henkilöstöllä on hygieniapassi ja koulutus suojaimien käytöstä.
- Käytetään kertakäyttökäsineitä ja suojavaatetusta.
- Vältetään tartuntojen leviäminen mm. aikataulusuunnittelulla ja välinehuollolla.

5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi

- Suunnitellut kehittämistoimenpiteet kirjataan toimenpidesuunnitelmaan
- Toteutusta seurataan säännöllisesti kokouksissa
- Edistymistä arvioidaan määräajoin ja tarvittaessa suunnitelmaa päivitetään
- Kehitystyöstä raportoidaan sisäisesti henkilöstölle ja ulkoisesti tilaajille tarvittaessa

Julkaiseminen, seuranta ja päivittäminen:

- Omaevalvontasuunnitelma julkaistaan asiakkaille pyynnöstä ja on saatavilla toimipisteessä.
- Toteutumista seurataan sisäisillä auditoinneilla, henkilöstöpalavereissa ja asiakaspalautteen avulla.

- Omaevalvontaa tarkkaillaan jatkuvasti ja siitä laaditaan kirjallinen selvitys. Selvityksen perusteella tehtävät päivitykset toteutetaan säännöllisesti ja julkaistaan yrityksen verkkosivuilla vähintään neljän kuukauden välein.

6. Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

6.1 Henkilötietojen käsittelyn periaatteet

Henkilötietojen käsittelyn ensisijaisena tarkoituksena on asiakassuhteen hoitaminen asiakkaan ja palveluntuottajan välillä sekä asiakkaan antamaan suostumukseen tai lakiin perustuva tietojen käsittely.

Asiakastietoja käytetään vain seuraaviin tarkoituksiin:

- Hoitamiseen ja raportointiin liittyvät tehtävät
- Laskutus ja Palse-järjestelmään liittyvät tehtävät
- Palvelujen tarjoaminen ja toimittaminen
- Palvelun tuottaminen ja suunnittelu
- Reklamaatioiden käsittely ja selvittäminen
- Palvelujen kehittäminen (vain asiakkaan erillisellä suostumuksella)

Henkilötietojen käsittelyssä noudatetaan EU:n yleistä tietosuoja-asetusta (GDPR), tietosuojaalakia (1050/2018) sekä lakia sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (703/2023). Asiakkaan oikeus yksityisyyteen ja tietosuojaan on keskeinen osa laadukasta ja turvallista palvelua.

6.2 Tietojärjestelmien käyttö ja tiedonsiirto

FINNHOITO Oy käyttää asiakas- ja potilastietojen käsittelyssä Domacare-järjestelmää, johon jokaisella työntekijällä on henkilökohtainen käyttäjätunnus ja salasana. Järjestelmässä kirjataan asiakkaiden päivittäiset toiminnot sekä hoitoon ja palveluun liittyvät merkinnät.

Tiedonsiirto tapahtuu aina suojattujen yhteyksien kautta. Domacaren käyttöoikeudet on rajattu roolipohjaisesti, ja pääsy tietoihin sallitaan vain niille työntekijöille, joille se on työtehtävien kannalta välttämätöntä.

Kaikki järjestelmän käyttö tallentuu lokitietoihin, joita käytetään valvontaan ja tietoturvan varmistamiseen.

6.3 Tietojen luovutus ja tietoturvallisuus

Asiakastietojen luovutus omaisille tai yhteistyökumppaneille tapahtuu vain, jos siihen on asiakkaan suostumus tai lakiin perustuva oikeus. Tietoja luovutetaan vain suojatulla sähköpostilla tai muulla tietoturvallisella menetelmällä, kuten suojatun viestintäalustan kautta.

FINNHOITO Oy huolehtii siitä, että henkilöstö on perehdytetty tietosuoja- ja tietoturvakäytänteisiin. Koko henkilöstö sitoutuu kirjallisesti salassapitoon ja tietoturvaohjeistuksiin.

Mahdollisissa tietoturvaloukkauksissa noudatetaan viranomaisohjeistusta ja tarvittaessa tehdään ilmoitukset Tietosuojavaltuutetulle tai muille viranomaisille määräysten mukaisesti

Liitteet:

- Liite 1: Lääkehoitosuunnitelma
- Liite 2: Riskienhallintamatriisi
- Liite 3: Perehdytyslomake
- Liite 4: Poikkeamaraporttilomake
- Liite 5: Asiakaspalautelomake
- Liite 6: Tietosuoja- ja tietoturvasuunnitelma
- Liite 7: Henkilöstön koulutusrekisteri