

# **OMAVALVONTASUUNNITELMA**

Kotisairaanhoito Helmeilevä Oy

## 1. Palvelujen tuottajaa koskevat tiedot

**Palvelujen tuottajan nimi:** Kotisairaanhoido Helmeilevä Oy / Hanna-Kaisa Karvinen

**Palvelun tuottajan Y-tunnus:** 3368311-9

**Postiosoite:** Eskolankatu 7

**Postinumero, postitoimipaikka:** 53500 Lappeenranta

**Puhelin:** 044 2484808

**Sähköposti:** kaisa@helmeileva.fi

**Palveluista vastaa:** Terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja, sairaanhoitaja Hanna-Kaisa Karvinen

**Valviran lupa ja pvm:**

Hanna-Kaisa Karvinen: sairaanhoitaja AMK v.2007, terveydenhoitaja AMK v.2011  
rekisteröintinumero: 10003618146

**Aluehallintoviraston yksityisten palvelunantajien rekisteröintipäätös ja pvm:** 1.2.246.10.33683119.10.1  
31.8.2023

**Ammatillinen vastuuvakuutus:** LähiTapiola

**Potilasvakuutus:** LähiTapiola

**Toimiala:** Yksityinen terveydenhuolto/ sairaanhoito

**Palvelut:** Kotisairaanhoido ja hoivapalvelujen tukipalvelut

## 2. Toiminta-ajatus

**Arvot ja toimintaperiaatteet:**

Kotisairaanhoido Helmeilevä Oy:n toiminta-ajatuksena on auttaa ikääntyviä, pitkäaikaissairaita, vammaisasiakkaita ja mielenterveyskuntoutujia selviytymään kotona mahdollisimman pitkään tukemalla heidän itsenäistä asumista ja selviytymistä omissa kodeissaan itsemääräämisoikeutta ja yksilöllisyyttä kunnioittaen. Palveluiden lähtökohtana on tarjota asiakkaille hyvinvointia, terveyttä ja mahdollisimman turvallista kotona asumista huomioiden asiakkaan kokonaisvaltaiset psyykkiset, fyysiset ja sosiaaliset tarpeet. Laadukas palvelutoiminta perustuu osallisuutta, toimintakykyä ja kuntoutumista edistävään toimintaan.

Yritys tekee moniammatillista yhteistyötä eri tahojen ja toimijoiden kanssa turvatakseen laadukkaat, kokonaisvaltaiset palvelut. Asiakas- ja potilasturvallisuus tarkoittaa sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöiden ja organisaatioiden periaatteita ja toimintoja, jotka varmistavat hoidon ja palvelujen turvallisuuden sekä suojaavat asiakkaita ja potilaita vahingoittumasta.

Turvallinen hoito ja palvelut ovat näyttöön perustuvia ja vaikuttavia. Ne toteutetaan oikein ja oikeaan aikaan. Turvallisuuteen kuuluu myös tilojen, laitteiden ja tietojärjestelmien, tarvikkeiden ja lääkkeiden asianmukainen ja turvallinen käyttö sekä toimiva tiedonkulku.

Asiakas- ja potilasturvallisuustyön tehtävä on edistää turvallisuutta kaikessa sosiaali- ja terveydenhuollon toiminnassa. Turvallisuutta edistävien toimien täytyy olla näyttöön perustuvia ja mitattavia. Ne ehkäisevät järjestelmään liittyviä virheitä ja tukevat ammattilaisten mahdollisuuksia tehdä työnsä laadukkaasti. Hoidon ja palveluiden turvallisuus on osa sosiaali- ja terveydenhuollon kokonaislaatua.

### **Palveluiden tuottaminen:**

Palveluntuottaja, Kotisairaanhoidon Helmeilevä, tuottaa kotisairaanhoidon sekä kotipalvelua ja hoivapalvelujen tukipalveluita asiakkaille kotiin räätälöitynä, asiakkaiden yksilöllisten tarpeiden mukaisesti, kotiolot ja asuinympäristö huomioon ottaen. Yrityksen palvelut on suunnattu ikääntyville, aikuisasiakkaille sekä mielenterveys- ja vammaisasiakkaille. Kotisairaanhoidon Helmeilevän tuottamien palveluiden tavoitteena on turvata asiakkaalle mielekäs ja turvallinen arki kotona.

Laadukas palvelutoiminta on asiakaslähtöistä ja se perustuu kattavaan palvelutarpeen arviointiin; esitietoihin, haastatteluun ja alkukartoitukseen. Se on myös tavoitteellista, säännöllisesti arvioitua ja toteutetaan kirjallisen palvelusuunnitelman ohjaamana. Suunnitelmat tarkistetaan aina tarvittaessa, mutta kuitenkin vähintään kerran vuodessa.

Palveluntuottajan tuottamat palvelut koostuvat kotiin tuotettavista sairaanhoidollisista palveluista ja hoivapalvelujen tukipalveluista mm. seuraavanlaisesti: perussairauksien seuranta, haavahoidot, lääkehoito, verinäytteiden ottaminen, lääkeinjektioiden ja rokotusten pistäminen, kasvatuksellinen tuki, asiointi- ja saattoapu, kauppapalvelu, kodin siistimis-, kunnossapito- ja korjauspalvelut pienmuotoisesti, kuljetuspalvelu, muuttoapu, kylvetyspalvelu, pyykki- ja vaatehuolto, ruuanlaittoapu, ulkoiluapu ja ystävöimintä.

### **3. Omavalvonnan organisointi ja johtaminen**

Asiakas- ja potilasturvallisuus on keskeinen osa hoidon, hoivan ja palveluiden laatua ja vaikuttavuutta. Yritys toimii yrityksen kotiosoitteesta käsin ja palvelut tuotetaan asiakkaiden koteihin. Ensikäynnillä laaditaan palvelusopimus ja – suunnitelma, joka tarkistetaan vähintään kerran vuodessa tai tilanteen muuttuessa. Jokaisella asiakaskäynnillä havainnoidaan, seurataan ja arvioidaan asiakkaan tilannetta ja vointia palvelusopimukseen asetettujen tavoitteiden mukaisesti sekä pitkällä aikavälillä arvioidaan hoidon vaikuttavuutta. Asiakkaiden potilastiedot kirjataan sähköiseen potilastietojärjestelmään.

Toukokuussa 2018 voimaan astunut EU:n tietosuojalaki huomioidaan ja palveluntuottaja on suorittanut tietosuojalakiin liittyvän verkkokurssin arjentietosuoja.fi-sivustolla. Palveluntuottajalla on käytössään sähköinen potilastietojärjestelmä, joka on Kanta-yhteensopiva. Kaikki kirjaaminen tapahtuu sähköisesti palvelusuunnitelmasta päivittäiseen kirjaamiseen. Palveluntuottajalla on myös käytössä Suostumukset- ja kiellot lomake potilastietojen luovuttamiseen ja hankkimiseen. Lisäksi palveluntuottaja tekee yhteistyötä paikallisen hyvinvointialueen kanssa saadakseen viimeisimmät ohjeet ja suositukset.

Palveluntuottaja on tehnyt tietoturvasuunnitelman ja omavalvontaa suoritetaan jatkuvasti seuraten omaa toimintaa, sen vaikuttavuutta sekä pohtien mahdollisia kehittämis- ja parannustoimenpiteitä. Palveluntuottaja on tutustunut alansa lakeihin sekä noudattaa EKHVAN yksityisille palveluntuottajille asettamia säännöksiä ja sitoutuu yhteistyötahojen kanssa tehtyihin sopimuksiin.

## 4. Henkilöstö

Yrityksen terveydenhuollon palveluista vastaavana johtajana toimii sairaanhoitaja Kaisa Karvinen, joka toimii yrityksen sairaanhoitajana. Yrityksessä toimii osa-aikaisesti myös toinen sairaanhoitaja.

Työhyvinvointia ylläpidetään työn sopivalla kuormittavuudella kiinnittäen huomiota mm. työmäärään, työtahtiin, taukoihin, säännöllisiin lomiin, osaamisen varmistamiseen ja lisäkouluttautumiseen sekä verkostoitumalla muiden yrittäjien kanssa.

## 5. Toimitilat, laitteet ja tarvikkeet

Yrityksellä ei ole erillistä toimitilaa, vaan palvelut tuotetaan asiakkaiden kodeissa. Tavanomaiset hoitolaitteet, kuten verenpainemittarit, verensokerimittarit, happisaturaatiomittarit, stetoskoopit yms. kuuluvat yrittäjien päivittäisessä käytössä olevaan laitteistoon. Hoitovälineet, kuten haavanhoitotarvikkeet ja sidostarpeet hankitaan asiakkaan/ asiakkaan omaisten/ yrittäjän toimesta.

Työskenneltäessä asiakkaiden kodeissa huolehditaan hyvästä aseptiikasta. Aseptisen toiminnan tarkoituksena on ehkäistä tartuntojen syntyminen ja tautien leviäminen. Tavanomaisia varotoimia ovat oikeanlainen käsihygienian noudattaminen, asianmukainen ja oikeanlainen suojainten käyttö, oikeanlaiset työskentelytavat sekä oikeanlainen neulojen ja terävien esineiden käsittelyminen sekä niiden asianmukainen hävittäminen. Käsien desinfektio suoritetaan vähintään aina ennen asiakaskontaktia, hoitotoimenpiteiden aikana sekä niiden jälkeen. Kädet pestään aina tarpeen mukaan. Myös käsien ihon ja kynsien hoitaminen ovat osa hyvää käsihygieniaa. Myös asiakasta itseään ohjataan aseptiseen toimintaan heidän omien kykyjensä mukaan. Hyvällä aseptisellä toiminnalla pyritään lisäämään potilasturvallisuutta, sillä hyvä potilasturvallisuus on osa potilaan perusoikeuksia. Yrityksellä on myös pienimuotoinen varasto suojaimia mahdollisten pandemioiden varalta ja tieto pandemiaoloissa suojautumiseen pidetään ajan tasalla.

Hoitovälineet ovat asiakas- ja toimenpidekohtaisia ja vaihdetaan tarvittaessa uusiin ja desinfioidaan säännöllisesti jokaisen käytön jälkeen. Ennen hoitotoimenpiteitä hoitoympäristön siisteydestä ja aseptiikasta huolehditaan, sekä järjestetään hyvin valaistu ja turvallinen paikka esim. haavahoidoille. Mahdolliset eritteet poistetaan pinnoilta välittömästi kloori 1000ppm-liuoksella ja likaiset puhdistusliinat laitetaan välittömästi roskiin. Eritteillä kontaminoituneet kertakäyttöiset hoitovälineet ja sidostarpeet laitetaan myös käytön jälkeen välittömästi roskiin. Puhdistettavia haavanhoitovälineitä ei käytetä. Siirryttäessä työskentelemään likaisesta puhtaaseen suojakäsineet vaihdetaan uusiin ja vaihdon välissä suoritetaan käsien desinfektio. Suojamaskit vaihdetaan jokaisen asiakaskäynnin jälkeen ja tarpeen mukaan, etenkin pitkien käyntien aikana.

Hoitovälineiden toimintavalmius tarkastetaan säännöllisesti ja varaudutaan niissä ilmeneviin tilapäisiin muutoksiin huolehtimalla esimerkiksi, että laitteisiin on varaparistot ja – akut mukana sekä varmistamalla, etteivät hoitotuotteet, kuten puhdistus- ja desinfektioaineet ja sidostarvikkeet ole vanhentuneita.

Asiakkaiden kotona tehtävään lääkkeidenjakoon järjestetään rauhallinen, hygieeninen ja hyvin valaistu tila. Työskenneltäessä eritteiden kanssa, pesuissa ja muissa hoitotoimenpiteissä käytetään asianmukaisia suojavaatteita, kuten kertakäyttöistä esiliinaa ja suojakäsineitä.

Säteilyvaaraa ja mikrobiologian laboratorio toimintaa ei yrityksen toiminnoissa ole.

## **6. Potilasasiamies**

Potilasasiamiehen tehtävänä on neuvoa asiakkaita asiakaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa, avustaa asiakasta muistutuksen tekemisessä, tiedottaa asiakkaan oikeuksista ja toimia asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi. Lisäksi potilasasiamies seuraa asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnissa ja antaa siitä selvityksen vuosittain kunnanhallitukselle.

Uusi laki potilas- ja sosiaaliasiavastaavista tuli voimaan 1.1.2024. Lakimuutoksen myötä hyvinvointialueiden tulee järjestää potilasasiavastaavien toiminta alueellaan myös yksityisten terveyspalveluiden osalta.

Etelä-Karjalan hyvinvointialueella potilas- ja sosiaalivastaavana toimii Elina Tikka.

## **7. Lääkehoito**

Kts. yst. LÄÄKEHOITOSUUNNITELMA.

## **8. Kuvaus menettelystä**

Sosiaali- ja terveydenhuollon turvallisuus syntyy yhteistyössä asiakkaiden, potilaiden ja heidän lähteistensä kanssa. Riskit, kriittiset työvaiheet ja mahdolliset vaaratilanteet tunnistetaan ennakoitavasti perehtymällä asiakkaan tilanteeseen riittävän hyvin. Palvelun tuottaja, Kotisairaanhoidon Helmeilevä, ottaa huomioon asiakkaan perussairaudet, lääkehoidon, mahdolliset aiemmat tapaturmat, fyysiset ja psyykkiset voimavarat, toimintakyvyn, ravitsemuksen sekä yleisen voinnin (haastattelu). Kotikäynnillä varmistetaan myös asiakkaan turvallisuus kotiin tutustumalla ja epäkohtien tullessa esille, asiakkaan kanssa sovitaan korjauksista, tarvittavista muutoksista ja ilmoittamisesta eteenpäin.

Asiakkaan vointia arvioidaan ja seurataan jokaisella asiakaskäynnillä ja toimitaan asiakkaan voinnin mukaan asiakasta kuunnellen, asiakkaan yksityisyys ja itsemääräämisoikeus huomioiden. Asiakas ohjataan/ saatetaan lääkärin arvioitavaksi/ tutkittavaksi mikäli hänen terveydentilansa sitä vaatii. Asiasta tiedotetaan omaisia ja otetaan tarvittaessa yhteyttä päivystävään lääkäriin tai soitetaan asiakkaalle tilanteen vaatima kuljetus ensiapuun. Kiireellistä hoitoa vaativaa asiakasta ei jätetä ilman asianmukaista apua. Ensiaputaito päivitetään kolmen vuoden välein, asiakaskäynneillä on aina mukana myös pieni ensiapulaukku.

Läheltä piti -tilanne tai muut epäkohdat käydään läpi oman toiminnan osalta huolellisesti; mm. mistä tilanne johtui, miten toimittiin itse, aiheuttiko oma toiminta tilanteen ja miten toimitaan jatkossa, ettei samaa tapahdu uudelleen. Asiakkaan ja mielellään myös omaisten kanssa käydään kaikki tilanteet läpi.

Jos epäkohta johtui itsestä, toimitaan eri tavalla jatkossa. Mietitään, kuinka toimintaa parannetaan, mitä voidaan tehdä toisin. Jos epäkohta johtui asiakkaasta tai muusta asiasta, pyritään selvittämään mitä asialle voi tehdä, ettei sama toistu. Esimerkiksi lisäapua kotiin, kodin muutostyö, lääkärikäynti jne.

Laatupoikkeamat ja vaaratilanteet kirjataan ylös. Yhteistyötahoille ilmoitetaan asiasta, jos se aiheuttaa muutosta esimerkiksi asiakkaan tarvitsemaan ulkopuoliseen lisäapuun (kotiapu) tai asiakas tarvitsee muuta apua. Myös muista mahdollisista epäkohdista ilmoitetaan.

## **9. Potilasasiakirjat ja henkilötietojen käsittely**

Asiakas täyttää hoidon alussa rekisteritietolomakkeen. Lomakkeeseen on kirjattu ”henkilötietolain 523/99 mukainen informointi”. Rekisteri/ tietosuojaseloste on palvelusopimuksessa asiakkaan nähtävissä. Potilasrekisteriä ylläpidetään sähköisenä rekisterinä, jonne kirjataan asiakkaan perustiedot ja palvelusuunnitelma ja -sopimus.

Asiakasta koskevaa tietoa luovutetaan tarvittaessa vain ja ainoastaan asiakkaan suostumuksella muille läheisille, yhteistyökumppaneille tai palveluntuottajille. Vaitiolo- ja salassapitosäännöksiä noudatetaan kaikilta osin lain mukaan.

Kotisairaanhoidon Helmeilevä on laatinut rekisteri- tietosuojaselosteen ja tietosuojaa koskeva lainsäädäntö on tiedossa. Myös toukokuussa 2018 voimaan tullut EU:n tietosuoja-asetus on huomioitu ja siihen on perehdytty. Osaamisen osoittava tietosuojatesti on hyväksytysti suoritettuna.

Palvelusetelipalveluissa EKHVA toimii rekisterin pitäjänä ja mikäli asiakas haluaa tutustua palvelusetelipalveluissa syntyneisiin asiakirjoihin, tulee pyyntö tehdä EKHVALLE.

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

Asiakkaiden, potilaiden ja läheisten vaaratapahtumailmoitukset antavat arvokasta tietoa turvallisuuden kehittämiseen. Asiakas voi antaa palautteen suoraan palveluntuottajalle sekä suullisesti että kirjallisesti. Vaara- ja haittatapahtumailmoitukset voi antaa suoraan myös Etelä- Karjalan hyvinvointialueelle osoitteessa:

<https://www.awanic.fi/haipro/29/potilasilmoitus/potilasilmoitus.asp>

### **Palautteiden käsittely**

Palveluntuottajalle suoraan tullut negatiivinen palaute käsitellään mahdollisimman nopeasti ja ollaan yhteydessä palautteen antajaan sekä mahdolliseen omaiseen. Etelä- Karjalan hyvinvointialueella on oma palautteiden käsittelytapansa, jota noudatetaan.

### **Palautteen käyttäminen toiminnan kehittämiseen**

Jokainen palaute otetaan erittäin vakavasti ja palautteen perusteella tarkastellaan omaa toimintaa ja toimintatapoja. Toimintaa muutetaan ja muokataan tarpeen mukaan nopeastikin. Asiakaspalautetta voidaan kerätä myös ns. asiakaskyselynä esimerkiksi palvelusopimuksen päätyttyä tai puolivuositain/ kerran vuodessa pidempiaikaisilta asiakkailta.

### **Muistutuksiin vastaaminen**

Muistutukseen vastataan kirjallisesti 1-3 viikossa. Muistutus käsitellään huolellisesti ja yksityiskohtaisesti joka kohdalta, tarvittaessa pyydetään puolueetonta apua muistutuksen käsittelyyn. Kirjallinen vastaus annetaan sellaisella kieliasulla, että asiakas ymmärtää sisällön sekä ratkaisu perustellaan. Muistutus pyritään

ratkaisemaan asiakkaan kannalta parhaalla mahdollisella tavalla sekä tarvittavat toimenpiteet tehdään. Asiasta myös keskustellaan asiakkaan/ omaisen kanssa. Muistutuksen perusteella pyritään kehittämään yrityksen tuottamien palveluiden laatua.

#### **11. Omaavonnan toteuttamisen seuranta ja arviointi:**

Omaavontaa suoritetaan jatkuvasti sekä seurataan sen toteutumista. Muutoksia tehdään tarvittaessa.

Omaavontasuunnitelma vahvistetaan vuosittain ja muokataan tarvittaessa. Asiakirjoja säilytetään kymmenen vuotta.