**Omavalvontasuunnitelma**

**Aulia Oy**

**Pirkanmaan toimipiste**

13.3.2024 Vellamo Riihimäki

Sisällysluettelo

[1 Palvelun tuottajaa koskevat tiedot 3](#_Toc161302783)

[1.1 Palvelun tuottaja 3](#_Toc161302784)

[1.2 Palvelualue 3](#_Toc161302785)

[1.3 Palvelumuoto 3](#_Toc161302786)

[1.4 Toimintalupatiedot 3](#_Toc161302787)

[1.5 Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat 4](#_Toc161302788)

[2 Toiminta-ajatus 4](#_Toc161302789)

[2.1 Arvot ja toimintaperiaatteet 4](#_Toc161302790)

[2.2 Toiminta-ajatus 4](#_Toc161302791)

[3 Omavalvonnan organisointi ja johtaminen 5](#_Toc161302792)

[4 Henkilöstö 6](#_Toc161302793)

[5 Toimitilat, laitteet ja tarvikkeet 6](#_Toc161302794)

[6 Asiakkaan oikeudet 7](#_Toc161302795)

[6.1 Potilasasiamies 7](#_Toc161302796)

[6.2 Pirhan sosiaaliasiavastaavat 7](#_Toc161302797)

[6.3 Pirhan potilasasiavastaavat 8](#_Toc161302798)

[7 Lääkehoito 9](#_Toc161302799)

[7.1 Lääkehoitosuunnitelma 9](#_Toc161302800)

[7.2 Lääkehoidon vaaratapahtumissa toimiminen 9](#_Toc161302801)

[7.3 Lääkejätteet 10](#_Toc161302802)

[7.4 Kuvaus lääkehoidon toteutumisesta ja lääkkeiden seurannan valvonnasta 11](#_Toc161302803)

[8 Riskin hallinta 11](#_Toc161302804)

[8.1 Riskien tunnistaminen 12](#_Toc161302805)

[8.2 Riskienhallinnan menettelytavat 12](#_Toc161302806)

[9 Potilasasiakirjat ja henkilötietojen käsittely 13](#_Toc161302807)

[10 Potilaan osallistumisen vahvistaminen ja muistutusten käsittely 13](#_Toc161302808)

[11 Omavalvonnan toteuttamisen seuranta ja arviointi 14](#_Toc161302809)

# Palvelun tuottajaa koskevat tiedot

## Palvelun tuottaja

Aulia Oy
Y-tunnus: 3311308-7

Osoite: Leppästentie 18, 35100 Orivesi as.
P. 050-4060138

Email: vellamo.riihimaki@gmail.com

www.aulia.fi

Terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja Pirkanmaan alueella

Vellamo Riihimäki

p.050-4060138

vellamo.riihimaki@gmail.com

## Palvelualue

Pirkanmaan hyvinvointialue: Tampere, Kangasala, Lempäälä, Pirkkala ja Pälkäne.

## Palvelumuoto

Ikääntyneille, vammaisille ja lapsiperheille kotipalvelua (kotisairaanhoitoa, kotihoitoa ja kotihoidon tukipalveluita).

## Toimintalupatiedot

Valviran luvan myöntämisajankohta: 13.12.2023

* Lupa yksityisen terveydenhuollon palveluiden antamiseen

Tuotettavat palvelut

* + *Sairaanhoitajan, terveydenhoitajan ja/tai kätilön palvelut*

Kotisairaanhoito potilaan kotona/asiakkaan tiloissa
Sairaanhoitajan vastaanottotoiminta potilaan kotona/asiakkaan tiloissa

* + *Muu terveydenhuollon toiminta*

Koulutetun hierojan toiminta potilaan kotona/asiakkaan tiloissa

Laboratorionäytteiden otto potilaan kotona/asiakkaan tiloissa

Lähihoitajan antamat terveydenhuollon palvelut potilaan kotona/asiakkaan tiloissa

Ilmoituksen varainen yksityisten sosiaalipalveluiden rekisteröinti

* Aluehallintoviraston päätös ilmoituksen rekisteröinnistä 31.1.2023

Tuotettavat palvelut

* + Päivätoiminta/ Liikkumista tukevat palvelut (ml.saattajapalvelut)
	+ Lapsiperheiden kotipalvelu, kotihoito ja tukipalvelut/ Kotihoito/Vanhukset
	+ Lapsiperheiden kotipalvelu, kotihoito ja tukipalvelut/ Kotihoito/Kehitysvammaiset
	+ Lapsiperheiden kotipalvelu, kotihoito ja tukipalvelut/ Kotihoito/Muut vammaiset
	+ Lapsiperheiden kotipalvelu, kotihoito ja tukipalvelut/ Lapsiperheiden kotipalvelu/Lapsiperheet

## Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Aulia Oy käyttää alihankintana hoitajavuokrausta vain tilanteissa, joissa hoitajaa ei löydy mistään muualta. Lähtökohtaisesti Aulia Oy työllistää itse kaikki hoitajat. Jos henkilöstövuokrausta täytyy käyttää, niin Aulia Oy käyttää Pirkanmaalla ensisijaisesti Deal Henkilöstöratkaisut Oy:ta.

# Toiminta-ajatus

## Arvot ja toimintaperiaatteet

Aulia Oy:n arvoina ovat

* Asiakaslähtöisyys
* Laadukkuus
* Positiivisuus

Toimintaperiaatteena on, että palvelu perustuu asiakkaan yksilöllisiin tarpeisiin ja toiveisiin. Näitä toteutamme edellä mainittuihin arvoihin pohjaten. Periaatteena on antaa hyvää ja turvallista hoitoa asiakkaille tarvittaessa yhteistyössä omaisten ja muiden toimijoiden kanssa.

## Toiminta-ajatus

Aulia Oy:n toiminta-ajatuksena on tarjota laadukasta, yksilöllistä, hyvinvointia ja toimintakykyä ylläpitävää ja edistävää kotisairaanhoitoa, kotipalvelua ja kotipalvelun tukipalveluja. Asiakasryhmänä ovat kaikki sitä tarvitsevat ihmiset, mm. ikääntyneet, vammaiset ja lapsiperheet. Pääsääntöinen asiakasryhmä on ikäihmiset. Toiminnan tavoitteena on mahdollistaa eri-ikäisten asiakkaiden sekä lapsiperheiden hyvinvointi kotiin. Palveluiden avulla edistetään ja ylläpidetään asiakkaiden toimintakykyä, sekä ehkäistään ja hoidetaan sairauksien tai vammojen aiheuttamia rajoituksia kaikenikäisten asiakkaiden kohdalla.

Aulia Oy tarjoaa monipuolista ja kokonaisvaltaista kotipalvelua, jolloin asiakkaan ei tarvitse asioida monen eri palveluntuottajan kanssa. Hoitaja voi seurata asiakkaan terveydentilaa kokonaisvaltaisesti, toteuttaa lääkehoitoa ja tehdä sairaanhoidollisia toimenpiteitä. Lisäksi hoitaja voi auttaa esimerkiksi päivittäisessä hygieniassa ja ruoanlaitossa. Toiminta-ajatuksena on helpottaa asiakkaiden arkea ja mahdollistaa heidän kotona pärjäämisensä sekä osallisuuden ja sosiaalisen aktiivisuuden tukeminen tarjoamalla myös asiointiapua ja virkistyspalveluita.

Palvelut ovat saatavilla yksityishenkilöille, Pirkanmaan hyvinvointialueelle, yrityksille ja yhdistyksille.

Asiakkaiden kanssa tehdään palvelusopimus myytävistä palveluista. Kotisairaanhoitopalvelut ovat arvonlisäverottomia. Kotipalvelu on arvonlisäverotonta, kun palvelu myydään sosiaalihuoltona. Asiakas on oikeutettu arvonlisäverottomaan kotipalveluun, jos hänen toimintakykynsä on alentunut iän, sairauden tai vamman vuoksi. Säännöllisille asiakkaille laaditaan yhdessä asiakkaan (ja omaisen) kanssa palvelusuunnitelma. Tämä on edellyksenä arvonlisäverottomalle sosiaalipalvelulle. Yksittäisen kotisairaanhoidon toimenpiteen suorittamiseen (mm verinäytteen ottaminen, korvien huuhtominen) tehdään palvelusopimus, mutta ei palvelusuunnitelmaa. Kotipalvelun hintaan lisätään alv 24%, jos palvelu ei ole sosiaalihuoltopalvelua.

# Omavalvonnan organisointi ja johtaminen

Omavalvonnasta vastaa terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja Vellamo Riihimäki. Tehtävänä on mm. viranomaisyhteistyö lupa- ja valvontaviranomaisiin. Hän on yhteydessä aluehallintavirastoon, jos yrityksen toiminnassa tapahtuu muutoksia. Hänen vastuullaan on myös pitää huolta, että toimintaa varten on riittävästi koulutettua ja ammattitaitoista henkilökuntaa. Hän varmistaa työntekijöiden ammattipätevyyden Julkiterhikistä ja varmistaa, että heillä on ajantasainen lääkekoulutus (sekä näyttöjen että teorian osalta) sekä huolehtii uusien työntekijöiden perehdytyksestä. Omavalvontasuunnitelman laatiminen, arviointi ja päivittäminen on osana viranomaisvelvollisuuksien hoitoa. Omavalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain tai tarpeen mukaan useammin. Terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja seuraa myös ajankohtaisia asioita pysyäkseen mukana mahdollisissa uudistuksissa. Omavalvontaan liittyy oleellisesti myös se, että toiminta on läpinäkyvää (mm. läheltäpiti- ja haittatapahtumien kirjaaminen ja käsittely). Asiakaspalautetta kerätään kirjallisesti vuosittain, palvelusopimuksessa näkyvään sähköpostiin voi myös laittaa asiakaspalautetta milloin vain. Asiakaspalaute kootaan ja käsitellään henkilöstön kesken vuosittain. Asioiden kirjaaminen ja dokumentointi on normaalia jokapäiväistä toimintaa. Terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja huolehtii, että potilasasiakirjat laaditaan ja säilytetään asianmukaisesti sekä toiminnassa noudatetaan potilaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia. Yrityksellä on käytössä Hilkka-potilastietojärjestelmä.

Perehdytys on yksi keskeinen osa omavalvontaa. Uusille työntekijöille omavalvontasuunnitelma käydään läpi muun perehdytyksen yhteydessä. Omavalvontasuunnitelma on jokaisen työntekijän saatavilla perehdytys kansiossa. Työntekijöitä kannustetaan ilmaisemaan yrittäjälle huomaamistaan puutteista tai epäkohdista omavalvontasuunnitelmassa tai sen toteutuksessa. Kaikkia rohkaistaan avoimesti tuomaan läheltäpiti- ja haittatapahtumat esille yhteiseksi toiminnan ja turvallisuuden parantamiseksi. Työntekijöitä ohjeistetaan neuvomaan asiakkaita tai heidän edustajiaan ottamaan yhteyttä potilasasiavastaavaan, jos he ovat tyytymättömiä palveluun. Potilasasiavastaava ohjeistaa muistutuksen tai tarvittaessa hallintokantelun tekemiseen.

# Henkilöstö

Yrittäjä Vellamo Riihimäki on ammatiltaan sairaanhoitaja ja terveydenhoitaja AMK. Lisäksi tällä hetkellä yrityksessä työskentelee kotipalvelutyöntekijä Mirjam Haapanen ja sairaanhoitaja Laura Ylimartimo. Lisää työntekijöitä palkataan tarpeen mukaan.

Uusien työntekijöiden ammattipätevyys tarkistetaan Julkiterhikistä. Kielitaitona vaaditaan sujuvaa suomenkielen taitoa. Jokaiselta vakituisesti palkattavalta työntekijältä tarkistetaan rikosrekisteriote, joka ei saa olla yli 6kk vanha.

Aulia Oy:lla tulee olemaan henkilöstön saatavissa perehdytyskansio, joka sisältää ajantasaisen ja tulostetun omavalvontasuunnitelman ja lääkehoitosuunnitelman sekä muut mahdolliset perehdytettävät asiat. Jokainen työntekijä kuittaa nimellään lukeneensa kyseisen kansion. Uudelle työntekijälle nimetään perehdyttäjä, jonka mukana työntekijä kulkee ensi päivät, jolloin perehdytetään käytännön asiat kuten laitteet. Yrittäjä tereydenhuollon palveluista vastaavana johtajana vastaa työntekijän muusta perehdytyksestä, kuten salassapito, potilasasiakirjakäytänteet, ja ottaa näistä kootusti työntekijän allekirjoituksen perehdytyslomakkeeseen. Yrittäjä vastaa myös yrityksen ensimmäisten työntekijöiden käytännön asioiden perehdytyksestä. Jokaiselle opiskelijalle valitaan ohjaaja, joka toimii perehdyttäjänä käytännön asioissa. Yrittäjä toimii opiskelijoiden muiden asioiden, kuten salassapito, perehdyttäjänä.

Henkilökuntaa koulutetaan tarpeen mukaan. Työhyvinvointia ylläpidetään järjestämällä n. kaksi kertaa vuodessa TYHY-päivä sekä kerran vuodessa kehityskeskustelu. Yrityksessä pyritään luomaan mahdollisimman keskusteleva kulttuuri. Vähintään kerran kuukaudessa pidetään kuukausipalaveri, missä keskustellaan yhdessä ajankohtaisista asioista.

# Toimitilat, laitteet ja tarvikkeet

Palvelut tuotetaan asiakkaiden kotona.

Yrityksellä on toimitila osoitteessa Kangasalantie 921. Toimitilaa käytetään lähinnä tavaroiden säilyttämiseen, henkilökunnan ruokailuun ja palaveripaikkana. Palvelusopimukset ja työsopimukset säilytetään yrittäjän kotitoimistossa lukittavan huoneen lukittavassa kaapissa. Asiakkaiden lääkkeitä ei pääsääntöisesti käsitellä toimistotiloissa. Jos asiakkaiden lääkkeitä joudutaan hetkellisesti säilyttämään yrityksen toiminnalle varatussa tilassa, säilytetään ne kiinteässä lukitussa kaapissa kiinteän lukitun huoneen sisällä. Ja tämä vain poikkeustilassa, esimerkiksi jos syrjäseudulla olevalle asiakkaalle täytyy mennä aamulla ennen apteekin aukiolo aikaa ja sinne ei ole muuta käyntiä päivisin.

Hoitotyöstä syntyvän normaalin jätteen hoitaa asiakas omassa kodissaan. Vaaralliset jätteet, kuten pisto- ja viiltojäte, hoitaja kuljettaa riskijäteastioissa yrityksen tiloihin, joista ne kuljetetaan keskitetysti Tarastenjärven jäteasemalle. Pakkaukset merkitään Erityisjäte-tarralla. Luokan B tartuntavaaralliset jätteet pakataan vaarallisten aineiden kuljetuksesta tiellä annettuun liikenne- ja viestintäministeriön asetuksen (277/2002 ja muutos 312/2005) pakkausryhmän 2 mukaisesti. Pakkaukset varustetaan Tartuntavaarallisen jätteiden tarralla. Yrityksessä noudatetaan kohdekunnan kotitalouksille määrättyjä ohjeita ja STTV:n opasta 3/2006 Terveydenhuollon jätteet.

Ensisijaisesti käytetään asiakkaiden omia laitteita ja tarvikkeita. Yrityksellä on käytössä lämpömittari, korvalamppu, verensokerimittari, verenpainemittari ja vaaka. Laitteiden toimintakuntoa seurataan ja tarvittaessa ne huolletaan/kalibroidaan/uusitaan. Laitteista on kaikista laitekohtaiset seurantakortit. Ammattimaisesti käytettävien laitteiden ja tarvikkeiden turvallisuudesta vastaavana henkilönä, joka huolehtii vaaratilanteita koskevien ilmoitusten tekemisestä ja muiden laitteisiin liittyvien määräysten noudattamisesta, toimii Vellamo Riihimäki, 050-4060138, vellamo.riihimaki@gmail.com

# Asiakkaan oikeudet

## Potilasasiamies

Potilas asiamiehenä toimii Miia Kristo. Hänen yhteystiedot p. 050-577 4600 / miia.a.kristo@gmail.com.

Potilasasiamiehen tehtäviin kuuluu potilaslain 10§:n mukaiset velvoitteet. Hänen tehtävänä on antaa neuvoa ja tietoa potilaan asemasta ja oikeuksista. Potilasasiamies toimii potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi. Potilasasiamies auttaa tarvittaessa potilasta selvittämään ongelmaansa hoitopaikassa. Hän myös neuvoo ja tarvittaessa avustaa potilasta muistutuksen, kantelun tai Potilasvakuutuskeskukselle tehtävän potilasvahinkoilmoituksen tekemisessä. Henkilökuntaa opastetaan ohjaamaan asiakkaat ottamaan tarvittaessa yhteys potilasasiamieheen. Potilasasiamiehen tiedot löytyvät yrityksen toimiston seinältä sekä asiakkaan kanssa solmituissa palvelusopimuksissa. Potilasasiamiehen tehtäviin ei kuulu ottaa kantaa potilaan taudinmääritykseen tai hoidon sisältöön. Hän ei myöskään ota kantaa siihen, onko potilaan hoidossa tapahtunut hoitovahinko tai –virhe. Potilasasiamies ei tulkitse potilasasiakirjoja.

## Pirhan sosiaaliasiavastaavat

Pirhan sosiaaliasiavastaavina toimivat Sanna Juurakko ja Taija Mehtonen. Heidän yhteystiedot: sosiaaliasiavastaava@pirha.fi / Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere / p.040-5045249.

Jos olet tyytymätön saamaasi **kotipalveluun** tai kohteluun tai kaipaat neuvontaa oikeuksistasi asiakkaana, sosiaaliasiavastaavan kanssa voit pohtia erilaisia keinoja tilanteen selvittämiseksi. Sosiaaliasiavastaavan tehtävä on puolueeton, riippumaton ja lakisääteinen. Sosiaaliasiavastaava on taho, joka neuvoo, miten sinä asiakkaana voit toimia omassa asiassasi. Sosiaaliasiavastaava ei tee päätöksiä.

Sosiaaliasiavastaavan lain mukaiset tehtävät ovat:

1. neuvoa asiakkaita sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain ja varhaiskasvatuslain soveltamiseen liittyvissä asioissa

2. neuvoa ja tarvittaessa avustaa asiakasta tai asiakkaan laillista edustajaa, omaista tai muuta läheistä muistutuksen tekemisessä sekä neuvoa ja tarvittaessa avustaa varhaiskasvatuksen muistutuksen tekemisessä

3. neuvoa, miten kantelu, oikaisuvaatimus, valitus, vahingonkorvausvaatimus tai muu asiakkaan sosiaalihuollon tai varhaiskasvatuksen oikeusturvaan liittyvä asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa

4. tiedottaa asiakkaan oikeuksista

5. koota tietoa asiakkaiden yhteydenotoista ja seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä

6. toimia asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi.

## Pirhan potilasasiavastaavat

Pirhan potilasasiavastaavina toimivat Iiris Markkanen, Marja Urpo, Arja Laukka ja Taija Mehtonen. Heidän yhteystiedot potilasasiavastaava@pirha.fi / Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere / p. 040-1909346.

Jos olet tyytymätön saamaasi **kotisairaanhoidon palveluun** tai kohteluun tai kaipaat neuvontaa oikeuksistasi asiakkaana, potilasasiavastaavan kanssa voit pohtia erilaisia keinoja tilanteen selvittämiseksi. Potilasasiavastaavan tehtävä on puolueeton, riippumaton ja lakisääteinen. Potilasasiavastaava on taho, joka neuvoo, miten sinä asiakkaana voit toimia omassa asiassasi. Potilasasiavastaava ei tee päätöksiä. Palvelu on maksuton.

Potilasasiavastaavan tehtävänä on:

1) neuvoa potilaita potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain soveltamiseen liittyvissä asioissa

2) neuvoa ja tarvittaessa avustaa potilasta tai potilaan laillista edustajaa, omaista tai muuta läheistä muistutuksen tekemisessä.

3) neuvoa, miten kantelu, oikaisuvaatimus, valitus, vahingonkorvausvaatimus, potilas- tai lääkevahinkoa koskeva korvausvaatimus tai muu potilaan terveydenhuollon oikeusturvaan liittyvä asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa.

4) tiedottaa potilaan oikeuksista.

5) koota tietoa potilaiden yhteydenotoista ja seurata potilaiden oikeuksien ja aseman kehitystä.

6) toimia säädettyjen tehtäviensä lisäksi muutenkin potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi.

# Lääkehoito

## Lääkehoitosuunnitelma

Yritys ostaa lääkehoidon osaamispalveluita Medics24 Oy:lta. Lääkehoitosuunnitelma laaditaan yhdessä yrityksen lääkehoidon vastaavan sairaanhoitajan Vellamo Riihimäen ja Medics24 Oy:n lääkehoidon asiantuntijoiden kanssa. Siihen kuuluvat lääkäri, farmaseutti ja sairaanhoitaja. Vastuulääkäri allekirjoittaa lääkehoitosuunnitelmaan. Yrityksen lääkehoitoon liittyvät asiat käydään läpi perusteellisesti vuosittain ja lääkehoitosuunnitelma päivitetään vuosittain ja lisäksi tarvittaessa.

Terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja ja lääkehoidosta vastaava sairaanhoitaja Vellamo Riihimäki vastaa

* Yrityksen lääkehoidon toteutuksen valvonnasta lääkehoitosuunnitelman ja lääkelupakäytäntöjen mukaisesti.
* Lääkehoitosuunnitelman päivittämisestä vuosittain ja lisäksi tarvittaessa yhdessä lääkehuollon vastuulääkärin kanssa.
* Henkilökunnan Valviran ammattihenkilöstön rekisteröintitunnusten tarkastamisesta, koulutetun henkilökunnan osaamisesta, lääkelupien voimassaolosta, lääkehoitoon perehdytyksestä sekä näyttöjen vastaanottamisesta.
* Omavalvontasuunnitelman ajantasaisuudesta suhteessa lääkehoitosuunnitelman toteuttamiseen ja valvontaan.

Vastuulääkäri vastaa

* Lääkehoitosuunnitelman sisällöstä yhdessä yksikön terveydenhuollon palveluista vastaavan johtajan Vellamo Riihimäen kanssa.
* Myöntää yksikkökohtaiset lääkeluvat yksikön lääkehoidosta vastaavan sairaanhoitajan Vellamo Riihimäen esityksen perusteella lääkehoitosuunnitelman mukaisesti.

Lääkehoitosuunnitelma on kaikkien hoitajien luettava ennen lääkelupien myöntämistä ja se toimii käytännön työn ohjeena. Lääkehoidosta vastaava sairaanhoitaja vastaa myös siitä, että muutokset tulevat jokaisen työntekijän tietoon.

## Lääkehoidon vaaratapahtumissa toimiminen

Lääkehoidon haitta- ja poikkeamatilanteessa suoritetaan seuraavat välittömät toimenpiteet:

* Varmistetaan asiakkaan/potilaan välitön turvallisuus. Hälytetään tarvittaessa apua; otetaan yhteyttä hoitavaan lääkäriin ja akuutissa tilanteessa myös päivystykseen tai päivystysapuun (p.116 117) tai hätäkeskukseen (p.112).
* Tehdään mahdolliset vaaran poistavat tai korjaavat toimenpiteet, varmistetaan hengityksen ja verenkierron riittävyys ja ryhdytään tarvittaessa elvytystoimiin.
* Selvitetään haitta- tai poikkematilanteen aiheuttanut lääkeaine ja -annos.
* Huuhdellaan vedellä, jos ainetta on joutunut silmään tai iholle.
* Hiukankin epäselvissä tilanteissa otetaan aina yhteyttä Myrkytystietokeskukseen (p. 0800147 111).
(Lähde Turvallinen lääkehoito. Opas lääkehoitosuunnitelman laatimiseen)

Lääkepoikkeamista ilmoitetaan aina välittömästi potilaalle, tarpeen mukaan potilaan omaisille tai läheisille sekä muille potilasta hoitaville taholle. Tarpeen mukaan konsultoidaan ensihoitoa tai terveyskeskuksen lääkäriä ja toimimme tilanteissa näiden ohjeiden mukaan. Näissä tilanteissa on myös tärkeää muistaa pyytää anteeksi. Potilas ohjeistetaan jatkotoimenpiteitä varten ja tarvittaessa tarjotaan ammatillista apua. Poikkeamat kirjataan Hilkka- potilastietojärjestelmään potilasasiakirjoihin ja tehdään merkintä lääkepoikkeamaseurantaan. Lääkepoikkeamista informoidaan lääkehoidosta vastaavaa sairaanhoitajaa. Näitä lääkepoikkeamia käsitellään kuukausittain kuukausipalaverissa.

Hoitohenkilökuntaa kannustetaan tuomaan avoimesti esiin tapahtuneet virheet. Tavoitteena on rakentava ilmapiiri, jossa virheistä voidaan oppia ja parantaa lääkehoidon toteutuksen laatua. Vaaratapahtumasta tehdään kirjallinen selvitys, missä kuvataan tapahtuneeseen johtaneita syitä ja pohditaan miten vastaava tapahtuma voidaan jatkossa välttää.

Potilaan hoitoon liittyvät ongelmatilanteet pyritään ensisijaisesti aina selvittämään hoitavan tahon kanssa paikallisesti. Potilas voi halutessaan ottaa yhteyttä sosiaali- tai potilasasiamieheen, joiden tiedot näkyvät Aulian palvelusopimuksesta.

Lääkkeiden haittavaikutusista, myös epäilyistä, tehdään ilmoitus Fimealle. Lisätietoa Fimean nettisivuilla: [www.fimea.fi/laaketurvallisuus\_ja\_tieto/laakkeiden\_turvallisuus/haittavaikutuksista\_ilmoittaminen](http://www.fimea.fi/laaketurvallisuus_ja_tieto/laakkeiden_turvallisuus/haittavaikutuksista_ilmoittaminen).

Jos lääkinnällisissä laitteissa huomaa vikoja, jotka ovat johtaneet tai olisivat saattaneet johtaa potilaan, käyttäjän tai muun henkilön terveyden vaarantumiseen niin ammattimaisen käyttäjän on ilmoitettava siitä Valviralle ja valmistajalle tai valtuutetulle edustajalle. <https://www.fimea.fi/web/guest/laakinnalliset_laitteet/vaatimukset-ammattimaisille-kayttajille/vaaratilanteista-ilmoittaminen>

Lääkkeiden valmistuksessa voi laadunvarmistustoimenpiteistä huolimatta tapahtua virheitä, jolloin kulutukseen on joutunut lääkkeitä, jotka eivät täytä laatuvaatimuksia tai jotka voivat olla käyttäjälleen vahingollisia. Näistä on ilmoitettava Fimealle. Tuotevirheilmoitukset tehdään puhelimitse numeroon 029 522 3202 tai sähköpostiosoitteeseen tuotevirheet@fimea.fi

## Lääkejätteet

Asiakkaiden vanhentuneet ja käytöstä pois jääneet lääkkeet toimitetaan lääkejätteenä apteekkiin. Hävitettäessä laastarit taitetaan liimapinnat vastakkain. Huumausaineiden kohdalla lääkejätteen ketju apteekkiin asti varmistetaan väärinkäytösten poissulkemiseksi toimittamalla lääkkeet apteekkiin farmaseutille asti (ei suoraan lääkejätelaatikkoon). Farmaseutti antaa vastaanottokuittauksen. Tämän jälkeen hoitava lääkäri kuittaa N-lomakkeen tarkastetuksi ja sitten lomake arkistoidaan.

Vajaiden ruiskujen sisältö imeytetään selluloosavanuun, joka laitetaan joko muun lääkejätteen sekaan tai erilliseen niille varattuun lääkejäteastiaan. Vajaat varsinaista lääkettä sisältävät injektiopullot ja vanhentuneet täydet injektiot palautetaan apteekkiin hävitettäväksi. Apteekki huolehtii lääkejätteen jatkokäsittelystä.

## Kuvaus lääkehoidon toteutumisesta ja lääkkeiden seurannan valvonnasta

Asiakkaiden lääkkeet jaetaan asiakkaan kotona asiakkaan omaan dosettiin. Lääkkeet jaetaan rauhallisessa ja hyvin valaistussa tilassa ilman keskeytyksiä. Lääkkeitä jakaessa huomioidaan aseptiikka. Jakamisessa käytetään kertakäyttöhanskoja/atuloita/lusikkaa. Välineet ovat asiakaskohtaisia. Hoitaja tarkistaa, että asiakas on oikea ennen lääkkeiden jakoa. Hoitaja tarkistaa, että lääke, vahvuus, annostelu ja aika ovat oikeat ja että lääkkeen voimassaolo on asianmukainen. Jaetut lääkkeet kaksoistarkistetaan lääkelistan mukaan. Jos mahdollista, tämän tekee toinen hoitaja seuraavalla käynnillä, mutta yksin toimiessa tarkistus tehdään jakamisen jälkeen itse. Lääkejako ja tarkastus kirjataan Hilkka-tietojärjestelmään. Ja jos yrityksen hoitaja huolehtii lääkkeen annosta, niin hoitaja tarkistaa vielä siinä vaiheessa lääkityksen oikeellisuuden.

Osalla asiakkaista voi olla käytössä annosjakelu apteekin toimesta, jolloin jos yrityksen hoitaja tuo annosjakelurullat, niin tarkistetaan kahden ensimmäisen vuorokauden annospussien sisällöt, annosjakelun lääkelistan ja potilaan oman lääkelistan yhteneväisyys. Tarkastus kuitataan annosjakelulaatikkoon ja Hilkka-tietojärjestelmään. Myös annospusseista annettaessa hoitaja tarkistaa aina lääkkeet.

Mikäli asiakkaalla on käytössä huumaavia lääkkeitä, niin hoitaja täyttää N-lääkekortin. Siihen merkitään lääkkeen nimi, lääkepakkauksen numero, annostus ja kuka on lääkkeen määrännyt ja mihin oireeseen lääke on määrätty. N -lääkkeet lasketaan aina lääkkeenjaon yhteydessä ja merkitään määrä korttiin, myös annettu määrä merkitään. Täyteen N-lääkekorttiin haetaan allekirjoitus aina hoitavalta lääkäriltä ja arkistoidaan sitten asiakkaan asiakaskertomuksen liitteeksi. Valmiiksi viikoittain ei jaeta huumausaineita kuin poikkeustapauksessa.

# Riskin hallinta

Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia huomioidaan monipuolisesti.

## Riskien tunnistaminen

Auliassa toimintaa suunnitellaan ja toteutetaan niin, että mahdolliset epäkohtaa ja uhkaa aiheuttavat tilanteet pystyttäisiin tunnistamaan ennakolta ja näin näitä riskejä on mahdollisuus ehkäistä ja korjata. Riskinhallinta sisältää asiakkaaseen, työntekijöihin, toimintaan ja työtapoihin sekä työympäristöön liittyvät osa-alueet. Riskien arviointi on päivittäistä. Asiakkaan vointia ja toimintakykyä arvioidaan joka käynnillä ja ne kirjataan potilaan tietoihin. Omaa työskentelyä arvioidaan jatkuvasti ja huolehditaan sekä työ-, että asiakasturvallisuudesta. Asiakkaan kotona pyritään esteettömään liikkumiseen, sekä asiakkaan oman, että työntekijän turvallisuuden kannalta. Huomiota kiinnitetään erityisesti aseptiikkaan, työergonomiaan, potilasturvallisuuteen sekä lääkehoidon turvallisuuteen. Turvallisuusriskit ilmoitetaan viipymättä. Usein toimintaan liittyvät epäkohdat, riskit ja laatupoikkeamat, tai niiden mahdollisuus tulevat esille kuukausittaisissa tiimipalavereissa ja päivittäisissä raportointitilanteissa.

1.1.2016 on tullut voimaan ilmoitusvelvollisuus, mikä tarkoittaa että jokaisella sosiaalihuollon työntekijällä on ilmoitusvelvollisuus, jos huomaa epäkohtia ja riskejä asiakkaan hoitoon liittyvissä tilanteissa tai turvallisuudessa asiakaskohteessa tai muualla työpaikalla.

Tarvittaessa asiakaskohteesta tehdään turvallisuuskartoitus. Henkilökunta välittää tiedon esimiehelle, mikäli asiakaskohteessa on turvallisuusriskejä. Riskit pyritään poistamaan, korjaamaan tai vähentämään minimiin, jotta asiakkaan ja henkilökunnan turvallisuus kotikäynnillä pystytään takaamaan.

## Riskienhallinnan menettelytavat

Toiminnan ennakointi on ensisijaista, mutta jo tapahtuneet haittatapahtumat tulee kirjata, analysoida sekä raportoida asianmukaisesti ja sopia jatkotoimien toteuttamisesta haittatapahtuman korjaamiseksi tai poistamiseksi.

Mikäli toimipaikalla sattuu läheltä piti- tilanne tai havaitaan epäkohta, on ensiarvoisen tärkeää, että tilannetta ei peitellä vaan siitä yritetään oppia. Syyttelyn ja kauhistelun sijasta tarmokkuus suunnataan siihen, että mietittäisiin, miksi tapahtuma sattui ja kuinka vastaavat läheltä piti- tilanteet ja epäkohdat voidaan estää jatkossa.

Yrittäjällä ja työntekijöillä on vastuu tuoda esille riski- ja vaaratilanteet. Haitta- ja vaaratilanteet ilmoitetaan välittömästi asiakkaalle suullisesti ja asiakkaan luvalla myös omaiselle ja tarvittaessa tehdään jatkosuunnitelma tapahtuman käsittelemiseksi ja ehkäisemiseksi. Tapahtuma kirjataan asiakaspapereihin sekä haitta- ja poikkeamailmoitukseen ja tästä ilmoitetaan mahdollisimman pian yrityksen terveydenhuollon palveluista vastaavalle johtajalle Vellamo Riihimäelle. Todetut poikkeamat ja epäkohdat toiminnassa korjataan niin pian kuin mahdollista. Ilmoitukset käydään läpi säännöllisesti kuukausittain työntekijöiden yhteispalaverissa.

Haittatapahtuma käsitellään aina asiakkaan kanssa. Haittatapahtuman syy selvitetään ja työtapoja pyritään muuttamaan turvallisemmaksi, jotta haittatapahtuman toistuminen voidaan estää. Kaikki haitta- ja poikkeamailmoitukset arkistoidaan, jotta toimintaa voidaan seurata ja kehittää. Lisäksi korjaavat toimenpiteet kirjataan.

# Potilasasiakirjat ja henkilötietojen käsittely

Yrityksellä on käytössä toiminnanohjaus- ja asiakastietojärjestelmä Fastroi Hilkka. Järjestelmän tietoturvasta vastaa kokonaisuudessaan Fastroi Oy. Järjestelmä toimii ulkoisella palvelimella. Asiakkaan vointi, toimintakyky, lääkehoito ja suoritetut hoitotoimenpiteet kirjataan aina sähköiseen potilastietojärjestelmään. Asiakkaan tietoihin on pääsy vain asiakkaan hoitoon osallistuvalla hoitajalla. Asiakastietojärjestelmään on pääsy vain henkilökohtaisilla tunnuksilla ja salasanalla. Asiakastietojen käsittelijät ovat jäljiteltävissä. Ammattihenkilöillä on salassapitovelvollisuus. Potilastietoja käsitellään ja säilytetään Sosiaali- ja terveysministeriön potilasasiakirja asetuksen 30.3.2009/298 mukaisesti. Hoito- ja palvelusuunnitelmat sekä palvelusopimukset säilytetään yrityksen lukitussa kotitoimistossa lukitussa kaapissa. Asiakkaan tietoja ei luovuteta kenellekään ulkopuoliselle taholle. Poikkeuksena, asiakkaan kirjallisella luvalla, voidaan toista hoitavaa tahoa informoida hoitoon oleellisesti liittyvistä asioista. Asiakkaalla on oikeus tarkistaa tietonsa ja vaatia niiden korjausta tarvittaessa.

Henkilöstön perehdytyksessä käydään läpi tietosuoja- ja salassapitosäädökset. Henkilöstö allekirjoittaa salassapitosopimuksen.

Tietosuojavastaavana toimii yrityksen terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja Vellamo Riihimäki, p.050-4060138, vellamo.riihimaki@gmail.com

# Potilaan osallistumisen vahvistaminen ja muistutusten käsittely

Palautetta kerätään sekä suullisesti että kirjallisesti ja verkkolomakkeella, joka löytyy yrityksen verkkosivuilta. Kaikilla palvelun ostajilla on mahdollisuus palautteen antoon. Kaikki palautteet käsitellään yrityksen kuukausipalaverissa. Toimintaa muutetaan tarpeen mukaan. Palautteen käsittelystä ja toiminnan muutoksesta ilmoitetaan myös palautteen antajalle.

Välitöntä vaaraa aiheuttavan tilanteen reklamaatioon puututaan heti, kun tieto tapahtuneesta saadaan, jos asia vaatii välitöntä toimintaa. Kirjalliseen muistutukseen vastataan kuukauden sisällä. Muistutuksen asiakas/omainen voi tehdä suoraan yrittäjälle. Asiakas voi pyytää apua muistutuksen tekemiseen potilasasiamieheltä. Muistutus käsitellään asianosaisten kanssa huolellisesti ja asianmukaisesti. Vastauksessa tulee ilmi, ne toimenpiteet, joihin muistutuksen johdosta on ryhdytty ja kuinka asia on ratkaistu tai käsitelty. Asiakirjat säilytetään ohjeistuksen mukaisesti.

Asiakastyytyväisyyskysely suoritetaan säännöllisiltä asiakkailta kerran vuodessa tai tarpeen vaatiessa. Tyytyväisyyskyselyn ja palautteen perusteella kehitetään yrityksen toimintaa.

# Omavalvonnan toteuttamisen seuranta ja arviointi

Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään vuosittain tai tarpeen mukaan. Omavalvonnan seurannasta ja arvioinnista vastaa yrittäjä. Omavalvontasuunnitelma tulee nähtäville yrityksen kotisivuille ja perehdytyskansioon. Omavalvontasuunnitelma näytetään tarvittaessa asiakkaalle tai muulle yhteistyötaholle sitä pyydettäessä.

Henkilöstön kanssa käydään vuosittain läpi yrityksen omavalvontasuunnitelma ja sitä päivitetään ja täydennetään tarvittavilta osin. Muutokset kirjataan viiveettä. Päivityksessä ja täydennyksessä otetaan huomioon asiakkailta ja henkilöstöltä tullut palaute. Omavalvonnan toteuttaminen, seuranta ja arviointi on osa päivittäistä työskentelyä.

Omavalvonta suunnitelman hyväksyy ja vahvistaa terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja Vellamo Riihimäki

13.3.2024 Orivedellä



\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Vellamo Riihimäki