Omavalvontasuunnitelma
Sairaanhoito Saimaa Oy

1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan perustiedot

- Palveluntuottajan nimi: Sairaanhoito Saimaa Oy
- Y-tunnus: 2955952-9, SOTERI-rekisteröintinumero: 10006823941
- Yhteystiedot:
  Lauri Kekäläinen
  040 159 1536
  info@sairaanhoitosaimaa.fi
  Mäkikatu 15 as. 1
  53100 Lappeenranta

1.2 Palveluyksikön perustiedot

- Palveluyksikön nimi: Sairaanhoito Saimaa Oy
- Yhteystiedot:
  Lauri Kekäläinen
  040 159 1536
  info@sairaanhoitosaimaa.fi
  Mäkikatu 15 as. 1
  53100 Lappeenranta

- Palveluyksikön valvontalain 10 §:n 4 momentin mukaisen vastuuhenkilön tai palvelualojen vastuuhenkilöiden nimet ja yhteystiedot:
  Lauri Kekäläinen, sairaanhoitaja AMK
  rekisteröintinumero 10006823941
  Eksoten päätös ja pvm: päätös sosiaalipalveluna tuotettavan kotipalvelun tukipalvelutuottajuudesta 29.1.2019

1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

- ✓ Palvelut: sairaanhoito- ja hoivapalveluiden tukipalvelut, lapsiperheiden kotipalvelu, kotiin tuotettuna palveluna
- ✓ Toiminta-ajatus: Sairaanhoito Saimaan toiminta-ajatuksena on auttaa ikääntyviä, pitkäaikaissairaita, vammaisasiakkaita, mielenterveyskuntoutujia ja lapsiperheitä selviytymään kotona mahdollisimman pitkään tukemalla heidän itsenäistä asumista ja selviytymistä omissa kodeissaan itsemääräämisoikeutta ja yksilöllisyyttä kunnioittaen.
- ✓ Valtakunnallisen palveluntuottajien rekisteriin annetut tiedot ovat ajantasaisia, tiedot tarkistettu ja päivitetty 16.12.2024.
- ✓ Palveluyksikön tuottamat ja omavalvontasuunnitelman kattamat palvelut: Palvelut tuotetaan jokaisen asiakkaan/asiakasryhmän yksilöllisen palvelutarpeen

mukaan. Laadukas palvelutoiminta on asiakaslähtöistä ja se perustuu kattavaan palvelutarpeen arviointiin, esitietoihin, haastatteluun ja alkukartoitukseen.

- ✓ Sairaanhoito Saimaan palvelut koostuvat kotiin tuotettavista sairaanhoidollisista palveluista sekä hoivapalveluiden tukipalveluista ikääntyville, pitkäaikaissairaille, vammaisille, mielenterveyskuntoutujille ja lapsiperheille sisältäen mm.: perussairauksien seuranta, haavahoidot, lääkehoito, lääkehoidon seuranta, verinäytteiden ottaminen, lääkeinjektioiden pidtäminen, asiointi- ja saattoapu, kauppa-asiointi, kodin siistimis-, kunnossapito- ja korjauspalvelut pienimuotoisesti, kuljetuspalvelu, peseytymisapu, pyykki- ja vaatehuolto, ruuanlaitto-, ulkoilu- ja virkistysapu, omashoitajien sijaistoiminta sekä henkilökohtainen apu.
- ✓ Palvelu tuotetaan asiakkaan kotiin läsnäpalveluna. Toimintaperiaatteena 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. Lapsiperheille tarjottavien palveluiden tavoitteena on auttaa ja voimaannuttaa perhettä kuormittavassa elämäntilanteessa yhdessä perheen kanssa suunnitellulla tavalla, tukea kasvatuksellisissa pulmissa vanhemmuutta vahvistaen sekä tarvittaessa tukea ja auttaa perheitä arjen hallinnassa. Yritys tekee moniammatillista yhteistyötä eri tahojen ja toimijoiden kanssa turvatakseen laadukkaat ja kokonaisvaltaiset palvelut. Yrittäjän tehtävänä on huolehtia kunnioittavasta ja hyvästä yhteistyöstä verkoston sisällä toimivien tahojen kanssa. Varsinaista yhteistyötä ja verkostoitumista tehdään Etelä-Karjalan Hyvinvointialueen (Ekhva), yksityisyrittäjinä toimivien kotisairaanhoitajien, hierojien ja jalkahoitajien kanssa.
- ✓ Palvelut tuotetaan jokaisen asiakkaan yksilöllisen palvelutarpeen mukaan. Kirjallisesti laadittava palvelusuunnitelma tehdään asiakkaalle palvelusopimuksen kirjaamisen yhteydessä. Laadukas palvelutoiminta on asiakaslähtöistä ja se perustuu kattavaan palvelutarpeen arviointiin, esitietoihin, haastatteluun ja alkukartoitukseen.
- ✓ Yritys toimii yrityksen kotiosoitteesta käsin ja palvelut tuotetaan asiakkaiden koteihin yksilöllisen palvelusopimuksen mukaisesti. 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. Pitkällä aikavälillä arvioidaan hoidon vaikuttavuutta.
- ✓ Asiakkaiden potilastiedot kirjataan sähköiseen potilastietojärjestelmään.
- ✓ Tietosuojalaki huomioidaan, palveluntuottaja on suorittanut tietosuojalakiin liittyvän verkkokurssin. Palveluntuottajalla on potilas-, vastuu-, oikeusturva-, henkilö- ja esinevakuutus. Myös muut lakisääteiset vakuutukset ja velvollisuudet kunnossa.

1.4 Päiväys

- Omavalvontasuunnitelman päiväys 26.8.12.2025

2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako

- ✓ Omavalvontasuunnitelman laajuus ja sisältö määräytyvät palveluyksikössä tuotettavien palvelujen ja toiminnan laajuuden mukaan.
- ✓ Omavalvontasuunnitelma kattaa kaikki palveluyksikössä tuotetut palvelut. Niihin kuuluvat palveluntuottajan omana toimintana tuottama palvelut, palveluntuottajan ostopalveluna ja alihankintana hankkimat palvelut sekä palvelusetelillä tuotetut palvelut.
- ✓ Omavalvontasuunnitelma toimii työvälineenä, joka ohjaa palveluyksikön henkilöstön käytännön työtä ja toimintaa.
    - Suunnitelma on laadittu mahdollisuuksien mukaan yhdessä henkilöstön kanssa.
    - Ajantasainen omavalvontasuunnitelma on henkilöstön tiedossa ja saatavilla kaiken aikaa. Omavalvontasuunnitelman muutoksista tiedotetaan henkilöstöä.
    - Palveluntuottajalla ja henkilöstöllä on velvollisuus toimia omavalvontasuunnitelman mukaisesti ja seurata aktiivisesti suunnitelman toteutumista.
- ✓ Omavalvontasuunnitelmaa laadittaessa ja päivitettäessä on otettu huomioon palautetieto, joka on saatu palveluyksikön palveluja saavilta asiakkailta ja potilailta, heidän omaisiltaan ja läheisiltään sekä henkilöstöltä. Tämä kattaa sekä säännöllisesti kerättävän että muuten saadun palautetiedon.
- ✓ Omavalvontasuunnitelman päivittämisessä on huomioitu palveluissa, niiden laadussa ja asiakas- ja potilasturvallisuudessa tapahtuvat muutokset.
- ✓ Omavalvontasuunnitelman laadinnan ja päivittämisen yhteydessä on tarkistettu myös muiden toimintaa ohjaavien suunnitelmien ajantasaisuus:
    - lain edellyttämä lääkehoitosuunnitelma ja tietoturvasuunnitelma
    - mahdolliset muut erityislainsäädännön edellyttämät suunnitelmat
    - tarvittaessa laadittavat suunnitelmat kuten laiteturvallisuussuunnitelma ja infektioidentorjuntasuunnitelma
- ✓ Sairaanhoito Saimaan omavalvontasuunnitelman laatimisesta, seurannasta, päivittämisestä ja julkaisemisesta vastaa Lauri Kekäläinen
- ✓ Terveyspalveluista vastaavana johtajana toimii Lauri Kekäläinen.
- ✓ Valvontalain 10 §:n 4 momentin mukainen palveluyksikön vastuuhenkilö johtaa vastuulleen kuuluvaa palvelutoimintaa sekä valvoo, että palvelut täyttävät niille säädetyt edellytykset koko sen ajan, kun palveluja toteutetaan pitämällä oman osaamisensa ajan tasalla ja ylläpitämällä henkilöstön tieto- ja taitotasoa.
- ✓ Henkilöstön omavalvonnan osaaminen ja sitoutuminen jatkuvaan omavalvontasuunnitelman mukaiseen toimintaan varmistetaan käymällä omavalvontasuunnitelma henkilöstön kanssa läpi ja pitämällä omavalvonnan osaaminen ajan tasalla ja ottamalla henkilöstö mukaan omavalvontasuunnitelman päivittämiseen.
- ✓ Omavalvontasuunnitelman ja sen päivitysten asianmukainen toteutuminen varmistetaan pitämällä omavalvontasuunnitelma osana jokapäiväistä toimintaa

seuraten sen vaikuttavuutta ja pohtien mahdollisia kehittämis- ja parannustoimenpiteitä.

- ✓ Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä palveluntarjoajan verkkosivuilla.
- ✓ Omavalvontasuunnitelma päivitetään 4 kk välein ja tarvittaessa ja siihen tehtävät muutokset julkaistaan viiveettä vastuuhenkilön toimesta.
- ✓ Omavalvontasuunnitelma annetaan asiakkaille tiedoksi suullisesti ja mikäli asiakas/omainen haluaa, myös paperisena versiona. Kerrotaan omavalvontasuunnitelman löytyvän yrityksen verkkosivuilta.
- ✓ Omavalvontasuunnitelman aiemmat versiot löytyvät sähköisessä muodossa vastuuhenkilön tiedostoista, säilytetään kymmenen vuotta.

3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat

3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen

- ✓ Palveluntarjoaja tarjoaa palvelun suoraan asiakkaan kotiin. Palvelun saannin varmistus on huolehdittu riittävällä henkilöstöllä ja tarvittaessa varahenkilöillä.
- ✓ Henkilöstö sekä varahenkilöt ovat tutustuneet omavalvontasuunnitelmaan ja heidän kanssaan on käyty vaadittu palvelun laatutaso sekä asiakasturvallisuuskysymykset huolellisesti läpi ja perehdytetty työtehtäviin.

3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen

3.2.1 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

- ✓ Asiakkaalle annettaviin palveluihin liittyvä yhteistyö varmistetaan pitkäaikaisten sidosryhmien yhteistyöllä.
- ✓ Varsinaista yhteistyötä ja verkostoitumista tehdään Etelä- Karjalan Hyvinvointialueen (Ekhva), yksityisyrittäjinä toimivien kotisairaanhoitajien, hierojien ja jalkahoitajien kanssa. Tiedonkulku muiden palveluntuottajien kanssa varmistetaan hyvällä yhteydenpidolla.

3.2.2 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

- Palveluyksikön valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta sekä valmius- ja jatkuvuussuunnitelmasta vastaa Lauri Kekäläinen sh AMK.
- Valmius- ja jatkuvuudenhallinta ylläpidetään huolehtimalla palvelun laadusta, asiakkaan hyvinvoinnista pitkällä tähtäimellä ja tarkkailemalla ja korjaamalla tarvittaessa omaa toimintaa. Toimivuus varmistetaan henkilöstön ammattitaidolla, hyvällä yhteistyöllä, perehdytyksellä ja asiakkaan tilanteen hyvällä tuntemuksella. Valmius- ja jatkuvuudenhallinnan ylläpitoon liittyy myös henkilökunnan käytössä olevien ajoneuvojen asianmukainen kunnossapito.
- Asiakas saa sovitun palvelun henkilöstön määrän riittäessä ja tarvittavan varahenkilöstön perehdytyksellä ja varmistamalla henkilökunnan käytössä olevien ajoneuvojen asianmukaisen kunnon asiakkaan luokse pääsyn varmistamiseksi.

3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen

3.3.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

- ✓ Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut ovat laadukkaita, asiakas- ja potilaskeskeisiä, turvallisia ja asianmukaisesti toteutettuja.
- ✓ Palveluntuottaja tarjoaa laadukkaita sairaanhoito- ja hoivapalveluita asiakkaan kotiin tuotettuna. Vaatimuksena on tarjota asiakkaille ammattitaitoista ja turvallista kotona asumista henkilökohtaiset tilanteet huomioiden.
- ✓ Laatuvaatimuksena on henkilökunnan ammattitaito, ammattitaidon ylläpitäminen, kattava perehdytys ja alan lainsäädännön ja säädösten hallinta.
- ✓ Toimintojen riskienhallinnasta ja organisoinnista vastaa Lauri Kekäläinen sh AMK.
- ✓ Asiakasturvallisuus varmistetaan kodin ensikäynnin yhteydessä, kartoitetaan mahdolliset riskit, tehdään tarkistuslista ja mahdollisuuksien mukaan vähennetään riskejä tuottavia tekijöitä (matot, kynnykset, mahdollisesti tarvittavat apuvälineet jne.), hankitaan asiakkaille turvapuhelin, sijoitetaan hoitajien yhteystiedot sekä hätänumerot hyvin näkyville, päivitetään tietoja tasaisin väliajoin. Muistutetaan asiakkaita palovaroitinten ja turvapuhelimien tärkeydestä ja testataan laitteita säännöllisin väliajoin.

3.3.2 Toimitilat ja välineet

- ✓ Palvelut tarjotaan asiakkaan kotiin. Ensikäynnillä sekä käyntien jatkuessa kartoitetaan kodin turvallisuutta asiakaslähtöisesti ja pidetään toimintaympäristö mahdollisimman turvallisena asiakkaan yksilölliset tarpeet huomioiden, siltä osin kun palveluntuottajan osalta mahdollista on.
- ✓ Asiakkaan kodin huollon ja muiden tarvittavien toimenpiteiden osalta ensikäynnillä selvitetään taho, johon tarvittaessa ollaan yhteydessä (kiinteistöhuolto, omaiset, taloyhtiö tms.).
- ✓ Asiakkaan kodin käytettävien huonekalujen, välineiden, kemikaalien ym. kuntoa ja säilytystä ja niiden mahdollisia riskejä kartoitetaan ensikäynnistä alkaen. Henkilökunta käyttää vain kunnossa olevia ja tarkoitukseen sopivia laitteita ja välineitä asiakkaan kodissa.

3.3.3 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

- Asiakastietolain 7 §:n mukainen johtaja, joka vastaa palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta on Lauri Kekäläinen sh AMK, joka toimii tietosuojavastaavana.

- ✓ Toiminnassa on otettu huomioon EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen ((EU) 2016/679) ja tietosuojalain (1050/2018) vaatimukset tietosuojaperiaatteiden sekä rekisteröidyn oikeuksien toteutumisesta ja käytössä sähköinen Nurse Buddy – ohjelma, johon jokaisella työntekijällä henkilökohtaiset tunnukset. Salasanat vaihdetaan säännöllisesti, kirjaukset tehdään viipymättä asiakaskäynnin jälkeen. Muu mahdollinen fyysinen materiaali säilytetään palveluntuottajan toimipisteessä lukitussa kaapissa.

- ✓ Tietosuojaperiaatteet käydään läpi henkilökunnan kanssa perehdytyksen yhteydessä ja ylläpidetään tietoturvaosaamista, toimitaan lain ja viranomaismääräysten mukaisesti sekä hyvinvointialueen asiakkaiden kohdalla hyvinvointialueen edellyttämällä tavalla.
- ✓ Henkilökunnan tiedossa ja käytössä on ajantasaiset asiakas- ja potilastietojen käsittelyä ja kirjaamista koskevat ohjeet.
- ✓ Asiakkalla on mahdollisuus tarkastaa ja korjata tietojaan. Tiedot kirjataan sähköiseen järjestelmään. Tietoja kolmannelle osapuolelle luovutettaessa toimitaan tietosuojaperiaatteiden mukaisesti asiakkaan luvalla.
- ✓ Henkilökunta pidetään ajan tasalla tietosuojaan ja asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn liittyvän lainsäädännön suhteen riittävällä perehdytyksellä ja tarvittaessa koulutuksella. Henkilökunnan ammattitaito tulee olla riittävä ja laadittuja ohjeita ja viranomaismääräyksiä on noudatettava palvelun laadun turvaamiseksi. Jokainen työntekijä allekirjoittaa salassapitosopimuksen.
- ✓ Palveluntarjoaja on laatinut rekisteri- ja tietosuojaselosteen ja tietosuojaa koskeva lainsäädäntö on tiedossa. EU:n tietosuoja-asetus on huomioitu ja siihen on perehdytty ja henkilöstö perehdytetty.
- ✓ Palvelusetelipalveluissa rekisterinpitäjänä toimii Ekhva, joten mikäli asiakas haluaa tutustua näihin liittyviin asiakirjoihin, tulee pyyntö tehdä Ekhvalle.

3.3.4 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

- ✓ Henkilöstö opastetaan asiakastietojärjestelmän (NurseBuddy) käyttöön, jonne palvelusopimuksen sisältämä informaatio siirretään toimintaohjeiksi asiakkaan tietoihin.
- ✓ Alkuperäiset palvelusopimukset säilytetään yrityksen toimipisteessä lukitussa kaapissa.
- ✓ Kirjaukset ja muu yrityksen raportointi tehdään sähköisesti. Kaikki ohjelmat ja sovellukset toimivat henkilökohtaisilla salasanoilla. Mahdollisista poikkeamista ja uhkatilanteista raportoidaan esihenkilölle. Jokainen vastaa omien laitteidensa virustorjunnan ajantasaisuudesta sekä käyttöjärjestelmien ja ohjelmien päivityksistä viimeisimpiin versioihin. Tietoturvasta vastaa Lauri Kekäläinen sh AMK.
- ✓ Mahdollista uutta teknologiaa palveluihin mukaan lisättäessä lisätään myös henkilöstön perehdytystä ja laitteiden käyttöönottokoulutusta yhdessä ja/tai erikseen asiakkaan kanssa, tilanteesta riippuvalla tavalla.
- ✓ Asiakkalle kerrotaan ensi käynnin yhteydessä, mitä tietoja hänestä kerätään ja mihin kerätään, mihin käytetään ja luovutetaan.

3.3.5 Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniakäytännöt

- ✓ Toiminta perustuu ajankohtaisiin ja tilanteesta riippuen viranomaisten antamiin erillisiin ohjeistuksiin.
- ✓ Henkilöstö käyttää kirurgista suu-nenäsuojainta suojautuakseen hengitystie-eritteiltä sekä hanskoja. Tartunnoilta suojautumisen perusperiaate on hyvä käsihygienia. Kädet pestään vedellä ja saippualla tai huuhdellaan käsihuuhteella. Huolellinen ja riittävän usein toistuva käsienpesu ehkäisee virusten leviämistä. Yskiessä ja aivastaessa suojataan suu ja nenä hihalla tai kertakäyttöisellä

nenäliinalla joka laitetaan välittömästi roskikseen. Essuja ja kenkäsuojia myös käytössä.

- ✓ Suojavarusteita ja käsihuuhdetta on henkilöstön saatavana aina, jokaisella mukana omat tuotteet, joihin täydennystä haettavissa yrityksen toimipisteeltä.
- ✓ Toimintaa ohjaa tartuntatautilaki.
- ✓ Henkilökunnalta vaaditaan rokotussuoja.
- ✓ Hygieniaohjeet käydään läpi perehdytysvaiheessa ja tarvittaessa käytäntöjä päivitetään.

3.3.6 Lääkehoitosuunnitelma

- Lääkehoitosuunnitelma laadittu 15.10.2023, päivitetty 26.8.2025
- Lääkehoitosuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä vastaa Lauri Kekäläinen sh AMK
- Lääkehoitosuunnitelma esitellään uusille työntekijöille perehdytyksen yhteydessä ja päivityksistä infotaan henkilöstöä.
- Lääkehoitosuunnitelma noudattaa STM:m Turvallinen lääkehoito –opasta.
- Lääkkeiden haittavaikutuksista ilmoitetaan Fimealle, jos kyseessä vakava haitta, odottamaton haittavaikutus, uuden lääkkeen tai lisäseurannassa olevan lääkkeen aiheuttama haitta tai haittavaikutus, joka liittyy lääkkeen väärään käyttöön tai yliannostukseen. Haittavaikutuksista ilmoitetaan fimea.fi -kautta. Asiasta ilmoitetaan myös aina hoitavalle lääkärille, joka arvioi tilanteen ja tarvittaessa muuttaa lääkitystä.

3.3.7 Lääkinnälliset laitteet

Lääkinnälliset laitteet (verenpainemittarit, verensokerimittarit, kuumemittarit, saturaatiomittarit, stetoskoopit, puntarit) luetteloidaan, kalibroidaan ja ne huolletaan ja tarkistetaan 4 kk välein sekä tarvittaessa päivitetään uusiin.

3.4 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen

- ✓ 1 yrittäjä (sh AMK)
- ✓ 3 lähihoitajaa
- ✓ 1-2 sijaista
- ✓ Palvelujen varmistamiseksi jokaisessa tilanteessa huolehditaan riittävällä henkilöstömäärä, hyvällä suunnittelulla ja perehdytettyjen, ammattitaitoisten sijaisten olemassaololla sekä hyvällä keskinäisellä kommunikaatiolla ja joustavuudella.
- ✓ Riittävä ja osaava omavalvontaan sitoutunut henkilöstö on keskeinen tekijä palvelujen saatavuuden, laadun ja asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamisesa sekä palvelujen kehittämisessä.
- ✓ Ammattihenkilöiden ammattioikeudet varmistetaan terhikistä, lääkelupien voimassaolo ja näytöt varmistetaan lääkehoitosuunnitelman mukaisesti.

- ✓ Pyydetään rikosrekisteriote ja opiskelijalta opintorekisteriote. Opiskelijoita ohjaa ja uusia työntekijöitä perehdyttää Lauri Kekäläinen sh AMK.
- ✓ Esihenkilö (Lauri Kekäläinen) seuraa henkilöstön osaamista ja työskentelyn asianmukaisuutta ja ottaa palautetta vastaan asiakkailta. Mahdolliset epäkohdat selvitetään henkilökohtaisin keskusteluin ja ensisijaisesti työyhteisön kesken.
- ✓ Ammattitaitoa, luotettavuutta ja soveltuvuutta tehtäviin kartoitetaan työhaastatteluissa. Aloittavan työntekijän tukena ovat myös muu henkilöstö.
- ✓ Täydennyskoulutuksia käydään tarvittaessa, yhdessä tai henkilökohtaisina koulutuksina koulutusten tarjonnan ja henkilöstön mahdollisuuksien mukaan.
- ✓ Henkilöstö saa antaa palautetta jota käydään tilanteen vaatimalla tavalla läpi.
- ✓ Henkilöstön riskienhallinnan osaaminen kartoitetaan jo osin työhaastattelussa ja tästä eteenpäin perehdytyksessä ja jokapäiväisessä työssä. Pidetään toimintaohjeet ajantasaisina riskien osalta
- ✓ Mahdollisten kriisitilanteiden purku työyhteisön kesken tai esihenkilön kanssa ja tarvittaessa ohjaus jatkohoitoon/-keskusteluun toisaalle.
- ✓ Riskienhallinnassa on otettu huomioon muun muassa työturvallisuuslain (738/2002) mukaiset työnantajan velvoitteet.

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

- Palveluyksikön asiakkaan tai potilaan itsemääräämisoikeuden vahvistamiseksi laadituista suunnitelmista ja ohjeista vastaa Lauri Kekäläinen sh AMK.
- Kuluttajaneuvonta 029 505 3000
- Ekhva potilas- ja sosiaaliasiavastaava Elina Tikka 050 555 8553
  Potilas- ja sosiaaliasiavastaava on puolueeton henkilö, joka neuvoo ja ohjaa asiakkaiden ja potilaiden oikeuksien toteutumiseen liittyvissä kysymyksissä. Sosiaali- ja potilasasiavastaavien toiminnasta vastaa se hyvinvointialue, minkä alueella palvelua tuotetaan.
- ✓ Sovitut palvelut varmistetaan riittävällä henkilöstöllä ja hyvällä suunnittelulla.
- ✓ Asiakkaita kohdellaan yhdenvertaisesti ja palvelut toteutetaan asiakkaan kotiin palvelusopimuksen mukaisesti.
- ✓ Miten varmistetaan palveluprosessien ja päätöksenteon oikeellisuus?
- ✓ Asiakkalle kerrotaan tiedonsaantioikeus ja annetaan mahdollisuus mahdollisuus osallistua hänen palvelujaan koskevaan suunnitteluun, päätöksentekoon ja toteuttamiseen mahdollisuuksien mukaan.
- ✓ Mahdolliset kielelliset ja kulttuurilliset erot hallitaan henkilöstön riittävällä ammattitaidolla ja koulutuksella.
- ✓ Jokaisella työntekijällä on velvollisuus ilmoittaa esihenkilölle ja/tai viranomaiselle, mikäli huomaa asiakkaan epäasiallista kohtelua.
- ✓ Palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun liittyen asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus yrityksen esihenkilölle joko suullisesti tai kirjallisesti. Palautetta voi antaa myös Ekhvalle, jonka palveluntuottajien rekisteriin palveluntuottaja kuuluu.
- ✓ Asiakkaalla on oikeus saada asianmukaista ja laadukasta palvelua. Jos asiakas ei ole tyytyväinen saamaansa palveluun, hän voi tehdä muistutuksen palveluntarjoajan vastuuhenkilölle tai kantelun valvovalle viranomaiselle.

Asiakkaiden asemaa ja oikeuksia turvataan laeissa.
Laki potilaan asemasta ja oikeuksista:
https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1992/19920785

- ✓ Asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan ja hoito toteutetaan yhteisymmärryksessä asiakkaan kanssa.
- ✓ Asiakkaalle toteutettavat palvelut on kuvattu NurseBuddy –järjestelmässä, jonka mukaan henkilöstö toimii. Tietoja päivitetään tarvittaessa ja käynnit kirjataan ja kirjauksia seurataan säännöllisesti.
- ✓ Palveluja saavilta asiakkailta sekä heidän omaisiltaan ja läheisiltään kerätään säännöllisesti palautetta sujuvalla ja avoimella yhteydenpidolla, tapaamisilla tai puhelimen välityksellä.
- ✓ Asiakas voi tehdä muistutuksen ollessaan palveluun tyytymätön. Muistutus käsitellään huolellisesti ja yksityiskohtaisesti joka kohdalta, tarvittaessa pyydetään puolueetonta apua muistutuksen käsittelyyn. Kirjallinen vastaus annetaan sellaisella kieliasulla, että asiakas ymmärtään sisällön ja ratkaisu perustellaan. Muistutus pyritään ratkaisemaan asiakkaan kannalta parhaalla mahdollisella tavalla ja tehdään tarvittavat toimenpiteet. Asiasta myös keskustellaan asiakkaan/omaisen kanssa. Muistutuksen perusteella pyritään kehittämän palveluntuottajan toiminnan laatua.
- ✓ Asiakas voi tehdä kantelun muistutuksen jälkeen Aluehallintovirastoon, joka vie asiaa eteenpäin.
- ✓ Potilasvahinkotilanteessa toivotaan ensisijaista yhteydenottoa hoitaneeseen tahoon. Muussa tapauksessa potilasvahinkoilmoitus tehdään Potilasvahinkokeskukseen, joka vie asiaa eteenpäin.

4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen

4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

- ✓ Palveluntuottaja raportoi keskeisimmät riskit hyvän vuorovaikutuksen avulla.
- ✓ Palveluntuottaja ilmoittaa omassa toiminnassaan mahdollisesti ilmenevistä epäkohdista ja puutteista valvontaviranomaiselle valvontalain 29 § mukaan.
- ✓ Henkilöstö ilmoittaa palveluntarjoajan vastuuhenkilölle toiminnassa mahdollisesti ilmenevistä epäkohdista, niiden uhasta tai muusta lainvastaisuudesta valvontalain 29 § mukaan.
- ✓ Muita ilmoitusvelvollisuuksista: https://valvira.fi/sosiaali-ja-terveydenhuolto/ammattihenkilon-ilmoitusvelvollisuudet-ja-oikeudet
- ✓ Palveluntuottaja tiedottaa henkilöstöä ilmoitusvelvollisuudesta ja sen käyttöön liittyvistä asioista perehdytysvaiheessa ja tarpeen mukaan.
- ✓ Omavalvonnassa ilmeneviin epäkohtiin ja puutteisiin puututaan tilanteen edellyttämällä tavalla, omavalvontaa pidetään osana jokapäiväistä työtä.

4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta

- ✓ Vakavien vaaratapahtumien välttämiseksi toiminnassa seurataan jatkuvaa pienempien riskien mahdollisuuksia.

- ✓ Vakavien vaaratapahtumien tutkinta on asiakas- ja potilasturvallisuuden kehittämisen keskeinen menettely.
- ✓ Vakavan vaaratapahtuman sattuessa toimitaan STM:n oppaan mukaisesti:
  - ✓ Vakavien vaaratapahtumien tutkinta - Opas sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatioilleLinkki toiselle sivustolleAvautuu uudessa välilehdessä

4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä

- ✓ Mahdollisten epäkohtailmoitusten sekä haitta- ja vaaratapahtumailmoitusten käsittelyssä mahdollisesti esiin tullutta epäkohdista tai puutteista kertovaa tietoa hyödynnetään omavalvonnan ja toiminnan laadun kehittämisessä toimintaa aktiivisesti seuraten ja kehittäen.
- ✓ Mahdollisissa muistutuksissa, kanteluissa ja potilasvahinkoilmoituksissa ilmi tulleet epäkohdat tai puutteet otetaan huomioon toiminnassa ja sen kehittämisessä.
- ✓ Henkilöstö perehdytetään käyttämään tarvittaessa palautekanavia, asioista pyritään ensisijaisesti keskustelemaan ja pidetään keskustelu toiminnasta avoimena toiminnan kehittämisen mahdollistamiseksi.
- ✓ Säännöllisesti kerättyä ja muuten saatua palautetta hyödynnetään omavalvonnan ja toiminnan laadun kehittämisessä jatkuvasti. Palautteisiin vastataan viipymättä.
- ✓ Valvontaviranomaisten antamia ohjeita, säännöksiä ja päätöksiä noudatetaan omavalvonnan ja toiminnan laadun kehittämisessä.

4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano

- ✓ Mahdolliset poikkeamat selvitetään, syyt ja taustatekijät kartoitetaan ja toimintaa kehitetään ja/tai muutetaan tarvittavin osin palvelun laadun takaamiseksi.
- ✓ Kehittämistoimet päivitetään tarvittaessa omavalvontasuunnitelmaan ja käydään henkilöstön kanssa keskustellen läpi.
- ✓ Kehittämistoimet pyritään toteuttamaan mahdollisimman nopeasti käytäntöön. Toimista vastaa Lauri Kekäläinen sh AMK.

5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi

5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi

- ✓ Palveluiden laatua ja turvallisuutta seurataan saadulla asiakaspalautteella sekä henkilöstön huomioilla.
- ✓ Seurannasta raportoidaan tilanteiden mukaan välittömästi palveluntarjoajan esihenkilölle Lauri Kekäläinen sh AMK.
- ✓ Riskienhallintakeinojen toimivuus ja riittävyys varmistuu aktiivisella toiminnan seurannalla ja toimintatapojen tarvittavalla päivittämisellä.
- ✓ Riskienhallintakeinojen toimivuus ja riittävyys varmistetaan henkilöstön riittävällä tietämyksellä ja tietojen päivittämisellä ja toimivuuden ja seurannan arvioinnilla.
- ✓ Riskienhallinnan toteutumisen arvioinnista raportoidaan palveluntarjoajan esihenkilölle Lauri Kekäläinen sh AMK.

5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi

- ✓ Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan ja seurannassa havaitut puutteellisuudet korjataan välittömästi. Kehittämistoimenpiteistä raportoidaan ja informoidaan henkilöstöä.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa ja tarvittaessa päivittää palveluista vastaava johtaja.

Lappeenrannassa 26.8.2025

Lauri Kekäläinen
sh AMK

Liitteet

Liite 1 Lääkehoitosuunnitelma