OJENNETUT KÄDET OY

YKSITYISEN TERVEYDENHUOLLON OMAVALVONTASUUNNITELMA

1 PALVELUJEN TUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palvelujen tuottajan nimi **Ojennetut kädet oy**		Palvelujen tuottajan Y-tunnus **3214555-4**
Toimipaikan nimi **Ei toimipaikkaa, vain toimisto. Toimimme asiakkaan kotona.**		
Toimiston postiosoite **Hatanpään puistokuja 22 A 153**		
Postinumero **33900**	Postitoimipaikka **Tampere**	
Terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja **Tiina Penijärvi ja Sari Oinonen**		Puhelinnumero **0505541175**
Postiosoite **Hatanpään puistokuja 22 A 153**		
Postinumero **33900**	Postitoimipaikka **Tampere**	
Sähköposti **info@ojennetutkadet.fi**		

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Arvot ja toimintaperiaatteet

Ammatillisuus
Tarjoamme asiakkaille parasta ja laadukasta kotihoitoa vuosien kokemuksella. Tiedostamme, että tässä työssä et ole koskaan valmis, vaan joka päivä oppii uutta. Huolehdimme omasta osaamisesta seuraamalla aikaa ja maailman tapahtumia sekä käymällä kursseja ja koulutuksia. Tulemme laajentamaan osaamistamme myös uusilla ammattitutkinnoilla.

Kunnioitus
Kunnioitamme ja hyväksymme asiakkaamme sellaisina kuin he ovat. Jokainen on omanlaisensa yksilö ja tärkeä. Työssämme kunnioitamme asiakkaiden itsemääräämisoikeutta, ihmisarvoa ja oikeutta hyvään ja tasapainoiseen elämään. Tuemme ja ohjaamme asiakasta elämän erilaisissa tilanteissa parhaalla

mahdollisella tavalla. Työ tapahtuu asiakkaan kotona, joten toisen kodin kunnioittaminen on meille sydämen asia.

Turvallisuus
Annamme kokonaisvaltaista, turvallista ja luotettavaa hoitoa asiakkaille. Meille on tärkeää, että asiakas luottaa meihin ja kokee olonsa turvalliseksi. Aiomme olla asiakkaidemme luottamuksen arvoisia.

Oikeudenmukaisuus, yhdenvertaisuus
Ohjeistamme ja jaamme tietoa asiakkaiden oikeuksista ja niihin liittyvistä säädöksistä. Ohjaamme ja tiedotamme myös asiakkaita heidän oikeuksistaan ja etuuksistaan. Kohtelemme kaikkia yhdenvertaisesti. Kunnioitamme ihmisarvoa.

Aito välittäminen
Teemme työtämme suurella sydämellä. Olemme läsnä ja vietämme aikaa asiakkaalle mieleisellä tavalla ilman kiirettä. Työskentelyssämme näkyy ja tuntuu aito välittäminen ja auttamisen halu.
Haluamme lisätä asiakkaiden päiviin iloa, elämää ja mielekkyyttä, sillä jokainen asiakas on meille tärkeä.

Toiminta-ajatus / Perustehtävä

Tarjoamme sosiaali- ja terveyspalveluita Pirkanmaan alueella. Palvelut tapahtuvat pääasiassa asiakkaiden kotona. Jokaiselle asiakkaalle tehdään palvelusuunnitelma, josta selviää, mitä apuja asiakas tarvitsee ja kuinka usein. Kohderyhmä palveluille ovat ikäihmiset sekä ihmiset, jotka sairautensa tai elämäntilanteensa vuoksi tarvitsevat tukea ja palveluja arjesta selviämiseen. Meiltä on mahdollista saada myös tilapäistä hoitoa ja tukea esim. leikkauksesta toipuvalle tai sairaalasta kotiutuvalle. Lääkejako dosettiin. Asiointi apua (mm. kaupassa, apteekissa) asiakkaan kanssa tai puolesta. Tarjoamme myös pesuapua ja pientä kodinhoidollista tukea mm. pyykin pesua ja ruuanlaittoa.

Teemme työtä suurella sydämellä, hymy huulilla, unohtamatta kosketuksen voimaa. Pienenä yrityksenä pystymme tarjoamaan tutun ja turvallisen hoitajan käynnit. Meille on tärkeää työssämme asiakkaan aito kohtaaminen, tahto ymmärtää asioita asiakkaan näkökulmasta, itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen ja yksilöllisten tarpeiden sekä kiinnostusten huomioiminen. Tavoitteemme on, että palvelulla on todellisia vaikutuksia, jotka ylläpitävät ja kohentavat asiakkaan mielialaa, toimintakykyä sekä parantaa näin hänen elämänlaatuaan. Tärkeää on saavuttaa asiakkaan luottamus ja tätä kautta arvokkaita kohtaamisia sekä yhdessä tekemisen riemua ja iloa. Toimimme täysin luottamuksellisesti ja noudatamme toiminnassamme ehdotonta vaitiolovelvollisuutta.

3 OMAVALVONNAN ORGANISOINTI JA JOHTAMINEN

Kuvaus toimenpiteistä ja menettelytavoista, joilla terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja huolehtii laissa säädetyistä velvollisuuksista.

Omavalvontasuunnitelman päivittämisestä vastaa yrityksen toimitusjohtaja Tiina Penijärvi. Omavalvontasuunnitelman päivitys tapahtuu toiminnan muuttuessa tai tarvittaessa. Vuosittain omavalvontasuunnitelma käydään lävitse ja tarkastetaan sekä tarvittavat muutokset tehdään välittömästi.

Toimitusjohtaja huolehtii siitä, että omavalvontasuunnitelmassa ja lääkehoitosuunnitelmassa sovittuja asioita noudatetaan yrityksen toiminnassa, jotta asiakas- sekä potilasturvallisuus voidaan taata

mahdollisimman hyvin. Tuo työntekijöille tiedon suunnitelmien päivittymisistä ja ohjaa työntekijöitä perehtymään niihin sekä antamaan tarvittavat kuittaukset.

Suunnitelma henkilöstön perehdyttämisestä ja kouluttamisesta sekä osallistumisesta omavalvonnan suunnitteluun ja toteuttamiseen.

- **Yrityksen kasvaessa, johto kokoaa perehdytyskansion ja perehdyttää työntekijänsä asianmukaisesti ja perusteellisesti:**
  Jokainen uusi työntekijä perehdytetään työtehtäviin ja asiakkaisiin. Perehdytettävä saa kolmen päivän perehdytyksen työtehtäviin, lisäksi jatkuvasti tarpeen mukaan ohjataan ja neuvotaan. Tämän kolmen päivän perehdytyksen aikana perehdytettävä kulkee työntekijän mukana asiakkailla. Lisäksi työntekijä saa perehdytyskansion, joka on työntekijän velvollisuutena lukea ja käydä lävitse. Perehtymisen tavoitteena on saada työntekijälle hänen tarvitsemansa tiedot asiakkaista ja yrityksen toimintatavoista sekä helpottaa työntekijän mahdollisia pelkoja tai epävarmuutta työtehtäviä kohtaan. Annetaan tervetullut ja myönteinen kuva työpaikasta. Kerrotaan kuinka tärkeää on tuoda omia ajatuksia ja havaintoja esille niin asiakkaiden kuin työntekijöiden hyvinvointiin liittyen.

- **Henkilökunnan täydennyskoulutus järjestetään:**
  Henkilöstön osaamista täydennetään osaamistarpeiden ja taitojen mukaan. Jokainen työntekijä on velvollinen pitämään omaa ammattitaitoa yllä. Ulkopuolisella koulutuksella ja opiskelulla vahvistetaan osaamisalueita.

- **Osallistuminen omavalvonnan suunnitteluun ja toteuttamiseen:**
  Säännöllisesti pidämme palavereita, joissa tarkastellaan työtä, työtehtäviä ja niiden onnistumista sekä mietitään parannuksia työhön. Pyydämme myös palautetta asiakkailta sekä työntekijöiltä. Näiden pohjalta tarkastelemme ja muutamme toimintaamme ja tapojamme parempaan.

4 HENKILÖSTÖ

Kuvaus henkilöstön määrästä ja rakenteesta.

Ojennetut kädet oy työllistää kaksi lähihoitajaa ja yhden sairaanhoitajan.

Kuvaus henkilöstön rekrytoinnin periaatteista.

Jokaisen työntekijän työtodistukset ja kelpoisuustodistus pyydetään liittämään työhakemukseen sekä tuomaan haastattelutilaisuuteen. Lisäksi työnhakijan läsnä ollessa tarkastamme kelpoisuuden lähihoitajan työtehtäviin Terhikin kautta. Olemme myös yhteydessä aiempiin työnantajiin, jotta saamme tietää, kuinka edellisessä työpaikassa on sujunut ja millainen työntekijän työpanos on ollut.

Sijaisia käytetään asiakasmäärän kasvaessa sekä työntekijöiden sairastapauksissa tai tapauksissa, jolloin tarvitaan lisähenkilökuntaa. Periaatteena on, että työn laatu ja turvallisuus ei kärsi, töitä ei tehdä alimiehityksellä.

Kuvaus henkilöstön ja opiskelijoiden perehdyttämisestä. Erityistä huomioita on kiinnitettävä lääkehoitosuunnitelmaan potilasasiakirjakäytäntöihin ja laitteiden- ja tarvikkeiden käyttöön.

Jokaisen työntekijän ja opiskelijan tulee perehtyä lääkehoitosuunnitelmaan ja toimia sen mukaisesti. Jokaisen työntekijän tulee kuitata perehtymisensä lääkehoitosuunnitelmaan suunnitelman muuttuessa tai päivittyessä. Lääkehoidon osaamisesta pitää olla kirjallinen todistus, jos ei ole se täytyy hankkia lääkehoitosuunnitelmassa esiin tulevalla tavalla. Yhteistyölääkäri hyväksyy lääkehoidon osaamisen ennen työntekijän työnaloitusta. Terveydenhuollosta vastaava johtaja huolehtii yhdessä työntekijöiden kanssa, että lääkeluvat ovat voimassa ja ne uusitaan tarvittaessa, kuitenkin niin että luvat ovat koko ajan voimassa. Mikäli työntekijällä ei ole yhteistyölääkärin allekirjoittamaa lääkelupaa voimassa ei hän osallistu lääkehoitoon millään tavalla.

Tietosuojakäytännöt ovat luettavissa perehdytyskansiosta ja työntekijöiden tulee ne lukea ja omaksua. Perehdytyksessä huolehdimme laitteiden ja tarvikkeiden asianmukaisesta käytön osaamisesta.

Perehdytämme työntekijät ja opiskelijat kirjaamaan potilastietoja niin kuin niitä kuuluu kirjata. Käytössä manuaalinen potilastietojärjestelmä. Tietosuojan taso on korkea. Käymme lävitse vaitiolovelvollisuuden ja jokainen työntekijä allekirjoittaa vaitiolosopimuksen. Tulevaisuudessa siirrymme sähköiseen potilastietojärjestelmään ja siihen koulutetaan ja perehdytetään jokainen työntekijä.

Kuvaus henkilökunnan ammattitaidon ja työhyvinvoinnin ylläpitämisestä ja osaamisen johtamisesta. Täydennyskoulutussuunnittelu- ja seurantamenettelyt, osaamisen, ammattitaidon ja sen kehittymisen seuranta, kehityskeskustelut.

Huolehdimme itse oman ammattitaidon pysymisestä ja kehittämisestä. Tarpeen tullen kouluttaudumme ulkopuolisilla koulutuksilla.

Mahdollisten työntekijöiden kanssa pidämme kehityskeskustelut vuosittain ja tarvittaessa hankimme ulkopuolista lisäkoulutusta.

Työpaikan avoin ilmapiiri on meille tärkeää ja viestitämme työntekijöillemme, että meitä voi lähestyä missä asiassa vain ja olemme aina valmiina kuuntelemaan ja auttamaan. Työvuorosuunnittelussa otetaan huomioon henkilökohtaisia toiveita vuoroista. Huolehdimme työntekijöiden riittävästä levosta ja lomasta.

5 TOIMITILAT, LAITTEET JA TARVIKKEET

Kuvaus potilasturvallisuuden kannalta kriittisten tilojen suunnittelusta sekä tilojen soveltuvuudesta käyttötarkoitukseensa.

Toimitilaa ei ole. Palvelut annetaan asiakkaalle kotiin. Kartoituskäynnillä täytetään yhdessä asiakkaan kanssa hoito- ja palvelusuunnitelma, jossa kattavasti kiinnitetään huomioita kodin turvallisuuteen ja minimoidaan riskejä niin asiakkaan kuin hoitajan toimille. Kiinnitämme huomiota mm. paloturvallisuuteen ja tarvittaviin apuvälineisiin. Jokaisella käynnillä kiinnitämme asiakkaan ympäristön turvallisuuteen huomiota. Puutumme heti ohjeistamalla, auttamalla ja yhdessä pohtien parasta ja turvallisinta vaihtoehtoa.

Kuvaus tilojen järjestämisestä, kulunvalvonnasta sekä murto- ja palosuojauksesta. Erityistä huomiota kuvauksessa tulee kiinnittää lääkehuolto- ja laboratoriotiloihin.

Toimitilaa ei ole. Toimisto sijaitsee osoitteessa Hatanpään Puistokuja 22 A 153, 33900 Tampere. Toimistossa on lukolliset kaapit manuaalista potilastietojärjestelmää varten, jossa säilytetään palvelusuunnitelma ja perustiedot asiakkaista. Tarvittaessa sairaanhoidollisesta hoidosta kirjataan asiakkaan potilaskansioon, joka säilytetään lukollisessa kaapissa. Toimistossa ei säilytetä asiakkaiden lääkkeitä, sillä kaikki lääkehuolto tapahtuu asiakkaiden kotona.

Kuvaus toimipaikassa olevista terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista.

Työntekijöillä on käytössä työlaukussa: kuume-, verenpaine-, happisaturaatio-, ja verensokerimittarit, lääkkeenpuolittaja, pinsetit, hanskoja, kengänsuojia, maskeja, käsidesiä ja desinfiointiliinoja.

Toimistossa säilytetään pientä varastoa hoitotarvikkeista mm. hanskoja, kengänsuojia, maskeja, käsidesiä, neuloja yms.

6 POTILASASIAMIES

Potilasasiamiehen nimi ja yhteystiedot

Susan Pakalén
Puh: 0443777926
s-posti: sulinaconsulting@gmail.com

Kuvaus menettelytavoista potilasasiamiehen tehtävien asianmukaisesta määrittelystä:

- Neuvoa miten potilas voi toimia, jos on tyytymätön terveydenhoidossa saamaansa hoitoon ja kohteluun.
- Ohjata tarvittaessa muistutuksen, kantelun, potilasvahinkoilmoituksen ja korvaushakemuksen teossa.
- Tiedottaa potilaan asemasta ja oikeuksista.
- Toimia potilaan oikeuksien edistämiseksi esim. tuomalla potilailta tulevaa palautetta henkilöstön tietoon.

7 LÄÄKEHOITO

Kuvaus lääkehoitosuunnitelman ylläpidosta, päivittämisestä ja toimeenpanosta sekä toteuttamisen seurannasta.

Medics24 laatii ja päivittää Ojennetut kädet oy:lle lääkehoitosuunnitelman käytännön työkaluksi. Lääkehoitosuunnitelman hyväksyy lääkitysturvallisuuden vastuulääkäri Medics24:ltä. Lääkehoitosuunnitelma on turvallisen lääkityshoidon tärkein työväline, joka perustuu potilaiden lääkityshoidon riskien arviointiin. Lääkehoitosuunnitelmassa keskitytään Ojennetut kädet oy:n olennaisiin lääkitysturvallisuus alueisiin ja hoitajat saavat siitä apua käytännön työhön. Lääkehoitosuunnitelma on osa lakisääteistä laatu- ja potilasturvallisuussuunnitelmaa, joten hoitajat noudattavat sitä työssään.

Terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja huolehtii siitä, että yritys saa päivitetyn lääkehoitosuunnitelman tarvittaessa tai kerran vuodessa Medics24:ltä.

Palveluista vastaava johtaja käy lääkehoitosuunnitelman lävitse työntekijöiden kanssa pääpiirteittäin viikkopalaverissa suunnitelman päivittyessä ja työntekijät lukevat suunnitelman itsenäisesti sekä kuittaavat suunnitelman luetuksi. Lääkehoitosuunnitelma on toimistolla luettavissa aina. Näin varmistamme jokaisen työntekijän saavan ajantasaisen tiedon sekä kertaavan ohjeistusta tarvittaessa.

Lääkehoitosuunnitelman toteutumista käydään lävitse viikkopalavereissa yhdessä työntekijöiden kanssa.

Kuvaus toimintakäytännöistä lääkehoidon toteuttamisessa tapahtuneissa poikkeamatilanteissa.

Lääkehoidon poikkeamatilanteet käydään lävitse yhdessä sekä niistä tehdään kirjallinen ilmoitus. Poikkeamatilanteista ollaan yhteydessä välittömästi tarvittaviin tahoihin esimerkiksi lääkäriin, mikäli potilas on saanut väärän lääkkeen tai ottanut liikaa lääkkeitä. Poikkeamatilanteista ollaan yhteydessä kaikkiin, joita asia koskettaa. Poikkeamatilanteesta/läheltä piti -tilanteesta tehdään aina kirjallinen ilmoitus manuaalisesti, se käsitellään, tehdään korjausehdotukset ja arkistoidaan. Tarvittavat muutokset tehdään/ toimeenpannaan välittömästi.

Mikäli asiakkaidemme lääkehuollosta vastaa kunnallinen kotihoito ja huomaamme poikkeamatilanteen lääkityksessä, niin silloin olemme velvollisia ilmoittamaan asiasta kunkin kunnan kotihoidon esimiehille. He käsittelevät tilanteen omassa yksikössään.

Kuvaus toimintakäytännöistä potilaalta palautuneiden ja käyttämättä jääneiden lääkkeiden käsittelystä.

Ojennetut kädet oy ei ota säilytykseen asiakkaiden lääkkeitä. Lääkkeet säilytetään asiakkaan kotona. Hoito- ja palvelusuunnitelmassa sovitaan, kuka huolehtii asiakkaan lääkityksen, lääkkeiden hankinnan ja lääkitykseen liittyvät asiat. Mikäli lääkkeitä jää käyttämättä tai ne ovat vanhentuneita, on sovitun henkilön/yrityksen huolehdittava lääkkeiden hävittämisestä viemällä ne apteekkiin poistoon. Yrityksemme ohjeistaa asiakasta ja omaisia viemään käyttämättömät ja tarpeettomat lääkkeet apteekkiin hävitettäväksi.

Kuvaus lääkehoidon toteutumisesta, lääkkeiden kulutuksen seurannan valvonnasta.

Toimistossa ei säilytetä kenenkään lääkkeitä, vaan lääkkeet ovat asiakkaiden kotona. Mikäli asiakkaan kotona on lääkkeitä ja mikäli lääkkeenjako on annettu yrityksemme hoitoon, on meidän tehtävänämme seurata lääkkeiden kulutusta. Lääkehoidon kokonaisuudesta vastaa asiakkaan lääkäri ja sairaanhoitaja, joiden kanssa tarvittaessa tehdään yhteistyötä.

Mikäli lääkejako ei ole yrityksemme hoidossa, mutta huomaamme asiakkaan käyttävän liikaa lääkkeitä, olemme velvollisia ottamaan asian puheeksi asiakkaan kanssa. Mikäli lääkehoito on kunnallisella puolella hoidossa, olemme velvollisia tuomaan huolemme ja havaintomme julki kunkin hoitoyksikön esimiehelle tai asiakasta hoitavalle taholle.

Lääkejako suoritetaan asiakkaan omassa kodissa asiakkaan lääkeannostelijaan. Ensimmäinen lääkejako tehdään kahdeksi viikoksi kahteen dosettiin kahden hoitajan voimin, toinen hoitaja jakaa lääkkeet ja toinen tarkistaa eli kaksoistarkistus. Jatkossa hoitaja tarkistaa edellisellä viikolla jaetun dosetin ja antaa sen asiakkaalle käyttöön ja jakaa tyhjän dosetin, jonka taas seuraavalla viikolla hoitaja tarkistaa jne. Näin saamme lääkejaolle kaksoistarkistuksen. Lääkelista säilytetään asiakkaan kotona paikassa, joka on

yhdessä sovittu. Kehotamme lukollisen lääkekaapin hankintaan, jolloin ulkopuolisilla ei ole lääkkeisiin tai lääkelistaan pääsyä.

Lääkehoidon osaamista pidetään yllä itsenäisesti, sekä lääkeluvat päivitetään hyvissä ajoin ennen niiden vanhentumista. Vastuulääkäri lääkelupiin ja lääkehoitosuunnitelmaan tulee Medics24, Sirppa ostopalveluna Ojennetut kädet oy:lle. Mikäli työntekijällä ei ole voimassa olevia lääkelupia, hän ei osallistu asiakkaiden lääkehoitoon millään tavalla.

8 RISKIEN JA EPÄKOHTIEN TUNNISTAMINEN JA KORJAAVAT TOIMENPITEET

Kuvaus menettelystä, jolla läheltä piti -tilanteet ja havaitut epäkohdat käsitellään.

Kartoituskäynneillä ja varsinaisilla asiakaskäynneillä yritämme jo ennakoida riskejä ja huomioida niiden minimoiminen yhteistyössä asiakkaan sekä omaisten kanssa.

Läheltä piti -tilanteista keskustellaan palavereissa ja niistä tehdään vapaamuotoinen ilmoitus ja ne käsitellään yhdessä viikoittain tai tarpeen vaatiessa välittömästi. Käsittelytilanteessa havaittavat korjaustoimenpiteet otetaan käyttöön niin pian kuin mahdollista. Mikäli tilanne vaatii välittömiä korjaustoimenpiteitä, silloin toimimme välittömästi. Kuitenkin aina yhteistyössä asiakkaan tai muiden toimijoiden kanssa.

Mikäli asiakkaamme on kaupungin/kunnan kotihoidon asiakas, olemme velvollisia ilmoittamaan kunkin tahon esimiehelle havaitusta läheltä piti -tilanteesta.

Kuvaus menettelystä, jolla todetut epäkohdat korjataan.

Koska työ tapahtuu asiakkaan kotona, asiakkaan kanssa yhdessä suunnitellaan riskien minimoiminen ja poistaminen, jotta asiakas ja työntekijät voivat toimia jatkossa turvallisesti. Mikäli omainen on hoidossa mukana ja asiakas antaa tähän luvan, keskustelemme myös omaisten kanssa asiasta.

Kuvaus siitä, miten korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilöstölle ja tarvittaessa yhteistyötahoille.

Muutokset ilmoitetaan välittömästi joko henkilökohtaisesti tai puhelimitse. Lisäksi ne käydään lävitse viikoittain palaverin yhteydessä. Yhteistyötahoille lähetetään kirjallinen ilmoitus sähköpostitse. Tilanteen vaatiessa välitöntä reagointia, olemme yhteydessä sekä puhelimitse että sähköpostitse. Huolehdimme tällöin siitä, että tarvittavat henkilöt tavoitetaan mahdollisimman pian.

9 POTILASASIAKIRJAT JA HENKILÖTIETOJEN KÄSITTELY

Kuvaus potilastietojen kirjaamisesta, käsittelystä ja salassapitosäännösten noudattamisesta.

Noudatamme tietosuojakäytäntöjä. Potilastietojärjestelmä on manuaalinen, jonne kirjataan sairaanhoidolliset tiedot käynneiltä, jotka merkitsevästi koskevat asiakkaan hoitoa. Toimistossa on lukollinen kaappi, jossa on asiakkaiden perustiedot ja palvelusuunnitelmat kansioissa. Kaapille on pääsy vain työntekijöillä. Kaikki potilastiedot ovat salassa pidettäviä, jokainen työntekijä allekirjoittaa

salassapitosopimuksen. Manuaalinen potilastietojärjestelmä ei poistu koskaan toimistosta, vaan säilytetään vain ja ainoastaan lukollisessa arkistokaapissa.

Terveyspalveluiden potilastiedot säilytetään erikseen sosiaalihuollon potilas/asiakastiedoista.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja osaamisen varmistamisesta potilasasiakirjahallintoon ja tietosuoja-asioihin.

Perehdytyskansiossa perehdytetään potilasasiakirjakäytäntöön, tietosuoja ja vaitiolovelvollisuuden asioihin. Työntekijät allekirjoittavat salassapitosopimuksen. Työnantajan ja työntekijän velvollisuutena on tietää nämä asiat. Johto myös käy näitä asioita läpi työntekijän kanssa, ennen työntekijän töiden alkamista. Yrityksen kasvaessa on mahdollista ostaa myös maksullisia verkkokursseja, jotka jokaisen yrityksen työntekijän tulee lukea ja suorittaa.

Yrityksen perustajat ovat suorittaneet tietosuoja ja potilasturvallisuus kursseja internetissä.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot:

Pauliina Äyräs
Puh: 0505541175
s-posti: info@ojennetutkadet.fi

10 POTILAAN OSALLISTUMISEN VAHVISTAMINEN JA MUISTUTUSTEN KÄSITTELY

Kuvaus menettelytavoista, joilla potilas ja hänen läheisensä voivat antaa palautetta laadunhallinnan ja potilasturvallisuuden puutteesta.

Asiakkaille annetaan kerran vuodessa palautelomake, johon saa anonyymisti antaa kaikenlaista palautetta, toiveita ja ehdotuksia laadun sekä potilasturvallisuuden parantamiseksi. Palautetta voi antaa milloin vain, kun siihen on tarvetta, joko suullisesti tai kirjallisesti. Yrityksen www-sivuilta löytyy myös sähköpostiosoite, jonne voi palautetta lähettää.

Palautteet käydään yhdessä lävitse palaverissa, säilytetään huolellisesti ja arkistoidaan. Palautteen tai muistutuksen antajalle vastataan kahden (2) viikon kuluessa palautteen saamisesta, mikäli muistutuksen tai palautteen antaja on tiedossa.

Kuvaus palautteiden käsittelystä toimipaikassa.

Saapunut palaute luetaan välittömästi. Mikäli palaute ei vaadi välittömiä korjaustoimia, ne käsitellään viikkopalaverin yhteydessä. Mikäli palautteen sisältö vaatii välitöntä reagointia, silloin palaute käsitellään heti yhdessä yrityksen omistajien sekä mahdollisten työntekijöiden kanssa.

Palautteen saajat ovat yrityksen omistajat ja he ovat palautteiden käsittelijät ja korjaavien toimenpiteiden toimeenpanijat.

Palautteen edellyttämät korjaustoimet mietitään yhdessä työntekijöiden kanssa. Mikäli palaute koskee asiakkaiden kohtelua, palvelun laatua, poikkeamistilanteita, läheltä piti -tilanteita tai muita asiakkaita tai heidän hoitoaan negatiivisesti koskettavia asioita, käydään saatu palaute ja korjaustoimenpiteet lävitse myös asianmukaisen asiakkaan tai hänen omaisensa kanssa. Näihin reagoidaan välittömästi tilanteen sitä vaatiessa.
Kuvaus palautteen käytöstä toiminnan kehittämisessä. Korjaavat toimenpiteet otetaan käyttöön välittömästi, mikäli palautteen laatu vaatii välitöntä reagointia. Muissa tapauksissa muutoksen otetaan käyttöön 2-4viikon kuluessa.

11 OMAVALVONNAN TOTEUTTAMISEN SEURANTA JA ARVIOINTI

Kuvaus omavalvonnan toteutumisen seurannasta. Omavalvonta käydään lävitse joka vuosi ja päivitetään mikäli toiminta tai tilanne on muuttunut. Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään myös välittömästi tarpeen vaatiessa. Yrityksen toimitusjohtaja huolehtii päivittämisen. Toiminta ohjeisiin tulleet muutokset kirjataan viiveettä omavalvontasuunnitelmaan ja niistä tiedotetaan henkilökunnalle viikkopalaverissa. Omavalvontasuunnitelma vahvistetaan vuosittain, vaikka muutoksia ei vuoden aikana olisi tullutkaan. Omavalvontasuunnitelma käydään työntekijöiden kanssa läpi kerran vuodessa viikkopalaverin yhteydessä ja arvioidaan yrityksen toimintaa.
Omavalvonnan hyväksyy ja vahvistaa toimitusjohtaja. **Tiina Penijärvi** **25.8.2025**