

**SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA**

# PALVELUJEN TUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Palvelujen tuottaja |  |  |  |
| Yksityinen palvelujen tuottaja |  | Kunta |  |
| Palvelujen tuottajan nimi  Nord-Medi Oy |  | Kunnan nimi  Helsinki ja ympäröivät kunnat |  |
| Palvelumuoto ja asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan  Hoiva-ja kotisairaanhoitopalvelut | | Sijaintikunta  Porvoo |  |
| Sijaintikunnan yhteystiedot  Nord-Medi, Jokikatu 23 A 6, 06100 Porvoo  Puh. 0400 980808 | | | |
| Palvelujen tuottajan virallinen nimi  Nord-Medi Oy | | | Palvelujen tuottajan Y-tunnus  2775335-2 |
| Toimintayksikön nimi | | | |
| Toimintayksikön postiosoite  Jokikatu 23 A 6 | | | |
| Postinumero  06100 | Postitoimipaikka  Porvoo | | |
| Toiminnasta vastaavan henkilön nimi  Anne Nord | | | Puhelin  0400 980808 |
| Postiosoite  Nord-Medi Oy c/o Anne Notd, Jokikatu 23 A 6 | | | |
| Postinumero  06100 | Postitoimipaikka  Porvoo | | |
| Sähköposti  anne.nord@nord-medi.fi | | | |
| Toimilupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut) | | | |
| Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisajankohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt) | | Muutosluvan myöntämisen ajankohta | |
| Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut) | | | |
| Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta ajankohta | | Aluehallintoviraston rekisteröintipäätös ajankohta | |
| Vastuuvakuutuksen voimassaolo (todennettava pyydettäessä) | | | |

1. **TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET**

Toiminta-ajatus

Nord-Medi Oy tarjoaa asiakkailleen ammattitaitoista kotihoitoa, hoivapalvelua sekä henkilökohtaista avustamista, jossa yksilöllinen, ihmisarvoa kunnioittava hoito on ensisijaisen tärkeää ja hoidossa on myös erittäin tärkeää huomioida asiakkaan sekä omaisten toiveet sekä tarpeet. Kotona tapahtuvassa hoidossa myös hoitajan luotettavuus ja vastuullisuus korostuvat entisestään.

Palvelualueena ensisijaisesti Helsinki, Espoo, Vantaa, Porvoo.

Kotihoito

Nord-Medi Oy:n kotihoito käsittää mm.

* lääkehoidon (lääkkeiden jako, injektiot)
* katetroinnin
* ompeleiden poiston
* verenpaineen seurannan

Hoivapalvelu

Nord-Medi Oy avustaa esim. vammautuneiden ja vanhusten hoidossa mm. henkilökohtaisen hygienian hoidossa, päivittäisten askareiden hoitamisessa, ruoanlaitossa, lääkärikäynneillä ja pienissä siistimistöissä.

Nord-Medi Oy:n toiminta täydentää monipuolisesti sitä, että ihmisen on turvallista asua ja olla omassa kodissa hoitajan huolehtiessa päivittäisistä asioista.

|  |
| --- |
| Arvot ja toimintaperiaatteet  Nord-Medi Oy:n toimintaperiaatteena on tuottaa asiakkaalle mahdollisimman kokonaisvaltainen hoito kotona, yhteistyössä eri hoitotahojen kanssa sekä asiakkaan toiveet huomioon ottaen. Asiakkaalla on itsemääräämisoikeus elämästään ja hoitoon liittyvistä asioista, joka pitää ottaa huomioon kaikissa asiakkaan kanssa toimiessa.  Luotettavuus, vastuullisuus ja ammatillisuus  Työskenneltäessä asiakkaan kotona pääsääntöisesti yksin, korostuu hoitajan luotettavuus, vastuullisuus sekä ammatillisuus erityisen paljon. Tämän vuoksi asiakkaalle tuttu hoitaja lisää turvallisuuden tunnetta kotona ja hoitajan on myös otettava vastuu oman ammattitaitonsa ylläpitämisestä sekä sen kehittämisestä. |
| Päivittämissuunnitelma  Asiakastietojen ja käyntien perusteella sekä tarpeen mukaan. |

1. **OMAVALVONNAN ORGANISOINTI, JOHTAMINEN JA VASTUUHENKILÖT**

|  |
| --- |
| Omavalvonnasta vastaavan organisaation johdon edustaja(t) ja tehtävät  Anne Nord  Toimitusjohtaja / lähihoitaja |
| Omavalvonnan vastuuhenkilön yhteystiedot ja tehtävät  Nord-Medi Oy c/o Anne Nord, Jokikatu 23 A 6, 06100 Porvoo  Puh. 0400 980808 |
| Omavalvonnan suunnittelu- ja toimeenpanotyöryhmän jäsenet yksikössä (ammattinimikkeet)  Anne Nord  Lähihoitaja (ensihoito) |
| Henkilöstön osallistuminen omavalvonnan toteuttamiseen: (voi olla osana toimintayksikön perehdytyssuunnitelmaa) Suunnitelma henkilöstön ja opiskelijoiden perehdyttämisestä ja kouluttamisesta omavalvonnan suunnitteluun ja toteuttamiseen |

1. **ASIAKKAAN JA OMAISTEN OSALLISTUMINEN JA ASIAKASPALAUTE**

|  |
| --- |
| Kuvaus asiakaspalautteen hankinnasta (Omavalvontasuunnitelmaan kirjataan menettelyt, joilla asiakkailta ja omaisilta kerätään palautetta, miten asiakaspalautteita käsitellään ja miten sitä käytetään hyväksi toimintaa kehitettäessä)  Asiakaspalautetta kerätään kootusti kerran vuodessa erillisellä lomakkeella tai sähköpostin välityksellä sekä seurataan koko ajan kirjaamalla päivittäiset asiat asiakkaan luona erilleseen vihkoon, johon myös omaiset voivat jättää viestejä. |
| Kuvaus asiakaspalautteiden käsittelystä yksikössä/palvelutoiminnassa  Palaute annetaan kirjallisesti vastuuhenkilölle, päivittäinen asiakaskäynti seuranta toimitetaan kuun lopulla toimistolle ja akuutit palautteet käsitellään välittömästi puhelimitse. |

|  |
| --- |
| Kuvaus asiakaspalautteen käytöstä toiminnan kehittämisessä  Palautteet käsitellään puolivuosittain. |
| Suunnitelma asiakaspalautejärjestelmän kehittämiseksi  Palautteenanto pitää tehdä mahdollisimman helpoksi ja hoitajan on myös huomioitava asiakkaan luona saatavaa epävirallista palutetta, jota voidaan käsitellä rakentavasti yhdessä esim. omaisen kanssa. |

1. **RISKIEN JA EPÄKOHTIEN TUNNISTAMINEN JA KORJAAVAT TOIMENPITEET**

Tästä kokonaisuudesta laaditaan toimintayksikön sisäiseen käyttöön eri osa-alueita koskevat asiakirjat, joissa sovitaan suunnitelmat ja aikataulut todettujen puutteiden ja haittatapahtumien korjaavista toimenpiteistä. Omavalvontasuunnitelmaan kirjataan kuvaus menettelystä haittatapahtumien ehkäisemiseksi sekä haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden kirjaamisesta, käsittelystä ja tiedottamisesta

|  |
| --- |
| Kuvaus menettelystä, jolla riskit, kriittiset työvaiheet ja vaaratilanteet tunnistetaan ennakoivasti  Riskien kartoitus osana hoitajan perehdyttämiskoulutusta ja asiakkaan hoitosuunnitelman tekemistä. Turvataan hoitajan toimintaolosuhteet esim. asianmukaiset työvälineet sekä tehdään asiakkaalle turvallinen hoitoympäristö. |
| Kuvaus menettelystä, jolla läheltä piti -tilanteet ja havaitut epäkohdat käsitellään  Käydään tilanne yksityiskohtaisesti läpi ja käsitellään mistä tilanne johtui sekä miten vastaavaa tilannetta ei jatkoissa tapahtuisi |
| Kuvaus menettelystä, jolla todetut epäkohdat korjataan  Kartoitetaan millaisia apuvälineitä voisi mahdollisesti käyttää/lisätä esim. kahvat, kaiteet.  Poistetaan esim. kynnyksiä, mattoja, jotka voivat haitata/vaarantaa liikkumista. |
| Kuvaus siitä, miten korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilöstölle ja tarvittaessa yhteistyötahoille  Hoitajapalaverissa tai henkilökohtaisesti hoitajalle ja asiakkaalle sekä/tai hänen omaisilleen. |
| Lisätietoa tästä muun muassa STM:n julkaisuja 2011:15: Riskienhallinta ja turvallisuussuunnittelu. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon johdolle ja turvallisuussuunnittelijoille: <http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/_julkaisu/1571326> |

# HENKILÖSTÖ

Kuvaus henkilöstön määrästä, mitoituksesta ja rakenteesta; ammatillinen ja avustava henkilöstö (otetaan huomioon päivähoito- ja lastensuojelulain, sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuuslain, valvontaohjelmien säädökset)

Henkilökunta on tällä hetkellä yksi lähihoitaja.

|  |
| --- |
| Kuvaus henkilöstön rekrytoinnin periaatteista (hakumenettelyn avoimuus, kelpoisuuden varmistaminen, lastensuojelussa rikosrekisterin tarkistaminen, sijaisten hankintamenettelyt jne.) |
| Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä: (suositellaan laadittavaksi henkilöstön perehdyttämissuunnitelma, ks. myös kohta 3.) |
| Kuvaus henkilökunnan ammattitaidon ja työhyvinvoinnin ylläpitämisestä ja osaamisen johtamisesta  (esim. täydennyskoulutussuunnittelu- ja seurantamenettelyt, sairauspoissaolojen seuranta, osaamisen, ammattitaidon ja sen kehittymisen seuranta, kehityskeskustelut) (suositellaan laadittavaksi henkilöstön täydennyskoulutussuunnitelma) |
| Henkilöstöasioiden kehittämissuunnitelma |

1. **TOIMITILAT LAITTEET JA TARVIKKEET**

|  |
| --- |
| Omavalvontasuunnitelmaan laaditaan kuvaus toiminnassa käytettävistä tiloista ja niiden käytön periaatteista. Tilojen käytön periaatteissa kuvataan mm. asiakkaiden sijoittamiseen liittyvät käytännöt: mm. miten asiakkaat sijoitetaan huoneisiin, miten huolehditaan asiakkaiden yksityisyyden suojan toteutuminen tms. |
| Kuvaus asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevat tilat (oma huone, huoneen koko, huonekalut jne.) |
| Kuvaus asiakkaiden yhteisessä käytössä olevista tiloista (ruokailutilojen toimivuus, harraste-, kuntoutus- ja toimintatilat, hygieniatilojen toimivuus, saunan käyttömahdollisuudet, jne.) |
| Kuvaus asiakkaiden yhteisöllisyyden toteutumisesta yksikössä toimitilojen näkökulmasta |
| Kuvaus siivous, jäte- ja pyykkihuoltoa koskevista käytänteistä |

|  |
| --- |
| Kuvaus sisäilman laadunvarmistusmenettelyistä (kosteushaittojen toteamismenettelyt, sisäilman mittaukset, yhteistoiminta kiinteistönhuollon, terveydensuojeluviranomaisten kanssa, jne.) |
| Kuvaus yksikössä olevista terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista  Asiakkaiden kodeissa on tarvittavat laitteet hoitotoimien suorittamiseen (henkilönostin, sairaalasänky, imut jne., joiden käyttöohjeet ovat esillä ja henkilökunnan tiedossa.  Hoitajalla oma käsidesifiointiaine sekä kertakäyttökäsineet. |
| Vastuuhenkilön yhteystiedot  Anne Nord 0400980808 |
| Terveydenhuollon laitteella tarkoitetaan terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetun lain (629/2010) 5 §:n mukaisia hoitoon käytettäviä laitteita, joita ovat mm. sairaalasängyt, nostolaitteet, veren sokerin ja verenpaineen mittarit tms.  Toiminnanharjoittajan velvollisuuksista on säädetty terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetun lain (629/2010) 24–26  §:ssä sekä Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontaviraston antamissa määräyksissä 4/2010. Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamista vaaratilanteista tehdään ilmoitus Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastolle.  Omavalvontasuunnitelmassa toimintayksikölle nimetään ammattimaisesti käytettävien laitteiden ja tarvikkeiden turvallisuudesta vastaava henkilö, joka huolehtii vaaratilanteita koskevien ilmoitusten ja muiden laitteisiin liittyvien määräysten noudattamisesta.  Linkki Valviran määräyksiin: <http://www.valvira.fi/files/maarays_4_2010_kayttajan_vt_ilmoitus.pdf> |
| Toimitiloja, laitteita ja tarvikkeita koskeva kehittämissuunnitelma  Huolehditaan laitteiden kunnossapidosta ja huollosta yhdessä asiakkaan /omaisten/hoitotiimin kanssa. Varmistetaan, että laitteet ovat asiakkaan tarpeenmukaiset ja turvalliset. |

1. **ASIAKASTURVALLISUUS**

Asiakasturvallisuuden kehittämiseksi laaditaan toimintasuunnitelma, jossa käsitellään välittömään asiakastyöhön liittyviä turvallisuuteen liittyviä riskejä

|  |
| --- |
| Yksikön turvallisuussuunnittelusta ja turvallisuustoiminnasta vastaavan/vastaavien yhteystiedot  Nord-Medi Oy c/o Anne Nord  Jokikatu 23 A 6  06100 Porvoo  Puh. 0400 980808 |
| Kuvaus asiakasturvallisuuden varmistamisesta (kotiin annettavissa palveluissa, lastensuojelussa, vammais- ja ikäihmisten palveluissa olevat erityispiirteet huomioitava)  Asiakkaan luokse tehdään aina ensikäyntinä kartoituskäynti, jonka perusteella laaditaan hoitosuunniltelma. Hoitosuunnitelman sisältöön kuuluu yhtenä osiona varmistaa asiakkaan turvallisuus kotihoidossa. |
| Kuvaus yksikön valvontalaitteista ja niiden toimivuuden varmistamisesta |

|  |
| --- |
| Kuvaus asiakkaiden käytössä olevien turvalaitteiden ja hälytysjärjestelmien toimivuuden varmistamisesta (yksikön hälytys- laitteet, turvarannekkeet, valvontalaitteet, kotona asuvien asiakkaiden turvallisuuslaitteet ja hälytysvasteiden toimivuuden varmistus, jne.)  Asiakkaalla on tilanteen mukaan käytössä 24h hoitorengas tai 24h turvajärjestelmä hälytyslaitteineen. Hoitosuunnitelman tarvekartoituksessa arvioidaan asiakkaan kodin turvallisuus suhteutettuna asiakkaan tarvitsemaan hoitoapuun. |
| Asiakasturvallisuuden kehittämissuunnitelma  Asiakkaan hoidontarvetta seurataan jatkuvasti ja kirjataan mm. tehdyt toimenpiteet sekä voinnin muutokset käyntien yhteydessä. Samalla arvioidaan kotona olemisen turvallisuus. Muuttuvien hoitotarpeiden ja turvallisuustilanteiden mukaan on olosuhteita kyettävä muuttamaan tarvittaessa. |

# ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

|  |
| --- |
| Kuvaus asiakkaan ohjauksesta, neuvonnasta ja palveluntarpeen arvioinnista, palvelusopimuksen/hallintopäätöksen ja hoito- ja palvelu/asiakassuunnitelman (lastensuojelu/päivähoito) laatimisesta ja päivittämisestä sekä asiakkaan osallistumisesta päätöksentekoon  Asiakkaalla on itsemääräämisoikeus, jonka vuoksi palvelusopimuksen/hoitosuunnitelman yksi päätarkoituksista on kunnioittaa asiakkaan omaa tahtoa.  Asiakkaalle kerrotaan selkeästi hinnoista, laskutuksesta, henkilöstön laatuvaatimuksista ja aikatauluista. Kaikki hoitoon/sopimukseen liittyvät asiakirjat hyväksytetään asiakkaalla tai hänen valtuuttamallaan henkilöllä tai hänen edunvalvojallaan. |
| Kuvaus siitä, miten toteutetaan asiakkaan mahdollisuus tutustua yksikköön etukäteen |
| Kuvaus siitä, miten asiakasta informoidaan sopimusten (palvelusopimus, vuokra ym.) sisällöstä, palvelun kustannuksista ja sopimusmuutoksista.  Kaikesta tarvittavista tiedoista on kirjalliset lomakkeet ja esitteet sekä kerrotaan suullisesti kuluttajasuojasta ja annetaan asiaan kuuluvat yhteystiedot. |
| Kuvaus asiakkaan itsemääräämisoikeuden ja osallistumisen toteutumisesta (yksityisyys, intimiteettisuoja, henkilökohtainen vapaus, koskemattomuus; perustuslain 7§ ja10§, asiakaslaki 8-10 §)  Jokaista asiakasta on kohdeltava inhimillisesti, ammattitaidolla ja jokaisen ihmisarvoa kunnioittaen. Mikäli käytetään ns.viestivihkoa kotona, niin varmistetaan asiakkaan suostumus vihkon käyttöön ja kuka sitä saa katsoa. . |
| Kuvaus menettelystä, miten huolehditaan ja kuka vastaa asiakkaan hallussa olevista rahavaroista, avaimista ja muista tavaroista  Asiakkaan luovuttaessa kotinsa avaimen Nord-Medin käyttöön, niin annetusta avaimesta annetaan kirjallinen kuittaus ja avain säilytetään lukollisessa avainkaapissa koodattuna, kun avain ei ole käytössä.  Rahavarojen osalta pyritään siihen, että hoitajien ei tarvitsisi olla tekemisissä asiakkaiden käteisen rahan/pankkikorttien kanssa. Pyritään järjestämään esim. kauppapalvelu ja apteekkiin asiakkaalle oma tili. |
| Suunnitelma siitä, miten rajoitteiden ja pakotteiden käytön tarvetta pyritään vähentämään  Kotihoito ei ole siinä tilanteessa enää mahdollista. |

|  |
| --- |
| Kuvaus rajoitteiden ja pakotteiden käytön kriteereistä, päätöksenteosta, menettelytavoista, kirjaamisesta ja rajoitus- toimenpiteiden vaikutusten seuraamisesta (katso mm. lastensuojelulain 11 luku, kehitysvammalaki, valvontaohjelmat) Suositellaan laadittavaksi menettelytapaohjeet  Kts. edellinen kohta. |
| Kuvaus menettelytavasta, jos todetaan, että asiakasta on kohdeltu epäasiallisesti tai loukkaavasti  Asiakkaalta saatu palaute käsitellään, kumpaakin osapuolta kuunnellen. Tarvittaessa hoitohenkilön hoitosuhde ko. asiakkaaseen katkaistaan ja haetaan muita vaihtoehtoja. |
| Kuvaus asiakassuhteen päättymiseen liittyvien asioiden valmistelusta ja toteuttamisesta (asiakkaan siirtäminen hoitopaikasta toiseen, lastensuojelun jälkihuollon valmistelu, jne.)  Hoitosuhde päättyy, kun asiakas ei tarvitse enää palvelua kotonaan (paranee, siirtyy toiseen hoitomuotoon, kuolee).  Yksityinen palveluntarjoaja toimii asiakkaan ehdoilla; palvelusuhde päättyy, kun asiakas niin haluaa.  Palvelun antajaa velvoittaa ostopalvelusopimus laki. |
| Jos asiakas on tyytymätön saamaansa kohteluun, hänellä on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Kun palvelu perustuu ostopalvelusopimukseen, muistutus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle (Valviran ohje 8:2010). |
| Henkilö/taho ja yhteystiedot, jolle muistutus osoitetaan  Nord-Medi Oy c/o Anne Nord  Jokikatu 23 A 6  06100 Porvoo  Puh. 0400980808  E-mail: anne.nord@nord-medi.fi |
| Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot  Annetaan asiakkaalle oman asuinkunnan sosiaaliasiamiehen yhteystiedot. |
| Kuvaus yksikön toimintaa koskevien muistutusten käsittelystä |
| Kuvaus kunnan ja palvelutuottajan välisestä yhteistyöstä asiakaan hoidon ja palvelun suunnittelussa ja toteutumisen seurannassa  Ollaan säännöllisesti yhteydessä esim. Kaupungin kotihoitoon. |
| Kuvaus kuluttajasuojaa koskevasta informaatiosta  Annetaan asiakkaalle oman asuinkunnan kuluttajasuoja-asiamiehen yhteystiedot ja tarvittaessa avustetaan sekä neuvotaan yhteydenotossa. |

Asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvä kehittämissuunnitelma

Asiakassuhde saattaa olla erittäin vaativakin, jolloin ammattilaisenkin on hallittava ja kehitettävä ihmissuhdetaitoja. Asiakkaan oikeus asianmukaiseen hoitoon ja palveluun on voitava toteuttaa, mutta mikäli joissain tapauksissa antaja ei voi olla Nord-Medi, on se hyväksyttävä. Asiakkaan asema ja oikeudet ovat aina etusijalla.

1. **PALVELUN/YKSIKÖN ASIAKASTYÖN (TOIMINNAN) LAADUN VARMISTAMINEN**

|  |
| --- |
| Kriteereitä ja tasoja on määritelty toimintakohtaisissa valtakunnallisissa valvontaohjelmissa, jotka löytyvät Valviran kotisivuilta: <http://www.valvira.fi/> |
| Kuvaus asiakkaiden suoriutumista, toimintakykyä, elämänhallintaa sekä fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista hyvinvointia ylläpitävästä ja edistävästä toiminnasta  Kotihoivan asiakkaiden omatoimisuuden ylläpitäminen huomioidaan ja sitä seurataan jatkuvasti. Arkirutiineiden hallinta, fyysinen kunto ja sosiaaliset kontaktit ovat myös seurannassa siten, että kannustetaan erilaisiin toimintoihin ja kerrotaan esim. kerhotoiminnasta. |
| Kuvaus asiakkaiden ravitsemuksen ja ruokailun järjestämiseen liittyvistä käytännöistä (ruokailuvälien pituus, yöaikaisen paaston pituus, asiakkaiden ravitsemustilan seuranta, jne.)  Asiakaskohtaisesti ruoka valmistetaan itse tai tilataan ruokapalvelusta ja avustetaan lämmittämisessä sekä tarvittaessa ruokailussa. Huomioidaan asiakkaiden nesteiden saanti ja seurataan painoa. |
| Valtion ravitsemusneuvottelukunta: <http://www.ravitsemusneuvottelukunta.fi/portal/fi/ravitsemussuositukset/> |
| Yksikön ruokahuollon vastuuhenkilön yhteystiedot  Kts. edellä |
| Kuvaus päivittäinen toiminnan järjestämisestä (lasten koulunkäynnin tukeminen, erityisopetuksen turvaaminen lapsen kouluasioista vastaavan henkilön nimeäminen (lastensuojelulaki) asiakkaiden ulkoilun, liikuntamahdollisuuksien, toimintakykyä tukevan toiminnan, harrastus- ja viriketoiminnan järjestäminen ym.) |
| THL:n liikuntasuositukset eri-ikäisille: <http://www.ktl.fi/portal/suomi/tietoa_terveydesta/elintavat/liikunta> |
| Kuvaus hygieniakäytännöistä ja infektiotartuntojen ehkäisemisestä sekä epidemiatilanteissa toimiminen |

Suunnitelma asiakastyön ja päivittäisen toiminnan kehittämisestä

1. **TERVEYDENHUOLLON JA SAIRAANHOIDON JÄRJESTÄMINEN**

|  |
| --- |
| Kuvaus terveydenhuollon järjestämisestä yksikön/palvelun asiakkaille ja yksikön omat vastuutehtävät asiakkaiden terveydenhuollossa ja sairaanhoidossa (terveyden edistäminen, terveystarkastukset, seulontatutkimukset, terveydentilan seurantaan liittyvät tutkimukset, tarkastukset, kontrollit, jne.)  Kotihoidossa hoitaja kinnittää huomiota suojainten käyttöön sekä käsihygieniaan siirryttäessä kodista toiseen. Jokainen koti hoidetaan omilla tarvikkeilla ja välineillä. Hoitaja ei saa tulla sairaana töihin ja epäillyssä epidemiossa kiinnitettän erityistä huomioita suojauksiin ja tarvittaessa otetaan käyttöön erilliset turvatoimet. |
| Kuvaus menettelystä, miten toimintayksikön lääkäripalvelut järjestetään ja mikä taho vastaa asiakkaiden sairauden hoidosta kiireettömissä tilanteissa  Nord-Medi Oy:n hoitaja muistuttaa tarvittaessa hoitojen tarpeesta ja hoitaa mm. reseptien uusimiset. |
| Kuvaus menettelystä kiireellisen sairaanhoidon tarpeessa olevan asiakkaan hoitamiseksi  Pääsyn varmistaminen sairaalahoitoon kiirreellisissä tapauksissa ja ilmoituksista sovittu etukäteen asiakkaan sekä omaisten kanssa. |
| Kuvaus erikoissairaanhoidon käytöstä ja saatavuudesta (terapiapalvelut, lastenpsykiatrian käyttömahdollisuudet, psykiatrinen hoito, jne.)  Asiakkaille järjestetään tarvittaessa lisähoitoa kotonaan tai kuljetetaan saamaan sitä hoitolaitokseen, kuten fysikaalinenhoito ja terapia sekä erikoislääkäri käynnit. |
| Kuvaus lääkehoitosuunnitelman ylläpidosta, päivittämisestä ja toimeenpanosta sekä toteuttamisen seurannasta (Lääkehoitosuunnitelma tulee laatia sosiaali- ja terveysministeriön Turvallinen lääkehoito -oppaan (2005:32) mukaisesti.) STM:n opas löytyy osoitteesta: <http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/_julkaisu/1083030>)  Lääkehoitosuunnitelma liitteenä. |

|  |
| --- |
| Lääkehoidosta vastaavan henkilön yhteystiedot  Nord-Medi Oy c/o Anne Nord  Jokikatu 23 A 6, 06100 Porvoo  puh. 0400 980808 |
| Potilasasiamiehen yhteystiedot  Annetaan oman asuinkunnan sosiaaliasiamihen yhteystiedot. |
| Terveydenhuoltoa ja sairaanhoitoa koskeva kehittämissuunnitelma  Henkilöstön jatkokoulutus hätätapausten hoitoon, näytteenottoon ja saattohoitoon.  Erikoishoitoihin perehdytys; hengityskoneasiakkaat, MRSA-asiakkaat kotihoidossa.  Miten saadaan tarvittaessa erityisosaamista, kuten päihdeongelmaiset, näkö-ja kuulovammaiset. |

1. **ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY**

(Menettelystä tulee olla kirjalliset ohjeet)

|  |
| --- |
| Kuvaus asiakastietojen kirjaamisesta, käsittelystä ja salassapitosäännösten noudattamisesta  Asiakastiedot kirjataan manuaalisesti lukolliseen kansiokaapistoon ja jokaisella on oma kansionsa sekä sähköisesti NurseBuddy-toimintajärjestelmään, johon on pääsy vain vastaavalla sairaanhoitajalla ja tiettyjä tietoja pääsee käsittelemään vain määrätyt henkilöt.  Mikäli kotona käytetään ns. viestivihkoa niin käytöstä sovittu asiakkaan kanssa sekä keiden nähtävissä se on. |
| Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa: <http://www.tietosuoja.fi/uploads/6jwqd57_1.pdf> |
| Tietosuojavastaavan yhteystiedot  Nord-Medi Oy c/o Anne Nord  Jokikatu 23 A 6, 06100 Porvoo  puh. 0400 980808 |
| Menettelyohje asiakkaan informoinnista henkilötietojen käsittelyssä: ohjeet [www.tietosuoja.fi](http://www.tietosuoja.fi/)  Tietosuojaseloste: Mallilomake ja ohjeet sivulla: <http://www.tietosuoja.fi/uploads/m290kggfj8w.pdf>ja <http://www.tietosuoja.fi/uploads/drs1w.pdf>  Asiakkaan suostumus salassa pidettävien tietojen käytölle/luovuttamiselle: TSV:n opas <http://www.tietosuoja.fi/uploads/r63fxb8bp1c8toy.pdf> |
| Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja osaamisen varmistamisesta liittyen tietosuoja-asioihin ja asiakirja hallintoon (lisätietoa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista: [http://www.sosiaaliportti.fi/File/eef14b19-bacf-4820-9f6e-](http://www.sosiaaliportti.fi/File/eef14b19-bacf-4820-9f6e-9cc407f10e6d/Sosiaalihuollon%2Basiakasasiakirjat.pdf) [9cc407f10e6d/Sosiaalihuollon+asiakasasiakirjat.pdf](http://www.sosiaaliportti.fi/File/eef14b19-bacf-4820-9f6e-9cc407f10e6d/Sosiaalihuollon%2Basiakasasiakirjat.pdf))  Kaikki asiakastietoja käsittelevä henkilöstö on perehdytetty tietosuoja-asioihin, asiakirjahallintoon sekä henkilötietolakin yksityisessä sosiaalihuollossa. |
| Asiakasrekisteriä ylläpitävän palvelun tuottajan tulee laatia henkilötietolain 10 §:n mukainen rekisteriseloste, vaikka toimisi toisen yrityksen tiloissa.  Rekisteriseloste (ellei liitteenä): tietosuojavaltuutetun ohje ja lomake: <http://www.tietosuoja.fi/uploads/64znaj.pdf>ja <http://www.tietosuoja.fi/uploads/8cv17p0zbo1.pdf>  Muita tietosuojaan liittyviä oppaita sivulla <http://www.tietosuoja.fi/1582.htm>: Käyttäjälokin tietojen käsittely henkilötietolain mukaan, Laadi tietosuojaseloste, Ota oppaaksi henkilötietolaki, Henkilörekisteriin tallennetun tiedon korjaaminen, Henkilörekisteriin tallennettujen tietojen tarkastaminen, Henkilötietolain seuraamusjärjestelmä |
| Kuvaus asiakirjojen arkistoinnin toteuttamisesta (yksityisten sosiaalipalveluyksikköjen on tärkeää sopia yksiköstä pois lähteneiden asiakkaiden asiakirjojen arkistoinnista etukäteen asiakkaiden kotikunnan kanssa)  Asiakirjat säilytetään 10 vuotta. |

|  |
| --- |
| Kuvaus, miten tiedonkulku järjestetään muiden asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien toimijoiden kanssa |
| Asiakastietojen käsittelyn kehittämissuunnitelma |

# ALIHANKINTANA TUOTETTUJEN PALVELUJEN OMAVALVONTA

|  |
| --- |
| Kuvaus menettelystä, kuinka yksikkö valvoo alihankkijoilta ostettujen palvelujen laatua |
| Luettelo alihankkijoita |
| Kehittämissuunnitelma |

1. **OMAVALVONNAN TOTEUTTAMISEN SEURANTA JA ARVIOINTI**

|  |
| --- |
| Kuvaus yksikön omavalvonnan toteutumisen seurannasta  Koko henkilöstö perehdytetään omavalvontasuunnitelmaan ja sen on toimittava joka tasolla. Yksityinen sosiaalipalveluja tarjoava yritys on aina joutunut valvomaan toimintansa laatua kilpaillessaan asiakkaista. |
| Kuvaus omavalvontasuunnitelman päivittämisprosessista  Omavalvontasuunnitelma takaa sen tiedon, että jokainen hoitaja tietää ja ymmärtää mitä valvotaan ja miksi. Tällöin henkilöstön on myös helpompi puuttua asioihin, jotka tarvitsevat ehkä muutosta tai parannettavaa. |
| Omavalvontasuunnitelma päivitetään tarvittaessa. Toimintaohjeisiin tulleet muutokset kirjataan viiveettä omavalvontasuunnitelmaan ja vahvistetaan vuosittain, vaikka muutoksia ei vuoden aikana olisi tehtykään. |

|  |  |
| --- | --- |
| Paikka ja päiväys  Porvoo 08.04.2018 | Allekirjoitus  (Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja)  Nimenselvennys Anne Nord |