

Kotihoito TähtiNelikko Oy

OMAVALVONTASUUNNITELMA 6.11.2025

KOTIHOITO (kotisairaanhoido, kotipalvelu ja muut tukipalvelut)

SISÄLTÖ

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	1
2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	2
3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	3
4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO	4
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	5
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	8
7 ASIAKASTURVALLISUUS	11
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	14
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	15
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	15

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi: Kotihoito TähtiNelikko Oy

Y-tunnus: 3434317-5

Alue: Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue - Pohde

Kunnan nimi: Oulu

Toimintayksikkö / nimi: Kotihoito TähtiNelikko Oy

Katuosoite: Ratamotie 62

Postinumero: 90800 Postitoimipaikka: Oulu

Palvelumuoto / asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan: Ikäihmiset

Vastuuhenkilö Riitta Jaatinen

Puhelin 044 744 7873 Sähköposti riitta.jaatinen@tahtinelikko.fi

Yksityisten palveluntuottajan lupatiedot

Aluehallintoviraston / Valviran luvan myöntämisaikajankohta: 08.07.2024 PSAVIS/381/2024

Palvelu, johon lupa on myönnetty: lääkäiden kotihoito

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Ilmoituksen ajankohta: -

Palveluala, joka on rekisteröity:

Yksityisen terveydenhuollon palvelut (kotihoito / kotisairaanhoido ja kotipalvelu) ja sosiaalialan tukipalvelut.

2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omavalvonnasta suunnittelusta vastaavat henkilöt

Omavalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksikön ja palvelusta vastaavan henkilökunnan yhteistyönä. Omavalvontasuunnitelman suunnittelusta, laadinnasta ja seurannasta vastaavat yrityksen osakkaat Riitta Jaatinen, Päivi Kivelä ja Teija Mykkänen.

Yhteystiedot:

Info / toimisto	ma-su klo 07-21	puh: 044-744 7870
Päivi Kivelä	puh: 044-744 7872	email: paivi.kivela@tahtinelikko.fi
Riitta Jaatinen	puh: 044-744 7873	email: riitta.jaatinen@tahtinelikko.fi
Teija Mykkänen	puh: -	email: teija.mykkanen@tahtinelikko.fi

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa tai tarvittaessa, jos toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Omavalvontasuunnitelman päivittämiseen osallistuvat yrityksen omistajat ja mahdollinen muu henkilökunta. Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä tulostettuna yrityksen toimitiloissa ja internet-sivustolla sekä parastapalvelua.fi -sivustolla.

3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Kotihoito TähtiNelikko Oy tuottaa yksilöllisiä kotihoidon palveluita ikäihmisille heidän omassa kodissaan. Yritys tuottaa palveluja Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen (Pohde) palveluseteliasiakkaille sekä itsemaksaville asiakkaille.

Tavoitteenamme on tuottaa asiakaslähtöisiä, kiireettömiä, laadukkaita ja merkityksellisiä palveluita ikäihmisille hyvällä suomen kielellä. Kaikille asiakkaille nimetään omahoitaja, joka mahdollistaa hoidon jatkuvuuden. Toimintaperiaattemme on, että asiakas saa palvelut samoilta hoitajilta mahdollisuuksien ja resurssien mukaan. Pyrimme tukemaan palveluillamme ikäihmisen itsemääräämisoikeutta sekä osallisuutta omaan hoitoonsa ja turvallista kotona selviytymistä mahdollisimman pitkään. Yksilöllisellä hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisella kotihoidolla vähennetään tai ainakin siirretään laitoshoidon tarvetta. Haluamme tarjota palveluita, joissa asiakas on keskiössä ja hänet kohdataan kunnioittavasti, yksilöllisesti ja vastuullisesti. Yrityksen toiminta on eettistä ja luottamuksellista.

Palveluja tuotetaan aamu-, päivä- ja iltaiikaan seitsemänä päivänä viikossa klo 07-21. Asiakkaille laaditaan yksilöllinen hoito- ja palvelusuunnitelma. Palveluja tuotetaan kuntouttavalla työotteella asiakkaan voimavarat huomioiden. Hoito- ja palvelusuunnitelma tarkistetaan aina toimintakyvyn ja/tai terveydentilan muuttuessa, kuitenkin aina vähintään puolen vuoden välein. Asiakkaan kanssa tehdään palvelusopimus, jossa määritellään palvelun sisältö yksilöllisesti, palvelun hinta sekä palvelun tuottamisen ajankohta. Yleisimmin palvelusopimus on toistaiseksi voimassa oleva, mutta se voidaan sopia myös määräajaksi tai irtisanoa joko palveluntuottajan tai asiakkaan toimesta. Palvelumme perustuu aina Oulun kotihoidon palvelusetelin sääntökirjaan palveluiden tuottamisesta.

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Riskien arviointi on säännöllistä ja jatkuvaa toimintaa. Henkilökunta työskentelee huomioiden sekä työntekijöiden että asiakkaiden päivittäisen turvallisuuden. Riskejä, kriittisiä työvaiheita ja vaaratilanteita tunnistamalla pystymme ennakoivasti ehkäisemään niiden toteutumista. Asiakkaan vointia ja toimintakykyä arvioidaan päivittäin ja muutos kirjataan asiakastietojärjestelmään (myneva.Hilkka). Henkilökunta ryhtyy tarvittaviin toimenpiteisiin tilanteen edellyttämällä tavalla ja arvioi omia toimintatapojaan ennaltaehkäisevästi työ- ja asiakasturvallisuuteen liittyen. Asiakkaan kotona otetaan huomioon ergonominen työskentely sekä esteettömyys esimerkiksi asukkaan liikkeessä apuvälineitä käyttäen. Riskien hallinnassa otetaan huomioon aseptinen työskentely, lääkehoidon turvallinen toteutus sekä henkilökunnan lääkehoidon osaaminen.

Havaitut turvallisuusriskit ilmoitetaan viipymättä yrityksen johdolle ja tarvittaessa ryhdytään välittömiin korjaaviin toimenpiteisiin. Kaikkien työntekijöiden velvollisuus on puuttua huomaamaansa epäkohtaan, tuoda se esille työyhteisössä ja sitouduttava korjaaviin toimenpiteisiin. Asiakkaiden hoidossa havaitut poikkeamat ja läheltä piti tilanteet kirjataan asiakastietojärjestelmään sekä käsitellään asiakkaan ja tarvittaessa hänen läheisensä kanssa. Vakavat asiakkaan tai hoitohenkilökunnan turvallisuutta uhkaavat poikkeamat ilmoitetaan viipymättä asianomaisille ja viranomaisille. Muut poikkeamat, läheltä piti tilanteet ja korjaavat toimenpiteet ilmoitetaan tarvittaessa yhteistyötahoille.

Poikkeamat käydään läpi suullisesti yrityksen viikkopalavereissa ja yhdessä arvioidaan tarvitaanko jatkotoimenpiteitä. Käsitellyt tilanteet ja mahdolliset toimintatapamuutokset kirjataan muistioon ja saatetaan koko henkilökunnan tietoon. Korjatut toimintatapamuutokset päivitetään omavalvontasuunnitelmaan. Palavereissa mietitään, onko toimintatapoja tarpeen muuttaa, jotta poikkeamat ehkäistään jatkossa. Jos poikkeama liittyy lääkehoitoon, tehdään välittömät tarvittavat toimenpiteet lääkkeen vaikutuksen minimoimiseksi. Tapahtumasta on aina ilmoitettava yrityksen

sairaanhoitajalle sekä tarvittaessa oltava yhteydessä lääkäriin ja toimittava saatujen ohjeiden mukaisesti.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Asiakkuuden alku ja hoito- ja palvelusuunnitelma

Palveluohjaaja tarjoaa asiakasta palveluntuottajalle. Palveluntuottajan hyväksyessä tarjotun asiakkuuden palveluohjaaja tiedottaa asiakkaan palveluntarpeesta. Yrittäjät keskustelevalt välittömästi keskenään tarjotusta asiakkuudesta ja ovat yhteydessä asiakkaaseen sopien ilmaisesta tutustumiskäynnistä.

Hoito- ja palvelusuunnitelma tehdään yhteistyössä asiakkaan, hänen läheisen ja palveluntuottajan kanssa kuukauden kuluessa asiakkuuden alkamisesta, jossa kartoitetaan yksilöllisesti asiakkaan palvelun tarve. Asiakkuuden alkaessa tehdään ilmainen tutustumiskäynti, jolloin kartoitetaan asiakkaan kokonaistilanne ja kysytään asiakkaan/omaisen toiveet palvelulle. Tutustumiskäynnillä täytetään esitietolomake ja jätetään asiakkaalle/omaiselle täytettäväksi elämäнкаarilomake.

Palveluntuottaja nimeää asiakkaalle omahoitajan heti tulohaastattelussa ja asiakas/omainen on tietoinen kuka omahoitaja on. Omahoitajan tehtävät ja rooli on määritelty kirjallisesti.

Hoito- ja palvelusuunnitelmaan kirjataan keinot ja tavoitteet, joilla tuetaan ja edistetään asukkaan itsenäistä suoriutumista ja itsemääräämisoikeuden toteutumista. Hoito- ja palvelusuunnitelma päivitetään vähintään kuuden (6) kuukauden välein sekä aina tarvittaessa palvelutarpeen muuttuessa. Hoito- ja palvelusuunnitelma tallennetaan yrityksen sähköiseen asiakastietojärjestelmään.

Asiakkaan kohtelu ja itsemääräämisoikeuden varmistaminen

Asiakas kohdataan kunnioittaen hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään. Asiakkaalla on oikeus tehdä omaa elämäänsä koskevia valintoja ja päätöksiä ja häntä puhutellaan yksilöllisesti ja kunnioittavasti. Asiakkaan itsemääräämisoikeus ja osallisuus

omaan hoitoonsa on kaiken toimintamme lähtökohta ja sitä pyritään kunnioittamaan kaikin mahdollisin keinoin. Itsemääräämisoikeus tarkoittaa yksilön oikeutta määrätä omasta elämästään ja oikeutta päättää itseään koskevista asioista. Palveluntuottaja kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta sekä tukee hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Tavoitteenamme on tukea kotona asumista ja mahdollistaa asiakkaan omannäköinen, turvallinen ja laadukas elämä.

Palveluntuottajana emme hyväksy minkäänlaista epäasiallista kohtelua asiakkaitamme kohtaan. TähtiNelikossa on vahvat asiakastyön eettiset arvot, joihin kiinnitetään huomiota jatkuvasti. Eettisiä arvojamme ovat tasapuolisuus, oikeudenmukaisuus, itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen ja asiakaslähtöisyys. Tarjoamme palveluita, joissa asiakas on keskiössä ja hänet kohdataan kunnioittavasti, yksilöllisesti ja vastuullisesti. Yrityksen toiminta on eettistä ja luottamuksellista. Henkilökunnalla on velvollisuus ilmoittaa asiakkaan epäasiallisesta kohtelusta esihenkilölle/esihenkilöille. Epäasiallisen kohtelun tultua esiin, esihenkilö ottaa viipymättä asian esiin kyseisen työntekijän kanssa. Tarvittaessa mukana on luottamusmies, työsuojeluvaltuutettu tai vastaava työntekijän toivoma tukihenkilö. Tilanteen ja tapahtuman vakavuuden mukaan työntekijä joko puhutellaan, annetaan huomautus, kirjallinen varoitus tai päätetään työsuhde. Asia käsitellään asiakkaan ja omaisen kanssa. Asiakasta ja hänen omaista informoidaan Pohteen, sosiaaliasiavastaavan ja kuluttajaneuvonnan palveluista tarpeen vaatiessa. Mikäli epäasiallinen kohtelu tapahtuu muun, kuin työntekijän toimesta, esihenkilö ottaa tapahtuneen mukaan yhteyttä esimerkiksi edunvalvontaan tai poliisiin.

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Asiakaspalautetta kerätään vuosittain. Asiakkaille lähetetään kirjallinen tyytyväisyyskysely ja palautus pyydetään nimettömänä suljetussa kuoressa. Suullinen ja kirjallinen palaute käsitellään koko henkilökunnan kanssa yhteisessä palaverissa. Asiakas ja/tai hänen läheisensä voi antaa palautetta myös sähköisesti. Palvelua kehitetään saadun palautteen pohjalta.

Asiakkaan oikeusturva

Asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Hoitoon ja palveluun liittyvät päätökset tehdään ja toteutetaan asiakkaan ollessa palvelun piirissä. Palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle, Pohteelle (Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue) ja sosiaaliasiavastaavalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa - viimeistään yhden kuukauden aikana eikä se rajoita asiakkaan/hänen edustajansa oikeutta kannella asiasta sosiaali- ja terveydenhuollon valvovalle viranomaiselle. (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista, 812/200.)

Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot

Lääkehoitoon liittyvissä asioissa lääkehoidon vastuusairaanhoitaja Riitta Jaatinen ja muihin hoitoon liittyvissä asioissa lähihoitaja Päivi Kivelä.

Sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot

Mirva Makkonen, p. 044 703 4116 [_mirva.makkonen@ouka.fi](mailto:mirva.makkonen@ouka.fi)

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot:

Kuluttajaneuvonta Oulu p. 029 553 6901

Pohde/Muistutus: Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen kirjaamo

Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue

Kirjaamo PL 10 90029 POHDE

Omahoitajuus

Asiakassuhteen alkaessa hänelle nimetään omahoitaja, joka merkitään hoito- ja palvelusuunnitelmaan ja asiakastietojärjestelmässä kohdassa yhteystiedot. Omahoitaja toimii asiakkaan, hänen läheisten ja palveluntuottajan välisenä yhdyshenkilönä.

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia ja kuntoutumista tukeva toiminta

Yrityksemme vahvalla vanhustyön osaamisella ja sen oikea-aikaisella kohdentamisella varmistamme asiakkaille tarpeiden mukaisen hoidon ja huolenpidon. Työskentelymme lähtökohtana on asiakkaan omien voimavarojen käyttö. Kuntouttavalla työotteella sekä hoito- ja palvelusuunnitelmalla ylläpidetään asiakkaan toimintakykyä, itsemääräämisoikeutta ja kokonaisvaltaista hyvinvointia. Asiakasta tuetaan kaikissa toiminnoissa käyttämään ja hyödyntämään jäljellä olevaa toimintakykyään. Asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa arvioidaan RAI:sta nostettujen mittareiden perusteella yksilöllisesti laaditun hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti.

Ravitsemus

Asiakkaiden painoa seurataan säännöllisesti kuukausittaisilla seurantamittauksilla. RAI-arvioinnin yhteydessä puolivuositain tehdään myös MNA-arviointi. Mittaustulokset kirjataan sähköiseen asiakastietojärjestelmän. Palvelukäynneillä havainnoidaan asiakkaiden ruokahalua, riittävää nesteiden nauttimista, ravinnon laatua ja -määrää sekä tarvittaessa reagoidaan tarvittavin toimenpitein esim. ohjausta ja neuvontaa, lisätään tarvittaessa kotikäyntejä aterioita aikoihin ajoittuen, lisäravinteita ja valmiita aterioita tarjolle. Lisäksi tarvittaessa tarkkaillaan asiakkaan jääkaapin sisältöä ottaen huomioon asiakkaan kognitiiviset kyvyt esim. muistisairauden tuomat rajoitteet.

Hygieniakäytännöt

Asiakkaan hygienian hoidon tarve kirjataan hoito- ja palvelusuunnitelmaan ja sitä toteutetaan yksilöllisen tarpeen mukaan. Palvelukäynneillä asiakkaan hygieniatasoa seurataan ja reagoidaan palvelutarpeen lisääntymiseen tarvittaessa. Noudatamme kaikissa hoitotilanteissa aseptista työskentelyjärjestystä sekä hyvää käsihygieniaa, tarkoituksenmukaista suojausta ja näin ennaltaehkäistään infektioiden leviämistä. Eritetahrat poistetaan välittömästi. Pyykkiholto, lakanoiden vaihto ja tarvittaessa roskien vienti toteutetaan palvelusopimuksen mukaisesti.

Säännöllinen ja suunnitelmallinen ylläpitosiivous on olennainen osa asiakkaan hyvinvointia ja viihtyvyyttä, ja se on asiakkaan ja omaisten vastuulla järjestää. Tartuntatautilain 17 §:n mukaan sosiaalihuollon toimintayksikön on torjuttava suunnitelmallisesti hoitoon liittyviä infektioita. Suosittelemme kaikille työntekijöillemme kausi-influenssarokotteen ottamista, koska työskentelemme ikäihmisten tai immuunipuutteisten parissa.

Terveyden- ja sairaanhoito

Hoitohenkilökunta seuraa asiakkaan vointia kotikäynneillä ja kirjaa käynnin tiedot sähköiseen asiakastietojärjestelmään. Yrityksellä on oma kotisairaanhoiton lääkärikonsultaatio asiakkaita varten hyvinvointikeskuksissa sekä KOTAS-konsultaatio. Kuolemantapauksen sattuessa otetaan yhteyttä hätäkeskukseen ja ollaan yhteydessä omaiseen. Kiireellisissä sairaanhoitoa vaativissa tapauksissa soimitaan tilanteesta riippuen päivystykseen tai hätäkeskukseen ja toimitaan saatujen ohjeiden mukaisesti. Omaisiin ollaan yhteydessä tapahtuneesta välittömästi sen jälkeen, kun asiakkaan jatkohoito on turvallisesti järjestetty.

Asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan tukemalla omatoimisuutta, huolehtimalla perushoidosta (hygienian perustarpeet, liikunta, ravitsemus, nesteytys ja lääkehoito). Huolehdimme asiakkaan vuosikontrollien toteuttamisesta Pohteen hyvinvointialueen ja lääkärin ohjeiden mukaisesti. Sairaanhoitaja huolehtii laboratorionäytteiden oikea-aikaisesta tilaamisesta ja ottamisesta. Asiakkaiden terveydentilaa seurataan jatkuvasti havainnoimalla asiakkaiden vointia, käyttäytymisen ja toimintakyvyn muutosta sekä erilaisten seurantamenetelmien avulla, mittaamalla esim. RR+p,

hengitysfrekvenssiä, verenokeria, SpO₂, painoa sekä laboratoriotutkimuksia. Asiakkaiden terveydentilaa ja toimintakykyä seurataan tarvittaessa seuraavien mittareiden avulla: FRAT, FRAX-murtumariskilaskuri, CERAD, MMSE, GDS, AUDIT, RAI, MNA sekä muistikysely läheiselle. Kaikki yrityksen työntekijät vastaavat työvuorossaan asiakkaiden terveyden- ja sairaudenhoidosta.

Lääkehoito

Lääkehoito perustuu yrityksen omaan lääkehoitosuunnitelmaan, jota päivitetään säännöllisesti vähintään kerran vuodessa ja toimintatapojen oleellisesti muuttuessa. TähtiNelikon lääkehoitosuunnitelman tarkistaa ja hyväksyy vuosittain yleislääketieteen erikoislääkäri Jouni Luukkala. Lääkehoitosuunnitelma on osa henkilöstön perehdyttämistä. Jokainen työntekijä on velvoitettu lukemaan ja perehtymään yrityksen lääkehoitosuunnitelmaa. Perehdyttyään lääkehoitosuunnitelmaan ja käytyään läpi lääkehoidon perehdytyksen työntekijä vahvistaa perehtymisensä allekirjoittamalla lukukuittauslomakkeen. Kotihoito TähtiNelikko Oy:n lääkehoidon kokonaisvastuu on asiakasta hoitavalla lääkäriellä. Yrityksen sairaanhoitajat vastaavat turvallisen lääkehoidon käytäntöjen kehittämisestä ja toteuttamisesta yrityksen lääkehoitosuunnitelman mukaisesti. Uudet työntekijät perehdytetään yrityksen lääkehoitosuunnitelmaan ja jokainen lääkehoitoon osallistuva työntekijä vastaa omalta osaltaan siitä, että toteuttaessaan lääkehoitoa toimii yrityksen lääkehoitosuunnitelman mukaisesti. Lääkehoidon toteuttaminen turvallisesti ja laadukkaasti edellyttää siihen osallistuvilta työntekijöiltä jatkuvaa omaehtoista kouluttautumista sekä tiedon hankkimista uusista lääkkeistä ja niiden vaikutuksista. Lääkehoidon osaamista ylläpidetään ja kehitetään täydennys- ja lisäkoulutuksella ja tarvittaessa muulla yrityksen sisäisellä tai ulkoisella koulutuksella henkilökunnan yksilöllisen osaamisen tai yrityksen tarpeen mukaan. Asiakkaan lääkehoitoprosessissa korostuu hoitajien osaaminen ja se on suoraan verrannollinen kotihoidossa toteutettavaan lääkehoidon turvallisuuteen ja laatuun. Kaikilla yrityksessä lääkehoitoa toteuttavilla hoitajilla tulee olla voimassa oleva lääkeluvat (LOVe/Skhole PKV, KIPU I, GER I ja II ja sairaanhoitajilla ROK) sekä näytöt tarpeen mukaan. Lääkeluvat ovat voimassa viisi (5) vuotta.

Monialainen yhteistyö

Yhteinen tavoite on varmistaa kaikin mahdollisin keinoin asiakkaan hyvä elämänlaatu. Asiakas saattaa tarvita useita erilaisia palveluita samanaikaisesti.

- Tiedonkulku ja yhteistyö omaisten ja edunvalvojan kanssa
- Tiedonkulku ja yhteistyö asiakkaan siirtyessä kotihoidosta sairaalaan
- Yhteistyö apteekkien kanssa
- Yhteistyö NordLab laboratoriopalveluiden kanssa
- Yhteistyö KOTAS-tilannekeskuksen kanssa
- Yhteistyö apuvälinelainaamon kanssa
- Yhteistyö fysioterapeutin ja toimintaterapeutin kanssa
- Yhteistyö asiointi- ja saattajapalvelujen yhteydessä vapaaehtoistyöntekijöihin
- Yhteistyö palveluohjaajien kanssa
- Tarvittaessa moniammatilliset palaverit (SAS/SAP-palaverit)
- Yhteistyö asiakkaan hoitavan lääkärin kanssa (hyvinvointikeskus/yksityiset lääkäriasemat)
- Yhteistyö ateriapalveluiden järjestäjien kanssa
- Yhteistyö hoitovälinejakelun kanssa (vaipat, näytteenotto- ja haavanhoitovälineet)

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Asiakkuuden alkaessa tehdään kuukauden kuluessa RAI-arviointi, jonka pohjalta arvioidaan kokonaisvaltaisesti kodin turvallisuus ja asiakkaan kykyä huolehtia itsestään. TähtiNelikko tekee yhteistyötä turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Palo- ja pelastusturvallisuuteen liittyvissä seikoissa henkilökuntaa opastetaan olemaan yhteydessä tarvittaessa kaupungin palotarkastajaan. Yrityksen henkilökuntaa opastetaan ja koulutetaan tarpeen mukaan huomioimaan ja parantamaan asiakasturvallisuuteen liittyviä seikkoja asukkaan kognitiivisen kyky huomioiden. Henkilökunnan kanssa käydään läpi myös Huoli-ilmoituksen ja tarvittavat palvelutarpeen lisääntymiseen liittyvät asiat. Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös

holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspalvelulain mukainen velvollisuus ilmoittaa iäkkästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään.

- Aukkaan liesi- ja jääkaappivahdit
- Aukkaan 9Solutions palvelut: älyturvapuhelin ja -ranneke, poistumistunnistin, GSM-paikannus
- Koodilukko ulko-oveen
- Ohjeistetaan omaisia hankkimaan asiakkaalle tarvittava määrä palohälyttimiä, sammutuspeite sekä pieni ensiapupakkaus
- Asiakkaan kodin esteettömyys
- Yhteistyö fysioterapeutin ja lääkärin kanssa apuvälineiden hankkimisesta asiakkaan kotiin

Henkilöstö

Hoitohenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet

Kotihoito TähtiNelikko Oy:ssä työskentelee kaksi sairaanhoitajaa, kaksi lähihoitajaa ja yksi lähihoitaja/fysioterapeutti. Ensisijaisesti pyrimme sijaistamaan toisiamme, mutta voimme käyttää lyhytaikaisia sijaisia tarvittaessa. Asiakasmäärän kasvaessa rekrytoimme tarpeen mukaan lisää henkilökuntaa. Uudet työntekijät perehdytetään yrityksen perehdytysohjelman mukaisesti, joka perustuu kotihoidon palvelusetelin sääntökirjaan.

Kaikissa yrityksen toimintaa liittyvissä ennalta arvaamattomissa häiriötilanteissa, jos luvattua kotihoitoa ei pystytä tuottamaan asiakkaille, on palveluntuottaja yhteydessä palvelun tilaajaan virka-aikana Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen vanhuspalveluihin heli.marjeta-huhtalo@ouka.fi p. 040 1828221 ja virka-ajan ulkopuolella 24/7 yhteys sosiaalipäivystykseen p. 044 7036235.

Kotihoito TähtiNelikko Oy:n henkilökunta perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn, kirjaamiseen, tietosuojaan sekä lääkehoitosuunnitelman sekä omavalvonnan toteuttamiseen, sama koskee yrityksessä työskenteleviä sijaisia ja opiskelijoita. Uusien työntekijöiden pätevyys tarkistetaan JulkiTerhikistä. Suurin osa uusien työntekijöiden perehdyttämisestä tapahtuu kokeneemman työntekijän rinnalla. Opiskelijan ohjaus tapahtuu nimetyn työpaikkaohjaajan avustuksella. Yrityksen oma perehdytyslomake,

lääkehoitosuunnitelma sekä omavalvontasuunnitelma toimivat perehdytyksen asiakirjoina. Täydennyskoulutusta järjestetään henkilökunnan osaamisesta lähtevän tarpeen mukaan yrityksessä sekä sisäisenä että ulkoisena koulutuksena.

Toimitilat

Toiminnan alkaessa yritykselle on hankittu toimitilat. Toimitilat sijaitsevat osoitteessa Ratamotie 62, Oulun Pateniemessä. Toimitilat ovat tarkoitettu henkilökunnan toimistokäyttöön.

Geroteknologiset ratkaisut

Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan erilaisilla geroteknisillä laitteilla esim. kulunvalvonta kameroilla sekä hälytys- ja kutsulaitteilla, joilla on mahdollista hyödyntää asiakkaiden turvallisuutta, toimintakykyisyyttä ja arjen sujuvuutta. Asiakkailla voi olla käytössä Evondos-lääkeautomaatti, MenuMAT (ateriapalvelu) ja Oiva Health-palvelu (terveyspalvelut etäyhteydellä). Työntekijät perehdytetään kaikkiin geroteknisiin laitteisiin ja ratkaisuihin sekä asiakkaita ohjataan niiden käytössä.

Kotihoito tekee tarvittaessa asiakkaan kaikkiin geroteknisiin laitteisiin liittyvät hakemukset yhdessä asiakkaan/omaisen kanssa palveluohjauksen kanssa yhteistyössä. Asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevien geroteknologisten laitteiden toimivuus tarkistetaan säännöllisesti. Laitteiden toimintahäiriöihin liittyvissä asioissa omainen / TähtiNelikko voi olla yhteydessä laitteen toimittajaan / huoltoon.

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Kotihoidossa käytetään paljon erilaisia välineitä ja hoitotarvikkeita mm. rokotus- ja injektiovälineet, laboratorionäytteenottotarvikkeet, stetoskooppi, verensokeri-, kuume-, verenpaine- ja SpO2-mittarit, jotka hoitajalla on mukanaan kotikäynnillä.

Henkilökohtaiset diabetekseen ja haavanhoitoon liittyvät hoitovälineet asiakkaat saavat hoitovälinejakelusta lääkärin läheteellä hoidon alkaessa. Asiakkaat saavat käyttöönsä

henkilökohtaiset apuvälineet Oulun alueellisesta apuvälinelainaamosta. Apuvälineiden saatavuusperusteiden mukaisesti asiakkaan tarvitsemat yksilölliset ja henkilökohtaiseen käyttöön tulevat apuvälineet myönnetään lääketieteellisin perustein apuvälinekeskuksen fysioterapeutin tekemän apuvälinearvion jälkeen.

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Kotihoito TähtiNelikko Oy:n toiminnassa noudatetaan asiakkaiden tietojen käsittelyssä voimassa olevaa lainsäädäntöä ja turvallista tietojen käsittelytapaa. Yksittäisen asiakkaan asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen ammattihenkilön vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä. Kun kirjaaminen tehdään tehdään hyvin, antaa se oikeudellista turvaa sekä asiakkaalle että hoitohenkilökunnalle. Asiakirjamerkintöjen perusteella tulee voida jälkikäteen tarvittaessa päätellä hoitohenkilökunnan toiminnan asianmukaisuutta.

Asiakastiedot ovat yrityksen käyttämässä asiakastietojärjestelmässä (myneva.Hilkka). Asiakastietoja käsitellään luottamuksellisesti ja tiedot ovat vain yrityksen omassa käytössä. Yrityksen henkilökuntaa sitoo vaitiolovelvollisuus. Tietosuoja- ja turva-asiat käydään läpi perehdytyksessä. Kaikki työntekijät suorittavat kahden vuoden välein tietoturvaa ja tietojen luovutusta koskevan tietosuojan verkkokoulutuksen, jonka koulutusvälin määrittelee Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue Pohde. Asiakkaalla on oikeus saada lokitiedot sähköisestä asiakastietojärjestelmästä. Kotihoito TähtiNelikko Oy:n rekisteriselosteesta käy ilmi tietojenkäsittelyn periaatteet yrityksessä.

Asiakastietolain (784/2021) 26 §:n nojalla asiakkaalla on oikeus saada maksutta asiakas-/potilastietojen käsittelyyn liittyvien oikeuksien selvittämistä tai toteuttamista varten tieto siitä, kuka tai ketkä ovat käsitelleet tietoja. Jos asiakas epäilee, että tietoja on käytetty tai luovutettu ilman riittäviä perusteita, voi pyytää asiasta selvityksen Pohteelta joko vapaamuotoisesti tai lomakkeella. Selvityspyyntöön annetaan kirjallinen vastaus.

Loki- ja selvityspyyntöjen toimitusosoite:

Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue

Kirjaamo

PL 10

90029 POHDE

Kotihoito TähtiNelikko Oy:n tietosuojavastaava:

Riitta Jaatinen, sairaanhoitaja

riitta.jaatinen@tahtinelikko.fi

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä X Ei ☐

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Kotihoito TähtiNelikko Oy:n toimintaa kehitetään riskienhallinnan, saadun asiakas- ja henkilökuntapalautteen pohjalta. Riskienhallinta prosessissa ja palautteiden myötä esille nousseet kehittämistarpeet käsitellään ja niille sovitaan asian vakavuudesta riippuen kehittämissuunnitelma.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omaevalvontasuunnitelma käydään läpi vähintään vuosittain tai jos toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun tai asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Tällöin omaevalvontasuunnitelma vahvistetaan, tarvittaessa päivitetään ja täydennetään tarvittavilta osin. Omaevalvontasuunnitelman päivityksessä otetaan huomioon asiakkailta ja henkilöstöltä tullut palaute. Omaevalvontasuunnitelmassa olevien tehtävien ja

palvelujen toteuttaminen, seuranta ja arviointi ovat osa henkilökunnan päivittäistä työskentelyä.

Omavalvontasuunnitelman raportointi

Valvontalaki (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023, valvontalaki) 31 §:n 2 momentti) velvoittaa seuraamaan omavalvonnan toteutumista ja raportoimaan neljä kertaa vuodessa omavalvonnassa esiin nousseista seurantahavainnoista ja toimenpiteistä. Raportti koostuu organisaation omavalvontaohjelman sekä yksiköiden omavalvontasuunnitelman osa-alueista. Seurannalla pyritään parantamaan prosesseja ja toimintaa sekä varmistamaan palveluiden laadukas tuotanto. Seuranta painotetaan havaintojen perusteella tarpeellisiin osa-alueisiin. Valvontalain mukaiset omavalvonnan seurantatiedot julkaistaan Tähtinelikko Oy:n nettisivuilla (www.tahtinelikko.fi).

Paikka ja päiväys

Oulu 6.11. 2025

Allekirjoitus

Riitta Jaatinen

Kotihoito TähtiNelikko Oy