

OMAVALVONTASUUNNITELMA

Kanlungan Oy Y- 2990745-8

Sisältö

1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot
 - 1.1 Palveluntuottajan perustiedot
 - 1.2 Palveluyksikön perustiedot
 - 1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet
2. Asiakas- ja potilasturvallisuus
 - 2.1 Palveluiden laadulliset edellytykset
 - 2.2 Vastuu palvelujen laadusta
 - 2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet
 - 2.4 Muistutusten käsittely
 - 2.5 Henkilöstö
 - 2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta
 - 2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi
 - 2.8 Toimitilat ja välineet
 - 2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö
 - 2.10 Lääkehoitosuunnitelma
 - 2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja
 - 2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen
3. Omavalvonnan riskien hallinta
 - 3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen
 - 3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely
 - 3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen
 - 3.4 Ostopalvelut ja alihankinta
 - 3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta
4. Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen
 - 4.1 Toimeenpano
 - 4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen
5. Ohjaus

1 PALVELUNTUOTTAJAA, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan perustiedot

Nimi: Kanlungan Oy

Y-tunnus: 2990745-8

Yhteystiedot: +358452313188

vastuuhenkilö, sairaanhoitaja : Dixie Plata

p. +358503277146

e-mail: kotihoito@kanlungan.fi

toimisto osoite: Huopalahdentie 24, 00350 Helsinki

1.2 Palveluyksikön perustiedot

vastuuhenkilö, sairaanhoitaja : Dixie Plata

p. +358401356655

e-mail: kotihoito@kanlungan.fi

osoite: Huopalahdentie 24, 00350 Helsinki

Vastuuhenkilö Sh AMK Dixie Plata

1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Arvot:

Ihmisarvo, Jokainen ihminen on yhtä arvokas omana itsenään, riippumatta ulkonäöstä, taustasta tai sairaudesta. Jokaisella ihmisellä on oikeus saada osakseen kunnioitusta ja arvostusta sekä hyvää ja ystävällistä kohtelua.

Luottamus : Luottamus on tärkeä tekijä hyvän hoitosuhteen luomisessa, ja siksi me kanlungan Oy:ssä panostamme tähän koko sydämellä.

Osaaminen : Meillä on vahva osaaminen kotihoidon monipuolisista palveluista.

Laatu : Meidän kautta hankittu hoito on aina asiakkaillemme laadukasta ja asiakaslähtöistä.

Lämmينhenkisyys : Palvelemme lämmöllä ja annamme turvallisen ilmapiirin.

Periaatteet:

Ammatillisuus: Hoitajamme ovat sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valviran rekisteröimiä hoitoalan ammattilaisia.

Yhteistyö :Palvelumme suunnitellaan ja toteutetaan yhteistyössä asiakkaan, omaisten ja tarvittaessa muiden asiakasta hoitavien kanssa, kuten esimerkiksi lääkäri tai fysioterapeutti. Asiakasta palvelee oma hoitaja tai pieni, muutaman työntekijän ryhmä. Tällä takaamme sen, että paikalla on aina tuttu ja turvallinen ihminen.

Kokonaisvaltaisuus: Tuemme asiakkaitamme perheineen selviytymään arjessa kokonaisvaltaisesti. Huomioimme asiakkaamme elämän omana ainutlaatuisena kokonaisuutenaan, omien kiinnostuksen kohteineen, ympäristöineen sekä omaisineen.

Tarjoamme kotihoito ja kotisairaanhoidon palveluita kotona asuville henkilöille. Me Kanlungan Oy:ssä ajattelemme, että jokaisella on oikeus hyvään arkeen omassa kodissaan. Tavoitteena on tukea hyvinvointia ja mahdollistaa kotona asuminen. Monipuolinen apumme sopii mihin tahansa tarpeeseen.

Perustehtävä on tuottaa korkeatasoista hoivaa ja sairaanhoidon aidosti isolla sydämellä kotona asuville henkilöille.

Tuen ja avun tarpeen mukaan tarjoamme kotihoitoa, kotisairaanhoidon, henkilökohtaisen avustajan palvelua ja asumisen tukipalvelua kotisiivousta. Tuomme palveluja ostopalveluna tai alihankintana toiselle palveluntuottajalle, sopimuksen perusteella suoraan asiakkaalle tai potilaalle myös.

Toimialueemme on Helsinki, Länsi Uudenmaan hyvinvointialue (Espoo, Lohja, Kauniainen), Vantaa-Kerava ja Keski-Uudenmaan hyvinvointialueet.

2. Asiakas ja potilasturvallisuus

2.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

Palvelujen laatua arvioidaan muutaman tärkeän asian perusteella. Asiakastyytyväisyyttä mitataan kyselyillä kahdesti vuodessa, joissa asiakkaat kertovat, kokevatko he tasa-arvoa, kunnioitusta, turvallisuutta ja saavatko osallistua omaa hoitoaan koskeviin päätöksiin. Asiakkaan tulee tuntea oma hoitajansa ja tietää hänen yhteystietonsa. Turvallisuus on tärkeää, ja mahdollisia vaaratilanteita seurataan ja käsitellään jatkuvasti. Henkilökunta on hyvin koulutettua ja noudattaa virallisia hoitosuosituksia kuten esim. Käypä hoito suositukset. Laadun varmistamiseksi on tehty erilaisia suunnitelmia, kuten henkilöstön perehdytys, lääkehoito, tietoturva ja laitteiden huolto. Ympäristöasiat, kuten kertakäyttö tarvikkeiden käyttö, otetaan huomioon. Näin kotihoitopalvelut pysyvät luotettavina ja korkealaatuisina, ja asiakasturvallisuutta kehitetään jatkuvasti.

2.2 Vastuu Palvelujen Laadusta

Yksikön Johtajat:

Dixie Plata, SH AMK ja Arlene Zaldivar, LH vastaavat yrityksen toiminnasta ja palveluiden laadusta, päivittämisestä ja julkaisemisesta.

Johtajat ovat vastuussa omavalvontasuunnitelman laatimisesta, toteutuksen seurannasta, päivittämisestä ja julkaisemisesta.

He seuraavat alan muutoksia varmistaakseen, että palvelut pysyvät ajantasaisina. Johtajat ja vastuullinen sairaanhoitaja huolehtivat, että työntekijöillä on tarpeeksi ja heillä on tarvittava osaaminen. He vastaavat myös lääkeluvista ja riskienhallinnasta jotta asiakkaiden turvallisuus varmistetaan.

Laadunvalvonta on järjestelmällistä ja ennakoivaa. Johtajat puuttuvat heti ongelmiin ja tekevät tarvittavat korjaukset nopeasti. Työntekijöiden jatkuva koulutus sekä lääkelupien tarkistaminen ovat tärkeä osa laadunvarmistusta. Asiakaspalautetta kerätään ja arvioidaan säännöllisesti ja sen pohjalta parannetaan toimintaa jatkuvasti.

2.3 Asiakkaan ja Potilaan Asema ja Oikeudet

Hyvinvointialueen Kotihoidon Kautta Tulevat Asiakkaat

Hyväksymme hyvinvointialueen tarjoamat asiakkaat mutta se riippuu alueen käytännöistä. Hyvinvointialueella voi olla useita kuntia, jotka käyttävät erilaisia toimintatapoja ja potilastietojärjestelmiä. Järjestämme siirtopalaverin kotihoidon edustajan kanssa, jolloin asiakkaalla ja omaisilla on mahdollisuus kertoa toiveistaan ja tehdä päätöksiä. Hoitosuunnitelma laaditaan yhdessä asiakkaan ja omaisten kanssa ja sitä päivitetään vähintään kuuden kuukauden välein tai jos asiakkaan kunto muuttuu. Asiakkailla on mahdollisuus antaa päivittäin palautetta, ja kaikki käynnit kirjataan järjestelmään. Uudet työntekijät perehdytetään yrityksen käytäntöihin.

Jokaisella asiakkaalla on oma hoitosuunnitelma, jonka avulla seurataan käyntien toteutumista ja päivitetään tarvittaessa. Jos asiakkaalla on huono kokemus hoitajasta, tilanne selvitetään heti. Asiakas voi saada uuden hoitajan, jos luottamus puuttuu. Epäasialliseen käytökseen puututaan vakavasti ja tarvittaessa hoitajalle annetaan varoitus. Kaikki osapuolet saavat tilanteesta tarvittavan tiedon.

Asiakkaille kerrotaan heidän oikeuksistaan hoitosuhteen alussa ja myös omaisille annetaan opastusta oikeusturvasta. Vastuuhenkilö ja omahoitaja huolehtivat tästä tiedottamisesta ja antavat asiakkaalle potilasasiavastaavan yhteystiedot.

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen potilasasiavastaavat ovat Jenni Henttonen ja Terhi Willberg. Heidän yhteystietonsa ovat puhelin: 029 151 5838 sekä sähköposti: sosiaali.potilasasiavastaava@luvn.fi. Tämä malli varmistaa, että asiakkaiden oikeudet ja hyvinvointi ovat keskeisiä kotihoitopalveluissa.

Helsinki: vastaavat Tove Munkberg, Jenni Hannukainen, Ninni Purmonen, Taru Salo, Teija Tansaka, Katariina Juurioksa ja Anders Häggblom p. 09 310 43355 e-mail: sotepe.potilasasiavastaava@hel.fi.

Ohjaamme asiakasta ja omaista miten kanta- palveluista saa tietoja.

Yksityisen Asiakkaan Tuloprosessi Kotihoitoon

Yksityisen asiakkaan kotihoitoon tulo alkaa yhteydenotolla jossa asiakas tai hänen omaisensa ottaa yhteyttä puhelimitse, sähköpostilla tai verkkosivujen kautta ja saa perustietoa palveluista, hinnoista ja saatavuudesta. Tämän jälkeen palveluntarjoaja kartoittaa asiakkaan tarpeet puhelimitse tai tapaamisessa ja keskustelee tarkemmin palveluista ja toiveista. Asiakkaan kanssa tehdään palvelusopimus, jossa sovitaan palveluista, aikatauluista ja hinnoista, ja laaditaan hoitosuunnitelma asiakkaan tarpeiden mukaan.

Palvelu käynnistyy hoitohenkilökunnan perehdyttämisellä asiakkaan tarpeisiin, ja ensimmäinen kotihoitokäynti toteutetaan hoitosuunnitelman mukaisesti. Jatkuva seuranta ja arviointi varmistavat, että hoitosuunnitelmaa päivitetään säännöllisesti ja tarvittaessa. Asiakas voi antaa palautetta päivittäin, ja käynnit kirjataan asiakastietojärjestelmään. Hoitosuhteen alussa asiakkaille ja heidän omaisilleen kerrotaan heidän oikeuksistaan ja potilasasia vastaavan yhteystiedot annetaan mahdollisten ongelmien varalta. Tämä prosessi takaa yksilöllisen ja laadukkaan kotihoidon jossa asiakkaan oikeudet ja toiveet otetaan huomioon.

Yritykseen tai henkilöstöön kohdistuvat kantelut ja muistutukset ottaa vastaa vastuu

Sh Dixie Plata p.+358452313188 e-mail: kotihoito@kanlungan.fi

Itsemääräämisoikeuden Vahvistaminen

Itsemääräämisoikeus on jokaisen oikeus päättää omasta elämästään, ja se koskee myös ikääntyneitä. Tämä oikeus sisältää vapauden, koskemattomuuden ja turvallisuuden mutta se ei saa vaarantaa muiden oikeuksia. Jos vanhuksella on edunvalvoja, hän voi päättää hoitokysymyksistä vain jos se on erikseen päätetty.

Hoitosuunnitelmassa otetaan huomioon, jos asiakkaan toimintakyky heikkenee. Rajoituksia käytetään vain, jos se on tarpeen ja aina asiakkaan kanssa sovitaan. Esimerkiksi huonekalujen siirroista turvallisuuden vuoksi sovitaan aina yhdessä asiakkaan kanssa. Sängynlaidat ja pyörätuolin turvavyöt asennetaan määrääjäksi vain lääkärin päätöksellä, ja asiakas voi halutessaan kieltäytyä niistä.

Me tuemme asiakasta tekemään omia päätöksiä ja kuuntelemme häntä. Hoitosuunnitelma on aina yksilöllinen. Rajoittamistoimia ei yleensä käytetä mutta jos asiakas on aggressiivinen tai vaarallinen itselleen, otamme yhteyttä apuun. Kaikki rajoittamis tilanteet käsitellään avoimesti asiakkaan ja hänen omaistensa kanssa.

Muistisairaiden itsemääräämisoikeus otetaan myös huomioon, ja asiakkaan mielipide kirjataan hoidon seurantaan. Jos asiakas kokee, että hänen oikeuksiaan loukataan, asia käsitellään työryhmässä.

2.4 Muistutusten Käsittely

Muistutuksen käsittelystä vastaa vastuuhenkilö Dixie Plata, jonka yhteystiedot asiakas saa asiakassuhteen alussa. Jos asiakas kokee että häntä on kohdeltu väärin, hän voi antaa palautetta tai tehdä kirjallisen muistutuksen johon vastataan 21 päivän kuluessa. Asiakas saa myös hyvinvointialueen yhteyshenkilön tiedot. Kuuntelemme palautetta. Teemme tarvittaessa muutoksia toimintaamme työpaikalla pidetyn yhteisen palaverin jälkeen, kun olemme työryhmänä sopineet uudet käytännöt aina ko asiaan liittyen. Sovimme minkä ajan kuluttua palaamme asiaan ja varmistamme oman oppimisen.

Muistutusten ongelmat ja hyvät asiat kirjataan ylös. Tarkistamme miten voimme korjata virheet ja parantaa toimintaamme. Tavoitteemme on oppia ja kehittyä joka kerta.

Kaikki muistutukset ja muistiot tallennetaan ja sovimme ajan muutosten arviointiin.

2.5 Henkilöstö

Yrityksessämme työskentelee: 3 sairaanhoitajaa (1 espoossa, 1 helsingissa, 1 lohjalla), 16 lähihoitajaa (8 lohjalla, 4 lohjalla, 4 helsingissa) 2 oppisopimusopiskelijaa (helsingissa), 2 sairaanhoitajaopiskelijaa (1 helsingissa ja 1 lohjalla), 2 siivoojaa (helsingissa). Emme tällä hetkellä käytä alihankkijoita mutta heidän osuutensa ei saa ylittää 30 %. Työntekijöiden pätevyys tarkistetaan Valviran rekisteristä ja heidän osaamisensa varmistetaan työkokemuksen ja perehdytyksen avulla.

Työnhakuprosessissa arvioidaan kielitaito ja asenne ja pyydämme suosittelijoiden tiedot. Opiskelijat voivat työskennellä kun 2/3 opinnoista on suoritettu. Heillä on aina ohjaaja ja he tekevät vain tehtäviä joissa heidän osaamisensa on varmistettu.

Perehdytyksestä vastaavat johtajat Dixie Plata ja Arlene Zaldivar ja siihen osallistuu koko työyhteisö. Perehdytys toteutetaan perehdytysuunnitelman mukaan ja työntekijä kuittaa allekirjoituksella saaneensa perehdytyksen.

Pidämme yllä koulutusrekisteriä ja varmistamme työntekijöiden osaamisen. Tarvittaessa sijaisuuksiin käytämme päteviä alihankkijoita. Kaikilta työntekijöiltä vaaditaan rikosrekisteriote, jos he työskentelevät iäkkäiden tai vammaisten kanssa.

2.6 Asiakas- ja Potilastyöhön Osallistuvan Henkilöstön Riittävyden Seuranta

Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyttä seurataan jatkuvasti varmistaaksemme että henkilöstöresurssit vastaavat asiakkaiden ja potilaiden tarpeita. Arvioimme säännöllisesti henkilöstön määrää ja osaamista ja teemme tarvittaessa muutoksia työvuoroihin tai rekrytointeihin.

Henkilöstön seuranta perustuu asiakasmäärään, hoidon vaativuuteen ja työkuormaan. Yksikön johtajat tarkistavat tilanteen päivittäin ja raportoivat jos tarvitaan lisää työntekijöitä. Tarvittaessa käytämme päteviä sijaisia tai alihankkijoita. Näin voimme nopeasti reagoida tarpeisiin ja varmistaa hyvän hoidon. Huolehdimme myös siitä että työ sujuu ilman häiriöitä.

2.7 Monialainen Yhteistyö ja Palvelun Koordinointi

Teemme tiivistä yhteistyötä eri ammattilaisten kuten lääkäreiden, fysioterapeuttien ja sosiaalityöntekijöiden kanssa jotta voimme tarjota asiakkaalle kokonaisvaltaista ja yhtenäistä hoitoa.

Palvelun koordinointi varmistaa että kaikki hoitotoimenpiteet ja palvelut toimivat yhdessä ja tiedonkulku on sujuvaa. Jokaiselle asiakkaalle nimetään omahoitaja joka huolehtii hoidon seurannasta ja palveluiden järjestämisestä.

Säännölliset tapaamiset eri alojen ammattilaisten kanssa auttavat päivittämään hoitosuunnitelmaa ja varmistavat että kaikki tietävät asiakkaan tarpeet ja tavoitteet. Näin voimme tarjota laadukasta ja hyvinvointia tukevaa hoitoa.

2.8 Toimitilat ja Välineet

Toimitilamme ja välineet on suunniteltu tukemaan turvallista ja tehokasta hoitotyötä. Tilat ovat esteettömiä ja täyttävät terveydenhuollon vaatimukset. Meillä on toimistot Helsingissä ja Lohjalla työsuojelulain mukaisesti.

Välineet ovat nykyaikaisia ja huollettu säännöllisesti hygienian ja turvallisuuden takaamiseksi. Henkilöstö on koulutettu käyttämään laitteita turvallisesti ja välineiden kunto tarkistetaan säännöllisesti.

Päivitämme tiloja ja välineitä tarpeen mukaan jotta voimme tarjota parasta palvelua. Tilat on järjestetty tukemaan sujuvaa hoitoa ja kuntoutusta.

2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Kotihoidossa käytettävät tietojärjestelmät ovat potilastiedon ja Valviran hyväksymiä asiakastietojärjestelmiä joihin kirjataan asiakkaan hoitoon liittyvät tiedot. Kanlungan Oy on tietoturvasuunnitelma THL määräyksen 3/2024 mukaisesti ja ohjelmiston Valvira-hyväksyntä on varmistettu.

Työaikajärjestelmillä suunnitellaan työvuorot ja lasketaan palkat. Jos asiakastietojärjestelmää ei ole yrityksen hallinnassa vaan käytetään ostajan järjestelmää rekisterinpitäjä vastaa sen turvallisuudesta. Asiakastietolain mukainen tietoturvasuunnitelma on laadittu ja sen toteutumisesta vastaa

Lh Arlene Zaldivar p +358503277146, ja sposti onl arlenezaldivar@kanlungan.fi

Ohjelmien käyttöoikeudet on järjestetty eri tasoille rekisterinpitäjän vastuiden mukaan. Ostopalveluissa palveluntuottaja käyttää omaa järjestelmäänsä, johon kirjaukset ja RAI-arviot tehdään. Palveluntuottaja vastaa henkilöstön osaamisesta ja tietosuojan toteutumisesta. Jokainen työntekijä perehdytetään tietojärjestelmien käyttöön. Useimmat hoitajat ovat käyttäneet DomaCarea ennen Kanlungaan tuloa. Varmistamme kuitenkin aina, että henkilö osaa käyttää ohjelmaa oikein sekä mobiilina, että tietokoneella toimistossa.

Merkittävistä poikkeamista tietojärjestelmissä ilmoitetaan heti vastuuhenkilölle, joka reagoi tarvittaessa ohjelmistotoimittajaan. Laitteita ei saa käyttää ennen kuin niiden turvallisuus on varmistettu. Jos teknologia ei toimi, noudatetaan ohjeistusta manuaalisen tietojen käsittelyn ja korjaamisen osalta. Asiakkaiden kotihoidon käyntiohjeet säilytetään manuaalisesti lukituissa tiloissa, jos mobiililaitteiden käyttö estyy ja tiedot päivitetään manuaalisesti samalla kun perustiedot, kuten lääkitykset tai käyntiohjeet päivitetään.

2.10 Lääkehoitosuunnitelma

Lääkehoitosuunnitelma varmistaa että asiakkaan lääkkeet annetaan oikein, turvallisesti ja säännöllisesti. Vastuu sairaanhoitaja on vastuussa lääkelupien voimassaolosta. Suunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä vastaa sairaanhoitaja Dixie Plata ja sen allekirjoittaa lääkäri Mats Rönnback.

Kotihoidossa ei ole rajattua lääkevarastoa.

Suunnitelmassa huomioidaan asiakkaan yksilölliset tarpeet, lääkityshistorian, allergiat ja muut terveydelliset tekijät. Lääkkeet säilytetään turvallisesti ja annostellaan suunnitelman mukaan. Hoitohenkilökunta seuraa lääkityksen vaikutuksia ja päivittää suunnitelmaa tarpeen mukaan.

Kaikki lääkehoitoon liittyvät toimenpiteet dokumentoidaan huolellisesti, ja mahdollisista ongelmista tai poikkeamista raportoidaan välittömästi vastuuhenkilö Dixie Plata:lle. Lääkehoitosuunnitelma edellyttää tiivistä yhteistyötä asiakkaan, perheen ja hoitohenkilökunnan välillä.

Lääkehoitosuunnitelma on päivitetty 20.12.2024

2.11 Asiakas- ja potilastiedon käsittely ja tietosuoja

Kanlungan Oy huolehtii asiakas- ja potilastietojen käsittelystä ja tietosuojasta tarkasti. Asiakastiedot tallennetaan Domacare-toiminnanohjausjärjestelmään ja alihankkijat voivat käyttää pääsopijan ohjelmistoa. Käyttöoikeuden saa vain työntekijät, jotka ovat saaneet tarvittavan perehdytyksen. Järjestelmään voi kirjautua ainoastaan yrityksen laitteilla (tietokone tai puhelin) ei henkilökohtaisilla laitteilla.

Tietojen hallintaan liittyvät oikeudet määräytyvät työntekijän tehtävän mukaan. Oikeudet haetaan tietosuojavastaavalta Arlene Zaldivarilta +358503277146, ja sposti: arlenezaldivar@kanlungan.fi

Pitkäaikaisilla lomilla olevien ja päättäneiden sopimusten työntekijöiden oikeudet muutetaan passiivisiksi tai poistetaan kokonaan.

Asiakastiedot käsitellään ja säilytetään yrityksen omilla laitteilla. Salassa pidettävät asiakirjat säilytetään lukitussa kaapissa, lukitussa huoneessa. Jos asiakkuus päättyy asiakastiedot luovutetaan tilaajalle tai säilytetään lain mukaan.

Asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta vastaa vastuu sh Dixie Plata.

Sähköiset asiakirjat, kuten henkilötunnukset ja lääkitykset lähetetään suojattuna sähköpostina. Tietosuojaohteet käsitellään työntekijöiden perehdytyksessä. Kanlungan Oy varmistaa että asiakas- ja potilastietojen käsittely noudattaa lakeja ja parhaita käytäntöjä.

Tietoturvasuunnitelma on päivitetty 20.12.2024

Rekisteriseloste on päivitetty 23.12.2024 ja se on nähtävillä www.kanlungan.fi sivuillamme.

2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Kanlungan Oy kerää asiakkailta ja potilailta palautetta eri tavoilla, kuten asiakastytyväisyyskyselyillä ja suullisesti sekä huomioi myös työntekijöiden ja omaisten kehitysehdotukset. Palautetta analysoidaan säännöllisesti ja sen perusteella tehdään tarvittavat parannukset kuten muutoksia hoitokäytännöissä ja asiakaspalvelussa. Asiakkaille tiedotetaan miten heidän palautteensa on otettu huomioon.

Palautteen vaikutuksia seurataan jatkuvasti jotta voidaan varmistaa palvelun laadun parantaminen. Henkilöstöä kannustetaan osallistumaan kehittämistyöhön ja asiakkaita kuullaan aktiivisesti. Kanlungan Oy varmistaa että palvelut vastaavat asiakkaiden ja potilaiden tarpeita ja odotuksia palautteen avulla.

3. OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA

3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Yrityksen riskien hallinnasta vastaa toimitusjohtaja Dixie Plata.

Kanlungan Oy riskienhallinta on tärkeää kotihoidon turvallisuuden ja laadun varmistamiseksi. Toimitusjohtaja Dixie Plata vastaa riskienhallinnan toimivuudesta ja varmistaa että tarvittavat toimenpiteet toteutetaan. Riskit tunnistetaan tarkastelemalla toimintaa, asiakkaiden hoitoa ja henkilöstön työtä. Riskit voivat liittyä muun muassa asiakasturvallisuuteen, työntekijöiden hyvinvointiin, laitteisiin, tietosuojaan tai lakimuutoksiin.

Riskit arvioidaan niiden todennäköisyyden ja vaikutusten mukaan ja arvioinnissa käytetään apuna asiantuntijoita ja työkaluja. Arvioinnin perusteella toteutetaan tarvittavat toimenpiteet, kuten koulutus, ohjeistus, laitteiden huolto tai toimintatapojen muutokset. Riskienhallintaa seurataan jatkuvasti. Riskit voivat kohdistua asiakkaaseen, hoitajaan tai yritykseen organisaationa.

Toimitusjohtaja- vastuu sh Dixie Plata on aina vastuussa riskien havainnoinnista ja niihin puuttumisesta. Jos riski kohdistuu hoitajaan, se kohdistuu sitä kautta koko työyhteisöön.

Hän, joka havaitsee uhkan tai riskin ilmoittaa siitä välittömästi esihenkilölle Dixie Plata tai Arlene Zaldivar. Ilmoitus voidaan tehdä heti puhelimella ja toimistossa myöhemmin kirjallisesti.

Kaikki ilmoituksen tallennetaan alkuperäisinä ja skannattuna koneelle, jos se on ensin tehty paperille.

Työyhteisö osallistuu kokonaisena asian käsittelyyn, keskusteluun mitä, miksi ja miten sen voi välttää.

Kanlungan Oy:ssä seurataan asiakkaiden kaatumisia, tavaroiden rikkoutumista (liittyy huimaukseen), asiakkaan tapaturmia, päivystys soittoja ja hoitajien tapaturmia. Seuraamme niitä koska hyvä hoitosuunnitelma ehkäisee tapaturmia ja asiakkaan turhautumisesta aiheutuvaa aggressiivisuutta.

3.2 Riskien hallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Kanlungan Oy vaaratilanteet ja riskienhallinta otetaan vakavasti ja niitä seurataan jatkuvasti. Vaaratilanteet kuten asiakkaiden tai työntekijöiden turvallisuuteen liittyvät ongelmat kirjataan ja arvioidaan kuukausittain. Tämä auttaa näkemään kuinka monta vaaratilannetta on ollut ja kuinka vakavia ne ovat olleet. Kaikki vaaratilanteet ja epäkohdat ilmoitetaan heti vastuuhenkilöille ja kirjataan ylös.

Ilmoitusvelvollisuus tarkoittaa, että kaikki vaaratilanteet, puutteet tai virheet täytyy ilmoittaa nopeasti. Työntekijöitä on koulutettu tekemään ilmoitukset oikea-aikaisesti ja oikein. Jos on lain mukaisia ilmoitusvelvollisuuksia mm. työsuojeluviranomaisille AVlin. Ilmoituksen tekee vastuu sh Dixie Plata.

Henkilöstöllä on myös ilmoitusvelvollisuus lain 741/2023 29§ mukaan epäkohdista, puutteellisesta turvallisuudesta, epäasiallisesta kohtelusta esihenkilölle, jonka tulee puuttua tilanteeseen heti. Ilmoittajaan ei saa kohdistaa kielteisiä toimenpiteitä. Epäkohta voi koskea asiakkaan olosuhteita, hoitajan käytöstä tai toisen palveluntuottajan toimintaa (alihankkijat).

Ilmoitus tehdään paperille, tai sähköisesti toimitusjohtajalle. Ilmoittaja on tunnistettava, että ilmoitus voidaan katsoa olevan oikea, ei kiusan tekoa.

Tarpeen mukaan pyydetään asiantuntija tai työsuojelusta joku avuksi ratkaisemaan vaikea tilanne. Perehdytyksessä kerromme hoitajille, että epäkohdasta ilmoittaminen on hyvä ja oikea tapa puuttua asiakkaan ja hoitajan turvallisuuteen.

Vaaratilanteiden käsittely ja seuranta käydään läpi säännöllisesti toimistolla pidettävissä kokouksissa sekä Teams-palaverissa joissa käydään läpi mahdolliset ongelmat ja suunnitellaan toimenpiteitä. Kun vaaratilanne ilmoitetaan se käsitellään ja tarvittaessa tehdään toimenpiteitä sen korjaamiseksi kuten lisäkoulutusta tai työprosessien muutoksia. Riskienhallinnan ja vaaratilanteiden seurantaa tehdään jatkuvasti jotta palvelu pysyy turvallisena ja kaikki lakisääteiset vaatimukset täyttyvät.

Kotihoidon henkilöstöllä on myös velvollisuus tehdä huoli- ilmoitus ikääntyneestä henkilöstä, joka selvästi on kykenemätön vastaamaan omasta huolenpidostaan. Laki 980/2012 25§.

Ilmoitus tulee tehdä salassapitosäännösten estämättä. Myös paloriski asuminen tulee tunnistaa ja ilmoittaa.

3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Kanlungan Oy toteuttaa riskienhallintaa useilla suunnitelmilla ja käytännöillä varmistaakseen asiakasturvallisuuden ja palvelun laadun. Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen tapahtuvat seuraavasti:

Palveluntuottajalla on useita riskienhallinnan suunnitelmia, mukaan lukien: Perehdytysuunnitelma, Lääkehoitosuunnitelma, Infektioiden torjunnan, jätehuollon suunnitelma, Tietoturvasuunnitelma, Työsuojelun toimintasuunnitelma, Työhyvinvoinnin suunnitelma, Riskienhallinnan suunnitelma, Jatkuvuuden hallinnan suunnitelma, Työaika- ja työvuorosuunnitelmat.

Riskienhallinnan toimenpiteitä seurataan jatkuvasti. Tämä tarkoittaa että kaikki tapahtumat, kuten asiakkaiden kaatumiset, työtapaturmat ja muut ongelmat kirjataan järjestelmään. Näitä seurataan ja arvioidaan säännöllisesti jotta voidaan nähdä kuinka hyvin riskienhallinta toimii ja mitä pitää parantaa. Kaikki vaara- ja uhkatilanteet käsitellään seuraavassa palaverissa, niin että jokainen voi

jatkossa toimia vaaraa välttää. Palverimuistioon kirjataan vaaratapahtuman käsittely ja mitä toimia siitä seuraa, ja millaista koulutusta tulee järjestää.

Kun havaitaan vaaratilanne tai poikkeama se ilmoitetaan heti suullisesti. Tämän jälkeen tehdään kirjallinen ilmoitus esihenkilölle joka on vastuussa tilanteen käsittelemisestä ja tiedottamisesta muille työntekijöille. Kaikki havainnot ja poikkeamat kirjataan ja raportoidaan säännöllisesti jotta voidaan arvioida mitä toimenpiteitä tarvitaan riskien vähentämiseksi.

Rekisterit: Pidämme rekisteriä muun muassa täydennyskoulutuksista, terveydenhuollon laitteista, asiakkaiden kaatumisista ja työtapaturmista.

Henkilöstölle tarjotaan koulutusta jossa käydään läpi miten riskejä tunnistetaan ja miten niihin reagoidaan. Koulutuksen aikana keskustellaan myös siitä mitkä riskit ovat hyväksyttäviä ja mitkä vaativat toimenpiteitä. Säännöllisesti arvioidaan myös miten riskejä voidaan vähentää tai poistaa, ja suunnitellaan tarvittavat toimet.

3.4 Ostopalvelut ja alihankinta

Kanlungan Oy tarjoaa palveluja Helsingissä ja Länsi-Uudenmaan alueella ja vastaa kaikista asiakkaille annetuista palveluista olivat ne sitten omilta työntekijöiltä tai alihankkijoilta.

Kanlungan Oy varmistaa, että kaikki palvelut täyttävät samat laatuvaatimukset. Alihankkijoiden työntekijöille annetaan työpaikkakoulutuksena sama koulutus kuin omille työntekijöille.

Laatua seurataan kirjausten, palaverien ja asiakaspalautteen avulla. Tällä hetkellä Kanlungan Oy ei käytä alihankkijoita mutta voi tehdä niin tulevaisuudessa jos tarve tulee.

3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Kanlungan Oy:n johto ja vastuuhenkilöt ovat vastuussa yrityksen valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta. Heidän tehtävänä on suunnitella, toteuttaa ja ylläpitää toimenpiteitä, jotka varmistavat toiminnan häiriöttömän jatkumisen kaikissa olosuhteissa. Henkilöstölle järjestetään koulutusta, jotta kaikki osaavat toimia häiriöissä, kuten hätätilanteissa.

Kanlungan Oy:llä on kirjallinen jatkuvuudenhallintasuunnitelma, joka perustuu SOPIVA-suositukseen (Sopimuksiin Perustuva Varautuminen). Suunnitelmat varmistavat että palvelut ja toiminta jatkuvat kaikissa tilanteissa.

Kaikkien työntekijöiden on noudatettava jatkuvuudenhallintasuunnitelmia jotta yritys selviää mahdollisista häiriöistä tai kriiseistä.

Jatkuvuudenhallinnasta vastaa vastuu sh Dixie Plata ja suunnitelma on päivitetty taas 20.12.2024

4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN

4.1 Toimeenpano

Kanlungan Oy varmistaa omavalvontasuunnitelman toimeenpanon ja henkilöstön sitoutumisen tarjoamalla säännöllistä koulutusta ja perehdytystä jossa käsitellään omavalvonnan tärkeyttä ja toimintatapoja. Henkilöstö allekirjoittaa lukukuittauksen joka varmistaa että he ovat tutustuneet suunnitelmaan. Työvuorosuunnitelmat on järjestetty niin että työntekijöillä on riittävästi aikaa omavalvontasuunnitelman lukemiseen. Suunnitelman noudattamista seurataan säännöllisesti ja

mahdollisista poikkeamista keskustellaan palaverissa. Omavalvonnasta muistutetaan jatkuvasti ja työntekijöiltä pyydetään palautetta jotta suunnitelma pysyy ajankohtaisena ja toimivana. Näillä toimenpiteillä varmistetaan että henkilökunta on sitoutunut ja kykenee noudattamaan omavalvontasuunnitelmaa tehokkaasti.

4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Kanlungan Oy varmistaa omavalvontasuunnitelman julkaisun, seurannan ja päivittämisen tehokkaasti. Suunnitelma on julkisesti saatavilla yrityksen verkkosivuilla www.kanlungan.fi sekä toimistoissa Helsingissä ja Lohjalla jotta kaikki voivat tutustua siihen. Suunnitelman toteutumista seurataan jatkuvasti säännöllisillä tarkastuksilla, arvioinneilla ja palautteen keräämisellä työntekijöiltä, asiakkailta ja omaisilta. Mahdolliset puutteet korjataan nopeasti ja tarvittavat muutokset tehdään. Omavalvontasuunnitelma päivitetään säännöllisesti esimerkiksi lainsäädännön tai asiakaspalautteen perusteella ja muutoksista tiedotetaan työntekijöille ja sidosryhmille. Suunnitelman päivitys varmistetaan vastuuhenkilöiden toimesta, jotka myös huolehtivat, että muutokset otetaan käyttöön ja että työntekijät ovat tietoisia uusista käytännöistä. Suunnitelman muutokset julkaistaan vähintään neljän kuukauden välein.

PAIKKA: Helsinki 21.12.2024

ALLEKIRJOITUS: Dixie Plata ja Arlene Zaldivar