

Huolenpito Helenan omavalvontaohjelma

1. Palvelujen tuottaja

Terveys- ja sosiaalipalveluja kotiin tuottava yhtiö: Huolenpito Helena Oy, Ulpukkasuontie 5, 20250 Turku. Y-tunnus 2192073-8.

Toimipisteet	Toimilupa	Vastuuhenkilö
Turku	Terv.huollon ja sos.palvelujen luvan- ja ilm.varainen	Jens Sundell
Lahti	Terv.huollon ja sos.palvelujen luvan- ja ilm.varainen	Maarit Pelkonen
Jyväskylä	Terv.huollon ja sos.palvelujen luvan- ja ilm.varainen	Susanna Vitikka
Raahe	Sos.palvelujen ilm.varainen	Päivi Mattila

Tämä omavalvontaohjelma sisältää seuraavat Huolenpito Helena Oy:n hyvinvointialueille tuottamat ja suoraan asiakkaalle kotiin tuotettavat terveyden- ja sosiaalihuollon palvelut:

- Kotihoito
- Henkilökohtainen apu
- Omaishoito
- Lapsiperheiden kotipalvelu
- Kotiin tuotettavat tukipalvelut (ateria-, kauppa- ja siivouspalvelut)

2. Omavalvontaohjelma

2.1 Tehtävien lainmukainen hoitaminen

Huolenpito Helenan palvelut täyttävät kulloinkin voimassa olevien lakien ja viranomaismääräysten asettamat vaatimukset. Lainmukaisuuden toteutumisen seuranta toteutetaan niin omavalvonnan kuin palvelujen tilaajien, viranomaisvalvonnan ja muiden sidosryhmien kautta saadun palautteen perusteella.

2.2 Tehtyjen sopimusten noudattaminen

Huolenpito Helenan kotiin tuotettavissa palveluissa palvelutuotanto tapahtuu julkisten hankintojen kautta kilpailutettujen sopimusten nojalla, palvelusteleteleillä ja yksittäisillä sopimuksilla asiakkaan kanssa.

Sopimuskauden aikana sopimusten noudattamisen seuranta on ensisijaisesti kunkin palvelun ja toimintayksikön vastuuhenkilön vastuulla.

Julkisen järjestämävastuun alaisissa kotiin tuotettavissa palveluissa noudatetaan palvelunjärjestäjän omavalvontaohjelmaa vaadittavin osin Huolenpito Helenan omavalvontaohjelman ohella. Huolenpito Helenassa mahdollisesti toimivat ammatinharjoittajat ja alihankkijat sitoutuvat sopimuksellisesti osaltaan noudattamaan kulloinkin voimassa olevaa lainsäädäntöä ja Huolenpito Helenan toimintakäytäntöjä.

2.3 Palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus, laatu ja yhdenvertaisuus

2.3.1 Palvelujen saatavuus

Huolenpito Helena tuottaa kotiin tuotettavia palveluita neljällä hyvinvointialueilla.

Jatkossakin tavoittemme on täydentää järjestämisvastuussa olevien hyvinvointialueiden palvelutuotantokapasiteettia niillä osa-alueilla, joilla on tarvetta ja kysyntää.

Palvelujen saatavuuden tukemiseksi keskeinen painopisteemme on henkilöstön osaamisen jatkuvassa ylläpitämisessä ja kehittämisessä, sekä osaavan ja ammattitaitoisen henkilöstön rekrytoinnissa. Lisäksi kehitämme jatkuvasti prosessiemme sujuvuutta palvelujen saatavuuden näkökulmasta.

2.3.2 Palvelujen jatkuvuus

Palveluiden jatkuvuuden kannalta henkilöstön pieni vaihtuvuus ja mahdollisimman suuri oman henkilöstön osuus on keskeistä, koska asiakkaiden ja heidän tarpeidensa tunteminen edesauttaa hoidon ja kuntoutuksen tavoitteiden toteutumista. Teemme jatkuvasti toimenpiteitä, joilla pyrimme pienentämään henkilöstön vaihtuvuutta ja vähentämään ulkopuolisen vuokratyövoiman käyttöä. Palvelujen jatkuvuutta turvaamme tarvittaessa alihankintayritys-sopimuskumppaniemme kanssa.

2.3.3 Palvelujen turvallisuus ja laatu

Huolenpito Helenan tuottamien kotiin tuotettujen palvelujen turvallisuus koostuu asiakas- ja potilasturvallisuudesta, työturvallisuudesta ja työsuojelusta sekä tietoturvallisuudesta.

Asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyvät kiinteästi hyvä perehdytys, jossa käydään läpi palvelujemme asiakasryhmien mukaisesti muun muassa apuvälineturvallisuus, laiteturvallisuus ja lääketurvallisuus. Asiakas- ja potilasryhmän tarpeet ja yksilöllinen hoito määrittävät perehdytyksen vaativuustason palvelu- ja asiakaskohtaisesti.

Työturvallisuus ja työsuojelu ovat osa Huolenpito Helena työhyvinvoinnin johtamista. Kotiin tuotettavissa palveluissa tunnistamme työn erityisyyden työn toteutuessa pääsääntöisesti asiakkaiden ja potilaiden kodeissa. Työn vaarojen ja riskien arviointi on vuosittaista omavalvontaa, jonka tavoitteena on tapaturmien ja vaaratilanteiden tunnistaminen ja ennaltaehkäisy, korjaavien toimenpiteiden suunnittelu ja toteutus sekä työhyvinvoinnin tukeminen. Selvitämme säännöllisesti vuosikellon mukaisesti sekä erityisen tarpeen ilmetessä työntekijöiden työskentelyolosuhteita sekä työn riski- ja kuormitustekijöitä. Edistämme työntekijöiden työskentelyolosuhteita jatkuvasti yhteistyössä asiakkaiden ja heidän muun palveluverkostonsa kanssa.

Kotiin tuotettavissa palveluissa työsuojeluorganisaatio keskittyy erityisesti työhyvinvoinnin lisäämiseen asiakkaiden kotona yksin tehtävässä työssä.

Tietoturvallisuuteen ja –suojaan liittyvät periaatteet, organisointi, vastuut ja tavoitteet on kuvattu Huolenpito Helena tietoturvallisuus- ja tietosuojapolitiikassa.

Huolenpito Helenan kotiin tuotettavissa palveluissa koko omavalvonta tähtää palvelun laadun varmistamiseen, josta ensisijaisesti hyötyy asiakas. Vastuu laadun toteutumisesta arjessa on jokaisella Huolenpito Helenassa työskentelevällä. Jokaisen toimintayksikön johtaja vastaa siitä, että toiminta toteutuu laadukkaasti lakien, ohjeistusten ja viranomaismääräysten mukaan. Niin asiakkaamme kuin ammattilaisemme vastaavat kyselyihin.

2.3.4 Palvelujen yhdenvertaisuus

Palvelujen yhdenvertaisuuden varmistaminen kuuluu jokaisen työntekijämme vastuulle. Toimintaperiaatteisiimme kuuluu asiakkaiden yhdenvertainen kohtelu. Kunnioitamme asiakkaidemme erilaisuutta ikään, sukupuoleen, kansalaisuuteen, kieleen, uskontoon, vakaumukseen, seksuaaliseen suuntautumiseen, poliittiseen mielipiteeseen ja muihin henkilöön liittyviin syihin katsomatta. Ammattilaisemme kohtaavat jokaisen asiakkaan yksilönä ja asiakaslähtöisesti. Ohjeistamme ja perehdytämme henkilöstöämme kunnioittamaan asiakkaan kotia sekä asiakkaan tapaa elää arkeaan. Vahvistamme henkilöstömme osaamista asiakkaan itsemääräämisoikeuden tukemiseksi.

Otamme perehdytyksessä ja täydennyskoulutuksessa huomioon yhdenvertaisuuteen liittyvät asiat, ja kartoitamme koulutustarpeita muun muassa konsernin vuosittaisessa yhdenvertaisuuskyselyssä. Seuraamme tarkasti myös asiakkailta kerättyä palautetta ja pyrimme tunnistamaan yhdenvertaisuuteen liittyviä kehityskohteita toteutettavaksi.

2.4 Havaittujen puutteellisuuksien korjaaminen

Havaittujen puutteiden korjaamisen mahdollistamiseksi keräämme palautetta lukuisten eri kanavien kautta sekä sisäisesti että ulkoisesti. Toimipisteiden johto saa reaaliaikaisesti tietoa reklamaatioista ja vakavista poikkeamista sekä osallistuu niiden käsittelyyn henkilöstön kanssa, jotta puutteet ja epäkohdat saadaan nopeasti korjattua.. Tarkastelun myötä pyrimme muuttamaan toimintakäytäntöjämme siten, että vastaavien laatu poikkeamien ja virheiden todennäköisyys pienenee jatkossa.

2.5 Seurantaan perustuvien havaintojen ja niiden perusteella tehtävien toimenpiteiden julkaiseminen

Huolenpito Helenan tuottamien terveyspalvelujen ja kotiin tuotettavien palvelujen omavalvontaohjelmat julkaistaan www.huolenpitohelena.fi -sivustolla. Toistaiseksi emme ole julkistaneet tietoja havainnoista tai toimenpiteistä.

3. Toiminta-ajatus, tehtävä ja arvot

3.1 Toiminta-ajatus

Huolenpito Helena Oy on vuonna 1999 Turussa perustettu suomalainen ja inhimillisen kokoinen hoivapalveluyritys. Tarjoamme hoivapalveluita kodin siivouksesta aina vaativaan kotisairaanhoidon asti. Niin lapsiperheet, ikääntyvät kuin omaishoitajatkin luottavat kokemukseemme ja palveluumme. Vahvuuksiamme ovat joustavuus ja monipuolinen palveluvalikoima sekä osaava ja motivoitunut henkilöstö. Asiakkaat ovat meihin tyytyväisiä, ja me kehitämme toimintaamme jatkuvasti yhdessä henkilöstön kanssa: haluamme asiakkaiden olevan tyytyväisiä myös tulevaisuudessa.

3.2 Tehtävä

Tehtävämme on edistää asiakkaidemme terveyttä ja hyvinvointia heidän kotonaan. Tarjoamme huolenpitoa ja hoivaa niin ikäihmisille, lapsiperheille kuin omaishoitajillekin. On kyse sitten siivouksesta, lastenhoidosta tai vaativasta kotisairaanhoidosta, olemme aidosti läsnä ja haluamme kohdata jokaisen asiakkaan kiireettömästi ja kunnioittaen. Huolenpito Helena – läsnä sinua varten.

3.3 Arvot

Arvomme ovat meille käytännön työkaluja; toimintamme rakentuu niiden pohjalle. Arvoista ensimmäinen on kiireettömyys, sillä mielestämme hyvä hoiva, hoito ja huolenpito perustuvat aina kiireettömyyteen. Kohtaaminen on toinen arvomme. Tärkeintä on asiakkaan kuuntelu ja aito läsnäolo, sillä jokainen jaettu hetki on tärkeä ja merkityksellinen. Kolmas arvoistamme on kunnioitus. Kunnioitamme ja arvostamme jokaista kohtaamaamme ihmistä ja hänen kanssaan viettämäämme aikaa.

4. Omavalvonnan organisointi ja johtaminen

Omaavonnan tavoitteena on, että palveluntuottajana arvioimme jatkuvasti omaa toimintaamme eri toimipisteissämme. Kuulemme oman henkilökuntamme lisäksi tilaaja- ja loppukäyttäjäasiakkaita, omaisia ja yhteistyökumppaneita laatuun sekä asiakas- ja työturvallisuuteen liittyvissä asioissa sekä otamme asiakaspalautteen huomioon toiminnan kehittämisessä. Omaavontasuunnitelmat päivitetään aina käytäntöjen muuttuessa, kuitenkin vähintään kerran vuodessa. Omaavontasuunnitelmissa kuvataan ne toimenpiteet ja menettelytavat, joilla kotiin tuotettavien palvelujen esimiehet henkilöstöineen huolehtivat laissa säädetyistä velvollisuuksista.

Omaavontasuunnitelman läpikäynti kuuluu henkilöstön perehdytysuunnitelmaan ja omaavonnan teemoja käsitellään tiimeissä systemaattisesti pitkin vuotta. Jokainen työntekijä on sitoutunut toimintaperiaatteisiin, joissa edellytetään työn tekemistä parhaalla mahdollisella laadulla. Esimerkiksi mahdollisista poikkeamista ilmoittaminen on jokaisen velvollisuus.

5. Henkilöstö

Huolenpito Helena työllistää yhteensä n. 50 vakituista ja 40 tuntityönä tekevää. Kasvavana toimijana Huolenpito Helenalla on erinomaiset mahdollisuudet tarjota hyviä työpaikkoja ammattilaisille. Huolenpito Helenan kasvun, kehityksen ja laadun keskeinen edellytys on osaavista ammattilaisista koostuva sitoutunut henkilöstömme.

5.1 Rekrytointi

Huolenpito Helenan palveluissa toimii terveydenhuollon laillistettuja ammattihenkilöitä, nimikesuojattuja ammattihenkilöitä, tukipalveluiden henkilökuntaa sekä hallinnon henkilökuntaa. Huolenpito Helenan rekrytoitaessa varmistetaan tehtävään soveltuvuuden lisäksi sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisten osalta osaaminen. Varmistamme hakijan oikeuden harjoittaa ammattia Suomessa Valviran JulkiTerhikistä (laillistetut ammattihenkilöt) tai esimerkiksi nimikesuojattujen ammattihenkilöiden kohdalta tarvittaessa puhelimitse Valvirasta. Lasten kanssa lain tarkoittamalla tavalla työskentelevät esittävät rikosrekisteriotteen ennen työhönottoa.

Kotiin tuotettavissa palveluissa rekrytointiprosessi on kehitetty vastaamaan nimenomaan asiakkaan kotona työskentelyn näkökulmasta. Rekrytoinnissa korostuu taidot itsenäiseen työskentelyyn, riittävä suomen tai muun asiakastyön kielen taito sekä asiakaslähtöinen palveluasenne.

Varmistamme aina rekrytoitavan henkilön osaamisen henkilökohtaisen haastattelun, kirjallisten todistusten ja suosittelijoiden osalta.

Esihenkilötasolla henkilökohtaisiin haastatteluihin osallistuu aina useampi henkilö ja osaaminen ja soveltuvuus tehtävään tarkistetaan suosittelijoilta.

5.2 Perehdytys

Ammattitaitoinen perehdytys on työnteon perusedellytys. Huolenpito Helenan perehdytysohjelma on kirjallinen, joka takaa yhteneväisen ja kaikille tasalaatuisen perehdytyksen. Lisäksi uusi osaaja perehdytetään oman palveluun olemalla kokeneemman työntekijän kyydissä esimiehen tarpeelliseksi katsoman ajan.

5.3 Koulutus

Henkilöstön osaamisen jatkuva kehittäminen on meille tärkeää. Valtaosa koulutuksesta on Skhole-verkkoalustalla toteutettavaa ammatillista lisä-, täydennys- tai muuta ammattiin liittyvää koulutusta.

Luomme mahdollisuuksia osaamisen kehittämiseen esimerkiksi tarjoamalla eri ammattiryhmien ja tasojen oppisopimuskoulutusta. Rakennamme yhdessä urapolkuja, joiden avulla voimme tarjota uusia haasteita työntekijöille, jotka haluavat laajentaa osaamistaan.

5.4 Työhyvinvointi

Työhyvinvointitoiminnan tavoitteena on tehdä Huolenpito Helenasta paras mahdollinen työpaikka kaikille.

Työhyvinvointitoiminnan tavoitteena on ylläpitää ja edistää työkykyä, työiihtyvyyttä ja turvallisuutta. Lisäksi tavoitteena on ennalta ehkäistä työtapaturmia, ammattitauteja sekä muita työstä ja työympäristöstä johtuvia terveyden haittoja. Työhyvinvointitoimintaa säätelevät työturvallisuuslaki ja työterveyshuoltolaki.

Työturvallisuusriskien kartoituksella (vaarojen selvittäminen ja riskien arviointi) selvitetään erityisesti asiakkaan kotona tehtävän työn työolosuhteita, työn kuormitustekijöitä, mahdollisia vaara- tai riskitekijöitä sekä työn psykososiaalista kuormittavuutta. Kartoitus on omavalvontaa, jonka tavoitteena on tapaturmien ja vaaratilanteiden tunnistaminen, ennaltaehkäisy sekä työhyvinvoinnin tukeminen. Vaarojen selvittäminen ja riskien arviointi tehdään vuosittain sekä tarpeen ilmetessä esimerkiksi työkohteikohtaisesti.

Työturvallisuusriskien arvioinnin yhteydessä hyödynnetään myös muita tietolähteitä, kuten henkilöstökyselyn tuloksia, työpaikkaselvitystä, työntekijöiltä tulleita palautteita ja vaara – tai läheltä piti ilmoituksia.

Huolenpito Helenassa on lisäksi käytössä varhaisen tuen malli, jonka tavoitteena on työn ja työympäristön parantaminen sekä työolosuhteisiin liittyvien sairauspoissaolojen vähentäminen. Mallin tarkoituksena on myös helpottaa sairauspoissaolon jälkeistä työhön paluuta. Osana varhaisen tuen mallia on käytössä myös päihdeohjelma.

5.5 Kehityskeskustelut

Huolenpito Helenassa kehityskeskustelut ovat tiivis osa esihenkilötyötä ja johtamisjärjestelmää. Kehityskeskustelu tukee työntekijän työn hallintaa ja tuloksellisuutta sekä työhyvinvoinnin kehittymistä työyhteisössä.

6. Toimitilat, laitteet ja tarvikkeet

6.1 Toimitilat

Toimitiloja on pääsääntöisesti henkilöstön käyttöä varten. Varsinainen asiakastyö toteutetaan asiakkaan kodissa. Työntekijöitä perehdytetään asiakkaan kotiolosuhteiden kunnioittamiseen sekä työturvallisuuden huomioimiseen ja riskien ennakointiin.

Huolenpito Helenan omavalvontaa hallinnon tilojen turvallisuuden ja toimivuuden osalta tehdään työterveyden toimesta.

6.2 Laitteet ja tarvikkeet

Huolenpito Helenassa toteutetaan vastuullista ja avointa hankintapolitiikkaa. Toimittajavalintaan vaikuttavat kunkin kategorian erityisvaatimukset sekä Huolenpito Helenan yleiset vaatimukset toimittajan luotettavuudelle, palvelun ja tuotteiden laadulle, ympäristöasioille, toimitusajoille ja muille sopimusehdoille.

Vastuullisuuden ja riskienhallinnan varmistamiseksi edellytämme, että toimittajamme ovat hoitaneet lainmukaiset velvoitteensa sekä sitoutuneet noudattamaan paikallista ja kansainvälistä lainsäädäntöä omassaan ja alihankkijoidensa toiminnassa.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetun lain mukaisesta toiminnasta Huolenpito Helenassa vastaa kunkin toimipisteen esimies.

Kaikki Huolenpito Helenan omistamat, potilaan sairauden diagnostisointiin, ehkäisyyn, tarkkailuun, hoitoon tai lievennykseen välittömästi tai välillisesti käytettävät laitteet on kirjattu laiterekisteriin. Rekisterissä on ajantasainen tieto laitteen huolto-, kalibrointi- ja validointihistoriasta sekä laitteen tunnistetiedot lain edellyttämällä tavalla. Käytössä voi olla myös tilaajan tai potilaan omistamia laitteita, joissa laitteen omistaja vastaa lääkinnällisen laitteen ylläpidosta sopimuksen mukaisesti.

Henkilökunta on ohjeistettu tekemään laitteisiin liittyvistä vaara- tai haittatapahtumista ilmoituksen. Vaaratilanteet ilmoitetaan myös lain edellyttämällä tavalla Fimeaan.

7. Lääkehoito

Huolenpito Helenan turvallisen lääkehoidon toteuttamisen periaatteet, vastuut ja osaamisvaatimukset on kuvattu Huolenpito Helenan lääkehoitosuunnitelmiin. Valtakunnallisten linjausten pohjalta on laadittu yksikkö- ja/tai useamman yksikön lääkehoitosuunnitelma, johon on kuvattu lääkehoidon vastuut, tehtävät, tunnistetut riskit ja niiden hallitsemiseksi suunnitellut/toteutetut toimenpiteet kussakin toimipisteessä.

Ikääntyneiden kotihoidon yksiköiden lääkehoitovastaaviksi nimitetyt terveydenhuollon ammattihenkilöt (sairaanhoitajat) vastaavat toimipisteensä tai yksikkönsä lääkehuollosta.

Huolenpito Helenassa lääkehoitoon osallistuvat työntekijät suorittavat lääkehoitoon tarvittavat luvat yksikön lääkehoitosuunnitelman määrittelemällä tavalla. Lääkehoidon lupa sisältää aina hyväksytysti suoritettut tentit ja näytöt sekä perehtymisen yksikön lääkehoitosuunnitelmaan ja toimintatapoihin. Lääkehoidon luvat uusitaan viiden vuoden välein sekä aina pitkien, yli vuoden poissaolojen jälkeen. Lääkehoidon täydennyskoulutusta järjestetään tarpeen mukaan.

Henkilökunnalla on tiedossaan lääkehoidon poikkeamatilanteita koskevat ohjeistukset. Lääkehoitoon osallistuva henkilökunta tekee lääkkeiden, rokotteiden ja verivalmisteiden käyttöön liittyvistä epäilyistä haittavaikutuksista ilmoitukset Fimealle tai Veripalveluun.

8. Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja korjaavat toimenpiteet

Huolenpito Helenan riskienhallinta on rakennettu osaksi toiminnan laadunhallintaan ja –kehittämiseen liittyviä standardeja, prosesseja ja toimintamalleja. Riskienhallinta ei ole erillinen tai irrallinen prosessi, vaan kiinteä osa organisaation jokapäiväistä operatiivista toimintaa ja johtamista. Riskienhallintaa ohjaavat yhtiön riskienhallintapolitiikka, sekä sen pohjalta laaditut muut yhtiön toimintaa ohjaavat politiikat.

Operatiivisia toimintaan liittyviä riskejä arvioidaan osana jatkuvaa normaalia toimintaa muun muassa vaarojen arvioinneilla ja asiakaspalautekäsittelyllä, sekä osana läheltä piti- tai vaaratilanneilmoituksien käsittelyä.

Henkilökunta on ohjeistettu toimintaan liittyviä riskejä havaittuaan raportoimiaan niistä omalle esihenkilölle.

9. Potilasasiakirjat ja henkilötietojen käsittely

Potilastietoja käsitellään ensisijaisesti hoitoon, hoidon suunnitteluun ja muihin potilasasiakirjoja säätelevän lainsäädännön mukaisiin tarkoituksiin. Lisäksi potilastietoja voidaan käyttää toiminnan kehittämiseen, seurantaan, tilastointiin sekä tutkimustarkoituksiin tietosuojasääntelyn mukaisesti. Potilastietojen käsittelyperusteena on potilastietojen käsittelyä säätelevä lainsäädäntö tai joissain tilanteissa potilaan suostumus.

Asiakastietoja käsittelemme muun muassa asiakkuuden, asiakaspalvelun ja asiakastyytyvyyden hoitamisen, seurannan ja kehittämisen tarkoituksiin. Asiakastietojen käsittelyn ensisijaisena perusteena on Huolenpito Helenan ja asiakkaan välinen asiakassuhde.

Käytämme Huolenpito Helenassa laajasti erilaisia organisatorisia ja teknisiä suojauskeinoja varmistaaksemme henkilötietojen käsittelyn turvallisuuden. Tyypillisiä suojakeinoja ovat esimerkiksi pääsynhallinta ja laittilojen ja tietojärjestelmäympäristön. Ohjeistamme ja koulutamme henkilöstöämme tietojärjestelmien ja henkilötietojen turvalliseen käsittelyyn. Seuraamme ja kehitämme tietojärjestelmiemme turvallisuutta jatkuvasti. Kulloinkin käytettävät suojauskeinot vaihtelevat palveluittain ja toiminnoittain arvioitujen tarpeiden mukaan.

Huolenpito Helenan tietosuojavastaavana toimii Janne Jääskeläinen
(janne.jaaskelainen@huolenpitohelena.fi, puh. 040 5930 730)

10. Potilaan ja asiakkaan osallistumisen vahvistaminen ja muistutusten käsittely

Potilasta hoidetaan ja asiakaspalvelua toteutetaan yhteisymmärryksessä hänen kanssaan, asiakaslähtöisesti, ammattitaitoisesti ja itsemääräämisoikeutta kunnioittaen. Tuottaessamme asiakkaalle terveystyypalveluita, hänelle tulee antaa tietoa sairaudesta, sen hoitovaihtoehdoista ja hoitoon liittyvistä riskeistä sekä odotettavissa olevista hoitotuloksista ymmärrettävällä tavalla.

Potilasta tai asiakasta ja hänen läheistään kannustetaan antamaan palautetta saamastaan hoidosta ja kohtelusta. Palautetta voi antaa suullisesti tavatessa tai puhelimitse, kirjallisesti sähköpostilla tai postitse.

Potilaiden ja asiakkaiden antama suullinen palaute kirjataan toiminnanohjausjärjestelmään. Asiakastyytyvyyttä selvitetään keräämällä palautetta asiakastyytyvyysselvityksellä vuosittain.

Tarvittaessa esimies ohjaa palautteen potilasasiamiehelle. Potilaslain 10 § mukaisesti potilaalla tai tietyissä tilanteissa tämän läheisellä/omaisella on mahdollisuus tehdä muistutus toimintayksikön terveydenhuollon palveluista vastaavalle johtajalle tai kantelu viranomaiselle saamastaan hoidosta tai kohtelusta.

11.1 Muistutuksen käsittely

Terveyden- ja sairaanhoitoonsa tai siihen liittyvään kohteluunsa tyytymättömällä potilaalla on oikeus tehdä muistutus terveydenhuollon toimintayksikössä terveydenhuollosta vastaavalle johtajalle (Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992, 10 §).

Toimipisteet tiedotettavat potilailleen muistutusoikeudesta ja järjestävät muistutuksen tekemisen helpoksi. Tarvittaessa potilasta auttaa potilasasiamies. Muistutus tehdään pääsääntöisesti kirjallisesti, mutta erityisestä syystä se voidaan tehdä myös suullisesti.

Muistutukseen vastataan kirjallisesti 1–4 viikon sisällä. Toimipisteen esimiehen on huolehdittava siitä, että muistutukset käsitellään asianmukaisesti ja vastataan potilaalle tai asiakkaalle aikamääreen sisällä.

11.2 Potilas-, sosiaali- ja kuluttaja-asiamies

Potilasasiamies antaa potilaalle neuvoja ja tietoa hänen oikeuksistaan ja avustaa tarvittaessa potilasta vahinkoepäilyyn, muistutuksen, kantelun tai korvaushakemuksen teossa. Kotiin vietävissä palveluissa potilasasiamies avustaa ikääntyneiden kotihoidon potilaita.

Sosiaaliasiamies neuvoo sosiaalihuollon asiakaslain soveltamiseen liittyvissä kysymyksissä ja avustaa muistutusten tekemisessä, tiedottaa asiakkaiden oikeuksista sekä toimii oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi. Asiakas ohjataan olemaan yhteydessä oman hyvinvointialueen sosiaaliasiamieheen.

Palveluseteliasiaikkaiden osalta asiakkaan asioita hoitaa kuluttaja-asiamies esimerkiksi henkilökohtaisessa avussa.

11. Omaavonnan toteuttamisen seuranta ja arviointi

Omaavontasuunnitelmat päivitetään aina vuosittain tai olosuhteiden muuttuessa.

Omaavontasuunnitelmien päivittämisestä vastaavat toimipisteiden esimiehet.

Omaavontasuunnitelman läpikäynti kuuluu henkilöstön perehdytysuunnitelmaan. Päivitykset käydään läpi vuosittain toimipistetasolla. IMG_3618.HEIC