

Työihminen

OMAVALVONTASUUNNITELMA

Palvelun tuottaja

Työihminen Oy, Y-tunnus 2691573-5

Yhteystiedot: Sirpa Eronen, sähköposti: eronen.sirpa@gmail.com

Palveluntuottajan toiminta tapahtuu asiakkaan luona/kotona. Toimistomme sijaitsee osoitteessa: Ulappakatu 1 E 14, 02460 Espoo

Omavalvonnan organisointi ja terveydenhuollon palveluiden vastavan johtajan tehtävät

Palveluntuottajan palveluista vastaa Sirpa Eronen. Hän myös vastaa toiminnan sisällöstä ja sen organisoimisesta sekä valvoo omavalvontasuunnitelman tekoa, toteutusta, arviointia ja kehittämistä.

Vastaava johtaja: Sirpa Eronen, lähihoitaja

Yhteystiedot: eronen.sirpa@gmail.com

Toiminnan kuvaus, laadunhallinta sekä riskien tunnistaminen ja korjaavat toimenpiteet

Työihminen Oy:n toiminta-ajatuksena on tuottaa ikääntyvien turvallista kotona asumista tukevia palveluja. Laatu tarkoittaa asiakkaan tarpeista ja lähtökohdista toteutettavaa, luotettavaa palvelua viranomaismääräyksiä ja lakia noudattaen.

Työihminen Oy:n toimintaa ohjaavat arvot:

Luotettavuus; Rehti työihminen pitää sen minkä lupaa ja mistä on sovittu.

Tuloksellisuus; Toimintamme on tuloksellista, taloudellisesti kannattavaa, vaikuttavaa ja uudistuvaa. Tuloksellisen toiminnan perustana on innovatiivisuus ja osaava henkilöstö.

Riskien hallinta

Toiminnan laadunhallinta sekä riskien ja vaaratilanteiden ennaltaehkäisy otetaan huomioon toimintaa suunniteltaessa.

- Uuden asiakkaan luona tehdään aina riskikartoitus sekä asiakkaan että työntekijän näkökulmasta. Em. liittyy siirtymisiin, liikkumiseen ja nousuihin.
- Tarvittaessa ollaan yhteydessä fysioterapeuttiin ja hankitaan apuvälineet asiakkaalle / henkilökunnalle.
- Asiakkaan tilanteen muuttuessa laaditaan uusi kartoitus.

Henkilöstö

Työihminen henkilöstö (huhtikuu 2021): 2 kokoaikaista ja 1 osa-aikainen sairaanhoitaja, 3 kokoaikaista lähihoitajaa. Lisätyövoimaa rekrytoidaan tarpeen mukaan. Lisäksi Työihmisen henkilökuntaan kuuluu 2 kokoaikaista ja 1 osa-aikainen siivoaja.

Henkilöstön ammatillinen koulutus ja työkokemus sekä työpaikan tarjoama ammatillinen täydennyskoulutus varmistavat sen, että toiminta on laadukasta, ammatillista, turvallista ja asiakkaan yksilölliset tarpeet huomioivaa.

Henkilöstö perehdytetään tehtäviinsä henkilökotaisesti ennen asiakaskäyntejä. Perehdytys tapahtuu asiakkaan kotona. Perehdytyksen yhteydessä käydään yhdessä läpi myös toimintaohjeet erilaisten vaara/poikkeavien tilanteiden osalta.

Toimitilat

Palvelut / toiminta tapahtuu asiakkaan kotona.

Työihminen Oy:llä on käytössään toimitilat osoitteessa Ulappakatu 1 E 14, Espoo. Toimitilat ovat henkilökunnan käytössä kokous-, tauko- ja sosiaalitiloina.

Lääkehoito

Työihminen Oy:n vastaavaksi terveydenhuollon vastaavaksi johtajaksi nimetty sairaanhoitaja valvoo lääkehoidon toteuttamista ja sen laatua. Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vuosittain. Lääkehoitosuunnitelman laatimisesta ja päivityksestä vastaavat vastaava sairaanhoitaja ja toimitusjohtaja. Yhteistyölääkärin tehtävänä on vastata kotisairaanhoidon lääkehoidon kokonaisuudesta vahvistamalla allekirjoituksellaan toimintayksikön lääkehoitosuunnitelma.

Lääkehoidosta vastaavat sairaanhoitajat ja lähihoitajat seuraavan työnjaon mukaisesti:

Sairaanhoitaja (lääkehoitoon koulutettu laillistettu terveydenhuollon ammattihenkilö)

- Asiakkaan lääkityksen ja riskitietojen selvittäminen
- Lääkehoidon tarpeen ja muutostarpeen tunnistaminen
- Lääkehoidon toteutuksen suunnittelu ja toteutus (mikäli asiakkaalla ei ole käytössään apteekin toimittamia lääkejakelupusseja sairaanhoitaja annostelee lääkkeet asiakkaan dosettiin)
- Lääkelistojen oikeellisuuden varmistaminen ja ajantasaistaminen yhdessä omahoitajien kanssa
- Vaativamman lääkehoidon toteutus (injektiot ihon alle ja lihakseen)
- Lääkehoidon toteutumisen seuranta ja vaikuttavuuden arviointi
- Lääkehoidon dokumentointi ja ohjaus
- Tiedon välittäminen asiakasta hoitaville ammattihenkilöille, asiakkaalle ja omaisille
- Opiskelijoiden ohjauksesta vastaaminen työssäoppimisjaksolla sekä heidän lääkehoidon toteutuksesta vastaaminen ja sen valvominen.

Lähihoitaja (lääkehoitoon koulutettu nimikesuojattu terveydenhuollon ammattihenkilö)

- Asiakkaan lääkityslistojen ajantasaisuuden tarkistus ja riskitietojen selvittäminen
- Lääkehoidon tarpeen ja muutostarpeen tunnistaminen

- Lääkehoidon toteutus (lääkkeen jakaminen asiakkaalle apteekin annosjakelupusseista tai sairaanhoitajan annostelemista doseteista)
 - Lääkehoidon vaikutuksen seuranta
 - Lääkehoidon dokumentointi ja lääkehoidon toteutukseen liittyvä välitön lääkehoidon ohjaus
 - Tiedon välittäminen asiakasta hoitaville ammattihenkilöille, asiakkaille ja omaisille
- Mahdolliset haittavaikutukset sekä lääkkeiden ottamatta jättämiset kirjataan erilliselle poikkeamien seurantalomakkeelle.

Hygieniakäytännöt

Tavanomaisia varotoimia käytetään kaikkien asiakkaiden hoidossa. Varotoimilla pyritään estämään mikrobien siirtymistä hoitajista asiakkaisiin, asiakkaista hoitajiin ja asiakkaasta hoitajan välityksellä toisiin asiakkaisiin.

Tavanomaisissa varotoimissa on neljä keskeistä osaa:

- 1) oikea käsihygienia
- 2) oikea suojainten käyttö (käsineet, suojatakki, suojaesiliina, suu-nenäsuojus)
- 3) oikeat työskentelytavat
- 4) pisto- ja viiltovahinkojen välttäminen

Tartuntatautien torjunnassa ja mahdollisissa epidemiatilanteissa noudatamme Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiirin infektio-ohjeistusta. Tarvittaessa toimitusjohtaja konsultoi Espoon kaupungin kotihoitoa / HUS-mobiiliyksikköä ja välittää tartuntojen torjuntaohjeet henkilöstölle. Epidemian selvitystyö käynnistetään välittömästi epäilyn syntymisen jälkeen.

Potilasasiakirjat ja henkilötietojen käsittely

Manuaalisia ja sähköisiä potilasasiakirjoja ja henkilötietoja säilytetään lukitussa tilassa / salasanoin suojattuina tiedostoina ja niihin on pääsy ainoastaan toimitusjohtajalla.

Työihminen Oy:ssä on laadittu tietoturvan ja tietoturvallisuuden omavalvontasuunnitelma ja se on päivitetty 10.1.2021. Suunnitelma on laadittu voimassa olevan lainsäädännön ja suositusten mukaisesti.

Toimitusjohtaja huolehtii, että laadittua tietoturvan ja tietoturvallisuuden omavalvontasuunnitelmaa noudatetaan.

Potilasasiamies ja tehtävät

Asiakkaan oikeuksien ja mahdollisten oikeusturva- ja vahingonkorvausasioiden edustajana toimii fil.lis., psykologi Pirkko Lahti

Potilasasiamiehen lakisääteiset tehtävät:

- neuvoo ja antaa tietoa asiakkaan asemasta ja oikeuksista. Potilasasiamies toimii asiakkaan oikeuksiensa edistämiseksi ja toteuttamiseksi.
- Ollessaan tyytymätön saamansa hoitoon tai kohteluun asiakas voi ottaa yhteyttä Työihminen Oy:n potilasasiamieheen saadakseen neuvoja, miten hän saa asiansa selvitettyä.

- Potilasasiamies auttaa tarvittaessa asiakasta selvittämään ongelmaansa. Hän myös neuvoo ja tarvittaessa avustaa potilasta muistutuksen, kantelun tai potilasvakuutuskeskukselle tehtävän potilasvahinkoilmoituksen tekemisessä.
- Potilasasiamiehen yhteystiedot saa Työihminen Oy:n henkilökunnalta ja yrityksen internetsivuilta.
- Potilasasiamiehen tehtäviin ei kuulu ottaa kantaa potilaan taudinmääritykseen tai hoidon sisältöön. Hän ei myöskään ota kantaa siihen, onko potilaan hoidossa tapahtunut hoitovahinko tai –virhe. Potilasasiamies ei tulkitse potilasasiakirjoja.

Asiakkaan osallistumisen vahvistaminen ja muistutusten käsittely

Asiakkaalla ja hänen omaisillaan on oikeus antaa palautetta niistä puutteista ja menettelytavoista, jotka he kokevat huonoksi. Palautetta voi antaa toimitusjohtaja Sirpa Eroselle henkilökohtaisesti puhelimitse, s-postilla tai keskustellen. Useimmilla asiakkailla / asiakkaiden omaisilla on käytössään myös WhatsUpp-ryhmä, jonka kautta palautetta voi myös antaa. Toimitusjohtaja seuraa ryhmien keskustelua lähes reaaliaikaisesti.

Muistutusmenettelyyn sovelletaan Potilaslain 10 artiklan perusteella potilaan oikeutta tehdä muistutus.

Kantelut, muut valvonta-asiat ja toiminnasta saatu palaute

Asiakas ja omaiset voivat antaa palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyvää palautetta jatkuvasti sekä systemaattisen tiedonkeruun yhteydessä. Asiakkaita ja omaisia kannustetaan antamaan suullista ja kirjallista palautetta sekä kehittämisehdotuksia.

Työihminen Oy on ottanut käyttöön matalan kynnyksen palautejärjestelmän, asiakaskohtaiset WhatsUpp -ryhmät, jossa lähes reaaliaikaisesti asiakkaan lähipiirillä on mahdollisuus reagoida Työihmisen palveluihin.

Jos asiakas on tyytymätön saamaansa palveluun tai kohteluun, asiakkaalla on valitusoikeus. Valitukset käsitellään viipymättä ja vastaus annetaan asianosaisille. Valitukset osoitetaan Työihminen Oy:n toimitusjohtajalle. Asiakkaalla on käytössä potilasasiamies, joka avustaa asiakasta tarvittaessa muistutuksen tekemisessä.

Jos asiakkaalta tai omaisilta tullut palaute koskee yhden työntekijän toimintaa, toimitusjohtaja käsittelee asian kahden kesken kyseisen työntekijän kanssa ja asiaan löydetään yhdessä asiakkaan kannalta myönteinen ratkaisu.

Mikäli palaute koskee yrityksen yleisiä käytäntöjä, asiasta keskustellaan koko henkilöstön kanssa. Keskustelussa arvioidaan käytänteen yleispätevyys kaikkien asiakkaiden osalta. Mikäli käytänteen muuttaminen parantaa kaikkien asiakkaiden tilannetta, siihen siirrytään. Mikäli kyse on vain yhden asiakkaan tilanteesta, muutetaan käytännettä hänen kohdallaan.

Lähtökohtaisesti asiakaspalvelu on Työihminen Oy:ssä aina asiakkaan toiveiden mukaista.

Potilasvahinkoepäily

Työihminen Oy:llä on potilasvakuutus, joka korvaa potilasvahinkolain (879/1998) mukaisesti potilaalle terveydenhoidon yhteydessä aiheutuneita henkilövahinkoja.