



# OMA VALVONTASUUNNITELMA

*Staran Hoiva* ★

## SISÄLLYS

<b>1 PALVELUN TUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT</b> .....	<b>1</b>
<b>2 TOIMINTA-AJATUS, -PERIAATTEET JA ARVOT</b> .....	<b>2</b>
2.1 Toiminta-ajatus ja -periaatteet .....	2
2.2 Arvot.....	2
<b>3 SISÄINEN VALVONTA JA RISKIENHALLINTA</b> .....	<b>3</b>
3.1 Sisäinen valvonta .....	3
3.2 Riskienhallinta.....	3
<b>4 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET</b> .....	<b>5</b>
4.1 Asiakassuunnitelma .....	5
4.2 Itsemääräämisoikeus.....	5
4.3 Rajoitustoimet .....	5
4.4 Kohtaaminen .....	5
4.5 Osallisuus .....	6
4.6 Muistutukset .....	6
<b>5 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA</b> .....	<b>7</b>
5.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta .....	7
5.2 Ravitsemus .....	7
5.3 Hygieniäkäytännöt .....	8
5.4 Terveysten- ja sairaanhoito.....	8
5.5 Monialainen yhteistyö.....	8
5.6 Toimitilat, laitteet ja tarvikkeet .....	9
<b>6 ASIAKASTURVALLISUUS</b> .....	<b>10</b>
6.1 Asiakasturvallisuus .....	10
6.2 Asiakastietojen käsittely ja kirjaaminen.....	10
6.3 Henkilöstö .....	10
<b>7 KEHITTÄMISSUUNNITELMA</b> .....	<b>12</b>
<b>8 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN JA SEURANTA</b> .....	<b>13</b>

# 1 PALVELUN TUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Oman Elämän Stara Oy/ StaranHoiva

Y-tunnus 3136116-7

[info@omanelamanstra.fi](mailto:info@omanelamanstra.fi)

0413150143

**Hyvinvointialue:** Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue, Pohde

**Toimialueet:** Nivala, Ylivieska, Sievi, Haapajärvi ja Alavieska

Etäsairaanhoidtoa ja valmennuspalveluita tarjoamme kaikkialle Suomeen

**Postiosoite:** Ruojiangtie 6, 85500 Nivala

**Käyntiosoite:** Kalliontie 37, 85500 Nivala

**Puhelin:** 0413150143 (myös viestit ja WhatsApp)

**Sähköposti:** [info@omanelamanstara.fi](mailto:info@omanelamanstara.fi)

**Toiminnasta vastaavat henkilöt:** Sairaanhoitajat/ yrittäjät Janika Maunula ja Suvi Ainasoja

Vastaamme palveluntuottajana myös mahdollisista ostopalveluna tuotettujen palvelujen laadusta.

Oman Elämän Stara Oy on vuonna 2020 perustettu kokonaisvaltainen ja moniammatillinen terveydenhuollon yritys. Perustamisen motiivina oli tarjota asiakaslähtöisiä, kiireettömiä ja luotettavia palveluita monenlaisiin asiakastarpeisiin.

**”Jokainen voi olla oman elämänsä Stara”**

## Laskutustiedot:

Operaattori	Verkkolaskuosoite	OVT-tunnus
Apix Messaging Oy (003723327487)	003731361167	003731361167

Huomioitahan, että mikäli käytössänne on jokin seuraavista operaattoreista verkkolaskun lähettämiseen: **Danske Bank Oyj, Handelsbanken, Paikallisosuuspankit tai Säästöpankit**, tulee teidän käyttää Apixin verkkolaskuosoitteenamme seuraavaa osoitetta: verkkolaskuosoite: 003723327487 ja operaattoritunnus: DABAFIHH.

Mikäli ette voi lähettää verkkolaskuja, pyydämme lähettämään laskut ostolaskujen skannauspalveluun.

Sähköpostiskannauksen osoite:

**003731361167@procountor.apix.fi**

## 2 TOIMINTA-AJATUS, -PERIAATTEET JA ARVOT

Meille Staralla on tärkeää, että arvot ja toimintaperiaatteet näkyvät kaikessa toimissamme.

### 2.1 Toiminta-ajatus ja -periaatteet

Toiminta-ajatuksemme on olla kokonaisvaltainen, mutta pieni ja joustavasti toimiva terveydenhuollon yksikkö. Tarjoamme palveluita alaa koskevaan lainsäädäntöön perustuen etänä, kotikäynteinä ja vastaanotollamme, asiakkaan henkilökohtaisten tarpeiden mukaan. Etäpalveluita tarjoamme vain tilanteissa, joissa arvioimme asiakkaan tarvitsevan palvelun sopivan myös etäasiointiin. Tuotamme palveluita monipuolisesti erilaisiin asiakastarpeisiin (mm. sairaanhoitoa, elämäntapa- ja ravintovalmennusta sekä säännöllisiä kotikäyntejä, asiakkaan toimintakyvyn kehittämisen ja ylläpito on yksi tärkeimmistä tavoitteistamme.)

Tarjoamme palveluita ikäihmisille, vammaisille sekä sairaille tai henkilöille, joiden toimintakyky on muiden syiden vuoksi alentunut.

Strategianamme on jatkuvasti kehittyen viedä asiakaslähtöisyyttä uudelle tasolle. Kohtaamme asiakkaat kiireettömästi ja yksilöllisesti, kaikki tarpeet kokonaisvaltaisesti huomioiden. Pääperiaattemme ja tavoitteemme on, että voimme palvella asiakkaan moniammatillisen tiimimme ansiosta kokonaisvaltaisesti samasta paikasta.

### 2.2 Arvot

#### **KIIREETTÖMYYS**

Kiireettömyys on yksi tärkeimmistä arvoistamme, jotta muut arvot voivat toteutua. Vain kiireettömästi kohtaamalla voi asiakas todella tulla kuulluksi ja kokonaisvaltaisesti huomioiduksi. Tämän vuoksi kotikäynneillemme minimi aika on 30 minuuttia.

#### **ASIAKASLÄHTÖISYYS**

Asiakkaan tarpeet ja toiveet ovat toimintamme perusta. Kokonaisvaltainen työote ja palvelut takaavat, että asiakkaalla on mahdollista saada tarvitsemansa palvelu. Palvelu räätälöidään aina yksilöllisesti juuri asiakkaan tarpeisiin sopivaksi. Riittävä ammattitaito ja tarvittaessa moniammatillisuuden hyödyntäminen asiakkaan avustamisessa kuuluvat perustoimenkuvamme.

#### **LAATU**

Starassa työskentelevä henkilöstö koostuu koulutetuista ja motivoituneista terveydenhuollon ammattihenkilöistä. Jatkuvalla koulutautumisella ja toiminnan kehittämisellä haluamme varmistaa, että laatu säilyy myös jatkossa. Palveluidemme kehittäminen perustuu asiakaspalautteisiin. Ammattitaidon lisäksi asiakkaan kohtaamiseen liittyvät asiat kuten luotettavuus, empatia ja vaihtelovallisuus toteutuvat kaikessa toiminnassamme. Teemme työtämme intohimosta asiakkaan terveyttä ja hyvinvointia kohtaan. Jokainen kohtaaminen on meille aidosti tärkeä.

**"Rajoitteet eivät ole este onnelliselle elämälle ja mukaville hetkille."**

## 3 SISÄINEN VALVONTA JA RISKIENHALLINTA

Omavalvontasuunnitelmamme perustuu riskien ja epäkohtien tunnistamiseen ja minimoimiseen. Kaikilla toimillamme pyrimme siihen, että palvelumme toteutetaan laadukkaasti ja turvallisesti. Omavalvontasuunnitelman avulla ohjaamme, kehitämme ja seuraamme jatkuvasti toimintaamme. Ohjaamme asiakkaat ja omaiset ilmoittamaan viipymättä meille mahdollisista riskitekijöistä.

### 3.1 Sisäinen valvonta

Esihenkilöt huolehtivat omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Vastuu riskienhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehittämisessä on esihenkilöillä, mutta työntekijöiden tulee ilmoittaa havaituista riskeistä viipymättä esihenkilöille.

Perehdytämme työntekijämme omavalvontasuunnitelmaan ja varmistamme, että heillä on riittävä tieto turvallisuusasioista. Työntekijämme osallistuvat turvallisuuden ja riskien arviointiin sekä turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Riskinhallinta vaatii jatkuvaa tarkkailua ja aktiivista osallistumista koko henkilökunnalta. Koko henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista ja kykyä oppia virheistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista. Jokaisen vastuulla on katsoa ympäristöä riskienhallinnan silmin; miten voimme ennaltaehkäistä riskit niin työntekijän kuin asiakkaan arjessa.

Esihenkilöt Suvi ja Janika luovat avointa ja myönteistä asenneilmapiiriä epäkohtien ja turvallisuuskysymyksien käsittelylle. Käytäntöjä kehitetään jatkuvasti niin, että toimintaan liittyvät riskit arvioidaan, ennakoitaan, seurataan ja ehkäistään parhaalla mahdollisella tavalla. Turvallisuuden edistämistyötä tukevat omavalvonta sekä turvallisuuspoikkeamien käsittelyistä saatavan tiedon hyödyntäminen.

Ohjeistamme työntekijöitä tiedottamaan riskitekijöistä viipymättä suullisesti esihenkilöille ja kirjaamaan asian myös erilliseen Docs-tiedostoon, jotta turvaamme riittävät toimenpiteet asian edistämiseksi. Asiakasturvallisuudesta huolehdimme varaamalla asiakkaan tarpeisiin nähden riittävästi aikaa. Asiakasmäärän pidämme henkilökunnan määrään nähden sopivana, jotta resurssimme ovat riittävät laadukkaan ja turvallisen asiakastyön toteuttamiseen. Esihenkilöt ovat vuoroviikoin vastuuvuorossa ja tavoitettavissa puhelimitse aina klo 6.00-22.00 välisenä aikana.

### 3.2 Riskienhallinta

Käsitlemme mahdolliset työssä sattuneet poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet heti asianosaisten kanssa. Käymme tilanteet läpi myös henkilökunnan palaverissa, jotta voimme jatkuvasti kehittyä ja ottaa oppia mahdollisista virheistä ja epäkohdista.

Tiedotamme menettelytavoista, joilla jatkossa voimme ennaltaehkäistä poikkeamia ja läheltä piti-tilanteita. Kirjaamme epäkohdat erilliseen tiedostoon. Mietimme yhdessä ratkaisuja ja teemme tarvittavat toimenpiteet välittömästi tilanteen korjaamiseksi ja parantamiseksi. Kirjaamme korjaavat toimenpiteet riskienhallinnan sähköiseen tiedostoon. Tiedotamme henkilökuntaa viikko-/ päiväpalavereissa ja

sovimme yhdessä jatkotoimenpiteistä. Tarvittaessa ilmoitamme asiasta soittamalla tai sähköpostitse myös yhteistyötahoille.

Olemme tunnistaneeet palvelujemme laatua ja turvallisuutta vaarantavia tilanteita ennakkoon:

- Toimintaympäristön riskit asiakkaalle / työntekijälle
- Asiakkaan käytöksestä nouseva turvallisuusuhka
- Lääkehoidon toteuttaminen
- Työntekijän henkinen kuormittuminen
- Asiakaskäyntien sopiminen ja aikataulutus
- Injektioiden antaminen ja riskijätteen käsittely ja hävittäminen
- Infektioiden ja tarttuvien tautien ehkäisy
- Liikenneturvallisuus työmatkoilla

Edellä mainituissa ennakkoon tunnistetuissa riskitilanteissa noudatamme erityistä huolellisuutta, jotta asiakas- eikä työturvallisuus vaarannu. Keskustelemme avoimesti ja säännöllisesti riskien ennaltaehkäisystä työyhteisössämme.

## 4 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Meillä Staralla asiakas on kaiken keskiössä. Pyrimme kaikessa toimissamme kunnioittamaan asiakkaan oikeuksien toteutumista.

### 4.1 Asiakassuunnitelma

Laadimme asiakkaalle ensimmäisellä käynnillä palvelu- ja hoitosuunnitelma. Kirjaamme yhdessä asiakkaan kanssa laatimamme suunnitelman käytössämme olevaan asiakastietojärjestelmään. Otamme suunnitelman laatimiseen mukaan myös omaiset. Omahoitaja ottaa päävastuun asiakassuunnitelman tekemisestä ja päivittämisestä. Päivitämme suunnitelmaa vähintään puolivuositain ja aikaisemminkin, jos asiakkaan vointi tai palvelutarpeet oleellisesti muuttuvat. Seuraamme suunnitelman päivitysväliä sähköisen kalenterin avulla. Omahoitaja pitää säännöllisesti asiakkaan ja omaisten kanssa hoitopalaverin. Ennen asiakkaalle menoa käymme läpi asiakastiedot ja perehdymme asiakassuunnitelmaan, jotta asiakkaan toiveet ja tavoitteet ovat tiedossa ja toteutuvat hoidossa. Suosimme vahvasti omahoitajuutta, jolloin hoitajat tuntevat asiakkaansa hyvin.

### 4.2 Itsemääräämisoikeus

Kohtaamme asiakkaamme aina arvostavasti, itsemääräämisoikeutta ja yksityisyyttä kunnioittaen. Staralla on vahvasti näkyvä arvo, että olemme asiakasta ja hänen tarpeitaan varten. Varmistamme asiakkaan itsemääräämisoikeuden toteutumista kysymällä joka käynnillä asiakkaan mielipiteitä asioihin ja tehdään asioita hänen tahtoaan ja toiveitaan kunnioittaen. Kirjaamme asiakkaan arvot ja mieltymykset myös palvelusuunnitelmaan. Itsemääräämisoikeudesta keskustellaan säännöllisesti. Mikäli ristiriitaitilanteita tulee, jossa hoitaja ei oman tai asiakkaan turvallisuuden vuoksi pysty toimimaan asiakkaan toivomalla tavalla, asia käsitellään aina niin, että sekä asiakkaalla että hoitajalla on mahdollisuus perustella toimintaansa.

### 4.3 Rajoitustoimet

Pyrimme ennaltaehkäisemään rajoitustoimien käyttöä. Jos asiakkaan tai toisen henkilöiden terveys uhkaa olla vaarassa, voimme tehdä lievimpiä mahdollisia rajoitustoimenpiteitä, ihmisarvoa kunnioittaen. Asioista keskustellaan asiakkaan, omaisten ja häntä hoitavan lääkärin kanssa. Lääkäri tekee tarvittaessa kirjalliset päätökset itsemääräämisoikeutta rajoittavista tekijöistä. Akuuttitilanteissa soittamme häntänumeroon.

### 4.4 Kohtaaminen

Meillä vallitseva toimintakulttuuri näkyy asiakkaidemme arvostavana ja kunnioittavana kohtaamisena, joka kumpuaa Staran arvoista ja toimintaperiaatteista. Kiinnitämme kohtaamiseen erityisesti huomiota ja tarvittaessa reagoimme välittömästi epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan. Asia käsitellään välittömästi asianosaisen ja esihenkilöiden kesken, jotta vältetään tilanteen toistuminen. Tarvittaessa pidämme neuvottelun, jossa on mukana myös omaiset.

## 4.5 Osallisuus

Meille on tärkeää, että asiakas kokee saavansa osallistua kaikkeen häntä koskevaan hoitoon ja päätöksentekoon. Asiakkaalla ja omaisilla on mahdollisuus palautteen antoon suoraan kohtaamisen yhteydessä, puhelimitse, sähköpostitse ja nettisivujemme kautta. Asiakaspalautteita toivomme saavamme jatkuvasti, mutta vähintään vuosittain teemme asiakaspalautekysely. Asiakaspalautteita pyydämme sähköisellä kyselylomakkeella tai tarvittaessa myös paperisena. Mahdollistamme vastaamisen myös anonyymisti. Hyödynnämme saamaamme palautetta jatkuvan parantamisen ja kehittämisen perustana kehittämissuunnitelmassamme.

## 4.6 Muistutukset

Käymme muistutukset läpi työyhteisössä ja vastaamme niihin viipymättä riittävän yksityiskohtaisesti, jotta asia selviää kaikille osapuolille. Vastuu muistutuksista on esihenkilöillä. Selvennämme muistutukseen vastatessamme, mihin toimenpiteisiin olemme ryhtyneet asioiden parantamiseksi. Säilytämme muistutuksen käsittelyssä syntyneet asiakirjat omana arkistonaan erillään potilasasiakirja-arkistosta.

### **Muistutuksen/palautteen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot:**

Toimitusjohtaja /sairaanhoitaja

Janika Maunula 0413150143 [janika.maunula@omanelamanstara.fi](mailto:janika.maunula@omanelamanstara.fi)

Henkilöstöjohtaja/ Sairaanhoitaja

Suvi Ainasoja 0449789213 [suvi.ainasoja@omanelamanstara.fi](mailto:suvi.ainasoja@omanelamanstara.fi)

### **Potilasasiamiehen nimi ja yhteystiedot:**

Satu Virtanen, 044 525 9814, [info@satususanna.fi](mailto:info@satususanna.fi)



## 5 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Meillä Staralla kaiken lähtökohta on hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta. Yrityksemme toiminnan perusajatus on asiakkaan kohtaaminen kokonaisuutena.

### 5.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Terveysten ja toimintakyvyn edistäminen ovat ohjaavia toimintaperiaatteitamme, ne ovat mahdollistamassa mielekästä arkea. Huomioimme toiminnassamme myös asiakkaan lähipiiriin.

Tuemme asiakkaitamme omatoimisuuteen, teemme yhdessä asioita ja autamme vain sen verran, kuin on välttämätöntä. Henkilökuntamme on koulutettu kuntouttavaan työotteeseen sekä motivoivaan ja kannustavaan ohjaamiseen.

Pyrimme löytämään asiakkaillemme mielekkäitä ratkaisuja, olipa kyse ravitsemuksesta, liikunnasta tai esimerkiksi psyykkisen hyvinvoinnin edistämisestä. Toteutamme asiakkaidemme toiveita avustamalla heitä ulkoilussa ja muissa harrastuksissa yhdessä sovittuina ajankohtina.

Asiakkaalle laadittua yksilöllistä suunnitelmaa päivitetään säännöllisesti ja selvitetään, onko tavoitteisiin päästy. Tarvittaessa muutamme suunnitelmia yhdessä asiakkaan kanssa. Tarkistamme, mikä toimii, mitä haasteita ja mitä on tarve muuttaa. Tavoitteita laatiessa meillä on aina asiakkaan toimintakyvyn edistäminen ja ylläpitäminen sekä mielekäs arki etusijalla. Asiakkaan osallisuus suunnitelman teossa on kaiken lähtökohta. Yhdessä laaditut realistiset tavoitteet ja työntekijöidemme tuki motivoivat asiakasta näkemään vaivaa tavoitteiden saavuttamiseksi.

### 5.2 Ravitsemus

Meillä Staralla ravitsemus on yksi tärkeä tekijä, jota jatkuvasti kehitämme ja edistämme. Autamme asiakkaitamme ruoka- ja kauppalistojen suunnittelussa ja toteutuksessa. Tarvittaessa käymme yhdessä kaupassa ja valmistamme ruokaa niin, että asiakas pääsee mahdollisuuksien mukaan osallistumaan ruoanlaittoon. Ruokailusuosituksemme perustuvat virallisiin ravitsemussuosituksiin.

Teemme asiakkaillemme ravitsemushaastattelun, jossa selviää toiveiden lisäksi mahdolliset rajoitteet ja allergiat. Haastattelun pohjalta teemme yhdessä asiakkaan kanssa ravitsemus- ja ruokasuunnitelmaa ravitsemussuositukseen pohjautuen. Kirjaamme allergiat tai muut rajoitteet selkeästi hoitosuunnitelmaan, jotta ne ovat asiakasta hoitavien työntekijöiden tiedossa.

Seuraamme asiakkaidemme painoa säännöllisesti vajaan ravitsemuksen ennaltaehkäisemiseksi. Huolehdimme, että ravitsemuksessa on hyvän rasvan lähteitä, kuituja ja proteiinin lähteitä. Tarvittaessa pidämme neste- ja ravitsemuslistaa, jotka auttavat ravintokokonaisuuden suunnittelussa.

Käyntikirjauksiin merkitsemme aina huomiot ravitsemuksesta.

### 5.3 Hygieniakäytännöt

Seuraamme yleistä hygieniatasoa varmistaen, että asiakkaiden tarpeita vastaavat hygieniakäytännöt toteutuvat annettujen ohjeiden ja asiakkaiden palvelutarpeiden mukaisesti. Annamme työntekijöillemme riittävän perehdytyksen hygieniakäytäntöihin.

Ennaltaehkäisemme infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviämistä huolellisella käsihygienialla. Käytämme kuhunkin tilanteeseen soveltuvia välineitä ja asianmukaista suojausta. Noudatamme virallisia ohjeita kussakin tilanteessa.

Asiakkaidemme hoito- ja palvelusuunnitelmaan kirjataan siivous ja hygienia toiveet ja tarpeet ja näille sovitaan ajankohdat. Käyntikohtaisiin kirjauksiin tehdään merkinnät hygienianhoitoon liittyen. Toteutamme kuntouttavaa työtettä myös hygienia-asioissa, ja kannustamme omatoimisuuteen.

Asiakkaidemme kotona toteutamme sovitusti pyykkihuoltoa yhdessä asiakkaan kanssa. Työvaatteet työntekijämme pesevät sovitusti itse kotona. Toimisto ja vastaanottotilamme siivotaan viikoittain siihen perehtyneet työntekijän toimesta. Tilojen siistinä pitäminen on kaikkien vastuulla, jotta yleinen viihtyvyys säilyy.

#### Hygieniayhdys henkilön nimi ja yhteystiedot:

Suvi Ainasoja 0449789213 [suvi.ainasoja@omanelamanstara.fi](mailto:suvi.ainasoja@omanelamanstara.fi)

### 5.4 Terveysten- ja sairaanhoito

Asiakkaidemme hoito- ja palvelusuunnitelmaan kirjataan kaikki asiakkaan terveyteen ja hyvinvointiin liittyvät tavoitteet ja toimintaperiaatteet. Asetamme yhdessä asiakkaamme kanssa realistisia tavoitteita ja seuraamme näiden toteutumista käyntikirjausten ja palvelusuunnitelman perusteella. Kiinnitämme huomiota asiakkaidemme ravitsemukseen ja liikkumiseen. Motivoimme asiakasta omatoimisuuteen ja osallistamme kaikkien tekemiseen.

Työntekijöiden työrepuissa ja työpuhelimissa on tallennettuna kiireellisen ja ei kiireellisen julkisen puolen sairaanhoidolliset numerot yllättävien tilanteiden varalta.

Terveysten- ja sairaanhoidon vastuuhenkilöt ovat sairaanhoitajat/yrittäjät Janika Maunula ja Suvi Ainasoja. He vastaavat myös lääkehoidon kokonaisuudesta.

### 5.5 Monialainen yhteistyö

Pidämme yhteyttä matalalla kynnyksellä asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien ja eri toimijoiden kanssa. Sovimme yhteydenpidosta muihin tahoihin yhdessä asiakkaan kanssa. Tiedostamme valtuutemme ja osaamisemme ja autamme asiakastamme tarvittaessa hakemaan lisäapua toisilta tahoilta.

## 5.6 Toimitilat, laitteet ja tarvikkeet

Huolehdimme yhdessä asiakkaan kanssa kotiympäristöä esteettömäksi, jotta liikkuminen on turvallista ja kaatumisilta vältytään. Panostamme asiakkaidemme lihaskunnan edistämiseen ja riittävään ravitsemukseen, koska niillä voidaan merkittävästi edistää toimintakykyä ja turvallista arkea. Toimistollamme ja vastaanotollamme on lainmukaiset palosuojaukset. Asiakasturvallisuuden varmistamiseksi asiakkaiden terveydentilan tutkimisessa ja seurannassa käytettävät laitteet ja tarvikkeet ovat toimintakykyisiä ja turvallisia. Laitteita käyttävät osaavat käyttää laitteita valmistajan ohjeiden mukaisesti, jotta asiakasturvallisuus ei vaarannu. Teemme terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamista vaaratilanteista viipymättä ilmoituksen lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskuskeskukselle. Vastuu ilmoituksen tekemisestä on esihenkilöillä.

### Laitteiden ja tarvikkeiden turvallisuusvastaava:

Suvi Ainasoja, 0449789213, [suvi.ainasoja@omanelamanstara.fi](mailto:suvi.ainasoja@omanelamanstara.fi)

## 6 ASIAKASTURVALLISUUS

Pyrimme kaikilla toimilla edistämään asiakasturvallisuutta.

### 6.1 Asiakasturvallisuus

Kotikäyntien yhteydessä asiakasturvallisuuteen kiinnitetään jatkuvasti huomiota. Uuden asiakkaan tullessa varaamme ensimmäiselle käynnille reilusti aikaa, ja kartoitamme turvallisuuteen liittyvät asiat heti alkuun. Kartoituksen yhteydessä esiin nousseet epäkohdat kirjataan ja sovitaan yhdessä asiakkaan kanssa keinot ja ajankohta niiden korjaamiseksi. Sovimme myös, onko korjaamisesta vastuussa asiakas itse, hoitaja vai esimerkiksi omainen. Testaamme asiakkaidemme turvapuhelimet sekä palo- ja häkävaroitin säännöllisesti, kuukausittain ja testaus dokumentoidaan. Asiakasturvallisuutta edistämme myös riittävillä ja turvallisilla apuvälineillä. Seuraamme asiakkaidemme apuvälineiden käyttöä ja avustamme asiakkaita mahdollisten uusien apuvälineiden hankinnassa ja käytössä. Aseptisellä työskentelyllä lisäämme asiakasturvallisuutta, käytämme asianmukaisia suojavälineitä hoitotoimenpiteissä.

Asiakkaiden kodeissa jakamamme lääkedosetit kaksoistarkastetaan mahdollisten jakovirheiden korjaamiseksi. Sekä lääkkeiden jakaminen, että tarkastaminen dokumentoidaan. Seuraamme asiakkaidemme lääkehoidon turvallisuutta kotikäynneillä ja teemme tarvittavia toimenpiteitä turvallisuuden takaamiseksi. Kaikilla lääkehoitoon osallistuvilla hoitajilla on lääkehoitosuunnitelman mukainen perehdytys sekä voimassa olevat lääkeluvat. Henkilöstömme on käynyt ensiapu- ja hätäensiapukoulutuksen akuuttien tilanteiden varalle. Käsittelemme mahdolliset haitta- ja vaaratapahtuma ilmoitukset viipymättä työyhteisössä ja laaditaan korjaavat toimenpiteet. Toimenpiteiden toteutumista seurataan turvallisuuden parantamiseksi. Tarvittaessa olemme yhteydessä eri viranomaisiin ja toimijoihin asiakasturvallisuuden parantamiseksi.

### 6.2 Asiakastietojen käsittely ja kirjaaminen

Asiakastyötä kirjaamme jokaisesta asiakaskäynnistä viipymättä käytössämme olevaan asiakastietojärjestelmään, Domacareen. Käytössämme on myös Ajas- asiakastietojärjestelmä ja Era- kantaliittymä. Asiakasasiakirjoissa käytettävä kieli on selkeää, ymmärrettävää ja lainmukaista. Kirjauksiin teemme asiakkaan arjen ja hoidon kannalta riittävät ja asianmukaiset merkinnät. Jokaisella työntekijällämme on henkilökohtainen käyttäjätunnus. Säilytämme potilasasiakirjat lainmukaisesti.

Kirjaaminen ja tietosuojasiat ovat osa työntekijöidemme perehdytystä. Koulutamme säännöllisesti työntekijöitämme laadukkaaseen kirjaamiseen.

**Tietosuojaavastaava:** Suvi Ainasoja, 0449789213, [suvi.ainasoja@omanelamanstara.fi](mailto:suvi.ainasoja@omanelamanstara.fi)

### 6.3 Henkilöstö

Yrittäjät / sairaanhoitajat, Suvi ja Janika vastaavat yrityksen sairaanhoidollisesta osaamisesta. Olemme hankkineet monenlaista lisäkoulutusta itsellemme ravinto-, liikunta- ja psyykevalmennukseen

liittyen. Staralla on lisäksi lähihoitajia ja sairaanhoitajia erilaisissa työsuhteissa toteuttamassa asiakastyötä. Etälääkäripalvelua hankitaan asiakkaan tarpeen mukaan. Palvelujamme toteuttaa vain koulutuneet terveydenhuollon ammattihenkilöt. Pidämme asiakasmäärän henkilökunnan määrään nähden sopivana, jotta resurssimme ovat riittävät laadukkaan ja turvallisen asiakastyön toteuttamiseen.

Uuden työntekijän rekrytoinnissa tarkistamme koulutuksen ja työkokemuksen lisäksi työntekijän yleisen soveltuvuuden toimintaamme, arvot huomioiden. Työntekijöiltä tarkistamme rikosrekisteriotteen, lääkeluvat ja varmistamme riittävät ensiaputaidot. Meillä on kattava sijaisverkosto äkillisten poistumien varalle.

Perehdytyksestä vastaavat esihenkilöt. Kirjallinen perehdytyssojimus allekirjoitetaan uuden työntekijän kanssa. Perehdytyskansion ajantasaisuudesta vastaavat esihenkilöt Suvi ja Janika. Perehdytyksessä apuna perehdytyskansion lisäksi ovat myös muut työntekijät, mutta vastuu on esihenkilöillä. Laadun ja asiakasturvallisuuden varmistamiseksi perehdytyksen kestosta sovitaan aina tapauskohtaisesti, jotta se on kullekin työntekijälle riittävä.

Käymme työntekijöidemme kanssa kehityskeskusteluja säännöllisesti, vähintään kerran vuodessa ja aina tarpeen ilmaantuessa. Vaalimme omahoitajuutta toiminnassamme kaikin tavoin, jotta sekä asiakas että työntekijä kokevat olonsa turvalliseksi. Hoitajamme tuntee ja tietää asiakkaan tilanteen, jolloin asiakasturvallisuus säilyy. Työntekijämme ovat tietoisia velvollisuudestaan ylläpitää ammatillista osaamistaan ja tuemme heitä siinä. Työnantajina mahdollistamme työntekijöillemme riittävän perehdytyksen lisäksi tarvittaessa myös täydennyskoulutusta.

## 7 KEHITTÄMISSUUNNITELMA

Kehittämistarpeemme kumpuavat toimintasuunnitelmasta, riskiarvioinneista, asiakastyytyväisyyskyselyistä, reklamaatioista, palautteista ja poikkeamista. Työntekijöidemme kanssa käydyistä säännöllisistä kehittämiskeskusteluista nousseita asioita hyödynnämme myös kehittämistoimissamme. Käsittelemme kaikki asiakasturvallisuusriskit, epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet viipymättä työyhteisössä. Sovimme korjaaville toimenpiteille suunnitelma toiminnan kehittämiseksi.

## 8 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN JA SEURANTA

Omavalvontasuunnitelman laatimisesta, seurannasta ja päivittämisestä vastaavat esihenkilöt yhdessä koko henkilöstön kanssa. Seuraamme omavalvontasuunnitelmamme aktiivisesti päivittäisissä toimissa koko henkilöstömme toimesta. Omavalvontasuunnitelman päivitämme kerran vuodessa ja useammin, mikäli tarvetta ilmaantuu. Päivittämisprosessiin osallistamme myös työntekijöitä, mutta vastuu on esihenkilöillä.

Omavalvontasuunnitelmamme on julkisesti nähtävillä vastaanotollamme, toimistollamme sekä verkkosivuilla osoitteessa [www.omanelämänstara.fi](http://www.omanelämänstara.fi).

Omavalvontasuunnitelman laatimisesta, seurannasta ja päivittämisestä vastaavat henkilöt:

Yrittäjä/ Sairaanhoidaja Janika Maunula 0413150143 [janika.maunula@omanelamanstara.fi](mailto:janika.maunula@omanelamanstara.fi)

Yrittäjä/ Sairaanhoidaja Suvi Ainasoja 0449789213 [suvi.ainasoja@omanelamanstara.fi](mailto:suvi.ainasoja@omanelamanstara.fi)

**Nivala 10.4.2024**

Paikka ja päiväys



**Janika Maunula      Suvi Ainasoja**

Allekirjoitus ja nimenselvennys



**Stara StaranHoiva ★**