

HOITOASIAANTUNTIJA WEI
OMAVALVONTASUUNNITELMA



Sisällysluettelo

1. Tietoja palveluntuottajasta
2. Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet
3. Omavalvontasuunnitelman laatiminen
4. Riskienhallinta
 - 4.1 Riskienhallinnan liittyvin konkreettiset ohjeet
 - 4.2 Laatu- ja asiakasturvallisuussuunnitelma
5. Asiakkaan asema ja oikeudet
 - 5.1 Asiakkaan itsemääräämisoikeus ja oikeusturva
 - 5.2 Asiakkaan kohtelu ja osallisuus
 - 5.3 Palvelutarpeen arviointi ja hoidon suunnittelu
6. Asiakastietojen käsittely
 - 7.1 Asiakastyön kirjaaminen
7. Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta
8. Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä

1. Tietoja palveluntuottajasta

Palveluntuottaja

Yksityinen palveluntuottaja
Vanhaistentie 4
00420 Helsinki
Puh: 0417094158
Email: info@nurse-expert.com

Yritys Y-tunnus

3393133-8

Toimintayksikön nimi

Hoitoasiantuntija Wei

Toiminnasta vastaavaan henkilön nimi

Jinqi Wei – Sairaanhoitaja; Avannehoitaja; Anestesiahoitotyön, haavanhoidon ja palliatiivisen hoidon täydennyskoulutukset suoritettu; YAMK- Health Business Management-maisterin tutkinnon

Palvelumuoto ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan

Kotiin vietävät palvelut

Kuntayhtymän nimi

Useita kuntia valtakunnallisesti

Hoitoasiantuntija Wei kotihoidon palvelu perustuu lakiin sosiaalihuollon asiakkaan asiakkaan asemasta ja oikeuksista (822/2000), sosiaalihuoltolakiin (1301/2014), terveydenhuoltolakiin (1326/2010), lakiin ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista (980/2012), lakiin sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023), tietosuojalakiin (1050/2018), lakiin sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä (612/2021), lakiin sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000), lakiin sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (703/2023), lakiin yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011), lakiin sosiaali- ja terveysministeriön asetus yksityisistä sosiaalipalveluista (1053/2011), lakiin sosiaalihuollon ammattihenkilöstä (817/2015), perhehoitolakiin (263/2015).

Kotihoidon palvelu on tarkoitettu henkilöille, jotka

- fyysinen, psyykkinen, kognitiivinen tai sosiaalinen toimintakyky on selkeästi alentunut. Asiakas ei selviydy itsenäisesti tai omaisten avulla sairaanhoidollisista toimenpiteistä ja/ tai päivittäisistä perustoiminnoista ja heidän hoitonsa ja huolenpitonsa vaatii erityistä ammattitaitoa, mm. avannehoito, haavan hoito, palliatiivinen hoito.
- omaisten hoidossa tai perhehoidossa tarvitsevat lisäksi kotihoidon palveluja, kevyt perushoito kuten pukeutuminen, peseytyminen, ruoanlaitto, päivittäisissä toiminnoissa tukeminen.

Hoitoasiantuntija Wein kotihoidon palvelua tuotetaan omana palveluna, palvelusetelillä sekä asiakaskohtaiset ostopalveluna. Kotihoidolla tarkoitetaan palvelua, jolla huolehditaan, että henkilö suoriutuu jokapäiväiseen elämään kuuluvista toiminnoista kodissaan ja asuinympäristössään. Palveluiden myöntäminen perustuu yksilölliseen RAI-toimintakykymittarin avulla tehtävään kokonaisvaltaiseen palvelutarpeen selvittämiseen, joka kattaa henkilön omat voimavarat, toimintakyvyn, terveydentila, päivittäisten toimintojen sujumisen, asumisolosuhteet ja sosiaalisen verkoston.

2. Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Sosiaalihuoltolaki 19 a § (1301/2014) osoittaa, että kotihoidolla tarkoitetaan palvelua, jolla huolehditaan, että henkilö suoriutuu jokapäiväiseen elämään kuuluvista toiminnoista kodissaan ja asuinympäristössään. Kotihoitoon kuuluu asiakkaan yksilöllisen tarpeen mukainen:

- 1) hoito ja huolenpito;
- 2) toimintakykyä ja vuorovaikutusta edistävä ja ylläpitävä toiminta;
- 3) muu kuin 1 ja 2 kohdassa tarkoitettu henkilön suoriutumista tukeva toiminta;
- 4) terveydenhuoltolain 25 §:ssä tarkoitettu kotisairaanhoito.

Kotihoitoa järjestetään henkilölle, joka tarvitsee sitä sillä perusteella, että hänen toimintakykynsä on alentunut korkean iän, sairauden, vamman tai muun vastaavan syyn vuoksi. Lisäksi kotihoitoa järjestetään henkilölle, joka tarvitsee sitä erityisen perhe- tai elämäntilanteen perusteella. Kotihoitoa järjestetään henkilön tarpeen mukaan vuorokaudenajasta riippumatta.

Toiminta-ajatus

Hoitoasiantuntija Wei on perustettu vastaamaan hoitoalan nykyisiin haasteisiin ja asiakkaiden kasvaviin palvelutarpeisiin. Perustajalla on vahva ammatillinen intohimo hoitoalaa kohtaan sekä sitoutuminen jatkuvaan osaamisen kehittämiseen. Tavoitteena on tarjota asiakkaille kokonaisvaltaista ja korkeatasoista kotihoitoa, joka vastaa yksilöllisiin

tarpeisiin ja edistää asiakkaiden hyvinvointia.

Yrityksen palvelutarjonta keskittyy erityisesti erikoishoitoasiantuntijan palveluihin, jotka tuotetaan suoraan asiakkaan kotiin. Tämä mahdollistaa hoidon korkean laadun ja asiakkaan itsenäisyyden tukemisen omassa ympäristössään.

Toiminnan taloudellinen kestävyys on olennainen osa yrityksen strategiaa, jonka avulla varmistetaan palvelujen jatkuvuus ja kehittäminen.

Hoitoasiantuntija Wei -kotihoiton toiminta perustuu vahvoihin arvoihin ja eettisiin periaatteisiin, jotka ohjaavat palveluiden laatua ja asiakaslähtöisyyttä. Tavoitteena on tarjota korkeatasoista, erikoistunutta hoitoa – kuten haavanhoitoa, avannehoitoa, palliatiivista ja saattohoitoa – sekä kevyttä perushoitoa ja arjen tukea kotona asuville ikääntyneille, vammaisille ja post-operatiivisille aikuisille. Palveluiden lähtökohtana on asiakkaan mahdollisimman itsenäinen, turvallinen ja arvokas elämä omassa kodissaan.

Tässä on yleiskuva Hoitoasiantuntija Wei kotihoiton arvoista:

- **Asiakaslähtöisyys**

Palvelut suunnitellaan yksilöllisesti asiakkaan tarpeiden, toiveiden ja elämäntilanteen pohjalta. Hoito- ja palvelusuunnitelmat laaditaan yhteistyössä asiakkaan ja hänen läheistensä kanssa.

- **Itsemääräämisoikeus**

Asiakkaan oikeutta päättää omasta hoidostaan kunnioitetaan. Häntä tuetaan tekemään itseään koskevia päätöksiä ja osallistumaan hoitonsa suunnitteluun.

- **Arvokkuus ja kunnioitus**

Kaikkia asiakkaita kohdellaan yksilöllisesti, arvokkaasti ja kulttuurisensitiivisesti. Kunnioitamme asiakkaiden henkilökohtaisia, kulttuurisia ja uskonnollisia arvoja. Arvostava vuorovaikutus ulottuu myös henkilöstöön ja yhteistyökumppaneihin.

- **Turvallisuus**

Turvaamme asiakkaan fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen turvallisuuden noudattamalla näyttöön perustuvia, turvallisia hoitokäytäntöjä ja hyviä toimintatapoja.

- **Yhteisöllisyys**

Teemme tiivistä yhteistyötä asiakkaan läheisten, omaisten sekä muiden hoitoon osallistuvien tahojen kanssa. Tuemme asiakkaan sosiaalisia suhteita ja osallisuutta arjessa.

- **Empatia ja myötätunto**

Empatia on hoitotyön keskeinen perusta. Hoitoasiantuntija Wei edistää empaattista ja myötätuntoista kohtaamista niin asiakastyössä kuin ammatillisessa toiminnassa.

Empatiakyvyn kehittämistä ja ylläpitämistä tuetaan työyhteisössä aktiivisesti.

- **Yhteistyö**

Tiivis yhteistyö asiakkaiden, heidän läheistensä sekä hoitohenkilöstön välillä mahdollistaa sen, että asiakas voi asua omassa kodissaan mahdollisimman pitkään.

Yhteistyö on Hoitoasiantuntija Wei -toiminnan perusarvo, ja kaikki sitä heikentävät tekijät käsitellään ja poistetaan viipymättä.

Hoitoasiantuntija Wei kotihoidon toimintaperiaatteet:

- **Yksilöllisyys ja asiakaslähtöisyys:**

Jokaiselle asiakkaalle laaditaan henkilökohtainen hoito- ja palvelusuunnitelma yhteistyössä asiakkaan ja hänen läheistensä kanssa. Palvelut mukautetaan joustavasti asiakkaan yksilöllisten tarpeiden ja elämäntilanteen mukaan.

- **Laadukas ja asiantunteva hoito:**

Palveluiden perustana on ammattitaitoinen ja erityiskoulutettu hoitohenkilöstö.

Hoitoasiantuntija Wei tarjoaa asiakkailleen korkeatasoista ja turvallista hoitoa, joka perustuu ajankohtaiseen osaamiseen ja näyttöön perustuvaan käytäntöön.

- **Ennaltaehkäisy ja toimintakyvyn tukeminen:**

Palveluissa korostetaan ennaltaehkäisevää näkökulmaa. Hoitoon sisällytetään

toimintakykyä ylläpitäviä ja kuntoutumista tukevia toimenpiteitä, joiden tavoitteena on asiakkaan itsenäisyyden ja hyvinvoinnin edistäminen.

- **Moniammatillinen yhteistyö ja koordinaatio:**

Palvelun sujuvuus varmistetaan tehokkaalla tiedonkululla ja koordinoitulla yhteistyöllä eri toimijoiden välillä. Hyödynnämme moniammatillista osaamista sekä asiantuntijaverkostoa kokonaisvaltaisen hoidon toteuttamiseksi.

- **Osallisuus ja avoin viestintä:**

Asiakkaat ja heidän läheisensä osallistetaan aktiivisesti hoidon suunnitteluun, toteutukseen ja arviointiin. Viestintä on avointa, ymmärrettävää ja ajantasaista, kattaen palveluiden sisällön, muutokset sekä asiakkaan oikeudet ja vastuut.

- **Eettisyys ja luottamuksellisuus:**

Toimintamme perustuu hoitotyön eettisiin periaatteisiin, asiakkaan ihmisarvon kunnioittamiseen sekä luottamuksellisen ja turvallisen hoitosuhteen ylläpitämiseen. Asiakkaan yksityisyys ja tietosuoja varmistetaan kaikessa toiminnassa.

3. Omavalvontasuunnitelman laatiminen

Lain **yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011) 6 §** mukaan yksityisen sosiaalipalvelujen tuottajan tulee laatia **omavalvontasuunnitelma**, jonka avulla varmistetaan toiminnan asianmukaisuus. Suunnitelma kattaa kaikki palveluntuottajan tarjoamat sosiaalipalvelut sekä 5 §:n 2 momentissa tarkoitetut palvelukokonaisuudet. Palveluntuottajan on myös pidettävä suunnitelma **julkisesti nähtävänä** ja seurattava sen **toteutumista säännöllisesti**.

Hoitoasiantuntija Wei Kotihoidon vastuuhenkilö ja perustaja on laatinut tämän omavalvontasuunnitelman lain edellyttämällä tavalla. Suunnitelma on **toimitettu aluehallintovirastolle tiedoksi**, ja sitä tarkennetaan tarvittaessa viranomaisohjeistuksen

mukaisesti.

Omavalvontasuunnitelman ajantasaisuudesta ja päivittämisestä vastaa yksikön esihenkilö. Suunnitelma **päivitetään aina**, kun toiminnassa, ohjeistuksissa tai vastuuhenkilöissä tapahtuu olennaisia muutoksia. Lisäksi suunnitelma **tarkistetaan säännöllisesti, vähintään kerran vuodessa**.

Voimassa oleva omavalvontasuunnitelma on asiakkaiden, omaisten ja muiden asiasta kiinnostuneiden nähtävillä ilman erillistä pyyntöä. Se on saatavilla sekä **yksikön tiloissa** että yrityksen verkkosivuilla osoitteessa 🖱️ www.nurse-expert.com (ps: Suunnitelma tullaan myöhemmin julkaisemaan yrityksen verkkosivuilla, kun sivusto on valmistunut).

4. Riskienhallinta

Riskienhallinta on keskeinen osa Hoitoasiantuntija Wei kotihoidon toimintaa, ja sen tavoitteena on varmistaa asiakkaiden turvallisuus sekä palvelun laatu. Riskienhallinta kattaa muun muassa asiakkaan kotiympäristön turvallisuuden arvioinnin, lääkehoidon hallinnan, hygienian ja infektioiden ehkäisyyn, henkilöstön osaamisen ylläpidon sekä sujuvan tiedonkulun eri toimijoiden välillä. Lisäksi korostetaan asiakkaiden tietosuojan ja yksityisyyden turvaamista sekä asiakaspalautteeseen reagoimista. Riskienhallinta perustuu avoimeen ja luottamukselliseen ilmapiiriin, jossa asiakkaat, omaiset ja henkilöstö voivat tuoda esiin kehittämistarpeita ja epäkohtia. Mahdolliset vaaratilanteet pyritään tunnistamaan ennakolta, ja toteutuneet haittatapahtumat käsitellään järjestelmällisesti. Esihenkilön vastuulla on varmistaa henkilöstön perehdytys ja turvallisuusohjeiden noudattaminen, kun taas työntekijöiltä edellytetään aktiivista osallistumista turvallisuuden ylläpitämiseen ja omavalvonnan toteuttamiseen.

4.1 Riskienhallinnan liittyvin konkreettiset ohjeet

Kotihoidon työntekijöiden voi työssään kohdata tilanteita, joissa esiintyy epäasiallista

kielenkäyttöä, uhkailua, seksuaalista häirintää, ulkopuolisten henkilöiden aiheuttamaa häiriötä, päihteiden käytöstä johtuvia ongelmia tai tupakointiin liittyviä terveysriskejä. Tällaisissa tilanteissa työntekijän tulee toimia rauhallisesti ja ammatillisesti, eikä provosoitua. Mikäli tilanne vaikuttaa uhkaavalta tai turvattomalta, on suositeltavaa poistua tilanteesta viipymättä ja keskeyttää käynti.

Tapahtuneesta on ilmoitettava välittömästi esimiehelle tai työvuorovastaavalle. Kiireellisissä ja vakavissa uhkatilanteissa tulee **ottaa yhteys hätäkeskukseen**. Tilanteesta tehdään kirjallinen poikkeamaraportti, jossa kuvataan tapahtumien kulku mahdollisimman tarkasti. Esihenkilö arvioi jatkotoimenpiteet ja työntekijän turvallisuuden jatkokäyntien osalta. Tarvittaessa asiakaskäyntejä voidaan muuttaa tai keskeyttää, ja tilanteen käsittelyyn voidaan liittää turvallisuussuunnitelma.

Työntekijällä on oikeus turvalliseen työympäristöön myös asiakkaan kotona. Tupakansavu, päihtynyt asiakas tai muu häiritsevä käytös voivat olla peruste työtehtävän keskeyttämiselle. Työnantaja tarjoaa tarvittaessa tukea, esimerkiksi työterveyshuollon kautta. Seksuaalinen häirintä ja uhkailu käsitellään aina vakavasti ja tilanteeseen puututaan viipymättä. Työturvallisuuslain mukaisesti työntekijän ja työnantajan on toimittava siten, että työnteko on turvallista kaikissa olosuhteissa.

Hoitoasiantuntija Wei:n riskinhallinnan liityvin **konkreettiset ohjeet** kuuluvat:

1) Ensimmäinen kotikäynti

- Ensimmäinen kotikäynti suositellaan toteutettavaksi työparina, mikäli asiakkaaseen tai tilanteeseen liittyy epävarmuutta tai havaittavissa olevia riskejä.
- Varmista, että työasusi on turvallinen: Ei ylimääräisiä nauhoja tai hihnoja, joihin on mahdollista tarttua kiinni. Ei kaulan ympärille mitään, kuten avainnauhoja. Käytä kenkiä, joilla voit tarvittaessa juosta. Älä riisu kenkiä asiakkaan kotona vaan käytä

kenkäsuojia, joiden kanssa on helpompi poistua. Pysäköi työauto valmiiksi menosuuntaan. Tutustu ennalta auton hallintalaitteisiin. Pidä auton avaimet käden ulottuvilla.

- Ota puhelin tai yksikössä mahdollisesti käytössä oleva hälytysjärjestelmä mukaan kotikäynnille. Pidä nämä lähelläsi, esimerkiksi taskussa, koko kotikäynnin ajan.
- Kuulostele ennen asuntoon menoa, kuuluuko asunnosta ääniä.
- Varmista ulospääsy esimerkiksi jättämällä oven lukitsematta, jos mahdollista.
- Luo sisällä yleissilmäys ympäristöön. Onko paikalla ylimääräisiä henkilöitä? Arvioi heidän olemustaan ja käytöstään. Havainnoi vaaralliset esineet ja lemmikkieläimet.
- Älä mene tilaan, jossa asiakas tai muu henkilö voi asettua poistumisreitillä. Suosi neutraalia tilaa kuten olohuonetta.
- Keittiötiloissa on runsaasti välineitä, jotka soveltuvat aseeksi. Pyri pitämään nämä välineet asiakkaan ulottumattomissa käynnin aikana.
- Jos koet turvallisuutesi uhatuksi, poistu välittömästi. Poistumiseen ei tarvita asiakkaan hyväksyntää

2) Kotikäynnille valmistautuminen

- Perehdy asiakkaan taustoihin ja perussairauksiin lukemalla potilastiedot erityisen tarkasti, kun asiakassuhde on uusi tai asiakkaan luona käydään harvoin.
- Pyri selvittämään ennakkoon, onko asiakkaalla kotonaan lemmikkejä tai aseita, joista voi olla työntekijälle vaaraa.
- Varmista ennen kotikäyntiä, että työpuhelimessa on riittävästi virtaa ja puhelin on lähelläsi koko käynnin ajan. Työpuhelimien aloitusnäytölle on ladattuna 112-sovellus. Sen avulla paikalle saa hälytettyä nopeasti apua niin, että sijaintitiedot ovat välittömästi hätäkeskuksen nähtävillä.
- Mikäli tiedossa on, että asiakas saattaa käyttäytyä aggressiivisesti tai asiakkaan kotona oleskelee henkilöitä, jotka voivat aiheuttaa turvallisuusuhkaa, tilanne tulee arvioida huolellisesti ennen kotikäyntiä. Riskin vakavuus arvioidaan

tapauskohteisesti. Jos arvioinnissa todetaan, että turvallista kotikäyntiä ei voida toteuttaa, voidaan kotikäynti jättää tekemättä ja tarvittaessa päättää palvelun tarjoaminen asiakkaalle. Tällöin etsitään yhdessä asiakkaan tai hänen läheistensä kanssa mahdollinen korvaava hoitoratkaisu esimerkiksi hyvinvointialueen tai muiden palveluntuottajien kautta.

3) Tuholaisten huomio:

Yleisimpiä kodin tuholaisia ovat jyrsijät, elintarviketuholaiset, tekstiilituholaiset, puuntuholaiset, torakat ja lutikat. Kodin tuholaisten torjunnassa auttaa asianmukainen jätehuolto, asunnon ja keittiön siisteydestä huolehtiminen ja elintarvikkeiden säilyttäminen oikein. Huolehdi, että asunnosta vietävät roskat hävitetään oikein ja että asiakkaan kodissa säilyy riittävä hygieniataso. Jos kotihoidon asiakas ei itse kykene huolehtimaan asunnon siisteydestä, avusta häntä siivouspalvelun hankkimisessa. Jos asiakkaan asuinympäristö on niin siivoton, että siitä voi olla uhkaa terveydelle, huolehdi, että siitä ilmoitetaan asuinkunnan terveydensuojeluviranomaiselle. Kunnan terveydensuojeluviranomainen voi velvoittaa kiinteistön omistajan tai haltijan ryhtymään toimenpiteisiin tuholaisten hävittämiseksi. Kunnan terveydensuojeluviranomainen voi määrätä myös tarpeellisten toimenpiteiden aloittamisen tuholaisten hävittämiseksi, jos ne voivat levittää tauteja tai aiheuttaa muulla tavalla terveyshaittaa. Huomioi myös kodin tuholaiset eivät ole automaattisesti merkki siitä, että asiakkaan kodin hygieniassa olisi puutteita. Esimerkiksi elintarvikekuoriaiset leviävät nopeasti elintarvikkeissa, ja kuoriaisia voi tulla kotiin esimerkiksi kaupassa tai tukussa saastuneen ruokapakkauksen mukana. Lutikat ovat lisääntyneet suurissa kaupungeissa esimerkiksi matkailun lisääntymisen vuoksi, ja ne siirtyvät helposti myös asunnosta toiseen. Jos asunnosta löytyy tuholaisia, huomioi hienotunteisuus. Älä leimaa asiakasta. Suhtaudu tilanteeseen ammattimaisesti.

4) Laitteiden ja apuvälineiden käyttöturva

Asiakkaan kotona hoidon vaiheessa tapahtuvat nostot ja siirrot vaativat riittävästi vapaata tilaa kalusteiden ympärille ja asianmukaiset apuvälineet. Työntekijä varmistaa, että

kotihoidossa käytettävät laitteet ja apuvälineet ovat turvallisia asiakkaille ja työntekijöille, ja että niiden käyttö ei aiheuta tapaturma- tai toimintariskiä. Asiakas saa henkilökohtaiset apuvälineet apuvälinelainaamosta. Tarvittaessa työnantaja hankkii tarvittavat apuvälineet. Kaikki hoitotyössä käytettävät laitteet (esim. nosturit, pyörätuolit, sähköiset sängyt) tarkistetaan säännöllisesti. Havaitut viat raportoidaan ja korjataan viipymättä. Turvallinen käyttö: Laitteita saa käyttää vain koulutettu henkilökunta. Kaikilla työntekijöillä on oltava selkeä käyttöohjeistus ja tarvittava perehdytys. Käyttöä harjoitellaan osana työpaikkakoulutusta (esim. nostotilanteet, kaatumisen estäminen). Laitetta ei saa käyttää, jos se on rikki tai huollon tarpeessa. Dokumentointi: Kaikista tarkastuksista, vioista ja huolloista pidetään kirjallista dokumentaatiota. Laitteiden käyttö kirjataan osaksi asiakkaan hoitokertomusta, kun niillä on merkitystä hoidon turvallisuuden kannalta.

5) Pistotapaturma toimintaohje:

Ennen toimenpidettä tulee varmistaa, että lääkepakkaus ja pistosuojasysteemi ovat ehjiä ja käyttövalmiita. Terävien jätteiden keräysastia tulee sijaita lähellä ja olla helposti käytettävissä. Työntekijä tulee perehdyttää työvälineiden asianmukaiseen käyttöön. Jos ohjeista huolimatta tapahtuu pistotapaturma, tulee noudattaa pistotapaturmaohjetta:

- Toimi heti tapaturman sattuessa: Pese haava heti runsaalla vedellä ja saippualla. Älä purista haavaa väkisin, mutta anna veren vuotaa hetken jos luonnollisesti vuotaa. Desinfioi alue huolellisesti antiseptisellä aineella.
- Ilmoita tapaturmasta välittömästi: Ilmoita lähiesihenkilölle tai työvuorovastaavalle heti tapahtuman jälkeen. Kirjaa ylös: Mitä tapahtui (esim. missä ja miten pisto tuli); Kenen neula tai väline oli kyseessä (jos tiedossa); Altistuneen ja mahdollisesti altistaneen henkilön tiedot (jos soveltuu);
- Hakeudu terveyshuoltoon tai päivystykseen: Mene välittömästi terveyshuoltoon tai lähimpään ensiapuun arvioon. Kerro, että kyseessä on biologinen altistuminen (veriteitse tarttuvat taudit: hepatiitti B/C, HIV). Saat tarvittaessa: Tehosterokotteita (esim. hepatiitti B); Laboratoriotutkimuksia; Seurantaohjeet.

- Tee tapaturmailmoitus: Täytä työtapaturmailmoitus vakuutusyhtiölle. Kirjaa tapahtuma myös yrityksen poikkeamaraporttiin ja riskinhallintalokiin.
- Seuranta ja ennaltaehkäisy: Tapaturman jälkeen arvioidaan, miten vastaava tilanne voidaan jatkossa ehkäistä (esim. paremmat välineet, koulutus); Työntekijälle annetaan tarvittaessa tukea ja jatko-ohjeet (esim. laboratoriokontrollit 3–6 kk:n sisällä).

6) Lemmikkieläimiin liittyvät ohjeet

Kotihoidon työntekijän tulee ottaa huomioon asiakkaan kotona olevat lemmikkieläimet jo ennen kotikäyntiä. Mikäli tiedetään, että asiakkaalla on lemmikki, tieto kirjataan asiakastietoihin, jotta työntekijä voi varautua mahdollisiin allergioihin tai turvallisuusriskeihin etukäteen. Hoitotyön aikana lemmikkieläimen ei tule häiritä työntekoa tai aiheuttaa vaaratilanteita. Tarvittaessa työntekijä voi pyytää asiakasta tai omaista siirtämään eläimen toiseen huoneeseen toimenpiteiden ajaksi.

Eläimeen ei tule koskea ilman asiakkaan lupaa, sillä jotkut eläimet voivat reagoida arvaamattomasti vieraaseen ihmiseen. Jos eläin on ollut kosketuksissa työntekijän vaatteisiin tai ihoon, tulee kädet pestä huolellisesti ennen hoitotoimenpiteitä ja välineiden käsittelyä, jotta hygienia säilyy ja tartuntariskeiltä vältytään. Mikäli työntekijällä on eläinallergia, työtehtäviä voidaan tarvittaessa järjestellä niin, että allergia otetaan huomioon asiakkaiden kohdalla.

Työntekijän ei tule syöttää eläintä tai komentaa sitä, ellei asiakas erikseen näin ohjeista. Vääränlainen toiminta voi johtaa eläimen stressaantumiseen, puremiin tai muihin vaaratilanteisiin. Jos työntekijä huomaa eläimen olevan huonossa kunnossa tai selvästi hoidon tarpeessa, hänen tulee ilmoittaa asiasta esihenkilölle. Tällöin voidaan arvioida, onko tarpeen olla yhteydessä eläinsuojeluviranomaisiin. Kaikessa toiminnassa tulee kunnioittaa sekä asiakkaan kotirauhaa että työntekijän oikeutta turvalliseen työympäristöön.

7) Kaatumiset, kompastumiset ja esineisiin satuttaminen

Kotihoidon työntekijän on aina varmistettava, että työympäristö on turvallinen, jotta vältetään kaatumiset, kompastumiset ja esineisiin satuttaminen. Työntekijän tulee tarkistaa asiakaskodissa olevat kulkureitit ennen hoitotoimenpiteiden aloittamista ja huolehtia siitä, että ne ovat esteettömiä ja hyvin valaistuja. Jos tilassa on liukkaita alueita, kuten märkiä lattioita tai mattoja, ne tulee merkata selvästi ja tarvittaessa poistaa vaaran välttämiseksi.

Työntekijän tulee olla erityisen tarkkaavainen esteiden, kuten huonekalujen tai esineiden, osalta, jotka voivat aiheuttaa kompastumisvaaran. Esimerkiksi huonekaluja, joihin on helppo kompastua, tulee siirtää turvalliselle paikalle tai varmistaa, että ne eivät ole tiellä. Mikäli asiakas käyttää kävelytukea tai apuvälineitä, työntekijän tulee varmistaa, että niitä käsitellään oikein ja ne eivät ole esteenä liikkumiselle.

Jos asiakas on loukkaantunut kaatumisen, kompastumisen tai esineeseen satuttamisen vuoksi, työntekijän tulee heti arvioida tilanne ja tarvittaessa ottaa yhteys lääkäriin tai hälyttää apua. On tärkeää, että kaikki tällaiset tapaukset kirjataan ylös poikkeamaraporttiin ja että ne käsitellään turvallisuusohjeiden mukaisesti.

Työntekijän tulee myös varmistaa, että asiakas saa tarvittavan avun kaatumistilanteessa ja että hänet autetaan nousemaan ylös turvallisesti, välttämällä lisävammoja. Jos tilanne vaikuttaa vakavalta, esim. murtuma tai aivotärähdys on epäilty, tulee olla yhteydessä hätäkeskukseen.

8) Ensiapuvalmius ja toimintaohje

Kotihoidon työntekijöiden on aina oltava valmiina ensiaputoimenpiteisiin asiakkaan kotona. Työntekijöiden tulee tuntea ja osata suorittaa perustason ensiapu, jotta he voivat reagoida nopeasti ja tehokkaasti hätätilanteessa. Ensiapukoulutuksen tulee olla ajan tasalla ja siihen on sisällyttävä muun muassa elvytystaidot, haavojen ja vammojen hoito sekä muiden

hätätilanteiden käsittely.

- Ensiaputarvikkeet ja varusteet:

Työntekijän tulee aina varmistaa, että ensiapulaukku on mukana kotihoitokäynnillä ja että se on kunnossa. Ensiapulaukussa tulee olla perustarvikkeet, kuten laastarit, sideharsot, antiseptiset puhdistusaineet, saksia, kylmäpakkauksia, puristusside ja muut tarvittavat välineet. Työntekijän tulee tarkistaa varusteet säännöllisesti ja täyttää puuttuvat tarvikkeet.

- Hätätilanteiden tunnistaminen:

Työntekijän on osattava tunnistaa hätätilanteet, kuten sydänkohtaus, hengityskatkos, verenvuoto, epilepsia-kohtaus tai äkillinen sairauskohtaus. Jos asiakas menee tajuttomaksi, ei hengitä tai on eloton, tulee aloittaa välittömästi elvytys (sykettä ja hengitystä tarkistetaan 10 sekunnin ajan). Jos asiakas ei reagoi, hälytetään apua ja soitetaan hätänumeroon (112).

- Elvytys ja hätätoimet:

Työntekijän tulee tuntee elvytyksen perusteet ja osata suorittaa painelu-puhallus-elvytys, jos asiakas ei hengitä. Elvytys tulee aloittaa heti ja jatkaa, kunnes apu saapuu. Mikäli asiakas on loukkaantunut ja verenvuoto on hallitsematon, tulee vuotavaa kohtaa painaa puhtaalla liinalla tai siteellä ja tarvittaessa nostaa haavoittunut alue sydämen tason yläpuolelle verenvuodon hillitsemiseksi.

- Hätätilanteen ilmoittaminen:

Jos asiakas tarvitsee kiireellistä apua, työntekijän tulee soittaa hätänumeroon (112). Hälytyksessä tulee antaa tarkat tiedot tapahtuneesta, asiakasta koskevat tiedot (ikä, sairaudet, mahdolliset allergiat) ja antaa sijaintitiedot, jotta apu voi saapua mahdollisimman nopeasti. Jos asiakas on tajuton tai vaikeasti loukkaantunut, työntekijän tulee pysyä rauhallisena ja huolehtia, että tilanne ei pahene.

- Tapahtuman kirjaaminen:

Ensiaputoimenpiteiden jälkeen työntekijän tulee tehdä poikkeamaraportti ja dokumentoida tapahtuma asiakastietoihin. Tähän tulee sisältyä tapahtuman tarkka kuvaus, suoritettut toimenpiteet ja mahdolliset jatkotoimenpiteet tai seurantaohjeet.

- Työntekijän oman turvallisuuden huomioiminen:

Jos työntekijä itse loukkaantuu tai kokee terveydellisiä ongelmia hoitotyössä, hänellä on oikeus keskeyttää tehtävä ja hakeutua tarvittaessa hoitoon. Työntekijöiden tulee myös varmistaa, että työskentelyolosuhteet ovat turvalliset, kuten liukkaiden lattioiden välttäminen ja turvaväleistä huolehtiminen.

Työnantajan tulee huolehtia siitä, että kaikilla työntekijöillä on ajantasainen ensiapukoulutus ja että tarvittavat välineet ovat aina saatavilla (kaikissa autoissa on ensiapulaukku).

9) Lääkehoidon virheistä toimintaohje

Lääkehoidon virheiden ehkäiseminen on keskeinen osa kotihoidon turvallisuutta.

Työntekijöiden tulee noudattaa tarkasti lääkärin määräämiä lääkehoito-ohjeita ja varmistaa, että asiakkaat saavat oikeat lääkkeet oikeaan aikaan. Mikäli lääkehoidossa tapahtuu virhe, tulee toimia viipymättä ja raportoida virhe asianmukaisesti.

- Lääkehoidon virheiden tunnistaminen ja ehkäisy:

Ennen lääkkeen antamista tulee aina tarkistaa asiakkaan lääkitystiedot ja varmistaa, että lääke on oikea, annostus on oikea ja lääke on oikeassa muodossa. Työntekijän tulee tarkistaa asiakkaan nimi, lääkkeen nimi, annostus ja antotapa ennen lääkkeen antamista. Mikäli epäselvyyksiä ilmenee, tulee ottaa yhteys lääkärin tai apteekin asiantuntijaan ennen lääkkeen antamista.

- Lääkehoidon virheen sattuessa:

Jos lääkehoidon virhe tapahtuu, työntekijän tulee ensisijaisesti arvioida, onko virheellisesti annettu lääke haitallinen asiakkaalle. Mikäli virhe voi aiheuttaa haittaa, tulee asiakkaalle antaa välittömästi asianmukainen ensiapu ja ottaa yhteys

hätänumeroon (112), jos tilanne on vakava.

- Virheen ilmoittaminen:

Lääkehoidon virhe tulee ilmoittaa välittömästi työnantajalle ja asiasta tulee laatia kirjallinen raportti. Virheen ilmoittaminen on tärkeää, jotta virhe voidaan analysoida ja toimenpiteitä voidaan tehdä sen estämiseksi jatkossa. Virheelliset lääkkeiden annokset tulee kirjata ja raportoida selkeästi asiakastietoihin, ja lisäksi työntekijän on ilmoitettava virheestä esimiehelle tai työvuorovastaavalle.

- Korjaavat toimenpiteet ja jatkoseuranta:

Työntekijän tulee noudattaa esihenkilön antamia ohjeita lääkehoidon virheen jälkeen. Tarvittaessa asiakasta seurataan tarkemmin lääkehoidon vaikutusten osalta, ja mahdolliset oireet ja muutokset dokumentoidaan huolellisesti. Mikäli virhe vaikuttaa asiakkaan hoitosuunnitelmaan, on tehtävä tarvittavat muutokset ja asiakkaalle tarjottava jatkohoitoa ja seuranta.

- Ennaltaehkäisevät toimenpiteet:

Jatkuva perehdytys lääkehoidon turvallisuuteen ja oikeanlaisten lääkkeiden annostelukäytäntöjen noudattaminen on välttämätöntä. Työntekijöiden tulee osallistua säännöllisiin koulutuksiin ja tarkistaa asiakkaiden lääkitystiedot aina ennen hoitotoimenpiteitä. Käytössä on myös oltava ajantasaiset lääkkeiden jakeluprotokollat ja ohjeet, joiden avulla virheitä voidaan minimoida.

- Asiakasta koskeva tiedottaminen:

Mikäli lääkehoidon virheellä on vaikutuksia asiakkaan terveyteen, tulee asiakkaalle antaa selkeä ja ymmärrettävä selvitys tapahtuneesta. Asiakkaalle tulee myös tiedottaa mahdollisista jatkotoimenpiteistä ja hoitosuunnitelman muutoksista. On tärkeää, että asiakas ymmärtää, mitä tapahtui, ja hänellä on mahdollisuus esittää kysymyksiä tai huolenaiheita.

10) Liikenneonnettomuudet

Liikenneonnettomuuden sattuessa kotihoidon työntekijän tulee ensin varmistaa oma turvallisuus ja siirtyä tarvittaessa pois vaaralliselta alueelta. Onnettomuuden sattuessa tulee välittömästi soittaa hätänumeroon 112 ja ilmoittaa tapahtuman sijainti sekä osallisten määrä. Jos onnettomuudessa on loukkaantuneita, työntekijän tulee ryhtyä ensiaputoimenpiteisiin, kuten elvytykseen tai verenvuodon tyrehtyttämiseen, ja tarjota tukea loukkaantuneille, kunnes apu saapuu. On tärkeää suojata onnettomuuspaikka liikenteeltä, käyttää varoitusmerkkejä ja huolehtia siitä, että alue on turvallinen. Jos asiakas on osallisena onnettomuudessa, työntekijän tulee huolehtia hänen turvallisuudestaan ja tarvittaessa ohjata asiakas sairaalahoitoon. Onnettomuuden jälkeen työntekijän tulee tehdä raportti tapahtuneesta ja noudattaa yrityksen ohjeita tilannetta koskien.

Työntekijällä on tapaturmavakuutus. Työntekijän tulee raportoida työnantajalle mahdollisista puutteista tai poikkeuksista ajoneuvoissa.

4.2 Laatu- ja asiakasturvallisuussuunnitelma

Hoitoasiantuntija Wei:ssä kaatumisriskien ennaltaehkäisy on olennainen osa laadukasta ja turvallista kotihoitoa. Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisilla on vastuu tunnistaa kaatumisvaarassa olevat asiakkaat ja ryhtyä ennaltaehkäiseviin toimiin. Kaatumisriskiä voivat lisätä korkea ikä, perussairaudet, epäsopiva lääkitys, ravitsemustilan heikentyminen, aiemmat kaatumiset, liikkumisvaikeudet, heikentynyt näkö, kaatumisen pelko ja inkontinenssi. Kotiympäristössä kaatumisriskiä voivat lisätä esimerkiksi liukkaat pinnat, matot, kynnykset, huono valaistus, ahtaat tilat sekä riittämättömät tai virheellisesti käytetyt apuvälineet.

Kotihoidohenkilöstö arvioi asiakkaan liikkumiskykyä ja kotiympäristön turvallisuutta säännöllisesti kotikäyntien yhteydessä. Asiakkaalta ja hänen läheisiltään kysytään suoraan liikkumisen sujuvuudesta, mahdollisista peloista ja havaituista esteistä. Mikäli havaitaan kaatumisriskiä, puututaan heti niihin tekijöihin, joihin voidaan vaikuttaa asiakkaan kanssa

yhteistyössä. Tarvittaessa tieto riskistä välitetään eteenpäin lääkärille, fysioterapeutille tai apuvälinepalveluihin.

Asiakkaalle ja hänen läheisilleen annetaan suullista ja kirjallista ohjausta kaatumisriskitekijöistä ja niiden ehkäisystä. Ymmärrämme, että kotiin liittyvät muutokset voivat herättää tunteita. Siksi toimimme empaattisesti ja keskustellen, kun suositellaan muutoksia asumisympäristöön tai apuvälineiden käyttöä. Tavoitteena on tukea asiakkaan turvallista ja itsenäistä kotona asumista sekä vähentää kaatumisiin liittyviä riskejä yhteistyössä asiakkaan ja hänen läheistensä kanssa.

5. Asiakkaan asema ja oikeudet

5.1 Asiakkaan itsemääräämisoikeus ja oikeusturva

Itsemääräämisoikeus on asiakkaan kotona hoidossa johtava periaate ja se tarkoittaa asiakkaan vapaaehtoisuutta hoitoon ja osallistumista itseään koskevaan päätöksentekoon riittävän ja ymmärrettävän tiedon pohjalta. Asiakkaan kotona tapahtuva hoitotyö edellyttää hoitajalta erityistä valppautta, herkkyyttä ja osaamista, sillä asiakkaat ja heidän kotinsa ovat yksilöllisiä. Jokaisella kotikäynnillä keskiössä on asiakkaan itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen. Asunto on asiakkaan koti ja kotirauhaa tulee kunnioittaa myös.

5.2 Asiakkaan kohtelu ja osallisuus

Asiakkaalla tarkoitetaan Hoitoasiantuntija Wein asiakkaita: palvelun käyttäjiä sekä niihin oikeutettuja henkilöitä. Asiakaskohtaamisissa Hoitoasiantuntija Wein ammattilainen kohtaa asiakkaan arvostavasti, kuuntelee asiakasta, antavat hänelle tarvittavan tiedon ymmärrettävästi ja pitää asiakkaan hoidon keskipisteenä. Tavoitteena on se, että asiakkaalle syntyy kokemus kuulluksi tulemisesta ja oman asiantuntijuuden ja toimijuuden merkityksestä.

Asiakkaiden osallistuminen on tärkeä asiakaskokemuksen ja palveluiden parantamiseksi

sekä asiakkaiden osallisuuden tunteen lisäämiseksi. Hoitoasiantuntija Wein asiakasosallisuuden tavoitteita ovat: 1) Asiakkaat osallistuvat aktiivisesti oman hoitonsa suunnitteluun, päätöksentekoon ja toteuttamiseen omahoidon keinoin. Hoitoasiantuntija Wein ammattilaiset tukevat asiakkaita osallistumisessa ja antavat riittävästi ja ymmärrettävää tietoa. 2) Hoitoasiantuntija Wei antaa tietoa asiakkaiden osallistumisen mahdollisuuksista ja luo mahdollisuuksia osallistua päätöksentekoon ja arviointi. Sen lisäksi, Hoitoasiantuntija Wei kannustaa asiakkaita antaa palautteita ja kehittää palvelun laatua palautteiden mukaisesti.

5.3 Palvelutarpeen arviointi ja hoidon suunnittelu

Lain mukaan iäkkään hoitoa ja toimintakyvyn ylläpitämistä turvaavat palvelut on suunniteltava asiakkaan tarvetta vastaavaksi yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen läheistensä kanssa. Hoitoasiantuntija Wei suunnittelee hoitoa yhdessä asiakkaan kanssa ja tekee päätökset hoidosta yhdessä, ja myös yhdessä laaditaan kirjallinen hoitosuunnitelma. Hoitosuunnitelmassa on selkeät kirjaukset omahoitoon. Lisäksi Hoitoasiantuntija Wei kertoo miten asiakas itse voi vahvistaa hoidon onnistumista. Hoitotyötä toteutetaan yhdessä laaditun hoito- ja palvelusuunnitelman pohjalta, joka muodostuu palvelutarpeen arvioinnista ja tukee iäkkään hyvinvointia, toimintakykyä, terveyttä ja itsenäistä selviytymistä arjessa. Suunnitelmassa korostetaan asiakkaan olemassa olevia voimavaroja. Suunnitelman pohjana ovat asiakkaan omat tavoitteet ja arkiset asiat, jotka hän kokee merkityksellisiksi. Kun tavoitteet ovat iäkkään itse määrittelemiä, realistisia ja hänelle tärkeitä, niihin on helpompaa sitoutua.

6. Asiakastietojen käsittely

Asiakastietojen käsittely muodostaa henkilörekisterin, jota säätelee EU:n yleinen tietosuojasetus (EU 2016/679) sekä kansallinen tietosuojalaki (1050/2018). Lisäksi noudatetaan toimialakohtaista lainsäädäntöä, kuten sosiaalihuollon asiakastietojen sähköistä

käsittelyä koskevaa lainsäädäntöä. Rekisterinpitäjä on taho, joka määrittelee henkilötietojen käsittelyn tarkoituksen ja keinot. Rekisterinpitäjän vastuulla on ohjeistaa henkilöt, joilla on pääsy tietoihin, ja varmistaa heidän osaamisensa tietosuojan toteuttamisessa.

Tietosuoja-asetuksen mukaan rekisterinpitäjän on ilmoitettava mahdollisista tietoturvaloukkauksista valvontaviranomaiselle sekä rekisteröidyille henkilöille. Rekisteröidyillä on oikeuksia, kuten oikeus tulla informoiduksi tietojen käsittelystä. Tietosuojavaaltuutetun toimiston verkkosivuilla on saatavilla tarkempia ohjeita oikeaoppisesta tietojen käsittelystä.

Terveiden ja hyvinvoinnin laitos (THL) on antanut viranomaismääräyksen (2/2015) sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisen käsittelyn omavalvonnasta, johon kuuluu tietojärjestelmien käytölle asetettujen vaatimusten noudattaminen. Tätä varten yksiköllä on oma omavalvontasuunnitelma, joka on osa kokonaisvalvontaa ja tietoturvan varmistamista, vaikka sitä ei ole säädetty julkisesti nähtäväksi asiakirjaksi.

Asiakastietojen huolellinen ja lainmukainen käsittely on keskeinen osa kotihoidon toimintaa. Henkilötiedolla tarkoitetaan kaikkia tietoja, jotka liittyvät tunnistettuun tai tunnistettavissa olevaan luonnolliseen henkilöön. Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia ja salassa pidettäviä, ja erityisesti terveyttä koskevat tiedot kuuluvat erityisiin henkilötietoryhmiin, joiden käsittely on sallittua vain tarkoin määritellyin edellytyksin.

Hoitoasiantuntija Wei käsittelee asiakastietoja ammattitietokäytäntöä ja voimassa olevaa lainsäädäntöä noudattaen. Hän käyttää tarvittaessa toisen palveluntuottajan tietojärjestelmää, kuten Ajas tietojärjestelmä. Tietojen käsittely on aina suunniteltua ja kattaa koko käsittelyprosessin asiakastyön kirjaamisesta arkistointiin ja lopulta tietojen hävittämiseen.

7.1 Asiakastyön kirjaaminen

Asiakastyön kirjaaminen on keskeinen osa Hoitoasiantuntija Wei:n tarjoamaa kotihoidon palvelua. Kirjaaminen perustuu sosiaalihuollon asiakasasiakirjalakiin (254/2015), ja se on jokaisen ammattilaisen oma velvollisuus. Kirjaamisvelvoite alkaa siitä hetkestä, kun asiakassuhde alkaa sopimuksen perusteella. Asiakastietojen kirjaaminen vaatii aina ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot ovat tapauskohtaisesti olennaisia, riittäviä ja asiakkaan palvelun kannalta tarpeellisia.

Kaikki asiakaskäynnit kirjataan viipymättä ja selkeästi. Kirjausten tulee kuvata asiakkaan tilannetta, toimintakykyä, hoidon tarpeita sekä tehtyjä toimenpiteitä tai havaintoja.

Kirjaaminen tehdään asiakkaan aikanaan, eikä sitä siirretä myöhempään ajankohtaan, ellei kyseessä ole poikkeustilanne. Kirjaukset tehdään sähköisesti käytössä olevaan järjestelmään, kuten **Ajas tietojärjestelmään** tai muuhun asiakkaan palveluntuottajan järjestelmään.

Uudet työntekijät, sijaiset ja opiskelijat perehdytetään kirjaamisen periaatteisiin ja käytössä oleviin tietojärjestelmiin muun perehdytyksen yhteydessä. Tarvittaessa järjestetään sisäistä koulutusta kirjaamiskäytännöistä. Jokainen työntekijä allekirjoittaa salassapitositoumuksen ennen työn aloittamista. Myös opiskelijoita ja sijaisia velvoitetaan noudattamaan salassapitovelvollisuutta, ja he allekirjoittavat saman sitoumuksen.

Yrityksessä noudatetaan tietosuojaa koskevaa lainsäädäntöä ja käytössä on kirjallinen seloste salassa pidettävien henkilötietojen käsittelystä. Tietosuojaa ja henkilötietojen käsittelyä koskevat säännökset, ohjeet ja viranomaismääräykset käydään läpi osana perehdytystä, jotta varmistetaan asiakasturvallisuus ja lakien noudattaminen kaikissa tilanteissa.

7. Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta

Hoitoasiantuntija Wei keskittyy kotihoitopalvelujen laadun jatkuvaan kehittämiseen siten, että potilaan hoitotulokset ovat mahdollisimman hyvät, asiakkaan kokema tyytyväisyys on korkea ja palvelu turvallista. Nämä ovat toiminnan keskeiset tavoitteet. Kaikki muut osa-alueet, kuten kirjaamiskäytännöt, tietosuojan toteutus, henkilöstön osaamisen kehittäminen, sähköisten järjestelmien hyödyntäminen ja palautteen käsittely – toimivat välineinä tämän päätavoitteen saavuttamiseksi. Hoito suunnitellaan ja toteutetaan asiakaslähtöisesti, yksilölliset tarpeet huomioiden, ja palveluprosesseja arvioidaan ja parannetaan säännöllisesti omavalvonnan avulla.

Palautteen kerääminen ja käsittely

Palautteen kerääminen ja käsittely ovat tärkeitä osia kotihoidon laadun kehittämisessä ja asiakastyytyväisyyden varmistamisessa. Hoitoasiantuntija Wei vastaa siitä, että kotihoidon asiakkailta, omaisilta ja henkilöstöltä saadaan jatkuvaa palautetta, joka auttaa tunnistamaan vahvuuksia ja kehityskohteita. Palautteen kerääminen voidaan toteuttaa monin tavoin, kuten kyselyiden, haastatteluiden ja palautelomakkeiden avulla. Kotihoidon työntekijät voivat myös kerätä palautetta päivittäisessä vuorovaikutuksessa asiakkaiden kanssa, jolloin voidaan käsitellä asiakkaan kokemuksia ja toiveita suoraan. Verkkopalautteet ja puhelimitse annettu palaute ovat myös yleisiä tapoja kerätä tietoa asiakastyytyväisyydestä.

Kerätty palaute käsitellään huolellisesti ja analysoidaan, jotta voidaan tunnistaa mahdolliset ongelmat tai kehityskohteet. Palautteen käsittelyssä otetaan aina huomioon yksityisyyden suoja, ja palautteet käsitellään luottamuksellisesti. Tarvittaessa palautteesta keskustellaan asiakkaan tai omaisten kanssa, jotta saadaan tarkempia tietoja ja voidaan tehdä tarvittavat muutokset. Palautteet voivat myös ohjata työntekijöiden koulutusta ja palveluprosessien kehittämistä. Asiakaspalautetta hyödynnetään jatkuvan parantamisen mallissa, ja säännöllinen palaute auttaa organisaatiota kehittämään toimintaansa sekä varmistamaan,

että asiakas saa parasta mahdollista hoitoa. Positiivinen palaute auttaa tunnistamaan hyvät työntekijät ja toimintatavat, kun taas rakentava palaute antaa mahdollisuuden parantaa heikkouksia. Palautteen avulla voidaan myös kehittää henkilöstön työskentelytapoja ja varmistaa, että työympäristö on asiakaslähtöinen ja tehokas. Kerätyt palautteet raportoidaan säännöllisesti ja niistä tehdään yhteenvetoja, jotka jaetaan johdolle ja työyhteisölle. Seurannan avulla varmistetaan, että palautteen perusteella tehdyt parannukset toteutetaan ja asiakastyytyväisyys paranee jatkuvasti. Seurantaprosessi voi myös sisältää lisäkyselyitä ja palautteen keräämistä hoidon eri vaiheista, jotta voidaan mitata parannusten vaikutuksia.

8. Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Jinqi(Annie) Wei, erikoissairaanhoitaja YAMK.

Puh: +358417094158

Paikka ja päiväys: Helsinki, 15.5.2025

Allekirjoitus: Jinqi Wei