

# OMAVALVONTASUUNNITELMA

KotiVilla Oy 2017

## Tiedot palvelujen tuottajasta ja toimipaikoista

---

Tämä omavalvontasuunnitelma koskee KotiVilla Oy:tä. Y-tunnus 2825832-9. Osoite Miniäntie 12 28330 Pori. Toimistomme sijaitsee Itsenäisyydenkatu 37 B b 37 28100 Pori. Toiminta tapahtuu asiakkaan/potilaan kotona tai hoitolaitoksessa. Toimitusjohtajana toimii Lassi Väkiparta ja kotisairaanhoidon ja kotihoidon vastuuhenkilönä toimii terveydenhoitaja AMK Ulla Väkiparta.

## Omavalvonnan organisointi ja terveydenhuollon palveluista vastaavan johtajan tehtävät

---

- Käytännön työssä omavalvontasuunnitelma toteutetaan niin, että KotiVillan palveluissa toimii ainoastaan koulutettuja hoitajia.
  - Kuukausittaiset palaverit ovat osa laadukkaan ja turvallisen hoidon varmistamista.
  - Kehityskeskusteluja järjestetään puolivuositain ja kuuntelemme henkilökunnan toiveita mahdollisista koulutuksista ja kehitysideoista. Keskusteluissa esiin nousevat ideat ja ajatukset pyritään toteuttamaan mahdollisuuksien mukaan.
  - Omavalvonnasta vastaava henkilö on johtava hoitaja Ulla Väkiparta
  - Hoitotyötä ohjaavat hoitotyön suositukset, ammattieettiset ohjeet sekä muut sosiaali- ja terveydenhuoltoa ohjaavat säädökset ja ohjeet.
  - Omavalvontasuunnitelmaa laaditaan yhteistyössä henkilöstön kanssa.
- 
- Terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja on vastuussa suunnitelman laatimisesta, päivityksestä ja sen noudattamisesta.
  - Terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja vastaa toiminnan sisällöstä ja hän on potilaiden ja viranomaisten tavoitettavissa.
  - Vastaava johtaja vastaa siitä että terveydenhuollonpalveluja annettaessa toiminta täyttää sille säädöksissä ja määräyksissä asetetut vaatimukset ja toiminta täyttää sille lainsäädännössä ja sen nojalla annetuissa säännöksissä ja määräyksissä asetetut vaatimukset. Hän vastaa siitä että henkilökunnan määrä, koulutus ja ammattitaito ovat riittävät sekä tilat ja laitteet ovat

asianmukaisia. Hän vastaa siitä että toiminta on lääketieteellisesti perusteltua, laadukasta ja potilasturvallista sekä potilasasiakirjat laaditaan ja säilytetään asianmukaisesti. Hän vastaa myös siitä että palvelujen tuottaja tekee yksityisen terveydenhuollon muutosilmoitukset sekä vuosittaisen toimintakertomuksen lupaviranomaiselle.

- Terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja vastaa siitä, että muistutukset käsitellään huolellisesti ja asianmukaisesti.
- Terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja on AMK terveydenhoitaja Ulla Väkiparta. puh. 0407331864. Sähköpostiosoite ullavakiparta@gmail.com

## Toiminnan kuvaus, laadunhallinta sekä riskien tunnistaminen ja korjaavat toimenpiteet

---

Toiminta-ajatuksenamme on tuottaa luotettavia ja kattavia kotisairaanhoidon ja kotihoidon palveluita kaikenikäisille. Tarjoamme laadukasta, kiireetöntä sairaanhoitoa ja hoivaa asiakkaiden koteihin heidän yksilöllisten tarpeidensa mukaan. Hoitoideologiamme on tukea asiakkaan toimintakykyä ja kotona selviytymistä mahdollisimman pitkään. Teemme yhteistyötä asiakkaan, hänen omaistensa ja muiden hoitoon osallistuvien kanssa.

KotiVilla tarjoaa palveluita Porissa, Ulvilassa, Nakkilassa ja Merikarvialla.

- kotihoitoa kaikenikäisille
- henkilökohtaista avustusta nuorille, lapsille, vanhuksille, kehitysvammaisille tai muuten henkilökohtaista apua tarvitseville
- lastenhoitoa, äkilliseen hoidon tarpeeseen
- kotihoidon tukipalveluita
- kotisairaanhoidon palveluita
- saattohoitoa
- omaishoitajan lomituksia
- Riskikartoitus tehdään ja päivitetään yhteisesti työnantajan ja työntekijöiden kesken. Näin voidaan varmistaa, että kaikki näkökannat tulevat otetuksi huomioon.
- Mikäli KotiVillan työntekijöiden toiminnassa ilmenee kriittisiä työvaiheita tai vaaratilanteita, neuvotellaan niistä yhteisesti työyhteisön kesken, jonka jälkeen ohjeistuksia muutetaan tarpeen mukaan.
- KotiVillassa on tehty pieni muotoinen turvallisuus-suunnitelma
- Suunnitelmassa on huomioitu riskit ja ohjeet, joilla tunnistetaan/ennakoidaan ne asiakastyössä ja tehdään korjaavat toimenpiteet. Omavalvonta perustuu riskien hallintaan, mikä tarkoittaa, että

toiminnassa pyritään tunnistamaan ne kriittiset työvaiheet ja mahdolliset vaaratilanteet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten taso ei toteudu.

- Henkilökunnan tulee tietää toimintamallit vaaratilanteiden varalta ja menettely, jolla riskit, kriittiset työvaiheet ja vaaratilanteet tunnistetaan, ennaltaehkäistään ja raportoidaan.
- Haittatapaukset kirjataan niin, että lääkepoikkeamista ilmoitetaan tarvittaessa perusturvan lääkärin kanssa. Lääkepoikkeama kirjataan asiakkaan tietoihin ja tiedotetaan asiakkaalle/omaiselle tai hänen edunvalvojalleen tai asainhoitajalle.
- Muissa läheltä piti tilanteissa keskustellaan asiakkaan/omaisen kanssa ja kirjataan tilanne asiakkaan papereihin. Riskikartoitukset tehdään säännöllisesti. Turvallisuusohjeet kotikäynneille on ja turvallisuusohjeet käydään läpi henkilöstön kanssa.

KotiVillan toiminnassa totutetaan seuraavia arvoja:

## LUOTTAMUKSELLISUUS JA TURVALLISUUS

- Asiakkaan tilatessa kotikäyntiä, hoitajat sitoutuvat tekemään toimeksiannon ammattitaitoisesti ja sovitun aikataulun mukaisesti.
- Työntekijät noudattavat toiminta- ja turvallisuusohjeita, jotka ohjaavat työtämme.
- Työntekijä toimii yhdessä muiden ammattilaisten kanssa asiakas- ja potilaslähtöisesti.
- Noudatamme toiminta ja turvallisuusohjeita.

## ASIAKASLÄHTÖISYYS JA LAADUKAS HOITOTYÖ

- Palvelut toteutetaan asiakkaan tarpeiden ja toiveiden mukaisesti.
- Ensiarvoisen tärkeää on, että asiakas kokee hoitotilanteen kiireettömäksi, hänelle tutussa ja turvallisessa ympäristössä, jo tutuksi tulleen ja luotettavan henkilön suorittamana.
- Käymme säännöllisesti erilaisissa hoitotyönkoulutuksissa. Tavoitteena on sekä kehittää osaamistamme että säilyttää laadukas ammattitaitomme. . Kaikki hoitajat osallistuvat aktiivisesti oman alansa ja ammattinsa kehittämiseen erilaisissa työryhmissä.
- Työntekijä huolehtii oman ammattitaitonsa ylläpitämisestä yhdessä työnantajan kanssa.
- Työntekijän tulee omalta osaltaan huolehtia, että asiakasta hoidetaan yhteisymmärryksessä hänen kanssaan. Vastuullisuudessa keskeisenä on myös salassapitovelvollisuus. Otamme vastuun tekemästämme työstä ja olemme valmiita perustelemaan toimintamme muille työryhmänjäsenille ja asiakkaalle. Meidän tulee kertoa potilaalle ennen hoitotoimen aloitusta mitä olemme tekemässä ja mihin se vaikuttaa niin että asiakas sen myös ymmärtää kaikilta osilta
- Työntekijä kunnioittaa ihmisen oikeutta itsenäiseen elämään ja päätöksentekoon myös omassa hoidossaan. Hän huolehtii että asiakas saa tarvitsemansa tiedon itseensä liittyvistä asioista ja vaikutusmahdollisuuksistaan. Hän huomioi yksityisyyden tarpeen ja arvostaa hänen henkilökohtaista tilaansa.
- Työntekijä puhuttelee asiakasta hänen toivomallaan tavalla. Asiakkaan kanssa työskennellessä kunnioitamme hänen tekemiään päätöksiä omasta hoidostaan ja elämästään, siinä määrin kuin ne eivät ole vaaraksi asiakkaan terveydelle. Asiakas kokee olevansa turvassa omassa kodissaan. Emme arvostele asiakasta hänen omista valinnoistaan.

- Työntekijä on tietoinen asiakkaiden ja potilaiden oikeuksista. Hän edistää asiakkaiden ja potilaiden hyvinvointia. Hän puolustaa asiakkaan ja potilaan oikeuksia ja tarpeiden täyttämistä niin pitkälle kuin se käytettävissä olevien voimavarojen mukaan on mahdollista. Hoitomme lähtökohta on hoitaa jokainen asiakas hänelle kuuluvien edellytysten mukaan.
- ohjaamme, neuvomme, kannustamme asiakasta omatoimisuuteen, huomioiden hänen voimavaransa, aktivoiden tekemään mahdollisimman paljon itse. Asiakkaan voimavarat kartoitetaan palvelusuunnitelmaa laadittaessa yhdessä asiakkaan ja hoitoon osallistuvien tahojen kanssa. Huolehditaan, että palvelusuunnitelmat ovat ajan tasalla.
- Työote on rakentavaa. Hoitaja uskaltaa ottaa puheeksi vaikeatkin asiat ja edistää omalta osaltaan työyhteisönsä hyvinvointia. Pystymme ottamaan vastaan sekä positiivista, että negatiivista palautetta rakentavasti ja siitä oppien. Pystymme myöntämään omat heikkouksemme ja olemme halukkaita oppimaan ammatistamme lisää. Puutumme havaitsemiimme epäkohtiin sekä asiakkaan hoidossa, että työyhteisömme hyvinvoinnissa ja tuomme ne esille.

## EETTISYYS

- Jokaisessa hoitotilanteessa toimimme eettisten arvojen mukaan
- Kaikkia asiakkaita hoidetaan ja kohdellaan samanarvoisesti.
- Työntekijä osoittaa kunnioitusta jokaista ihmistä kohtaan, puhuttelee ja kohtelee häntä arvokkaana yksilönä, hän kunnioittaa työssään ihmisen yksityisyyttä, henkilökohtaisia elämänarvoja ja elämäntilanteesta ja on luotettava.
- Työskenneltäessä asiakkaiden parissa kohtaamme asiakkaan aina kunnioittaen, ystävällisesti ja vanhempia henkilöitä teititellen ”sinunkaupat” tehdään asiakkaan niin toivoessa. Arvostamme asiakkaan omaa tilaa ja muistamme että työskentelemme toisen kodissa, jossa noudatamme heidän sääntöjään. Kohtaamme jokaisen asiakkaan omana yksilönään ja työtöteemme on luotettava ja ammattitaitoinen.
- Työntekijä työskentelee työssään tasa-arvoisesti. Hän edistää ihmisten mahdollisuuksia hyvään elämään ja sitä koskevaan päätöksentekoon. Kaikkia on kohdeltava tasavertaisesti hänen asemastaan, elämäntilanteestaan, iästään, sukupuolestaan, uskonnostaan, kulttuuristaan, rodusta, vakaumuksesta tai mielipiteestään riippumatta.
- Kohtaamme jokaisen uuden asiakkaan ilman ennakkoluuloja ja asenteita saatujen alkutietojen perusteella. Emme kieltäydy hoitamasta asiakasta tai potilasta hänen taustojensa takia. Hoidamme jokaisen asiakkaan samalla ammattimaisella tavalla hänen elämäntilanteestaan riippumatta, emmekä anna omien mielipiteidemme vaikuttaa käytökseemme tai hoidon laatuun tai tuo niitä esille hoitotilanteissa.

## Henkilöstö

---

Toimitusjohtaja Lassi Väkiparta

Terveydenhuollon johtava hoitaja Ulla Väkiparta, terveydenhoitaja AMK

KotiVillassa työskentelee kaksi kokoaikaista terveydenhoitajaa, yksi osa-aikainen terveydenhoitaja yksi perushoitaja

Terveydenhoitaja AMK Sallamari Grönstrand

Terveydenhoitaja AMK Heidi Latvakoski

Perushoitaja Pirjo Helin

Kehitämme ammattitaitoa osallistumalla erilaisiin koulutustilaisuuksiin mahdollisuuksien mukaan. Henkilöstön ja opiskelijoiden perehdyttämisessä ja kouluttamisessa omavalvonnan KotiVillan omavalvontasuunnitelma käydään läpi henkilöstön perehdyttämisen yhteydessä. Perehdyttäminen on osa laadunhallintatyötä, jolla varmennetaan henkilöstön osaaminen ja ammattitaito eri tilanteissa. Perehdyttämiseen sisältyy niin työnopastusta, ohjausta kuin tietoa yrityksen toimintaperiaatteista ja arvoista. Perehdyttäminen ja työnopastus ovat tärkeä osa henkilöstön kehittämistä. Sen avulla lisätään henkilöstön osaamista, parannetaan laatua, tuetaan työssä jaksamista ja vähennetään työtapaturmia ja poissaoloja. Jokaisella henkilökuntaan kuuluvalla on velvollisuus kehittää yrityksen omavalvontaa. Työntekijöiden kelpoisuus työhön varmistetaan valtakunnallisesta terveydenhuollon rekisteristä ennen työn alkamista ja työ sopimuksen allekirjoittamista. Kielivaatimukset: Suomen kielen suullinen ja kirjallinen osaaminen tarkistetaan tarvittaessa työhaastattelussa. Uudet työntekijät perehdytetään tehtäviinsä kokeneen terveydenhoitajan opastamana. Heillä on lisäksi koeaika.

## Toimitilat

---

- Yrityksellä ei ole asiakas käyttöön tarkoitettu toimitilaa. Ainoastaan henkilökunnan taukotila/toimistotila. Tila toimii myös työvälineiden ja työlaitteiden säilyttämistä varten.
- Toimintaympäristönä on aina asiakkaan koti tai sen hetkinen muu asuinympäristö esim. hoitolaitos.

## Terveydenhuollonlaitteet ja tarvikkeet

---

- Mittarit ja laitteet huolletaan ja kalibroidaan valmistajan ohjeiden mukaisesti. Laitteet uusitaan tarpeen mukaan. Käytössämme on aina ajanmukainen laitteisto.
- Laitteet ja tarvikkeet pidetään ohjeistuksen mukaisesti aina siistissä ja hyvässä kunnossa.
- Laitteet, tarvikkeet ja asiakirjat säilytetään asianmukaisesti.
- Kaikilla työntekijöillä on käytössä oma auto.
- Jokainen työntekijä saa oman hoitotarvikekassin, hoitotarvikkeet, verenpainemittarin, verensokerimittarin, joiden kunnossapidosta hän vastaa itse.
- Ammattimaisen käyttäjän on terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetun lain 25 §:n ja Valviran määräyksen 4/2010 mukaan on ilmoitettava Valviralle vaaratilanteesta, joka johtuu laitteen tai tarvikkeen ominaisuuksista, suorituskyvyn poikkeamasta tai häiriöstä,

riittämättömästä merkinnästä tai puutteellisesta käyttöohjeesta. Ilmoitus on tehtävä myös silloin, kun laitteen osuus tapahtumaan on epäselvä. Vaaratilanteesta on ilmoitettava myös valmistajalle tai tämän edustajalle, koska valmistajalla on ensisijainen vastuu tuotteen turvallisuudesta sekä mahdollisista korjaavista toimenpiteistä jo käytössä oleviin laitteisiin.

## Lääkehoito

---

- Asiakkaan lääkkeet säilytetään hänen kodissaan
- Lääkehoidon suunnittelusta ja määräyksistä vastaa asiakkaan hoitava lääkäri ja toimimme hänen antamiensa ohjeiden mukaisesti.
- KotiVillan terveydenhoitajat huolehtivat lääkehoitoasiakkaiden lääkkeiden jaosta, antamisesta, hakemisesta, asianmukaisesta säilytyksestä asiakkaan kotona, käyttöön otosta, neuvonnasta, lääkkeiden vaikuttavuudesta sekä palauttamisesta apteekkiin.
- Lääkepussit ja -laatikot pidetään hyvässä ja siistissä kunnossa.
- Dosettien puhtaudesta huolehditaan.
- Vanhentuneet sekä käytöstä poistuneet lääkkeet toimitetaan asiakkailta apteekkiin hävitykseen.
- Jokaisen asiakkaan ajantasainen lääkelista on asiakkaan luona sekä hänen papereissaan kirjattuna. Asiakkaan kotiutuessa hoitolaitoksista tai lääkärikäynnin jälkeen tehdään aina lääkelistan tarkistus.
- Lääkkeet jaetaan dosetteihin aseptisesti käsineitä ja pinsettejä käyttäen.
- Lääkkeiden vaikuttavuudesta keskustellaan asiakkaan kanssa ja informoidaan tarvittaessa asiakkaan hoitavaa lääkäriä.
- Lääkehoidossa tehdään yhteistyötä hoitavan lääkärin, omaisten, asiakkaan sekä muiden hoitoon osallistuvien tahojen kanssa.
- Haittatapaukset kirjataan niin, että lääkepoikkeamista ilmoitetaan tarvittaessa perusturvan lääkärille/potilaan hoitavalle lääkärille. Lääkepoikkeama kirjataan asiakkaan tietoihin ja tiedotetaan asiakkaalle/omaiselle tai hänen edunvalvojalleen tai asainhoitajalle
- Lääkehoitosuunnitelma on erillisellä lomakkeella.

## Hygieniakäytännöt

Kotikäynneillä noudatetaan hyvän aseptiikan edellyttämiä käytäntöjä. Erityisesti huolehditaan hyvästä käsihygieniasta.

Työvälineet ja laitteet pidetään ohjeistuksen mukaisesti aina siistissä ja hyvässä kunnossa. Laboratorionäytteiden otosta / injektion pistoksista jäävät käytetyt neulat toimitetaan Satakunnan keskussairaalan laboratorioon siihen tarkoitettussa jäteastiassa.

KotiVillalla ei ole erillistä ruokahuoltoa, eikä pyykinhuoltoa. Kaikki toiminta tapahtuu potilaan kotona. Pyykkiä pestään hänen omalla pyykinpesukoneella, mikäli hän toivoo hoitajan laittavan koneen käyntiin.

Potilaan jätteet vietään hänen taloyhtiönsä jäteastioihin.

## Potilasasiakirjat ja henkilötietojen käsittely

---

- Säilytämme asiakas/potilastiedot noudattaen asiakirjojen säilyttämistä koskevia valtakunnallisia ohjeita.
- Noudatamme salassapitovelvollisuutta.
- Emme luovuta potilastietoja muille ulkopuolisille tahoille ilman potilaan suostumusta.
- Potilas/asiakastietoja käsittelevät ainoastaan henkilökuntaamme kuuluvat, koulutetut terveydenhuoltoalan ammattilaiset
- Salassapitosäännöksiä ohjaa tietosuojavaltuutetun ohjeistus, jota noudatetaan.
- Potilaslain mukaan merkitään potilasasiakirjoihin potilaan hoidon järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen ja seurannan turvaamiseksi tarpeelliset tiedot.
- Potilasasiakirjojen rekisterinpitäjänä toimii KotiVilla.
- Potilas saa itse tarkistaa omia tietojaan milloin vain.
- KotiVillalla on seuranta- ja valvontatehtävää varten tietosuojavastaava. Tietosuojavastaavan tehtävänä on lisätä henkilökunnan tietämystä asiakastietojen sähköiseen käsittelyyn liittyvistä tietosuojanäkökohdista ja tuoda esille mahdollisia puutteita käytännössä.
- Tietosuoja vastaava on AMK terveydenhoitaja Ulla Väkiparta. puh 0407331864

## Potilasasiamies ja hänen tehtävänsä

---

Kotivillan potilasasiamiehenä toimii psykoterapeutti Elise Sutinen.

puh 0440600851. Hänet tavoittaa arkisin klo 8-16 välisenä aikana.

Potilaat saavat potilasasiamiehen yhteystiedot kaikilta työntekijöiltämme.

Hän neuvoo potilaita potilaslain soveltamiseen liittyvissä kysymyksissä, avustaa tarvittaessa potilasta muistutuksen tekemisessä sekä neuvoo potilasta tarvittaessa muiden oikeusturva- ja vahingonkorvausasioiden vireillepanossa, tiedottaa potilaan oikeuksista sekä toimii muutoinkin potilaan oikeuksien edistämiseksi.

## Potilaan osallistumisen vahvistaminen ja muistutusten käsittely

---

- Asiakasta kohdellaan aina kunnioittavasti ja hänen itsemääräämisoikeuttaan tai turvallisuuttaan ei aseteta kyseenalaiseksi missään tapauksessa.
  - Työskenneltäessä asiakkaiden parissa kohtaamme asiakkaan aina kunnioittaen, ystävällisesti.
  - Arvostamme asiakkaan omaa tilaa ja muistamme että työskentelemme toisen kodissa, jossa noudatamme heidän sääntöjään.
  - Kohtaamme jokaisen asiakkaan omana yksilönään ja työottemme on luotettava ja ammattitaitoinen.
  - Työntekijä työskentelee työssään tasa-arvoisesti. Hän edistää ihmisten mahdollisuuksia hyvään elämään ja sitä koskevaan päätöksentekoon.
  - Kaikkia on kohdeltava tasavertaisesti hänen asemastaan, elämäntilanteestaan, iästään, sukupuolestaan, uskonnostaan, kulttuuristaan, rodustaan, vakaumuksestaan tai mielipiteestään riippumatta.
  - Kohtaamme jokaisen uuden asiakkaan ilman ennakkoluuloja ja asenteita saatujen alkutietojen perusteella. Emme kieltäydy hoitamasta asiakasta tai potilasta hänen taustojensa takia. Hoidamme jokaisen asiakkaan samalla ammattimaisella tavalla hänen elämäntilanteestaan riippumatta, emmekä anna omien mielipiteidemme vaikuttaa käytökseemme tai hoidon laatuun tai tuo niitä esille hoitotilanteissa.
- 
- Asiakas tai hänen omaisensa voivat halutessaan ottaa aina yhteyttä kotisairaanhoidon liittyvistä kysymyksistä kotisairaanhoidon johtavaan hoitajaan Ulla Väkipartaan. Hän antaa tarvittavat toimintaohjeet asiakkaalle, hänen omaiselleen sekä kotisairaanhoidossa työskenteleville terveydenhoitajille.
  - Potilaslain mukaan potilaalla on tiedonsaantioikeus, jonka mukaisesti hänelle on annettava selvitys hänen terveydentilastaan, hoidon merkityksestä, eri hoitovaihtoehdoista ja niiden vaikutuksista.
  - Potilaan osallistumiseen hoidon arviointiin ja hänen kuulemiseensa hoidon päättyessä kiinnitetään erityistä huomioita. Kuulemisen kautta palvelujen tuottaja saa arvokasta tietoa toiminnan sujuvuudesta, henkilökunnan osaamisesta ja käyttäytymisestä sekä hoidon laadusta.
  - Terveyden- ja sairaanhoitoon tai siihen liittyvään kohteluun tyytymättömällä potilaalla on oikeus tehdä KotiVillalle muistutus ja siihen annetaan aina kirjallinen vastaus.



## Kantelut, muut valvonta-asiat ja toiminnasta saatu palaute

---

- Jos asiakas on tyytymätön saamaansa hoitoon, hänellä on oikeus tehdä asiasta ilmoitus KotiVilla Oy:n toimitusjohtajalle tai vastaavalle hoitajalle.
- Mahdollista on ottaa myös yhteyttä potilasasiاميةheen.
- Asiakastiedot kirjataan ATK-järjestelmään, joka on salattu. Laitteen käyttö rajoittuu asiakastyöhön ja sitä säilytetään lukitussa arkistokaapissa.
- KotiVillan omavalvontasuunnitelma on laadittu palveluiden laadun varmistamiseksi siten, että toiminnassa toteutetaan voimassa olevaa lainsäädäntöä, valvontaohjelmia, laatusuosituksia ja yrityksen omalle toiminnalleen asettamia laatuvaatimuksia, toimintatapoja ja arvoja. Omavalvontasuunnitelman tarkoituksena on palveluiden laadun ja asiakasturvallisuuden varmistaminen ja parantaminen. Arvojen ja toimintaperiaatteiden toteutumista seurataan jatkuvasti, asiakkaalta/omaisilta saadulla palautteella, arvioimalla asiakkaan kokonaisvaltaista toimintakykyä, sekä palvelusuunnitelman toteutumista arvioimalla.
- Asiakaspalautteella mitataan hoitotyön laadun tasoa. Asiakkaita ja omaisia kannustetaan antamaan suullista ja kirjallista palautetta ja kehittämisehdotuksia. Tällä hetkellä KotiVillassa ei ole varsinaista asiakaspalautemittaria. Saamme paljon välitöntä palautetta asiakkailta ja omaisilta, jotka käydään heidän kanssaan läpi. Palautteet käydään läpi myös koko henkilökunnan kanssa. Palautteet kirjataan lisäksi asiakastietoihin. Kaikki palautteet käsitellään työyhteisössä, analysoidaan mistä mahdolliset ongelmat ovat johtuneet ja miten niitä voisi ehkäistä tulevaisuudessa.

## Potilasvahinkoepäilyt

---

Terveyden- ja sairaanhoitoon liittyy aina riskejä, joiden toteutumista ei kaikissa tapauksissa voida välttää parhaalla mahdollisellakaan hoidolla. Potilasvakuutus korvaa potilasvahinkolain (879/1998) mukaisesti potilaalle terveydenhoidon yhteydessä aiheutuneita henkilövahinkoja. Tällaisissa tapauksissa on otettava suoraan yhteyttä KotiVillan johtavaan hoitajaan Ulla Väkipartaan, joka ilmoittaa asiasta vakuutusyhtiöön. Tiedot kirjataan, asiasta ilmoitetaan koko henkilökunnalle sekä potilaalle ja toimitaan ohjeiden mukaisesti.

## Omavalvonnan asiakirjat

---

Terveydenhuollon palveluista vastaavan johtajan tehtävänä on huolehtia, että omavalvontasuunnitelma on ajan tasalla oleva asiakirja. Omavalvontasuunnitelman päivittäminen tapahtuu kerran vuodessa toukokuussa tai tarpeen mukaan useammin. Vastuu päivittämisestä on Ulla Väkiparralla. Menettelyohjeisiin tulleet muutokset

kirjataan viiveettä omavalvontasuunnitelmaan ja niistä tiedotetaan henkilökunnalle. Omavalvontasuunnitelma ja siihen liittyvien asiakirjojat ovat terveydenhuollon valvontaviranomaisten käytettävissä.