



TerveysLoikka Oy

Oma- valvontasuunnitelma

Y-tunnus 3357110-9

Päivitetty
4.9.2023

Sisällysluettelo

1. Palvelujen tuottajaa koskevat tiedot.....	2
2. TerveysLoikka Oy:n toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet.....	3
2.1 Toiminta-ajatus.....	3
2.2 Arvot ja periaatteet.....	6
3. Omavalvonnan organisointi ja johtaminen.....	7
3.1 Laissa säädettyt velvollisuudet	7
3.2 Toimenpiteet ja menettelytavat	8
4. Henkilöstö	8
4.1 Määrä ja rakenne.....	8
4.2 Rekrytointi.....	9
4.3 Perehdytys.....	9
4.4 Koulutus ja työhyvinvointi.....	10
5. Toimitilat, laitteet ja tarvikkeet	10
5.1 Laitteet	11
5.2 Tarvikkeet	12
6. Potilasasiamies	13
7. Lääkehoito	13
8. Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja korjaavat toimenpiteet	14
8.1 Ennakointi.....	14
8.2 Läheltä piti- tilanteet	15
8.3 Epäkohtien korjaus	16
8.4 Tiedottaminen.....	16
9. Potilasasiakirjat ja henkilötietojen käsittely	16
10. Potilaan osallistumisen vahvistaminen ja muistutusten käsittely.....	18
11. Omavalvonnan toteuttamisen seuranta ja arviointi.....	19
LIITTEET	19

1. Palvelujen tuottajaa koskevat tiedot

Palvelujen tuottajan nimi ja Y-tunnus

TerveysLoikka Oy, Y-tunnus: 3357110-9
Toimitusjohtaja Helene Fontaine-Siivonen
helene.fontaine-siivonen@terveysloikka.fi
p. 044 986 8781

Toimipaikan nimi ja postiosoite

TerveysLoikka Oy
Alppikatu 4 B 8
37600, VALKEAKOSKI
p. 044 986 8781

Terveysthuollon palveluista vastaava johtaja

Erikoislääkäri Mikko Franssila
mikko.franssila@terveysloikka.fi
p. 050 559 2509

2. TerveysLoikka Oy:n toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

2.1 Toiminta-ajatus

TerveysLoikka Oy on yksityinen terveydenhuollon palveluntarjoaja, joka yhdistää etälääkärin vastaanotot ja sairaanhoitajien kotikäynnit tarjotakseen asiakkailleen turvallista, henkilökohtaista, nopeasti saavutettavaa, ennaltaehkäisevää ja positiivista mieltä tuottavaa terveydenhuollon palvelua. Palvelut on suunnattu sekä yksityishenkilöille että yrityksille, kuten yksityisille hoitokodeille ja palvelutaloille, jotka haluavat nopean, vaivattoman ja turvallisen tavan saada lääkärin ja sairaanhoitajan hoitoa kotoa poistumatta. Palveluita voidaan tarjota myös julkiselle sektorille. Hoidettavat asiakkaat ovat kaiken ikäisiä ja kuntoisia kotihoitoon soveltuvia ihmisiä. Pääasialliset potilasryhmät ovat lapsiperheet sekä iäkkäät ja toimintakyvyltään alentuneet henkilöt, joilla ilmenee äkillinen tai krooninen muttei välitöntä sairaalahoitoa vaativa sairaudentila.

Palvelut ovat seuraavat:

- **Lääkärin ja sairaanhoitajan tiiminä toteutettu etävastaanotto ja kotikäynti, eli "kiirevastaanotto kotona"-palvelu**

Palvelu tarjotaan Valkeakosken, Akaan ja Lempäälän alueella.

Sairaanhoitaja siirtyy asiakkaan luokse asiakkaan varaamana ajankohtana. Sairaanhoitaja tekee tarvittavat tutkimukset, mittaukset ja hoidontarpeen arvion sekä asiakkaan luvalla, avaa videoyhteyden lääkärille TerveysLoikka Oy:n laitteilla tai soittaa lääkärille. Palveluihin voi kuulua mm. reseptin tai todistusten kirjoitusta, lääkehoidon aloittamista TerveysLoikka Oy:n omasta lääkevalikoimasta lääkärin etämääräyksen perusteella, hoitoon ohjausta ja hoitosuunnitelman tekoa. Palvelut tarjotaan ajanvarauksella pääosin klo 9–21 ja tarvittaessa yöaikaan.

- **Lääkärin ja sairaanhoitajan omat etävastaanotot ja kotikäynnit**

Lääkäri ja sairaanhoitaja tekevät etävastaanottoja kattaen koko Suomen alueen. Etävastaanottojen osalta käytössä ovat tietoturvalliset chat-, puhelin- ja videoyhteydet Medixine etäalustan kautta. Alustaan kirjautumiseen käytetään vahvaa tunnistautumista. Lääkäri ja sairaanhoitaja tarjoavat lisäksi vastaanottotoimintaa kotikäynteinä toteutettuna Valkeakoskella, Akaassa ja Lempäälässä. Molemmat tekevät omien ammattiryhmiensä mukaisia vastaanottotoiminnan toimenpiteitä ja tutkimuksia kotihoitoon soveltuville kaiken ikäisille potilasryhmille. Lääkäri ja sairaanhoitaja voivat konsultoida toisiaan ja siirtää asiakkaita toisilleen hoidon tarpeen mukaisesti, jolloin moniammatillisuus korostuu palveluiden luonteessa ja asiakas saa kokonaisvaltaisempaa hoitoa. Palvelut tarjotaan ajanvarauksella pääosin klo 9–21 ja tarvittaessa yöaikana.

- **Säännöllinen kotisairaanhoito**

Sairaanhoitajan palveluihin kuuluu lisäksi säännöllisiä kotisairaanhoidon palveluita Valkeakoskella, Akaassa ja Lempäälässä. Asiakkaat tavataan säännöllisesti, esimerkiksi kerran viikossa. Hoito perustuu asiakkaan ja hoitavan lääkärin ohjeiden kanssa laadittuun hoitosuunnitelmaan sekä palvelusopimukseen. Palveluihin sisältyy mm. sairaanhoitajan antamaa lääkehoitoa eri antoreittejä pitkin, toimenpiteitä, mittauksia, terveysneuvontaa ja -ohjausta, terveyskeskusasiointia, näytteenottoja. Sairaanhoitaja voi lisäpalveluna konsultoida TerveysLoikka Oy:n lääkäreitä, esimerkiksi tulehdustaudin hoitamiseksi. Palvelut tarjotaan etukäteen asiakkaan kanssa sovittuna aikana pääosin klo 7–18. TerveysLoikka Oy ei toistaiseksi toteuta kotihoidon sosiaalipalveluja.

Lääkärin ja sairaanhoitajan vastaanottotoiminta tarkoittaa terveydentilan tai sairauden toteamiseksi tai hoidon määrittämiseksi tehtäviä tutkimuksia ja toimenpiteitä. Se sisältää lääkärin ja sairaanhoitajan palveluita.

Vastaanottotoiminta tapahtuu asiakkaan kotona Valkeakoskella, Akaassa ja

Lempäälässä asiakkaan varaamana aikana. Vastaanottokäyntejä tarjotaan myös hoitolaitoksille ja palvelutaloille Pirkanmaan alueella.

Etäpalveluilla tarkoitetaan terveydenhuollossa sitä, että potilaan tutkiminen, diagnostiikka, tarkkailu, seuranta, hoitaminen, hoitoon liittyvät päätökset tai suositukset perustuvat esim. videon välityksellä verkossa, tai älypuhelimella välitettyihin tietoihin ja dokumentteihin. Terveydenhuollon etäpalveluja tuottaessa TerveysLoikka Oy noudattaa lakia digitaalisten palvelujen tarjoamisesta. Etäpalveluja annettaessa TerveysLoikka Oy ottaa huomioon seuraavat asiat:

- Potilaalta pyydetään suostumus etäpalveluun
- Sairaanhoidaja tai lääkäri arvioitava huolellisesti, soveltuuko annettava palvelu etäpalveluna toteutettavaksi. (Etäpalvelun ei voida katsoa soveltuvan, jos hoidon tarpeen arviointi edellyttää potilaan fyysistä tutkimista tai hoitotilanteeseen, jossa arvioitavaksi tulee ja voi tapahtua potilaan itsemääräämisoikeuden rajoittaminen.)
- Potilaan tunnistamisen on perustuttava luotettavaan menetelmään, jollaisena pidetään ainakin vahvaa tunnistamista, josta säädetään laissa vahvasta sähköisestä tunnistamisesta ja sähköisistä luottamuspalveluista (617/2009). Tunnistamiseen käytetty menetelmä on oltava todennettavissa jälkikäteen.
- Etäpalvelusta on laadittava asianmukaiset potilasasiakirjamerkinnät ja potilasrekisteriä on ylläpidettävä annettujen säännösten ja määräysten mukaisesti.
- Potilaalle on tarvittaessa varattava mahdollisuus henkilökohtaiseen vastaanottokäyntiin tai potilas tulee ohjata vastaanotolle muuhun hoitopaikkaan.
- Etäpalvelujen antajan on täytettävä asianomaista toimintaa koskevan lainsäädännön lisäksi sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetussa laissa (784/2021) asetetut vaatimukset. Etäpalvelujen antajan on muun muassa laadittava tai päivitettävä tietoturvasuunnitelma etäpalvelujen sisältö huomioiden

Kotisairaanhoito on potilaan kotiin vietyä sairaanhoitoa. Sen tarkoituksena on helpottaa sairaalasta kotiutumista, sairaan henkilön kotona selviytymistä ja tukea omaisia sairaan henkilön kotihoidossa. Kotisairaanhoitoa ovat erilaiset lääkärin

määräämät sairaanhoidon toimenpiteet, kuten näytteiden ottaminen, mittaukset, lääkityksen valvominen ja asiakkaan voinnin seuraaminen sekä kivun helpottaminen. TerveysLoikka Oy ei toistaiseksi toteuta sosiaalipalveluja.

2.2 Arvot ja periaatteet

- **Saavutettavuus.** *Terveyspalvelun nopea saatavuus kaikille ja kaikkialla.*
Tämä arvo kuvastaa TerveysLoikka Oy:n halua tuoda lääkärin palvelut saavutettavaksi jokaisen kotiin. Tämän mahdollistaa sairaanhoitajan kotiin tuomat etälaitteet ja mittaukset, asiakkaan toimintakyvystä ja teknisestä osaamisesta riippumatta.
- **Henkilökohtaisuus.** *Henkilökohtaista hoitoa asiakasta kuunnellen ja yksityisyyttä kunnioittaen.*
Tämä arvo kertoo TerveysLoikka Oy:n tarkoituksesta tuottaa inhimillistä ja yksilöllistä palvelua, asiakkaiden hoitokokemusten parantamiseksi ja terveydenhoitoalan luottamuksen kasvattamiseksi. Henkilökohtainen ja inhimillinen hoito onnistuu tarjoamalla asiakkaille mm. mahdollisuus pidempiin vastaanottoaikoihin ja säännölliseen seurantaan esimerkiksi sairaanhoitajan etäytydellä asiakkaan tarpeiden mukaisesti.
- **Ennaltaehkäisy.** *Terveyttä edistäen ja hoitokuluja säästäen.*
Tämä arvo kuvastaa TerveysLoikka Oy:n tarkoitusta ennaltaehkäistä ihmisten sairaustilojen puhkeamista tai pahenemista ja näin säästää sekä asiakkaan, että yhteiskunnan kustannuksia mahdollisilta tulevilta raskaammilta hoitokuluilta ja hoidontarpeelta. TerveysLoikka Oy tarjoaa etänä ja asiakkaan kotona primaari- ja sekundaaripreventiota terveyden ylläpitämiseksi ja parantamiseksi.
- **Laadukkuus.** *Korkealaatuista ja selkeää terveysterveystoimintaa, jatkuvaan kehitykseen sitoutuen.*

Palveluiden jatkuva kehittäminen parantaa niiden laatua. Tavoitteena on varmistaa, että TerveysLoikka Oy:n palvelut ovat aina laadukkaita ja vastaavat asiakkaiden tarpeisiin, toteuttamalla asiakas kyselyitä ja vastaamalla asiakkaiden tarpeisiin nopealla tahdilla. TerveysLoikka Oy:lle laadukas palvelu terveydenhuollossa tarkoittaa myös sitä, että asiakkaalle annetaan kaikki mahdollinen tieto omasta terveydentilasta ja hoidosta, ymmärrettävästi selitettynä.

- **Positiivisuus.** *Terveyspalvelu, joka saa hymyn huulille.*

Tämä arvo korostaa TerveysLoikka Oy:n halua tuottaa energisyyttä, positiivisuutta, stressittömyyttä ja toiveikkuutta asiakkaiden arkeen. Tämä saavutetaan hyvinvoivan, motivoituneen ja osaavan henkilökunnan kautta. Henkilöstön hyvinvoinnista huolehditaan pitämällä työrytmi sopivana, tarjoamalla virkistymismahdollisuutta ja kouluttautumista.

3. Omavalvonnan organisointi ja johtaminen

3.1 Laissa säädetyt velvollisuudet

Terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja vastaa, että:

- Toiminta täyttää yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa ja asetuksissa asetetut vaatimukset
- Toimintaa varten on riittävästi koulutettua ja ammattitaitoista henkilökuntaa
- Tilat ja laitteet ovat asianmukaiset
- Terveydenhuollon palvelutoiminta on lääketieteellisesti perusteltua ja siinä on otettu huomioon potilasturvallisuuden asettamat vaatimukset
- Potilasasiakirjat laaditaan ja säilytetään asianmukaisesti
- Valvontaviranomaisille annetaan tarvittavat tiedot potilaskantelujen käsittelemiseksi
- Toiminnassa noudatetaan potilaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia mukaan lukien muistutuksiin vastaamisen

Palveluista vastaava johtaja on terveydenhuollon ammattihenkilöstä annetun lain (559/1994) 2§:ssä tarkoitettu terveydenhuollon ammattihenkilö, jolla on toiminnan

laajuus huomioon ottaen tehtävän menestykselliseen hoitamiseen soveltuva koulutus ja riittävä käytännön kokemus.

3.2 Toimenpiteet ja menettelytavat

Palveluista vastaava johtaja laatii toiminnan laadun varmistamiseksi kattavan omavalvontasuunnitelman palveluista. Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto antaa määräyksiä omavalvontasuunnitelman sisällöstä ja laatimisesta, jonka mukaan tämä omavalvontasuunnitelma on laadittu. Vastaavan johtajan on lisäksi noudatettava omavalvonnassa sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä (612/2021) annetun lain 40 §:ää. (8.7.2022/599).

Omavalvontasuunnitelmasta selviää henkilökunnan määrä ja koulutus, tilojen ja laitteiden asianmukaisuus, potilasturvallisuuden toteutuminen, potilasasiakirjojen laadinta ja säilytystoimet, potilaskanteluiden käsittelytoimet ja muistutuksiin vastaamisen keinot. Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään palveluista vastaavan johtajan toimesta aina tarvittaessa ja tarkastellaan vähintään vuoden välein yhdessä toimitusjohtajan kanssa. Omavalvontasuunnitelmaan perehtyminen kuuluu jokaiselle tulevalle uudelle työntekijälle. Tulevat työntekijät voivat osallistua omavalvontasuunnitelman päivittämiseen. Palveluista vastaava johtaja ja toimitusjohtaja ylläpitävät avointa, kannustavaa ja kehittävää ilmapiiriä, jossa jokaisella on mahdollisuus esittää kehitys- ja muutostideoita. Tarvittaessa tuleville työntekijöille valitaan vastuualueita, joista he tekevät ehdotuksia myös omavalvontasuunnitelman kehittämiseksi.

4. Henkilöstö

4.1 Määrä ja rakenne

Henkilöstöön kuuluu toiminnan alussa palveluista vastaava johtaja, eli erikoislääkäri ja toimitusjohtaja, eli sairaanhoitaja. He yhdessä tuottavat

TerveysLoikka Oy:n palvelut. Lisäksi heidän on mahdollista palkata satunnaisiksi sijaisiksi tai ns. "ruuhkanpurkuun" kaksi sairaanhoitajaa. Toiminnan laajentuessa henkilöstöä tullaan lisäämään ostamalla TerveysLoikka Oy:lle yksityisten elinkeinoharjoittajien palveluita, eli lääkäreitä ja sairaanhoitajia tai palkkaamalla vakituisia em. hoitoalan ammattilaisia työsuhteeseen. TerveysLoikka Oy liittyy ennen vakituisen henkilökunnan palkkaamista työnantajarekisteriin.

4.2 Rekrytointi

Henkilöstörekrytoinnissa pyritään toiminnan laajentuessa hyödyntämään yhtiön omistajien (palveluista vastaava johtaja ja toimitusjohtaja) laajaa terveydenhuollon ammattilaisten verkostoa. Rekrytoinnissa tärkeää on, että uusi henkilöstö pystyy samaistumaan ja toimimaan yhtiön arvojen mukaisesti. Lisäksi tarkistetaan ammatinharjoittamisen oikeudet ja koulutukset julki Terhikistä sekä lääkkeenantoluvat. Palveluista vastaava johtaja vastaa lääkäreiden rekrytoinnista ja toimitusjohtaja sairaanhoitajien rekrytoinnista. Rekrytoinnissa tarkistetaan elinkeinoharjoittajien yksityisen terveydenhuollon luvat tai ilmoitukset ja oikeudet harjoittaa ammattiaan sekä vakuutusten voimassaolon ja ennakkoperintärekisteriotteen. Kielitaidon varmistamiseksi haastattelut ja rekrytointi tapahtuu suomen kielellä. Palveluita ei tuoteta lapsipotilaille ilman, että heidän vanhempansa ovat paikalla, joten laajempia selvityksiä ei sen suhteen tulla toistaiseksi tarvitsemaan.

4.3 Perehdytys

Toiminnan laajentuessa ja uutta henkilöstöä palkatessa TerveysLoikka Oy tulee suorittamaan huolellisen perehdytyksen. Toimitusjohtaja laatii perehdytysuunnitelman, jonka mukaisesti perehdytys etenee. Perehdyttäjäksi valitaan joko yhtiön omistaja tai yhtiössä kokenut työntekijä. Perehdytysajan pituus määräytyy sen mukaan, kun aiheita saadaan käsiteltyä. Perehdyttäjä kiinnittää

erityistä huomiota perehdytysuunnitelman toimivuuteen ja tekee tarvittaessa siihen parannus- tai korjausehdotuksia. Lääkäri perehdyttää aina uuden lääkärin ja sairaanhoitaja perehdyttää aina uuden sairaanhoitajan. Uudet lääkärit perehtyvät myös sairaanhoitajan työhön ja toisinpäin, sillä työ on suurelta osin tiimityötä ja on hyvä ymmärtää tiimiläisen työnkuvaa.

4.4 Koulutus ja työhyvinvointi

TerveysLoikka Oy panostaa sekä omistajiensa, että työntekijöiden koulutukseen ja työhyvinvointiin. Koulutukseen ja työhyvinvointiin kerätään vuotuinen budjetti, jolla mahdollistetaan henkilökunnan virkistäytyminen, lepo ja liikuntaharrastukset. Työhyvinvoinnin lähtökohtana on positiivinen ja ratkaisukeskeinen ilmapiiri. Ongelmia ja kehityshaasteita lähestytään optimistisesti ja ratkaisukeskeisesti. Työyhteisössä kannustetaan ja autetaan toinen toistaan. TerveysLoikka Oy:n sisäisessä koulutuksessa painotetaan tiettyjä koulutusaiheita kuten, uuden teknologian käyttöä ja innovatiivisuutta terveydenhuoltoalan ongelmien ratkaisemiseksi. Pääpaino koulutuksissa on myös vastaanotto toiminnassa. Tarvittaessa hankitaan ulkopuolisia kouluttajia. Työntekijöillä on koulutuskortit, johon he keräävät käytyjä koulutuksiaan. Henkilöstö voi myös esittää koulutustoiveita sekä itse pitää haluamiaan koulutuksia toiminnan kannalta hyväksi näkemistään aiheista.

5. Toimitilat, laitteet ja tarvikkeet

Tämä omavalvontasuunnitelman ei ole tarkoitus kertoa toimitilojen potilasturvallisesta järjestämisestä sillä tässä toimipisteessä ei ole vastaanottoiloja potilaskäynneille. Vastaanotto toiminta tapahtuu potilaan kotona. Kotikäynneillä havaittuihin riskitekijöihin olisi silti hienovaraisesti puututtava mainitsemalla asiakkaalle vaaran paikoista, kuten paksuista matoista, tukikaiteiden tarpeesta,

ym. Kodin järjestelyt ovat kuitenkin asiakkaan omalla vastuulla, ellei asunnossa ole esim. palokuormaa kasvattavia tekijöitä.

5.1 Laitteet

TerveysLoikka Oy noudattaa lakia terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista. Markkinoille saatetun terveydenhuollon laitteen saa ottaa käyttöön, kun se asianmukaisesti toimitettuna, asennettuna, huollettuna ja käyttötarkoituksensa mukaan käytettynä täyttää tämän lain mukaiset vaatimukset. TerveysLoikka Oy käyttää palveluita tuottaessaan useita laitteita. Laitteet ovat sekä lääkinällisiä että tietoteknisiä.

TerveysLoikka Oy:n käytössä olevat In-vitro diagnostiikkalaitteet:

- Quick Read Go pika-CRP laite,
- Hemo-Cue pika-hemoglobiinilaite,
- SensCare Dual verensokeri ja ketoainemittari,

Lisäksi muita laitteita ovat: Life Pak-12 monitori, korvakuumemittari, kainalomittari, otoskooppi, saturaatiomittari. TerveysLoikka Oy noudattaa valmistajan antamia tietoja ja ohjeita terveydenhuollon laitteen kuljetuksesta, säilytyksestä, asennuksesta, huollosta ja muusta laitteen käsittelystä. TerveysLoikka Oy ilmoittaa valmistajalle tai valtuutetulle edustajalle tietoonsa tulleista vaaratilanteista, joiden on todettu tai epäillä joltuneen laitteessa olevasta viasta tai puutteellisuudesta. Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamista vaaratilanteista tehdään ilmoitus Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskukselle. Etäpalvelun tuottamiseen tarvitaan myös tietoteknisiä laitteita. Lääkärillä ja sairaanhoitajalla on kannettavat tietokoneet ja älypuhelimet sekä niissä päivitettyt ohjelmistot. Laitteiden huollosta ja säännöllisestä testaamisesta vastaa

TerveysLoikka Oy:n toimitusjohtaja. Laitevastaava varmistaa että:

- henkilöllä, joka käyttää terveydenhuollon laitetta, on sen turvallisen käytön vaatima koulutus ja kokemus;

- laitteessa tai sen mukana on turvallisen käytön kannalta tarpeelliset merkinnät ja käyttöohjeet;
- laitetta käytetään valmistajan ilmoittaman käyttötarkoituksen ja -ohjeistuksen mukaisesti;
- laite säädetään, ylläpidetään ja huolletaan valmistajan ohjeistuksen mukaisesti ja muutoin asianmukaisesti;
- käyttöpaikka soveltuu laitteen turvalliseen käyttöön;
- laitteeseen kytkettynä tai välittömässä läheisyydessä olevat toiset terveydenhuollon laitteet, rakennusosat ja rakenteet, varusteet, ohjelmistot tai muut järjestelmät ja esineet eivät vaaranna laitteen suorituskykyä tai potilaan, käyttäjän tai muun henkilön terveyttä; sekä
- laitteen asentaa, huoltaa ja korjaa vain henkilö, jolla on tarvittava ammattitaito ja asiantuntemus.
- Jokaisella käyttäjällä on omat henkilökohtaiset käyttäjätunnukset ohjelmistojen käyttämiseksi.

5.2 Tarvikkeet

TerveysLoikka Oy:n sairaanhoitajalla ja on omat hoitoreput. Reput säilytetään aina sisälämpötiloissa ja lämpötilan vaihteluita pyritään välttämään. Hoitolaukkuja ei jätetä pitkiksi ajoiksi esimerkiksi autoon. Reppuja käsitellään varoen, jottei niiden sisältö vaurioidu. Reppujen sisältöä täytetään sen mukaan, kun tavaraa kuluu. Reput pidetään aina toimintavalmiina. Reput ja niiden sisältö pestään/pyyhitään säännöllisesti sekä tarvikkeiden käyttöpäivämäärät tarkistetaan kerran kuukaudessa. Sairaanhoitajalla on toimenpidelaukku, mittauslaitelaukku ja näytteenottoreppu. Lisäksi QuikReadGo laite kulkee omassa laukussaan. Lääkärillä on tarvittaessa oma tutkimuslaukku. Kaikissa laukuissa on särnäisjäteastia, desinfiointiaine tai laput tavaroiden pesemiseen sekä käsidesinfektiopullot. Roskat laitetaan asiakkaan luona suoraan roskikseen asiakkaan luvalla.

6. Potilasasiamies

TerveysLoikka Oy:n potilasasiamiehenä toimii Laura Franssila.

Potilasasiamiehen tehtävä (Potilaslain 10§:n mukaan):

- Neuvoa asiakkaita potilaslain soveltamiseen liittyvissä kysymyksissä
- Avustaa tarvittaessa asiakasta muistutuksen tekemisessä sekä neuvoa asiakasta tarvittaessa muiden oikeusturva- ja vahingonkorvausasioiden vireillepanossa
- Tiedottaa asiakkaan oikeuksista
- Toimia muutoinkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi.

Potilasasiamiehen toiminnan kautta saatuja palautteita käytetään yrityksen toiminnan kehittämiseen ja laadun parantamiseen, mikäli palautteen antaja on siihen suostuvainen.

7. Lääkehoito

TerveysLoikka Oy: palveluihin kuuluu lääkehoidon toteuttaminen. Sairaanhoidtaja voi annostella lääkkeitä potilaalle, kun lääkehoidon luvat ovat hyväksytyksi suoritettuna. Lääkeluvat esitetään lääkehoidosta vastaavalle lääkärille. Luvat uusitaan viiden vuoden välein. Lääkkeitä voidaan annostella asiakkaan kotona monia eri antoreittejä pitkin, kuten suun kautta, lihaksensisäisesti, ihon alle, inhaloituna, iholle ja suonensisäisesti. Kotona voidaan antaa myös rokotteita. Lääkkeet annetaan pääosin asiakkaan omista lääkkeistä tai haetaan apteekista asiakkaalle määrätyllä reseptillä. Lääkäri voi lisäksi etävastaanoton tai konsultaation perusteella määrätä lääkettä TerveysLoikka Oy:n lääkevalikoimasta sairaanhoidtajan kotikäynnillä annettavaksi. Sairaanhoidtajalla on tätä varten kotikäynneillä mukana vastaavan lääkärin koostama lääkevalikoima. Peruslääkevalikoimasta on lääkehoitosuunnitelmassa oma lista. TerveysLoikka Oy:n lääkehoitosuunnitelma on laadittu sosiaali- ja terveysministeriön ja THL:n Turvallinen lääkehoito -oppaan mukaisesti. Lääkehoitosuunnitelman ylläpidosta ja päivittämisestä vastaa toimitusjohtaja yhdessä lääkehoidosta vastaavan lääkärin

kanssa. Lääkehoidosta vastaava lääkäri tarkastaa ja allekirjoittaa lääkehoitosuunnitelman vuosittain ja tarpeen vaatiessa tekee lisäyksiä suunnitelmaan. Toimitusjohtaja seuraa lääkehoitosuunnitelman toteutumista. Lääkehoidosta vastaava lääkäri on lääkehoidossa päävastuussa ja antaa ohjeistukset lääkehoitoon. Lääkemääräykset tulee osata ymmärtää oikein ja toteuttaa lääkehoitoa siten, että oikea potilas saa oikean lääkkeen ja annoksen, oikeassa muodossa, oikeana ajankohtana sekä oikeaa annostelutekniikkaa käyttäen.

8. Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja korjaavat toimenpiteet

TerveysLoikka Oy:n riskien ja epäkohtien käsittelyn suunnitelma on luotu STM:n sosiaali- ja terveydenhuollon johdolle ja turvallisuusasiantuntijoille laaditusta oppaasta. Turvallisuussuunnittelu ja riskien hallinta on keskeinen osa johtamista. Riskienhallinnalla ja turvallisuuden systemaattisen arvioinnin kehittämisen avulla varmistetaan toiminnan laatu, henkilöstön hyvinvointi sekä positiivinen julkisuuskuva. TerveysLoikka Oy:llä on turvallisuuskansio, johon kerätään turvallisuuteen liittyvät dokumentit alla olevista aiheista. Toiminnan turvallisuudesta vastaavat toimitusjohtaja ja palveluista vastaava johtaja yhdessä.

8.1 Ennakointi

Strategiset riskit eli liiketoimintaan kuuluvat riskit voivat vaarantaa palvelun tuottamisen asiakkaalle. TerveysLoikka Oy:n strategiset riskit pohditaan tarkasti liiketoimintasuunnitelmassa. Kun riskit ovat tiedossa, ne voidaan ennakoida ja niiden tapahtumista voidaan estää erilaisilla varautumissuunnitelmissa. Toimenpideohjeet luodaan riskin välttämiseksi. Operatiiviset riskit ovat riskit, jotka voivat aiheutua puutteellisesti toimivista sisäisistä prosesseista, henkilöistä, järjestelmistä tai ulkoisista tapahtumista. Vältettäviä riskejä ovat henkilövahingot,

ennalta arvaamaton taloudellinen menetys ja maineen menetys. Riskien ennakoimiseksi ja välttämiseksi kiinnitetään huomiota näiden asioiden toteutumiseen ja niiden toteutumatta jäämiseen liittyvien riskien tiedostamiseen:

- asetettujen tavoitteiden saavuttaminen
- toiminnan tehokkuus ja tuloksellisuus
- toiminnan häiriöttömyys ja jatkuvuus
- resurssien ja omaisuuden turvaaminen
- raportoinnin ja tiedon luotettavuus ja eheys
- lainsäädännön ja ohjeiden noudattaminen

Toiminnan kaikissa vaiheissa arvioidaan kyseisen toiminnan riskejä, tuodaan ne esille ja luodaan toiminta sekä varasuunnitelmat. Mahdollisia riskejä voisivat olla esimerkiksi teknisten laitteiden kuten auton tai etäyhteyksien toimimattomuus, kohtuuton työ määrä tai riittämätön koulutus. Palveluiden suunnittelussa ennakoidaan jokaiseen palveluun liittyvät riskit, varaudutaan niihin ja minimoidaan niiden riski tapahtua. TerveysLoikka Oy:n tietoturvasuunnitelmassa pohditaan tarkemmin tietoturvaan liittyviä riskejä.

8.2 Läheltä piti- tilanteet

Läheltä piti- tilanne tarkoittaa tilannetta, jossa onnettomuus tai haitallinen tapahtuma on ollut hyvin lähellä tapahtua, mutta joka on vältetty juuri ja juuri. Näissä tilanteissa onnettomuus ei ole aiheuttanut fyysistä vahinkoa henkilöille tai omaisuudelle, mutta tilanne on osoittanut mahdollisen riskin tai vaaran. Ammattimaisen käyttäjän on tehtävä terveydenhuollon laitteen ja tarvikkeen aiheuttamasta vaaratilanteesta ilmoitus Valviralle. Ilmoitus tehdään vakavasta vaaratilanteesta 10 vuorokauden kuluessa ja ns. läheltä piti -tapauksesta 30 vuorokauden kuluessa. Ilmoituksen tekemättä jättäminen on säädetty rangaistavaksi laissa terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista (629/2010).

8.3 Epäkohtien korjaus

Jokaiseen havaittuun epäkohtaan puututaan ja kuviteltuun epäkohtaan varaudutaan. TerveysLoikka Oy:n tavoitteena on luoda turvallista, jatkuvaa, laadukasta ja toimivaa terveydenhuollon palvelua. Tämän mahdollistaa palveluiden huolellinen suunnittelu ja epäkohtien välitön korjaaminen.

8.4 Tiedottaminen

Johdon tehtävänä on antaa tietoa turvallisuudesta sekä luoda sen edistämiseksi ja ylläpitämiseksi myönteistä asennetta. Johto vaikuttaa omalla esimerkillään koko organisaation turvallisuuskulttuuriin. Johdon vastuulla on myös huolehtia näiden tehtävien edellyttämien resurssien riittävydestä. Sosiaali- ja terveydenhuollon vaaratilanteiden valvonta kuuluu hyvinvointialueelle, aluehallintoviraston ja Tukesin viranomaisille. Henkilöstön tapaturmia koskevat ilmoitukset tehdään tapaturmavakuutuslain (608/1948) mukaisesti. Läheltä piti- tilanteet raportoidaan ja niiden tapahtumisen estämiseksi luodaan suunnitelma. Lääkehoitoon liittyvissä vahingosta ilmoitetaan Fimeaan. Kaikista poikkeamatilanteista tehdään kirjallinen selvitys TerveysLoikka Oy:n turvallisuuskansioon.

9. Potilasasiakirjat ja henkilötietojen käsittely

Potilasasiakirjoilla tarkoitetaan potilaan hoidon järjestämisessä ja toteuttamisessa käytettäviä, hoitopaikassa laadittuja tai sinne saapuneita asiakirjoja tai teknisiä tallenteita, jotka sisältävät potilaan terveydentilaa koskevia tietoja tai muita henkilökohtaisia tietoja. Henkilötietojen käsittely tarkoittaa esimerkiksi henkilötietojen keräämistä, säilyttämistä, käyttöä, siirtämistä ja luovuttamista. Kaikki henkilötietoihin kohdistuvat toimenpiteet henkilötietojen käsittelyn suunnittelusta henkilötietojen poistamiseen ovat henkilötietojen käsittelyä. TerveysLoikka Oy säilyttää potilasasiakirjoja ja henkilötietoja lukitussa paikassa ja lukitussa kaapissa paperisena. Potilasasiakirjoihin kuuluu kotisairaanhoidon ja

muun mahdollisen säännöllisen palvelun asiakkaiden allekirjoitetut palvelusopimukset sekä asiakasrekisteri. Tulevaisuudessa palveluiden laajentuessa rekisteriä pidetään myös henkilöstöstä. Rekisterin pitämisestä vastaa toimitusjohtaja. Lisätietoja potilasasiakirjoista ja henkilötietojen käsittelystä annetaan aluehallintovirastoon toimitetulla "Potilas- ja asiakasrekisterinpito ja rekisterinpidon keskeiset periaatteet" -lomakkeella. Rekisteriä pidetään myös potilastietojärjestelmä Ajas-ohjelmiston sähköisessä järjestelmässä. Järjestelmä on Valviran A1- hyväksymä potilastietojärjestelmä. Kaikkien asiakkaiden sähköpostiosoitteita voidaan käyttää TerveysLoikka Oy:n palveluiden markkinoimiseen ja tiedottamiseen asiakkaan luvalla. Markkinointitarkoituksessa pidetty rekisteri sijaitsee internetsivun palveluntarjoajalta Wix.com sivustolta. Sivustolla ei säilytetä potilastietoja tai terveyteen liittyviä tietoja. Osoitteita tai muita asiakastietoja ei anneta ulkopuolisille toimijoille, jotka eivät ole osallisena asiakkaan hoitoon. Asiakkaiden tietoja voidaan vaihtaa asiakkaan luvalla muiden hoitotahojen ja tutkimusyksiköiden kanssa hoidon järjestämiseksi. Potilasasiakirja laaditaan Kanta-arkistoon mahdollisimman pian mutta viimeistään viiden vuorokauden kuluttua palvelutapahtumasta. Potilasta informoidaan potilaskirjauksien siirtymisestä Kanta-palveluun. Kaikki potilasasiakirjat ovat salassapidettäviä. Yksityisasiakkaiden kanssa sovitaan hoito- ja palvelusopimuksessa siitä, miten asiakirjojen kanssa toimitaan hoitosuhteen päätyttyä. Potilasasiakirjojen käsittely kuuluu tulevan henkilöstön perehdytysuunnitelmaan. TerveysLoikka Oy:n tietosuojavastaava on Mikko Franssila. Myöhemmin toiminnan laajentuessa tehtävään valitaan yrityksen ulkopuolinen henkilö. Erillinen tietoturvasuunnitelma on toimitettu aluehallintovirastoon.

10. Potilaan osallistumisen vahvistaminen ja muistutusten käsittely

Potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (Potilaslaki 785/1992) 10 §:n mukaisesti terveyden- ja sairaanhoitoon ja siihen liittyvään kohteluun tyytymättömällä potilaalla on oikeus tehdä muistutus. Muistutusmenettely on ensisijainen keino selvittää hoitoonsa ja kohteluunsa tyytymättömän potilaan asiaa. Muistutukseen on annettava kirjallinen vastaus kohtuullisessa ajassa sen tekemisestä. Kohtuullisena aikana voidaan yleensä pitää 1–4 viikon vastausaikaa, jollei ole erityisiä perusteita pidempään käsittelyaikaan. Terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja vastaa siitä, että muistutukset käsitellään huolellisesti ja asianmukaisesti. Muistutuksessa kuvattu asia on tutkittava puolueettomasti ja riittävän yksityiskohtaisesti, jotta potilas voi pitää asian selvittämistä luotettavana ja kokee tulleen kuulluksi. Muistutuksessa annettavassa ratkaisussa on käytävä ilmi, mihin toimenpiteisiin muistutuksen johdosta on ryhdytty ja miten asia on muuten ratkaistu. Muistutuksen johdosta annettuun ratkaisuun ei voi hakea muutosta, mutta asia voidaan ottaa uudelleen käsittelyyn, mikäli asiassa ilmenee jotakin uutta. Muistutuksen käsittelyssä syntyneet asiakirjat säilytetään omana arkistonaan erillään potilasasiakirja-arkistosta. Mikäli muistutuksen käsittelyssä syntyneet asiakirjat sisältävät potilaan hoidon kannalta oleellista tietoa, ne voidaan liittää siltä osin potilasasiakirjoihin.

Muistutukseen vastataan selkeäkielisesti ja asiallisesti, ilman lääketieteellisiä termejä. Vastaus on objektiivinen ja perustuu tosiasioihin. Siinä kuvataan aikajärjestyksessä keskeiset tapahtumat tiivistetysti, ja vastataan muistutuksessa esitettyihin kysymyksiin/kommentteihin. Vastaus sisältää myös arvion siitä, onko toimittu oikein vai onko hoidossa havaittu puutteita tai muita epäkohtia. Lisäksi kerrotaan, onko toimintayksikössä tarpeen ryhtyä kehittämistoimenpiteisiin ja jos on, niin minkälaisiin ja millä aikataululla.

Hyvä vastaus sisältää:

- muistutuksen sisältämät kysymykset/ ongelmat

- tiiviin kuvauksen tapahtuneesta
- tiedot siitä, miten asiaa on selvitetty
- arvion siitä, onko toimittu asianmukaisesti ja ellei, miltä osin olisi pitänyt tai voinut toimia toisin sekä siitä, mikä merkitys havaituilla epäkohdilla on ollut potilaalle
- arvion siitä, tarvitaanko toimintayksikössä kehittämistoimenpiteitä ja onko niihin jo ryhdytty
- ohjeet yhteydenotosta potilasvakuutuskeskukseen, jos on mahdollista, että on voinut tapahtua potilasvahinko

11. Omavalvonnan toteuttamisen seuranta ja arviointi

TerveysLoikka Oy:n omavalvontasuunnitelma päivitetään vähintään vuoden välein, vaikkei muutoksia toimintaan tulisikaan. Kaikki muutokset kirjataan viiveettä omavalvontasuunnitelmaan ja sen liitteisiin ja niistä tiedotetaan mahdolliselle henkilökunnalle. TerveysLoikka Oy:n tarkoitus on kasvaa ja laajentua palkkaamalla lisähenkilökuntaa heti tarpeen tullessa. Tämän vuoksi omavalvontasuunnitelmaa on kirjoitettu jo pitkälle myös tulevaa henkilöstöä ajatellen.

LIITTEET

Lääkehoitosuunnitelma (Toimitettu aluehallintovirastoon)

Tietoturvasuunnitelma (Toimitettu aluehallintovirastoon)

Potilas- ja asiakasrekisterinpito ja rekisterinpidon keskeiset periaatteet (Toimitettu aluehallintovirastoon)