

MEDICOMISSIO

SAIRAANHOITOPALVELU

Omavalvontasuunnitelma 2025-2026



MEDICOMISSIO HOIVAPALVELU
Tuemme sinun asumistasi kotona

Sisällysluettelo

1 PALVELUNTUOTTAJAA, PALVELUYKSIKKÖÄ JA TOIMINTAA KOSKEVAT TIEDOT.....	5
1.1 Palveluntuottajan perustiedot.....	5
Taulukko 1 Perustiedot.....	5
1.2 Palvelut, toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet.....	6
1.2.1 Palvelut.....	6
1.2.2 Toiminta-ajatus.....	7
1.2.3 Arvot ja toimintaperiaatteet.....	8
2 PALVELUN TUOTTAMISTA OHJAAVA LAINSÄÄDÄNTÖ JA OHJEISTUS.....	8
2.1 Palvelujen myöntäminen vammaispalvelulain perusteella.....	9
2.2 Uuden vammaispalvelulain tavoite.....	9
2.3 Henkilökohtainen apu.....	10
2.4 Erityisen osallisuuden tuki.....	11
3 OSALLISUUS, OSALLISTUMINEN JA OSALLISTAMINEN.....	11
3.1 Osallisuus, osallistuminen ja osallistaminen.....	11
3.2 Osallisuuden toteutumisen varmistaminen.....	13
4 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET.....	13
4.1 Asiakkaan yhdenvertaisuus ja asiallinen kohtelu.....	13
4.2 Itsemääräämisoikeus.....	14
4.3 Itsemääräämisoikeuden toteutumisen varmistaminen.....	15
4.4 Valitusmenettely.....	16
48 § Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus.....	17
5 OMAVALVONNAN LAATIMINEN SEKÄ VASTUUNJAKO.....	18
6 PALVELUYKSIKÖN OMAVALVONNAN TOTEUTTAMINEN JA MENETTELYTAVAT.....	18
6.1 Palvelujen saatavuuden ja jatkuvuuden varmistaminen.....	18
Taulukko 2 Riskien kartoitus.....	19
6.2 Palvelujen laadun ja turvallisuuden varmistaminen.....	20
6.2.1 Palveluiden laadulliset edellytykset.....	20
6.2.2 Toimitilat ja välineet.....	20
6.2.3 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojat.....	21
6.2.4 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö.....	21
6.2.6 Lääkehoitosuunnitelma.....	22
6.2.7 Lääkinnälliset laitteet.....	23
6.3 Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen.....	23
7 HAVAITTUIJEN PUUTTEIDEN JA EPÄKOHTIEN KÄSITTELY SEKÄ TOIMINNAN KEHITTÄMINEN.....	24
7.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely.....	24
7.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta.....	24
7.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä.....	25

8 OMAVALVONNAN SEURANTA JA RAPORTOINTI.....	25
8.1 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano.....	25
8.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi.....	25
8.3 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi.....	26
9. Allekirjoitukset.....	26

Omavalvontasuunnitelma

Paikka: Itsenäisyydenkatu 3, liikehuone 4, Tampere 33100
Päivitetty: 10.01.2025; 15.5.2025; 12.6.2025, 1.9.2025
Päivittäjä: Joselinda Tudlasan, sairaanhoitaja AMK
Pirjo Arola, sairaanhoitaja AMK,
Johtaminen ja yritystoiminnan erityisammattitutkinto.
YAMK 25 op hallinnon ja tutkimustyön opintoja

Perehdytyssuunnitelma

Paikka: Itsenäisyydenkatu 3, liikehuone 4, Tampere 33100
Päivitetty 19.05.2025
Päivittäjä: Joselinda Tudlasan, sairaanhoitaja AMK
Pirjo Arola, sairaanhoitaja AMK,
Johtaminen ja yritystoiminnan erityisammattitutkinto (JYET)
YAMK 25 op hallinnon ja tutkimustyön opintoja
Tiimiesimiehet henkilökohtainen apu: Joshua Bollozos, Jojomae Uyami

Riskianalyysi

Paikka: Itsenäisyydenkatu 3, liikehuone 4, Tampere 33100
Päivitetty 19.05.2025
Päivittäjä: Joselinda Tudlasan, sairaanhoitaja AMK
Pirjo Arola, sairaanhoitaja AMK,
Johtaminen ja yritystoiminnan erityisammattitutkinto,
YAMK 25 op hallinnon ja tutkimustyön opintoja

Tiimiesimiehet henkilökohtainen apu: Joshua Bollozos, Jojomae Uyami

1 PALVELUNTUOTTAJAA, PALVELUYKSIKKÖÄ JA TOIMINTAA KOSKEVAT TIEDOT

1.1 Palveluntuottajan perustiedot

Taulukko 1 Perustiedot

Palvelujen tuottajan virallinen nimi	Medicomissio Sairaanhoitopalvelu
y-tunnus	2617166-8
OID-tunnus:	1.2.246.10.26171668.10.3
Toimiala	Ikäihmisten kotihoito, vammaispalvelut, lastenhoitopalvelut, siivouspalvelut
Toimintayksikön yhteystiedot:	Toiminnan vastuhenkilö: Sairaanhoitaja Joselinda Tudlasan 0458949961 joselinda.tudlasan@medicomissio.com Kotihoidon vastuhenkilö: Sairaanhoitaja Joselinda Tudlasan 0458949961 joselinda.tudlasan@medicomissio.com
Palvelumuoto ja asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan	Henkilöstövuokraus (sairaanhoitaja ja lähihoitaja) terveydenhuoltoalan organisaatioille, kotisairaanhoito, kotihoito, kuntoutus, kotiapu, henkilökohtainen apu, henkilökohtainen asiointi- ja ulkoiluapu, lastenhoitopalvelut, siivouspalvelut.

Toimilupatiedot	Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta 17.4.2014 Palvelu, johon lupa on myönnetty: • Iäkkäiden kotisairaanhoido • Lapsiperheiden kotisairaanhoido • Muiden kuin lapsiperheiden ja iäkkäiden kotisairaanhoido • Perustason vastaanotto • Kotisiivous Palveluala, johon on rekisteröity: • Terveystenhuollon palvelut • Sosiaalihuollon palvelut Rekisteröintipäätöksen ajankohta 17.04.2014
Alihankintana tuotetut palvelut	Nursebuddy -tietojärjestelmä, Hygieniatarvikkeet hankitaan Sairaalatukusta

1.2 Palvelut, toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

1.2.1 Palvelut

Medicomissio Sairaanhoidopalvelu on vuonna 2014 perustettu hoiva-alan yritys, joka palvelee asiakkaita Pirkanmaan Hyvinvointialueella ja Helsingin kaupungissa. Medicomission tuottamat palvelut ovat: henkilöstövuokraus terveydenhuoltoalan organisaatioille (sairaanhoidajat ja lähihoitajat), kotisairaanhoido, kotihoito, kuntoutus, kotiapu, henkilökohtainen asiointi- ja ulkoiluapu sekä lasten kotihoito ja siivouspalvelut.

Medicomission palvelujen piirissä on:

- Iäkkäiden kotihoito - 100 asiakkaasta
- Vammaisten henkilökohtainen apu - 50 asiakkaasta
- Kehitysvammaisten henkilökohtainen apu - 100 asiakkaasta
- Muu kuin lapsiperheiden ja iäkkäiden kotihoito - 30 asiakkaasta
- Kotisiivous - 100 asiakasta
- Lapsiperheiden kotipalvelu - 40 asiakasta

Palveluja tuotetaan ensisijaisesti ostopalveluna ja palvelusetelillä Pirkanmaan hyvinvointialueelle ja Helsingin kaupungille. Tämän lisäksi asiakkaana on itsemaksavia yksityisasiakkaita. Palveluja tuottaessamme olemme sitoutuneet noudattamaan palvelun tilaajan antamia velvoitteita ja ohjeita.

Jokaisen asiakkaan kanssa tehdään hoitosopimus, joka noudattaa asiakkaalle myönnettyjä palveluja. Yksityiset asiakkaat ottavat yhteyden puhelimitse ja heidän kanssaan laaditaan suunnitelma tarvittavista palveluista. Palvelusuunnitelma on kirjallinen ja perustuu aina tarvearvioon.

Kaikki palvelut tuotetaan itse. Tällä hetkellä alihankkijoita ei ole.

1.2.2 Toiminta-ajatus

Päätavoitteenamme on auttaa ikäihmisiä, pitkäaikaissairaita ja erilaisista vammoista kärsiviä ihmisiä heidän jokapäiväisessä elämässään joko kotiympäristössä tai palvelutaloissa. Itsenäinen kotona asuminen on meille kaikille tärkeää, ja Medicomissio pyrkii tukemaan tätä mahdollisuutta. Kotihoitomme tarkoituksena on järjestää asiakkaan tarvitsemia palveluja hänen omassa kodissaan niin, että hänen asumisensa kotona onnistuu mahdollisimman pitkään ja turvallisesti. Tavoitteenamme olla sosiaali- ja terveysalan luotettavin ja ystävällisin yksityinen palveluntuottaja Pirkanmaan hyvinvointialueella ja Helsingissä.

Medicomissiossa on laadittu, omavalvontasuunnitelman lisäksi erilliset lääkehoito-suunnitelma, tietoturvasuunnitelma ja suunnitelma varautumisesta erityisoloihin sekä hygieniasuunnitelma, joka pohjautuu Pirkanmaan hyvinvointialueen ohjeistukseen.

<https://www.pirha.fi/ammattilaiselle/infektioiden-torjunta-ja-hoito/infektioiden-torjunta/toimintayksikoiden-infektioiden-torjunta/kosketusvarotoimet-kotihoidossa>

Pelastussuunnitelma noudattaa taloyhtiön pelastussuunnitelmaa.

Suunnitelmien laatimisesta ja päivittämisestä vastaa toimitusjohtaja/sairaanhoitaja Joselinda Tudlasan.

Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä Medicomission Sairaanhoitopalvelun kotisivulla.
www.medicomissio.com

1.2.3 Arvot ja toimintaperiaatteet

Toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet ovat kestävä kehitys, turvallisuus, elämänmyönteisyys, kunnioittaminen, oikeudenmukaisuus sekä hyvinvoinnin edistäminen ja omatoimisuuden tukeminen. Toimimme asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioittaen.

Kestävä kehitys: Järjestämme toimintamme tukemaan ekologisuutta, taloudellisuutta ja sosiaalista hyvinvointia.

Turvallisuus: Asiakkaan turvallisuus on niin jokaisen työntekijän kuin esihenkilön vastuulla. Teemme säännöllistä riskien arviointia ja arvioinnin perusteella ennakointiperiaatteet.

Elämänmyönteisyys: Teemme työtä positiivisella asenteella.

Kunnioittaminen: Työskentelemme kunnioittaen jokaisen asiakkaan ihmisarvoa ja itsemääräämisoikeutta.

Oikeudenmukaisuus: Kohtelemme asiakkaita yhdenvertaisesti ja tasapuolisesti.

Hyvinvoinnin edistäminen ja omatoimisuuden tukeminen: Toimintamme perustuu asiakkaan jäljellä olevien fyysisten, psyykkisten ja sosiaalisten voimavarojen tukemiseen ja omatoimisuuteen kannustamiseen. Huomiomme myös asiakkaan hengelliset tarpeet.

2 PALVELUN TUOTTAMISTA OHJAAVA LAINSÄÄDÄNTÖ JA OHJEISTUS

Medicomission omavalvontasuunnitelmaan on sisällytetty palvelujen tuottamista ohjaavaa lainsäädäntöä ja ohjeistusta, jotta työntekijöiden on helpompi tutustua ja ymmärtää niitä perusteita, jotka ohjaavat omavalvontasuunnitelman laatimista ja sisältöä. Tavoitteena on lisätä sitoutumista omavalvonnan toteuttamiseen käytännön työssä. Samalla suunnitelman jalkauttamisen onnistumiselle luodaan paremman edellytykset.

2.1 Palvelujen myöntäminen vammaispalvelulain perusteella

“Vammaispalveluja järjestetään, mikäli vammaisen henkilö tarvitsee vamman tai sairauden aiheuttaman pitkäaikaisen fyysisen, kognitiivisen, psyykkisen, sosiaalisen tai aisteihin liittyvän toimintarajoitteen johdosta välttämättä apua tai tukea tavanomaisessa elämässä.

Vammaispalvelulain perusteella järjestetään palveluita vain, jos muussa laissa tarkoitetut palvelut eivät ole henkilön yksilöllisen palvelutarpeen ja edun kannalta sopivia ja riittäviä. Asiakkaan edusta säädetään sosiaalihuoltolain 4 ja 5 §:ssä.

Vammaispalvelulain mukaisia erityispalveluja järjestetään vammaiselle henkilölle, jos hän täyttää vammaispalvelulain soveltamisalassa määritellyt kriteerit ja palvelukohtaiset myöntämiskriteerit.”

STM <https://stm.fi/vammaispalvelulaki>

2.2 Uuden vammaispalvelulain tavoite

“Kyse on pitkään tavoitellusta uudistuksesta, jonka keskeinen lähtökohta on vammaisten henkilöiden osallisuus ja yhdenvertaisuus sekä vammaisen henkilön tarpeiden mukaiset ja itsenäistä elämää tukevat palvelut.

Vammaiset henkilöt saavat jatkossa tarvitsemansa sosiaali- ja terveysterveystieteiden tutkimuskeskus palvelut saman lainsäädännön perusteella diagnoosista riippumatta.

Uusi vammaispalvelulaki sisältää laajan palveluvalikoiman. Vammaisella henkilöllä on subjektiivinen oikeus lähes kaikkiin vammaispalvelulain mukaisiin palveluihin.

Tarkoituksena on, että jokainen vammainen henkilö voi saada yksilöllisiä tarpeitaan vastaavan palvelukokonaisuuden.”

STM <https://stm.fi/vammaispalvelulaki>

2.3 Henkilökohtainen apu

“Vammaisella henkilöllä on oikeus saada henkilökohtaista apua, jos hän tarvitsee toisen henkilön apua päivittäisissä toimissa, työssä tai opiskelussa tai vuorovaikutuksessa, vapaa-ajan toiminnassa tai yhteiskunnallisessa osallistumisessa.

Aikaisemmassa vammaispalvelulaissa henkilökohtaisen avun myöntämisen edellytyksenä on ollut lisäksi, että vaikeavammaisella henkilöllä on voimavaroja määritellä avun sisältö ja toteutustapa (ns. voimavaraedellytys).

Uuteen vammaispalvelulakiin edellytys on muotoiltu lievemmin, aikaisemman lain aikana syntynyttä oikeuskäytäntöä vastaavalla tavalla. Uuden vammaispalvelulain mukaan oikeus saada henkilökohtaista apua edellyttää, että vammainen henkilö kykenee muodostamaan ja ilmaisemaan tahtonsa avun sisällöstä itsenäisesti tai tuettuna käyttäen itselleen soveltuvaa kommunikaatiokeinoa.”

STM <https://stm.fi/vammaispalvelulaki>

2.4 Erityisen osallisuuden tuki

“Erityinen osallisuuden tuki on toisen henkilön antamaa vammaisen henkilön tarpeiden ja toivomusten mukaista yksilöllistä osallisuuden tukea. Sitä voi saada sosiaalisen vuorovaikutuksen tilanteisiin ja vapaa-ajan toimintaan. Palvelu sisältää tarvittavan ohjauksen sosiaalisen vuorovaikutuksen tilanteissa sekä mieluisan toiminnan valinnassa.

Palvelua antaa ensisijaisesti sosiaali- tai terveydenhuollon ammattihenkilö tai muun soveltuvan tutkinnon suorittanut henkilö ja toissijaisesti muuten osaamisensa puolesta tehtävään soveltuva henkilö. Palvelusta hyötyvät esimerkiksi ne vammaiset henkilöt, joiden yksilöllisiin osallisuuden tuen tarpeisiin henkilökohtainen apu ei vastaa.

Erityistä osallisuuden tukea myönnetään ensisijaisesti kodin ulkopuolelle ja toissijaisesti kotiin.”

STM <https://stm.fi/vammaispalvelulaki>

3 OSALLISUUS, OSALLISTUMINEN JA OSALLISTAMINEN

3.1 Osallisuus, osallistuminen ja osallistaminen

“Osallisuus, osallistuminen ja osallistaminen ovat eri käsitteitä.

Osallisuus

Osallisuus edellyttää sitä, että ihmisellä on käytössään **riittävät aineelliset resurssit** että hän on omaa elämäänsä koskevassa päätöksenteossa **toimijana** että hänellä on **sosiaalisesti merkityksellisiä ja tärkeitä suhteita**, jäsenyyttä erilaisissa ryhmissä.

Osallisuus tarkoittaa jonkin yhteisön jäsenen olemista ja toimimista niin, että syntyy kokemus yhteisöön kuulumisesta. Osallisuus toteutuu yksilön ja yhteisön välisessä vuorovaikutuksessa.

Osallistuminen

Osallistumisen käsitettä käytetään yleisesti kansalaisten demokraattista roolia koskevassa keskustelussa. Siihen voidaan liittää kolme ulottuvuutta:

A. Sosiaalinen ulottuvuus: osallistuminen on mahdollista vain silloin, kun mukana on useita ihmisiä.

B. Toiminnallisuus: osallistuminen on lähtökohtaisesti aktiivista toimintaa.

C. Kansalaisosallistuminen: mahdollisuus hoitaa yhteisiä asioita osallistumalla.

Osallistuminen liittyy osallisuutta konkreettisemmin kansalaisten oikeuksiin ja velvollisuuksiin itseään ja lähipiiriään koskevassa päätöksenteossa. Osallistuminen ja osallisuus liittyvät kiinteästi toisiinsa. Johonkin kuulumisen tunne muodostaa perustan osallistumiselle.

Osallistaminen

Osallistamiseen liittyy ajatus kansalaisesta passiivisena toimijana, jota kehoitetaan tai vaaditaan osallistumaan yhteiskunnallisiin toimintoihin. Kun henkilöitä osallistetaan, osallistumisen tarve on usein syntynyt muualla kuin osallistujien mielessä. Aloitteentekijänä on hallinto, joka myös määrittää sen alueen, jolla henkilö saa osallistua.”

“Osallistaminen saattaa johtaa parhaimmillaan osallistumiseen ja osallisuuteen.”

Vammaispalvelujen käsikirja

<https://thl.fi/julkaisut/kasikirjat/vammaispalvelujen-kasikirja>

3.2 Osallisuuden toteutumisen varmistaminen

Asiakkuuden alkaessa järjestetään hoitoneuvottelu, jossa käydään läpi asiakkaan toiveet palvelujen toteuttamisen suhteen. Lisäksi oma-avustajat ohjeistetaan kuuntelemaan avustettavan toiveita jokaisella avustuskäynnillä. Asiakkaat otetaan mukaan kaikkeen tekemiseen, joka heidän toimintakykynsä huomioiden on mahdollista. Tämä voi tarkoittaa myös asiakkaan läsnä oloa vaikka hän ei kykenisi osallistumaan tekemiseen.

Medicomissio tarjoaa osallisuuden tukemiseen henkilökohtaista apua myös kodin ulkopuoliseen toimintaan. Tällä voidaan tukea niin asiakkaan sosiaalisen, toiminnallisen kuin kansalaisosallisuuden toteutumista.

4 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

4.1 Asiakkaan yhdenvertaisuus ja asiallinen kohtelu

Asiakkaalla on oikeus yhdenvertaiseen ja asialliseen kohteluun riippumatta asiakkaan kansalaisuudesta, kielestä, iästä, terveydentilasta, toimintakyvystä, vakaumuksesta, mielipiteestä, seksuaalisesta suuntautumisesta tai mistään muusta asiakkaan henkilöön liittyvästä syystä.

Asiakkaan kohtelun tulee olla asiallista ja ihmisarvoa kunnioittavaa. Asiakkaalla on oikeus itse vaikuttaa hänelle annetun palveluun. Mikäli asiakas on tähän kykenemätön, on kuultava hänen laillisen edustajansa mielipidettä.

Henkilöstö saa perehdytysvaiheessa ohjeistuksen näihin asioihin. Omavalvontasuunnitelman sisältöä käsitellään myös kuukausipalaverissa säännöllisin välein.

4.2 Itsemääräämisoikeus

“Itsemääräämisoikeus on sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa johtava periaate, ja se tarkoittaa yksilön oikeutta määrätä omasta elämästään ja oikeutta päättää itseään koskevista asioista. Asiakasta ja potilasta pitää hoitaa yhteisymmärryksessä hänen kanssaan.

Sosiaalihuollon palveluissa pitää ensisijaisesti ottaa huomioon asiakkaan toivomukset ja mielipide. Asiakkaalle pitää antaa mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Itsemääräämisoikeuteen kuuluu myös se, että asiakkaalla on oikeus tehdä muiden mielestä vääriä valintoja.

Jos asiakas ei sairauden tai muun vastaavan syyn vuoksi pysty ilmaisemaan mielipidettään, asiakkaan tahtoa pitää selvittää yhdessä hänen laillisen edustajansa, omaisensa tai läheisensä kanssa. Asiakasta koskeva asia pitää käsitellä ja ratkaista siten, että ensisijaisesti huomioidaan asiakkaan etu.”

Valvira <https://valvira.fi/sosiaali-ja-terveydenhuolto/itsemaaraamisoikeus>

“Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on ensisijaisesti otettava huomioon asiakkaan toivomukset ja mielipide ja muutoinkin kunnioitettava hänen itsemääräämisoikeuttaan. Asiakkaalle on annettava mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Sama koskee hänen sosiaalihuoltoonsa liittyviä muita toimenpiteitä. Asiakasta koskeva asia on käsiteltävä ja ratkaistava siten, että ensisijaisesti otetaan huomioon asiakkaan etu.”

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista, 8 §

“Jos täysi-ikäinen asiakas ei sairauden, henkisen toimintakyvyn vajavuuden tai muun vastaavan syyn vuoksi pysty osallistumaan ja vaikuttamaan palvelujensa tai sosiaalihuoltoon liittyvien muiden toimenpiteiden suunnitteluun ja toteuttamiseen taikka ymmärtämään ehdotettuja ratkaisuvaihtoehtoja tai päätösten vaikutuksia, on asiakkaan

tahtoa selvitettävä yhteistyössä hänen laillisen edustajansa taikka omaisensa tai muun läheisen henkilön kanssa.”

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista, 9 §.

4.3 Itsemääräämisoikeuden toteutumisen varmistaminen

Medicomission jokaiselle asiakkaalle laaditaan palvelusuunnitelma yhdessä asiakkaan ja/tai hänen läheistensä kanssa. Suunnitelma laaditaan palvelusuhteen alkaessa pitetyn neuvottelun perusteella sekä huomioiden palvelun ostajan antamat rajat palvelulle. Asiakas tai asiakkaan ollessa tähän kykenemätön hänen läheisensä ja palveluntuottaja allekirjoittavat kirjallisen palvelusuunnitelman.

Medicomission kaikkien työntekijöiden perehdytykseen kuuluu asiakkaan itsemääräämisoikeuden tarkoitukseen perehtyminen ja myös tutustuminen sosiaalihuollon asiakkaan itsemääräämisoikeutta ohjaaviin lakeihin ja asetuksiin.

Medicomission henkilökunnalle painotetaan vuorovaikutuksen merkitystä ja asiakkaan oman tahdon kuulemista jokaisella asiakaskäynnillä. Kommunikoinnin apuna käytetään asiakkaalla itsellään olevia apuvälineitä. Tämän lisäksi työntekijöillä on käytössään picto-kuvia onnistuneen kommunikaation tueksi.

Mikäli asiakas on kykenemätön mihinkään kommunikaatioon tai valintojen tekemiseen kuullaan hänen läheisiään asiakkaan edun turvaamiseksi. Asiakkaan hoitotahto ja hänen muut aiemmin esittämänsä tahdonilmaisut otetaan huomioon palvelusuunnitelmaa laadittaessa.

Katso myös: Vammaispalvelujen käsikirja

<https://thl.fi/julkaisut/kasikirjat/vammaispalvelujen-kasikirja>

Medicomission palvelut tuotetaan asiakasta osallistumista ja osallisuutta tukien sekä tällä varmistetaan asiakkaan kuulluksi tuleminen ja samalla asiakkaan jäljellä olevaa toimintakykyä tuetaan.

Rajoittamistoimissa noudatetaan tiukasti omalääkärin asettamia rajoitteita, tällaisia tilanteita ovat mm. hoitosängyn laitojen nostaminen, pyörä-/gerituolin turvavyöt.

4.4 Valitusmenettely

“Palveluun, palvelun laatuun tai siihen liittyvään kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla ja potilaalla on oikeus tehdä muistutus. Sosiaalihuollossa muistutus tehdään sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. ”

Valvira <https://valvira.fi/sosiaali-ja-terveydenhuolto/ohje-muistutuksen-kasittelyyn>

Sosiaalivastaavan yhteystiedot Pirkanmaan sairaanhoitopiirin alueella:

Sähköpostiosoite: sosiaaliasiavastaava@pirha.fi

Postiosoite: Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere

Puhelinnumero: 040 504 5249, **soittoajat** ma-to klo 9–11

Sosiaalivastaavan yhteystiedot Helsingin alueella:

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan neuvonta (soittoajat ma-to klo 9-11),

+358 9 310 43355

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot ja palvelut Valtakunnallisen kuluttajaneuvonta:

Puhelinnumero: 09 5110 1200.

Palveluaika ma, ti, ke, pe klo 9–12, to klo 12-15.

Palvelut: Neuvonta/sovittelu kuluttajaoikeudellisissa ongelmissa, joiden osapuolet ovat kuluttaja ja yritys.

48 § Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

“Sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai itsenäisenä ammatinharjoittajina toimivien henkilöiden on toimittava siten, että asiakkaalle annettavat sosiaalipalvelut toteutetaan laadukkaasti.

Edellä 1 momentissa tarkoitetun henkilön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävässään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle.

Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.

Kunnan ja yksityisen palveluntuottajan on tiedotettava henkilöstölleen ilmoitusvelvollisuudesta ja sen käyttöön liittyvistä asioista. Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamista koskevat menettelyohjeet on sisällytettävä 47 §:ssä tarkoitettuun omavalvontasuunnitelmaan. Ilmoituksen tehneeseen henkilö.”

Sosiaalihuoltolaki 1301/2014 <https://www.finlex.fi/fi/lainsaadanto/2014/1301#L5P48>

Medicomission työntekijät ovat velvoitettu ilmoittamaan puutteista, riskeistä ja vaaratilanteista esihenkilölleen kasvotusten, puhelimitse tai sähköpostilla, jolloin esihenkilö voi aloittaa tilanteen selvitystyön. Epäkohtailmoitus tehdään myös kirjallisesti: työntekijä(t) tekee kirjallisen ilmoituksen esimiehelleen havaitsemistaan epäkohdista. Epäkohtailmoituksen voi tehdä itsenäisesti tai yhdessä työkavereiden kanssa käyttäen Falcon -järjestelmää.

Palautteet asiakkailta tai heidän läheisiltään tapahtuvat usein puhelimitse tai sähköpostin kautta. Palutteen keräämiseen on käytössä myös Falcon -järjestelmä. Asiakkaat voivat myös antaa palautetta suoraan tilaajan viranhaltijalle käyttämällä uusi lomake löytyy aluehallintoviraston sivuilta kohdasta “Miten ilmoitan sosiaali- tai terveydenhuollon epäkohdasta”.

5 OMAVALVONNAN LAATIMINEN SEKÄ VASTUUNJAKO

Omavalvontasuunnitelman laativat Medicomission sairaanhoitajat (AMK ja YAMK/YET) yhdessä henkilöstön kanssa. Omavalvontasuunnitelman sisällön tunteminen on osa perehdytysuunnitelmaa.

Omavalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain marraskuussa sekä aina tarvittaessa tilanteiden ja asioiden muuttuessa. Aiemmat omavalvontasuunnitelmat säilytetään paperiversioina Medicomission toimistossa lukollisessa arkistohuoneessa.

6 PALVELUYKSIKÖN OMAVALVONNAN TOTEUTTAMINEN JA MENETTELYTAVAT

6.1 Palvelujen saatavuuden ja jatkuvuuden varmistaminen

Asiakkaat tai tilaajat ottavat yhteyttä palveluntuottajan puhelimitse tai sähköpostitse. Palveluntuottajan edustaja kartoittaa asiakkaan tarpeet asiakkaan luona ja laatii palvelusuunnitelman. Asiakkaalle nimetään oma-avustaja/-hoitaja ja tämä avustaja tekee pääsääntöisesti käynnit asiakkaan luo. Lisäksi asiakkaalle on nimetty oma-avustajan varahenkilö sijaistamaan oma-avustajan mahdollisia poissaoloja. Käyntitiedot dokumentoidaan Nursebuddy -järjestelmään. Näillä avulla seurataan, että asiakaskäyntien toteutumista sekä ajallisesti että sisällöllisesti.

Medicomissiolla on lisäksi oma henkilöstöpooli, josta pystytään resursoimaan sijaistava hoitaja äkillisten poissaolojen sattuessa ja oma-avustajan vara-avustajankin ollessa estyneenä. Avustajaresursseja hoitaa sairaanhoitaja (AMK) Joselinda Tudlasan tai hänen nimetty sijaisensa puhelinnumero: 045 894 9961 , sähköposti: asiakaspalvelu@medicomissio.com

Poikkeusoloissa vuodeasiakkaat sijoitetaan ykkösprioriteetiksi eli priorisointi tehdään asiakkaan tarpeen ja toimintakyvyn perusteella. Lisäksi varmistetaan, että asiakkaalle on ilmoitettu muutos ja muutoksen syyt. Yhteydenoton aikana sovitaan korvaava käyntiaika.

Medicomission toiminnalle on tehty riskikartoitus. Taulukko 2.

Taulukko 2 Riskien kartoitus

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
oma-avustajan/hoitajan sairastuminen	pieni	vara-avustaja, oma sijaispooli
lääkepoikkeamat	pieni	koulutus ja perehdys
puutteelliset osoitetiedot	pieni	soitto järjestelijälle, Nursebuddyssa osoitetiedot ja tarvittavat ovikoodit
asiakas ei avaa ovea	pieni	yhteydenottoa läheisille, asiasta erilleen ohje
tietosuojaan ja tietoturvaan liittyvät riskit	ei ollenkaan	koulutus ja jatkuva käsittely palaverissa
heikko suomen kielen taito	keskimäärin	jatkuva koulutus, koe (tasovaatimus YKI3)
heikko perehdytys	keskimäärin	perehdytys tehdään ennen työn aloittamiseksi
ylityöllistäminen	pieni	riittävän henkilökunta omassa resurssipoolissa
tiedon kulku ja tietojen ajantasaisuus	pieni	lisätään yhteyshenkilö toiminnassa
epäonnistuneet rekrytointi	pieni	lisätään haastattelumenetelmä
vaaralliset avustustehtävät	pieni	lisätään henkilökuntaa hoitorenkissä

6.2 Palvelujen laadun ja turvallisuuden varmistaminen

6.2.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

Kaikille asiakkaille laaditaan palvelusuunnitelma, joka sisältää tiedot asiakkaan terveydentilasta, sairauksia, avuntarpeesta ja erityistarpeista. Medicomission esihenkilö/sairaanhoitaja kartoittaa asiakkaan avun- ja hoidontarpeen käyttäen apunaan saamiaan esitietoja ja asiakkaalle tehtyjä toimintakykymittareita, kuten MMSE, MNA, Barthel, GDS15. Palvelusuunnitelma tehdään yhdessä asiakkaan ja/tai heidän läheisensä kanssa. Palvelusuunnitelma vahvistetaan asiakkaan ja palveluntuottajan allekirjoituksilla. Palvelusuunnitelma päivitetään kerran vuodessa ja aina asiakkaan tilanteen muuttuessa. Palvelusuunnitelma noudattaa palvelun ostajan tilaamia palveluja. Tiedot kirjataan Nursebuddy -järjestelmään.

Jos asiakas tarvitsee digitaalisia tai etäpalveluja määrittellään asiakkaan osaamista palvelujen käytössä esimerkiksi pystyykö vastaamaan puhelimeen, käyttämään videopuhelua puhelimeen, ne järjestetään asiakkaan toimintakyky huomioiden.

Heinäkuussa 2025 Medicomissio aloittaa avustajien sisäisen koulutuksen jonka kesto on kuusi (6) viikkoa. Koulutuksesta laadittu erillinen koulutussuunnitelma. Koulutus-suunnitelman viimeistelyä on tehty henkilöstön kanssa kesäkuussa 2025. Medicomission kaikille ammattiryhmille on laadittu tehtäväkuvaukset selkeyttämään tehtäviä, velvollisuuksia, vastuita ja oikeuksia.

6.2.2 Toimitilat ja välineet

Palvelut tarjotaan asiakkaan kotona tai palvelutalossa ja toiminnassa käytetään asiakkaan omia henkilökohtaisia välineitä ja tarvikkeita. Medicomission toimistolla säilytetään ja arkistoidaan tarvittavat paperiset dokumentit, ks. kappale 6.2.3.

6.2.3 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Asiakastietolain 7 §:n edellyttämä vastuuhenkilö, joka vastaa asiakastietojen käsittelystä ja asiakastietojen käsittelyyn liittyvästä ohjeistuksesta:

Joselinda Tudlasan

Sairaanhoitaja/Toimitusjohtaja

puh: 045 894 9961

s-posti: joselinda.tudlasan@medicomissio.com

Asiakkaan tiedot kirjataan Nursebuddy –järjestelmään. Järjestelmän käyttöön kysytään asiakkaan suostumus. Jokaisella työntekijällä on tähän järjestelmään henkilökohtainen tunnus ja salasana. Työntekijät voivat tarkastella vain omien asiakkaidensa tietoja

Asiakastietoja käsitellään noudattaen salassapito- ja vaitiolovelvollisuutta. Kaikki Medicomission työntekijät ovat allekirjoittaneet salassapito- ja vaitiolovelvollisuutta koskevan asiakirjan.

Asiakkaan paperiset asiakirjat, kuten hoitosopimus, asiakirjat säilytetään Medicomission toimistossa (Itsenäisyydenkatu 3, liikehuoneisto 4, Tampere) lukollisessa arkistihuoneessa. Tässä tilassa säilytetään myös niiden asiakkaiden asiakirjat, jotka eivät ole antaneet lupaa Nursebuddy -järjestelmän käyttöön.

6.2.4 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Medicomissio käyttää Nursebuddy tietojärjestelmät asia. Jokaisella työntekijällä on oma käyttäjätunnus ja salasana.

Medicomissiolla ei ole omia turva- tai valvontalaitteita. Jos asiakkaalla on käytössä esim. turvapuhelin, sen toimivuus ja hälytyksiin vastaaminen testataan viikoittain.

Poikkeamien ja palautteiden hallintaan on käytössä Falcon -järjestelmä, jota käyttävät niin asiakkaat kuin työntekijät. Kummallekin ryhmälle on oma alusta.

6.2.5 Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniakäytännöt

Infektioiden torjunnassa ja yleisissä hygieniakäytännöissä toimitaan Pirhan ohjeistuksen mukaan. Kaikki työntekijät ovat saaneet koulutukseen ja viestit tämän ohjeistuksen omaan sähköpostiin. Infektioiden torjuntaa ja Pirhan ohjeiden päivityksiä käsitellään säännöllisesti kuukausikokouksissa.

Medicomission esihenkilö laatii tarvittaessa asiakaskohtaisia ohjeita, mm. MRSA, ESBL ja VRE. Asiakaskäynneillä työntekijöillä on käytössään tarvikkeet perussuojautumiseen infektioilta. Työntekijät perehdytetään noudattamaan aseptisia työskentelytapoja.

Työntekijöille suositellaan otettavaksi kausi-influenssa -rokote oma-aseman kautta.

Hygieniavastaava: Joselinda Tudlasan, sairaanhoitaja AMK

6.2.6 Lääkehoitosuunnitelma

Asiakkailla on käytössä omat lääkkeet. Lääkkeet säilytetään asiakkaan kotona. Asiakkaan omalääkäri vastaa lääkehoidon kokonaisuudesta.

Medicomission lääkehoitosuunnitelma päivitetään kerran vuodessa. Lääkehoidon ajantasaisuudesta vastaa Joselinda Tudlasan, sairaanhoitaja AMK. Työntekijöiden lääkehoito luvat hyväksyy Medicomission oma lääkäri.

6.2.7 Lääkinnälliset laitteet

Medicomissiolla ei ole muita lääkinällisiä kuin verenpainemittari, saturaatiomittari ja verensokerimittari. Muut lääkinälliset laitteet ovat asiakkaan.

Laitevastaava: Joselinda Tudlasan, sairaanhoitaja AMK.

6.3 Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen

Työntekijöitä rekrytoidaan aina tilanteen sitä vaatiessa. Lisäksi jo työsuhteessa oleville tarjotaan lisätunteja. Jokainen hakija haastatellaan ja heidän sopivuuttaan työtehtävään arvioidaan tässä yhteydessä.

Työntekijöiden perehdytysprosessi on kuvattu erillisessä perehdytysuunnitelmassa. Jokainen uusi työntekijä perehdytetään perehdytysohjelman mukaisesti ja perehdytys dokumentoidaan henkilökohtaiseen perehdytyslomakkeeseen. Perehdytykseen osallistuminen varmennetaan perehtyjän, perehdyttäjän ja esihenkilön allekirjoituksin. Perehdytyslomakkeet arkistoidaan ja niitä säilytetään puoli (½) vuotta työsuhteen päättymisen jälkeen.

7 HAVAITTUIJEN PUUTTEIDEN JA EPÄKOHTIEN KÄSITTELY SEKÄ TOIMINNAN KEHITTÄMINEN

7.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Palautteiden ja reklamaatioiden käsittely tapahtuu viipymättä esihenkilön toimesta. Mikäli palaute tai reklamaatio koskee esihenkilön toimintaa, niin esihenkilö itse toimittaa vastineen korjaustoimenpiteineen huomautuksen antaneelle taholle. Huomautuksen voi tehdä asiakas, palvelun tilaaja tai henkilöstön edustaja.

Tarvittaessa järjestetään palaveri asiakkaan / läheisen ja palvelun tilaajan kanssa ja yhdessä tehdään korjaavia ja ennaltaehkäiseviä toimenpiteitä esim. lisää ohjeistus, henkilökohtaisen avustajan vaihtaminen, toimintatapojen muuttaminen, koulutus, lisäperehdytys, varoitus- tai irtisanomismenettely. Mahdolliset haittatapahtumat ja vaaratilanteet käsitellään aina tarvittaessa asiakkaan tai omaisen kanssa/läheisen kanssa.

Selvitystyön pohjalta laaditaan korjaavat toimenpiteet. Toimenpiteistä tiedotetaan henkilöstölle ja toimenpiteiden toteutumista seurataan. Selvitystyön tuloksia käytetään parantamaan Medicomission toimintaa sekä henkilöstön kouluttamismateriaalina. Tapahtumat käydään läpi kuukausi palaverissa.

7.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta

Vakaviin vaaratapahtumiin puututaan välittömästi. Tarvittaessa ollaan yhteydessä viranomaisiin ja palveluntilaajaan (sosiaalityöntekijä). Työntekijän jouduttua vaaratilanteen kohteeksi hänet ohjataan työterveyshuollon piiriin. Huhtikuun 2025 alusta alkaen Medicomissio käyttää Falcony -poikkeamahallintajärjestelmää raportoinnin ja arvioinnin varmistamiseksi.

7.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä

Asiakaspalautteet ja korjaavat toimenpiteet käsitellään kuukausipalavereissa ja niitä käytetään toiminnan kehittämiseen. Kehittämistoiminnasta vastaa esihenkilö sairaanhoitaja AMK Joselinda Tudlasan henkilöstöä osallistaen.

8 OMAVALVONNAN SEURANTA JA RAPORTOINTI

8.1 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano

Esihenkilö valvoo toiminnan sujuvuutta ja tekee poikkeamien selvitystyön. Asiakkailta ja henkilöstöltä saatu palaute antaa tietoa kehittämiskohteista. Nämä kirjataan Nursebuddy -järjestelmään. Laadittuja ratkaisuja seurataan viikoittain.

Medicomission esihenkilö Joselinda Tudlasan vastaa kehittämistoimenpiteistä ja niiden seurannasta.

8.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi

Esihenkilö seuraa toiminnan sujuvuutta ja saatua palautetta. Esiin nousseita kehittämistarpeista ja -toimenpiteistä raportoidaan sekä suullisesti että kirjallisesti. Selvitystöiden tulokset ja niistä aiheutuneet muutokset käsitellään kuukausipalavereissa

8.3 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi

Medicomission esihenkilö seuraa ja pitää kirjaa saadusta palautteesta ja ilmenneistä vaaratapahtumista. Henkilöstö pidetään ajan tasalla kuukausipalavereissa sekä yhteisviestein tai henkilökohtaisella yhteydenotolla. Seuranta kirjataan kvartaali-raportteihin.

9. Allekirjoitukset

Joselinda Tudlasan
Toimitusjohtaja / sairaanhoitaja AMK

Pirjo Arola
sairaanhoitaja AMK / JYET