

# Omavalvontaohjelma

## Sisällysluettelo

1. Johdanto
2. Tiedot palveluntuottajasta
3. InMedi oy:n palvelustrategia
4. Toimintaamme ohjaavat arvot
5. Omavalvontasuunnitelma
6. Toiminnan sisältö
7. Asiakkaan asema ja oikeudet
  - 7.1 Asiakasturvallisuus
  - 7.2 Asiakaspalaute
  - 7.3 Asiakastyön laadun varmistaminen
  - 7.4 Potilasvahinkoepäilyt
  - 7.5 Potilasasiamies ja sosiaaliasiamies
  - 7.6 Ilmoitusvelvollisuus
8. Riskien tunnistaminen ja korjaavat toimenpiteet
9. Henkilöstö
10. Toimitilat ja laitteiden kuvaus
11. Hygieniäkäytännöt
12. Asiakastietojen käsittely

## 1. Johdanto

Lain sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta mukaan (741/2023) mukaan palvelunjärjestäjän ja useamassa kuin yhdessä palveluyksikössä palveluja antavan palveluntuottajan on laadittava vastuulleen kuuluvista tehtävistä ja palveluista omavalvontaohjelma sähköisesti ja julkaistava se julkisessa tietoverkossa tai muulla niiden julkisuutta edistävällä tavalla. Palveluntuottajan omavalvontaohjelma kattaa kaikki palveluntuottajan palveluyksiköt.

Omavalvontaohjelmassa on todettava, miten sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen toteutumista, turvallisuutta ja laatua sekä asiakkaiden ja potilaiden palvelujen yhdenvertaisuuden toteutumista seurataan ja miten havaitut puutteellisuudet korjataan. Omavalvontaohjelman osana on myös päivittäisen toiminnan sisältämät palveluyksiköiden omavalvontasuunnitelmat ja lääkehoitosuunnitelmat. Hyvinvointialueiden velvollisuus on ohjata ja valvoa palveluntuottajia ja heidän alihankkijoitaan.

Omavalvontaohjelman toteutumista on seurattava palveluja saavilta asiakkailta ja potilailta, heidän omaisiltaan ja läheisiltään sekä palveluyksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerättävän palautteen perusteella. Omavalvontaohjelma sekä omavalvontaohjelman toteutumisen seurantaan perustuvat havainnot ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet on julkaistava neljän kuukauden välein julkisessa tietoverkossa tai muilla niiden julkisuutta edistävillä tavoilla.

Omavalvontaohjelmassa varmistetaan, miten sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen saatavuutta, jatkuvuutta, turvallisuutta ja laatua sekä yhdenvertaisuutta seurataan ja miten havaitut puutteellisuudet korjataan. Ohjelman osana ovat laissa säädetyt omavalvonta- ja asiakas- ja potilasturvallisuussuunnitelmat. Sosiaali- ja terveystieteiden ja Valvira voivat antaa tarkempia säännöksiä ja määräyksiä koskien omavalvontaohjelmaa. Yksityisen omavalvontaohjelman tulee kattaa kaikki itsensä tuottamat ja alihankkijalta hankitut palvelut. (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 612/2021, 40§).

Tässä omavalvontaohjelmassa kuvataan InMedin sosiaali- ja terveystieteiden omavalvonnan keskeiset periaatteet. Omavalvontaohjelman hyväksyy InMedin hallitus.

Tämä omavalvontaohjelma on ladattavissa InMedin verkkosivuilla. Omavalvontaohjelmaa päivitetään vuosittain keväällä. Omavalvontaohjelman tarkoituksena on varmistaa, että ihmiset saavat tarpeidensa mukaiset palvelut laadukkaasti, turvallisesti ja yhdenvertaisesti. Hyvä johtaminen, ammattitaitoiset työntekijät, riittävät henkilöstöresurssit ja jatkuva toiminnan kehittäminen takaavat laadukkaan palvelun.

## 2. Tiedot palveluntuottajasta

InMedi Oy

Y-tunnus 2545656-5

Mustasaarentie 1

65300 Vaasa

puh. 0503829092

Toimitusjohtaja Hennomari Hietala

InMedi Oy Tampere

Verstaankatu 2LH6

33100 Tampere

puh. 0503827072

Vastaava sairaanhoitaja Minni Mutanen

Terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja InMedi Oy:ssä on yrityksen toimitusjohtaja Hennomari Hietala yhdessä lääketieteen tohtori Mika Mularin kanssa. He vastaavat siitä, että

- toiminta täyttää lainsäädännön 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 ammattihenkilöistä annetun lain (559/1994) 2§:ssä tarkoitettu terveydenhuollon ammattihenkilö, jolla on toiminnan laajuus

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

Sosiaalipalveluista vastaa InMedin toimitusjohtaja Hennemari Hietala.

### 3. InMedi Oy:n toiminta-ajatus ja palvelustrategia

Tarjoamme laadukkaita terveys- ja sosiaalipalveluita kaikenikäisille asiakkaille ympäri vuorokauden suurella sydämellä. Toimimme aina asiakkaan parhaaksi ja kunnioitamme asiakkaidemme omaa tahtoa. Autamme kaikenikäisiä ihmisiä, elämäntilanteet huomioiden. Kohtaamme asiakkaamme arvokkaina yksilöinä ja hoitosuhde perustuu avoimeen vuorovaikutukseen sekä keskinäiseen luottamukseen. Ammattitaitoinen henkilökuntamme luo turvallisuuden tunnetta ja kunnioittaa asiakkaan yksityisyyttä kaikilla yksityisyyden eri osaluilla. Palvelumme ovat kotisairaaloiminta, liikkuva terveysklinikka, kotisairaanhoido, kotihoito, lapsiperheiden kotipalvelu, hoitoringit ja omaishoidon lomitukset.

Sosiaalipalveluiden tavoitteena on sosiaalihuollon keskeisten periaatteiden mukaan edistää ja ylläpitää asiakkaiden hyvinvointia, sosiaalista turvallisuutta, vähentää eriarvoisuutta ja edistää osallisuutta, turvata yhdenvertaisin perustein tarpeenmukaiset, riittävät ja laadukkaat sosiaalipalvelut sekä muut hyvinvointia edistävät toimenpiteet, edistää asiakaskeskeyttä sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa.

Pyrimme ylläpitämään asiakkaidemme toimintakyvyn kannustamalla omatoimisuuteen ja itsenäisyyteen asiakkaan sairaudet sekä tarpeet huomioiden. Teemme asiakkaidemme/omaisten kanssa yksilöllisen palvelusopimuksen, jonka avulla varmistamme yksilöllisen, asiakkaan tarpeita vastaavan hyvän hoidon.

Hoidamme ammattitaidolla myös lapsipotilaita. Hoitotyössä lapsipotilas kohdataan aina ensisijaisesti lapsena. Lapsen turvallisuus taataan fyysisellä, psyykkisellä ja emotionaalisella tasolla. Lasten ja nuorten hoitotyössä perhe liittyy oleellisenä osana hoitoprosessiin.

Tarjoamme palveluita myös omaishoitajille. Omaishoitajilla on oikeus saada apua ja tukea työssään. Omaishoidon lomitusten avulla tarjotaan omaishoitajille mahdollisuus virkistytymiseen ja asioiden hoitamiseen ilman, että avustettava pitää viedä pois kodistaan.

### 4. Toimintaamme ohjaavat arvot

#### Asiakslähtöisyys:

- Asiakkaan tarpeet aina etusijalla

- "Hyvä hoito", jossa asiakas ja omaiset kokevat olevansa turvallisissa ja asiantuntevissa käsissä
- Asiakkaan omatoimisuuden tukeminen ohjaamalla ja kannustamalla

#### Luotettavuus

- Asiakkaan ja hoitajan välinen luottamussuhde
- Vaitiolovelvollisuus

#### Turvallisuus

- Nimetty oma hoitaja, joka tuntee hyvin asiakkaan tarpeet
- Yhteistyö omaisten kanssa
- Ammattitaitoinen, osaava henkilökunta

#### Oikeudenmukaisuus

- Kaikkia asiakkaita kohdellaan samanarvoisesti

#### Yksilöllisyys

- Jokainen ihminen on ainutlaatuinen
- Kunnioitamme asiakkaan omaa tahtoa
- Asiakkaan ja omaisten kanssa tehty yksilöllinen hoitosopimus

#### Ammattitaito

- Henkilökuntamme on koulutettua ja ammattitaitoista
- Kasvatamme ja ylläpidämme ammattitaitoamme osallistamalla koulutuksiin
- Arvostamme omaa työtämme

### 5. Omavalvontasuunnitelma

Omavalvontasuunnitelman tarkoituksena on kuvata toimintatapoja, joilla valvotaan yksikön omaa toimintaa, henkilökunnan työskentelyä sekä palveluiden laatua ja turvallisuutta. Omavalvonta suunnitelman laatii yrityksen toimitusjohtaja, jonka jälkeen se käydään läpi moniammatillisessa tiimissä ja tehdään tarvittavat korjaukset/lisäykset ennen lopullista hyväksymistä.

InMedi Oy on 2013 perustettu terveys- ja sosiaalipalveluita tuottava yritys. Tuotamme kotisairaala- ja kotisairaanhoidopalveluita sekä sosiaalipalveluita kaikenikäisille asiakkaille Vaasan ja Tampereen alueella. Toimintamme tavoitteena on edistää ja parantaa asiakkaidemme hyvinvointia. Haluamme lisätä ja ylläpitää asiakkaidemme elämänlaatua.

Hoitotyön tavoitteena on **hyvä hoito**, joka sisältää asiakkaan oikeuden hyvään sosiaali- ja terveydenhuoltoon. Hyvän hoidon kulmakiviä ovat: yksilöllinen, asiantunteva ja luotettava hoito, asiakkaan mielipiteiden kunnioittaminen sekä vaitiolovelvollisuus. Takaamme asiakkaillemme hyvän hoidon myös kuoleman lähestyessä.

Hyvään hoitoon kuuluvat hyvä perushoito, henkinen tuki, kivun ja kärsimyksen lievitys sekä läheisten tukeminen surutyössä.

Kunnioitamme asiakkaidemme yksityisyyttä kaikilla neljällä eri osa-alueella:

- **Fyysinen** yksityisyys on ihmisen fyysistä ja ruumiillista koskemattomuutta. Emme koske asiakkaisiimme ilman heidän lupansa. Hoitamisessa pyritään aikaan saamaan asiakkaan hyvää, pyrimme antamaan asiakkaillemme positiivisia hoitokokemuksia.
- **Psyykinen** yksityisyys on ihmisen henkistä koskemattomuutta. Jokaisella ihmisellä on oikeus turvata henkistä yksityisyyttään säätelämällä sitä, mitä kertoo muille ihmisille. Kysymme asiakkailtamme ja heidän omaisiltaan vain hoidon kannalta välttämättömiä asioita.
- **Sosiaalisen** yksityisyyden periaatteena on, että ihmisellä on oikeus säädellä sosiaalisten suhteidensa määrää. Sovimme asiakkaan kanssa siitä, otetaanko omainen/omaiset mukaan hoitoon.
- **Tiedolliseen** yksityisyyteen kuuluu asiakastietojen luottamuksellisuus ja niiden salassapito. Noudatamme lainsäädäntöä, jolla turvataan asiakastietojen yksityisyyden suoja. Tiedollista yksityisyyttä loukataan, mikäli asiakkaan henkilökohtaisia asioita kerrotaan eteenpäin tai rikotaan salassapitovelvollisuutta.

Hoitotyötämme ohjaavat kansalliset hoitotyön suositukset, ammattieettiset ohjeet sekä muut sosiaali- ja terveydenhuoltoa ohjaavat lait, säädökset ja ohjeet. Esimerkkinä on kuusi terveydenhuollon eettistä periaatetta; Oikeus hyvään hoitoon, ihmisarvon kunnioitus, itsemääräämisoikeus, oikeudenmukaisuus, hyvä ammattitaito ja hyvinvointia edistävä ilmapiiri sekä yhteistyö ja keskinäinen avunanto.

## 6. Toiminnan sisältö

Toimintamme on erikoislääkärijohtoista. Palveluihimme kuuluvat kaikki kotisairaala/kotisairaanhoidon palvelut sisältäen mm. lääkehoidon (sis. injektiot ja infuusiot), mittaukset, kateetroinnit, verinäytteet, tikkien/hakasten poistot. Erityisosaamisena yrityksessämme on lasten kotisairaanhoidon palvelut, sisältäen mm. imetysohjauksen, vauvan/lapsen painonseurannan ja lasten lääkehoidon.

InMedi Oy tarjoaa myös sosiaalipalveluita: kotihoitoa, lapsiperheiden kotipalvelua ja omaishoidon lomitusta.

## 7. Asiakkaan asema ja oikeudet

Toimimme asiakaslähtöisesti, noudatamme lakia potilaan asemasta ja oikeuksista (17.8.1992/785). Teemme asiakkaan kanssa henkilökohtaisen hoito- ja palvelusuunnitelman. Asiakkaan tahtoessa myös omainen on mukana suunnitelman tekemisessä. Hoito- ja palvelusuunnitelmassa määritellään palvelun sisältö, käytettävä aika, hinta ja laskutus. Suunnitelman allekirjoittaa asiakas/edunvalvoja ja InMedi Oy:n sairaanhoitaja.

Sosiaalihuollon palveluita ohjaavat useat lait, jotka määrittävät sosiaalihuollon järjestämisen periaatteet, asiakkaiden oikeudet ja palveluiden tuottamiseen liittyvät vaatimukset. Palveluita ohjaavia lakeja ovat sosiaalihuoltolaki (1301/2014), laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000), lastensuojelulaki (417/2007), vammaispalvelulaki (380/1987), laki kehitysvammaisten erityishuollosta (519/1977), vanhuspalvelulaki (980/2012), mielenterveyslaki (1116/1990), päihdehuoltolaki (41/1986), sosiaalihuollon ammattihenkilölaki (817/2015) ja laki asiakkaan valinnanvapaudesta sosiaali- ja terveydenhuollossa (57/2016). InMedi sitoutuu noudattamaan kaikkia edellä mainittuja lakseja.

Kunnioitamme asiakkaiden itsemääräämisoikeutta.

Työntekijöitämme sitoo vaitiolovelvollisuus.

### 7.1 Asiakasturvallisuus

Työntekijämme ovat laillistettuja terveydenhuollon ammattihenkilöitä (sairaanhoitajia) tai nimikesuojattuja ammattihenkilöitä (lähihoitajia). Lääkäripalvelut tuottaa kumppaniyrityksemme. Henkilökuntamme on koulutettua ja osallistuu vuosittain täydennyskoulutuksiin. Työntekijämme ovat sitoutuneita työhönsä ja asiakkaiden hyvinvointi on heille tärkeää. Henkilökuntamme arvioi omaa toimintaansa jatkuvasti ja pyrkii näin kehittämään omaa ammattitaitoaan. Pidämme työntekijäpalaverit kuukausittain.



Kirjaamme potilastiedot NurseBuddy potilastietojärjestelmään (terveyspalveluasiakkaat lisäksi lääkäripalvelujatuottavan yrityksen acute-järjestelmään) ja säilytämme hoito- ja palvelusuunnitelmat lukollisessa kaapissa. Säilytämme asiakastiedot lainsäädäntöä noudattaen.

## 7.2 Asiakaspalaute

Teemme vuosittain asiakastytyväisyyskyselyn, jolla mittaamme hoitotyön laatua. Lisäksi pyydämme palautetta toiminnastamme aina asiakassuhteen loputtua. Kannustamme asiakkaitamme ja heidän omaisiaan antamaan jatkuvaa palautetta. Negatiiviseen palautteeseen reagoimme nopeasti, pohdimme miten vastaavia tilanteita voimme jatkossa välttää ja korjaamme tarvittaessa toimintatapojamme. Palaute on mahdollista antaa jatkossa myös yrityksen internet-sivuilla.

## 7.3 Asiakastyön laadun varmistaminen

Henkilökunnalta edellytetään sydämellistä, sitoutuvaa ja ammatillista suhtautumista asiakaisiin. Henkilökunta toimii yrityksen arvojen mukaisesti ja he tiedostavat yrityksen tavoitteet sekä visiot.

Uusi työntekijä perehdytetään yrityksen toimintatapoihin nimeämällä perehdyttäjä. (Aluksi perehdyttäjänä toimii yrittäjä Hennamari Hietala). Uusille työntekijöille opetetaan InMedi Oy:n arvot, toimintatavat ja työmenetelmät. He saavat myös perehdytyksen käytettäviin tarvikkeisiin ja laitteisiin.

Henkilökunnaltamme edellytetään sujuvaa suomen ja ruotsin kielen taitoa. Työntekijöiltämme vaaditaan voimassa oleva ensiapukoulutus. Työntekijöillä tulee olla voimassa olevat lääkeluvat, tarvittaessa ne päivitetään. Lääkelupia varten jokainen työntekijä antaa tarvittavat näytöt. Myös katetrintilupaa varten jokainen työntekijä antaa tarvittavat näytöt.

## 7.4 Potilasvahinkoepäilyt

Mikäli henkilökunnalla herää epäily asiakas- tai lääkevahingosta informoidaan ensiksi asiakasta. Asiakkaan ja/tai omaisen kanssa keskustellaan vahingosta ja mahdollisista vaikutuksista asiakkaalle. Keskustelun pohjalta asiakas/omainen päättää haluaako hän ottaa yhteyttä potilasasiamieheen ja jatkaa asiankäsittelyä. Lääkehoitopoikkeamasta täytämme Ilmoitus lääkehoitopoikkeamasta - lomakkeen, joka käsitellään vastaavan sairaanhoitajan

toimesta. Mahdolliset lääkehoitopoikkeamat arvioidaan aina yksilöllisesti ja mietitään ratkaisuja, miten välttää vastaavia tulevaisuudessa.

### 7.5 Potilasasiavastaava ja sosiaaliasiavastaava

Potilasiasvastaavana toimii pohjanmaan hyvinvointialueen potilasasiavastaavat. Heidät tavoittaa puhelinnumerosta 06 218 1080, puhelinaika maanantai - torstai 9 - 11 ja 12 - 14. Sähköpostiosoite: potilasasiavastaava(a)ovph.fi.

Pirkanmaan hyvinvointialueen asiakkaan kohdalla potilasasiakasvastaavan tavoittaa puhelimitse 040 190 9346, maanantai - torstai klo 9 - 11. Sähköpostitse osoitteeseen potilasasiavastaava(a)pirha.fi,

Potilasasiavastaavan 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 mahdollisia palautteita käytetään yrityksen toiminnan kehittämiseen ja laadun parantamiseen, mikäli palautteen antaja siihen suostuu.

Sosiaaliasiamiehenä toimii InMedissä lähihoitaja Julia Niskala. Sosiaaliasiamiehen tehtävänä on neuvoa asiakkaita sosiaalihuoltoon ja asiakkaan oikeuksiin liittyvissä asioissa. Sosiaaliasiamiehen voi olla yhteydessä asiakas, hänen omainen tai hänen läheinen.

Sosiaaliasiamiehen tehtävät perustuvat sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annettuun lakiin (asiakaslaki). Sen mukaan sosiaaliasiamies:

- Neuvoo sosiaalihuollon asiakkaita heidän asemaansa ja oikeuksiinsa liittyvissä asioissa,
- avustaa asiakasta tarvittaessa tekemään muistutuksen kohtelustaan sosiaalihuollon toimintayksikön vastuu henkilölle,
- tiedottaa asiakkaan oikeuksista,
- toimii muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi.

Asiakaslain tarkoituksena on edistää asiakaslähtöisyyttä, asiakkaan oikeutta hyvään sosiaalihuoltoon sekä hyvään kohteluun ilman syrjintää. Sosiaalihuoltoa toteuttaessa on otettava

huomioon asiakkaan toivomukset, mielipide, etu, yksilölliset tarpeet sekä hänen äidinkielenä ja kulttuuritaustansa.

Voit ottaa yhteyttä sosiaaliasiamieheen, jos olet tyytymätön saamaasi kohteluun tai palveluun tai tarvitset neuvoa oikeuksistasi sosiaalihuollossa. Sosiaaliasiamiehen tehtävä on neuvoa antava. Häneltä voit kysyä neuvoa sosiaalipalveluita koskevan muistutuksen tekemisessä.

Sosiaaliasiamies neuvoo asiakkaita pääasiallisesti puhelimitse ja palvelu on maksutonta.

InMedin asiakkailla on oikeus olla yhteydessä Pohjanmaanhyvinvointialueen sosiaaliasiamieheen. Hänet tavoitat ma-pe kl 8-14 puhelinnumerosta 040 507 9309 tai sähköpostitse sosiaaliasiamies(a)ovph.fi.

## 7.6 Ilmoitusvelvollisuus

Sosiaalihuollon henkilöstön 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 hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. InMedissä hoitajat ilmoittavat epäkohdasta vastaavalle sairaanhoitajalle tai palveluvastaavalle. Ilmoituksen tehneeseen hoitajaan ei saa kohdistaa kielteisiä varotoimia missään tilanteessa.

Ilmoituksen vastaanottaneen toiminnasta vastaavan esihenkilön tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle. Alla on määritelty, miten riskienhallinnan prosessissa toteutetaan epäkohtiin liittyvät korjaavat toimenpiteet. Epäkohta otetaan välittömästi työn alle, jos epäkohta on korjattavissa yksikön omavalvonnassa. Mikäli epäkohta olis sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle.

Asiakkaat voivat ilmoittaa epäkohdista puhelimitse InMedin sairaanhoitajille numeroon 0503829012 tai InMedin www-sivujen kautta.

## 8. Riskien tunnistaminen ja korvaavat toimenpiteet

InMedi Oy:n toimitusjohtaja Hennemari Hietala ja vastaava sairaanhoitaja Lotta Kohtala ovat vastuussa toiminnassa tapahtuvien poikkeamien hoitamisesta, ehkäisemisestä ja korjaamisesta. Poikkeaman sattuessa selvitämme, mistä se johtuu ja miten sitä pystyy jatkossa välttämään. Käymme poikkeamat yhdessä läpi työntekijöiden kanssa. Näin varmistamme,

että kaikki toimivat samojen periaatteiden mukaisesti ja muuttavat tarvittaessa toimintapaansa asiakasturvallisuuden varmistamiseksi. Poikkeamat ehkäistään ammattimaisella työllä, omaa toimintaa tarkkailemalla ja lisäkoulutuksilla.

Terveyden- tai sairaanhoitoon tyytymättömällä asiakkaalla on potilaslain 10 §:n perusteella oikeus tehdä muistutus. Muistutusmenettely on keino selvittää hoitoonsa tyytymättömän asiakkaan asiaa. InMedi Oy suhtautuu vakavasti mahdollisiin muistutuksiin ja pyrkii kehittämään toimintaansa niiden pohjalta. Asiakkaalle/omaiselle annetaan kirjallinen vastaus kahden viikon kuluessa muistutuksen saapumisesta. Muistutuksen käsittelyssä syntyneet asiakirjat säilytetään omana arkistonaan. Asiakirjat liitetään asiakastietoihin vain, jos ne sisältävät asiakkaan hoidon kannalta oleellista tietoa.

Sosiaalipalveluihin tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus ottaa yhteyttä sosiaaliammattilaiseen, yhteystiedot ja asiakkaan oikeudet kuvattu yllä.

## 9. Henkilöstö

InMedi Oy noudattaa henkilöstön kelpoisuusvaatimuksia Kelpoisuuslain (272/2005), Lain terveydenhuollon ammattihenkilöstä (559/1994) ja STM:n suositus (2003/4) mukaan. Yrityksessä työskentelee sairaanhoitajia, lähihoitajia ja hoiva-avustaja. Työsuhteen alkaessa työntekijä toimittaa tarvittavat todistukset kelpoisuudestaan (tutkinto- ja työtodistukset) ja kelpoisuus tarkistetaan terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (Terhikki-rekisterin julkinen tietopalvelu, JulkiTerhikki/JulkiSuosikki).

InMedi Oy:ssä työskentelee yrittäjä, sairaanhoitaja Hennomari Hietala. InMedissä työskentelee myös 1 talousjohtaja, 1 vastaava sairaanhoitaja, 1 palveluvastaava, 3 vakituista sairaanhoitajaa ja 2 "keikkatyötä" tekevää sairaanhoitajaa. Lisäksi InMedissä työskentelee 19 lähihoitajaa ja useampia "keikkatyötä" tekeviä lähihoitajia.

Hoitotyöntekijöiltä edellytetään ensiapu 1 & 2 suorittamista. Työntekijät osallistuvat vuosittain koulutuksiin ja näin ylläpitävät sekä parantavat ammattitaitoaan.

## 10. Toimitilat ja laitteiden kuvaus

Toimitilamme sijaitsevat Mustasaarentie 1. Asiakastiedot ja mahdolliset lääkkeet säilytetään asianmukaisesti lukitussa kaapissa.

InMedi Oy:llä on 9 työauto. Työntekijöillä on työpuhelimet, jolla he kirjaavat asiakaskäynnit NurseBuddy® potilastietojärjestelmään. Lisäksi toimitiloissa on yrityksen tietokoneita sekä kaksi iPadia, jossa on myös NurseBuddy potilastietojärjestelmä.

Sairaanhoitajalla on oma hoitokassi sisältöineen. Jokaiselle lähihoitajalla on oma työkas-sinsa sisältöineen ja sijaisille löytyy kaksi yhteistä työkassia. Työntekijöillä on käytössä suo-jatakit. Yrityksellä on terveydenhuollon ammattilaisten käyttöön tarkoitetut hoitolaitteet esim. imulaite. Lisäksi yrityksellä on muita hoitolaitteita kuten verenpainemittareita, veren-sokerimittareita yms. Hoitolaitteet ja -tarvikkeet tilataan luotettavilta toimittajilta. Laitteiden turvallisuudesta ja toimivuudesta vastaa viime kädessä toimitusjohtaja Hennamari Hietala. Noudatamme lakia terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista.

Sosiaali- ja terveydenhuollon lääkinnällisten laitteiden aiheuttamasta vaaratilanteesta, joka on johtanut tai olisi voinut johtaa asiakkaan, käyttäjän tai muun henkilön terveyden vaaran-tumiseen on tehtävä aina vaaratilanneilmoitus Fimealle. Ammattimaisen käyttäjän on ilmoi-tettava terveydenhuollon laitteen ja tarvikkeen aiheuttamasta vaaratilanteesta, joka johtuu laitteen tai tarvikkeen ominaisuuksista, ei toivotuista sivuvaikutuksista, suorituskyvyn poik-keamasta tai häiriöstä, riittämättömästä merkinnästä, riittämättömästä tai virheellisestä käyttöohjeesta taikka käytöstä. Ammattimaisella käyttäjällä tulee olla nimettynä vastuuhenkilö, joka vastaa siitä, että käyttäjän toiminnassa noudatetaan lakia lääkinnällisistä laitteista (719/2021, 32-33§).

InMedi Oy:n lääkehoidosta tehty erillinen lääkehoitosuunnitelma.

## 11. Hygieniäkäytännöt

InMedi Oy:ssä edellytetään tarkkaa aseptiikan noudattamista. Hyvän käsihygienian nou-dattaminen on kaikille työntekijöillemme ensiarvoisen tärkeää. Hoitolaukusta löytyy suoja-takkeja henkilökunnan suojaamiseksi ja infektioiden leviämisen ehkäisemiseksi. Hoitohenkilökunnalle on tarjolla suojakäsineitä, hengityssuojaimia, suojavisiirejä, suojaessuja, suo-jatakkeja, hiussuojia sekä kengänsuojia.

Kotisairaanhoidon jätteiden käsittelyssä noudatamme voimassa olevaa lainsäädäntöä. Hoi-tolaukussa on mukana riskijäteastia, johon laitetaan pistävä ja viiltävät jätteet. Myös toimis-tiloista löytyy riskijäteastiat pistävää ja viiltävää jätettä varten.

Toimistotiloissa käy ulkopuolinen siivousfirma kaksi kertaa viikossa. Molemmissa siivouk-sissa on panostettu yleisen siistimisen lisäksi pintojen ja ovenkahvojen desinfiointiin.

Jokainen työntekijä on ohjeistettu käytön ja oman työvuoron jälkeen desinfioimaan työvälineet.

Vastaava sairaanhoitaja huolehtii, että työntekijöillä on olemassa riittävästi suojainvälineitä sekä työvälineiden desinfiointiin olevia tuotteita.

## 12. Asiakastietojen käsittely

Asiakastiedot kirjataan NurseBuddy potilastietojärjestelmään. Hoitohenkilökunta kirjaa NurseBuddyyn heti jokaisen asiakaskäynnin jälkeen tai mahdollisesti yhdessä asiakkaan kanssa. Hoitotyön kirjauksessa käytämme tunnisteenä ammattinimikettä ja koko nimeä. Palveluseteliasiakkaiden osalta asiakirjat toimitetaan kuntaan hoitosuhteen päätyttyä. Yksityisasiakkaiden kanssa sovitaan hoito- ja palvelusopimuksessa siitä, miten asiakirjojen kanssa toimitaan hoitosuhteen päätyttyä. Tietosuojavastaavana InMedi oy:ssä toimii toimitusjohtaja Hennamari Hietala.

Yrityksessä on erillinen tietoturvasuunnitelma, joka ei ole julkista tietoa.