

MED+SERVICE OY

OMAVALVONTAOHJELMA

Sisällys

1. Johdanto.....	3
2. Omavalvonnan lainsäädännöllinen perusta	3
3. Toiminnan ja palveluiden kuvaus	3
4. Omavalvonnan tavoitteet ja periaatteet.....	4
5. Vastuut ja organisaatio	4
6. Omavalvonnan vuosikello	5
7. Riskienhallinta	6
8. Asiakas- ja potilasturvallisuus.....	6
9. Henkilöstö, osaaminen ja perehdytys	7
10. Yhteistyö ja alihankinta	7
11. Laadun seuranta ja mittarit	7
12. Poikkeamat, palaute ja korjaavat toimet.....	8
13. Dokumentointi ja tietosuoja	8
14. Omavalvontaohjelman seuranta ja päivitys.....	9

1. Johdanto

Tämän omavalvontaohjelman tarkoituksena on kuvata, miten Med-Service Oy varmistaa tuottamiensa kotihoito- ja lääkäripalveluiden laadun, asiakas- ja potilasturvallisuuden sekä toiminnan lainmukaisuuden myös häiriötilanteissa. Omavalvonta on yrityksen omaa, jatkuvaa ja suunnitelmallista valvontaa, jonka avulla ehkäistään virheitä ja vaaratilanteita, tunnistetaan riskit, puututaan epäkohtiin ja kehitetään toimintaa pitkäjänteisesti.

Ohjelma kattaa koko yrityksen toiminnan: kotihoidon palvelut ja ei-päivystysluonteiset lääkäripalvelut. Omavalvontaohjelma toimii yrityksen johdon työkaluna, henkilöstön perehdytysmateriaalina sekä valvontaviranomaisille kokonaiskuvauksena yrityksen laadun- ja turvallisuudenhallinnasta.

Tämän ohjelman lisäksi yrityksellä on lainmukaiset muut suunnitelmat esimerkiksi omavalvontasuunnitelmat, lääkehoitosuunnitelmat sekä valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelma.

2. Omavalvonnan lainsäädännöllinen perusta

Med-Service Oy:n omavalvontaohjelma perustuu sosiaali- ja terveydenhuollon toimintaa ohjaavaan lainsäädäntöön, viranomaisohjeisiin ja hyvinvointialueen palveluseteliä koskevaan sääntökirjaan. Keskeisiä säädöksiä ovat muun muassa:

- Valvontalaki (laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta)
- Laki yksityisistä sosiaali- ja terveyspalveluista
- Terveyspalvelulaki
- Sosiaalihuoltolaki
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä
- Potilaslaki ja asiakaslaki
- c ja EU:n yleinen tietosuojasetus (GDPR)
- Työturvallisuuslaki ja työsuojelulainsäädäntö
- Pelastuslaki ja siihen liittyvät velvoitteet

Lisäksi toimintaa ohjaavat Valviran ja aluehallintoviraston määräykset omavalvonnasta, Terveys- ja hyvinvoinnin laitoksen (THL) ja sosiaali- ja terveysministeriön (STM) ohjeet, Asiakas- ja potilasturvallisuuskeskuksen julkaisut sekä Kymenlaakson hyvinvointialueen palvelusetelisääntökirjan yleinen ja palvelukohtaiset osat. Vastaava johtaja seuraa olennaisia muutoksia lainsäädännössä ja viranomaisohjeissa ja huolehtii siitä, että tämä ohjelma ja yrityksen ohjeistus päivitetään tarvittaessa.

3. Toiminnan ja palveluiden kuvaus

Med-Service Oy on pieni sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottaja, joka tuottaa kotihoidon palveluja sekä ei-päivystysluonteisia lääkäripalveluja. Yrityksen toiminta

perustuu henkilökohtaiseen, joustavaan ja asiakaslähtöiseen palveluun, jossa lyhyet päätösketjut mahdollistavat nopean reagoinnin muutoksiin ja häiriötilanteisiin.

Kotihoidon palvelut voivat sisältää esimerkiksi:

- päivittäistä perushoitoa (hygienia, ravitseminen, liikkumisen ja toimintakyvyn tukeminen)
- sairaanhoidollisia tehtäviä (verenpaine, verensokeri, haavanhoito ym.)
- lääkehoidon toteuttamista lääkehoitosuunnitelman mukaisesti
- asiakkaan voinnin ja turvallisuuden seuranta sekä tarpeen mukaan yhteydenottoja muihin hoitotahoihin

Lääkäripalvelut voivat sisältää esimerkiksi:

- ajanvaraukseen perustuvia vastaanottokäyntejä
- etävastaanottoja (esim. puhelin- tai videovastaanotto)
- ei-päivystysluonteista hoidon tarpeen arviointia
- lääkemääräysten ja hoitosuunnitelmien laatimista ja seuranta

Yritys ei tarjoa ympärivuorokautista päivystystä. Hätätilanteiden varalta potilaat ohjataan suoraan hätäkeskukseen (112) ja kiireellisissä, mutta ei-hätätilanteissa päivystysapuun (puh: 116117) tai hyvinvointialueen ohjeiden mukaiseen päivystykseen.

4. Omavalvonnan tavoitteet ja periaatteet

Omavalvonnan tavoitteena on varmistaa, että Med-Service Oy:n toiminta on turvallista, laadukasta, asiakaslähtöistä ja lainsäädännön sekä hyvinvointialueen ehtojen mukaista. Omavalvonnalla pyritään erityisesti:

- ennaltaehkäisemään virheitä, vaaratilanteita ja epäkohtia
- tunnistamaan riskit ja toiminnan haavoittuvuudet ajoissa
- puuttumaan havaittuihin epäkohtiin systemaattisesti
- tukemaan henkilöstön osaamista ja turvallista työskentelyä
- kehittämään palveluja pitkäjänteisesti asiakkaiden tarpeiden mukaisesti

Omavalvonta perustuu avoimuuteen, yhteistyöhön ja jatkuvaan parantamiseen. Asiakas- ja potilasturvallisuus on aina ensisijainen näkökulma päätöksenteossa ja toiminnan suunnittelussa. Jokaisella työntekijällä on oikeus ja velvollisuus tuoda esiin havaitsemiaan riskejä ja kehittämistarpeita ilman pelkoa seuraamuksista.

5. Vastuut ja organisaatio

Med-Service Oy on rakenteeltaan pieni organisaatio. Vakituksena vastuujohtajana toimii vastaava sairaanhoitaja, joka huolehtii sekä kotihoidon että lääkäripalvelujen

omavalvonnasta ja kokonaisjohtamisesta. Muu henkilöstö voi koostua määräaikaista työntekijöistä ja alihankkijoista, joiden roolit ja vastuut määritellään erikseen.

Vastaavan johtajan keskeisiä tehtäviä ovat:

- omavalvontaohjelman ja muiden suunnitelmien (esim. valmius- ja jatkuvuudenhallinta, lääkehoito, omavalvontasuunnitelmat) hyväksyminen ja ylläpito
- riskienhallinnan johtaminen ja valvonta
- poikkeamien ja epäkohtien käsittelyn johtaminen
- viranomaisyhteistyö ja raportointi tarvittaessa
- henkilöstön perehdytyksen ja koulutuksen suunnittelu ja toteutus
- laadun ja asiakas-/potilasturvallisuuden seuranta

Henkilöstö vastaa omalta osaltaan siitä, että:

- noudattaa omavalvontaa ja siihen liittyviä ohjeita
- toimii palvelupäätösten ja palvelukuvauksen mukaisesti
- kirjaa asiakas- ja potilastiedot asianmukaisesti
- ilmoittaa poikkeamista, riskeistä ja turvallisuuspuutteista viipymättä vastaavalle johtajalle

Med-Service Oy käyttää alihankkijoita vain tarvittaessa ja varmistaa ennen yhteistyön aloittamista, että alihankkija täyttää lain edellyttämät velvoitteet. Käytämme tarkastamiseen Luotettava Kumppani -palvelua tai alihankkijan toimittamia virallisia todistuksia.

Vastaava johtaja käy alihankkijan kanssa läpi:

- lainsäädännön velvoitteet
- tietosuoja- ja salassapitokäytännöt
- omavalvonnan toteutumisen
- potilas- ja asiakasturvallisuuden periaatteet

Tarkastus dokumentoidaan ja päivitetään vuosittain.

6. Omavalvonnan vuosikello

Omavalvontaa toteutetaan suunnitelmallisesti vuosikellon avulla. Vuosikellossa määritellään, mitä omavalvontaan liittyviä tehtäviä tehdään vuosittain, neljännesvuosittain ja häiriötilanteiden jälkeen.

Vuosittain toteutetaan esimerkiksi:

- lääkehoitosuunnitelman ja valmius- ja jatkuvuussuunnitelman tarkistus
- henkilöstön osaamisen ja koulutustarpeen arviointi
- asiakas- ja potilaspalautteen vuosikoonti

Neljännesvuosittain toteutetaan esimerkiksi:

- omavalvontaohjelman kokonaiskatselmus ja päivitys
- riskirekisterin ja poikkeamarekisterin läpikäynti
- laatua kuvaavien mittareiden (esim. käyntien toteutuminen, poikkeamat) tarkastelu
- tarvittavien korjaavien toimenpiteiden suunnittelu

Jokaisen merkittävän häiriö- tai poikkeamatilanteen jälkeen tehdään erillinen jälkiarviointi, jossa tarkastellaan tapahtunutta, sen syitä ja vaikutuksia sekä päätetään tarvittavista muutoksista toimintaohjeisiin.

7. Riskienhallinta

Riskienhallinta on olennainen osa omavalvontaa. Med-Service Oy:ssä riskienhallinta tarkoittaa systemaattista toimintaa, jossa tunnistetaan, arvioidaan ja hallitaan toimintaan liittyviä riskejä. Riskit jaotellaan esimerkiksi asiakas- ja potilasturvallisuuteen, henkilöstöön, tietoturvaan, toimitiloihin, yhteistyötahoihin ja ympäristöön liittyviin riskeihin.

Riskit arvioidaan käyttäen vähintään seuraavia kriteerejä:

- todennäköisyys (kuinka usein riski voi realisoitua)
- seurausten vakavuus (miten vakavia vaikutuksia riskillä on asiakkaalle, potilaalle, henkilöstölle tai toiminnalle)
- riskitaso (matala, keskitaso, korkea) näiden perusteella

Korkean riskitason kohdalla suunnitellaan ja toteutetaan korjaavia ja ehkäiseviä toimenpiteitä. Riskit ja toimenpiteet kirjataan riskirekisteriin, jota päivitetään vähintään neljä kertaa vuodessa ja aina merkittävän häiriötilanteen jälkeen.

8. Asiakas- ja potilasturvallisuus

Asiakas- ja potilasturvallisuus on Med-Service Oy:n toiminnan keskiössä. Kaikessa työssä huomioidaan asiakkaan ja potilaan oikeudet, turvallisuus ja itsemääräämisoikeus. Turvallisuus varmistetaan suunnitelmallisilla työtapoilla, selkeillä ohjeilla ja riittävällä osaamisella.

Kotihoidossa turvallisuutta varmistetaan muun muassa:

- kriittisten käyntien (esim. lääkkeenanto, haavanhoito, turvattomien asiakkaiden käynnit) priorisoinnilla
- asiakkaan kodin turvallisuusarvioinnilla
- hoito- ja palvelusuunnitelmien ajantasaisuudella

Lääkäripalveluissa potilasturvallisuutta varmistetaan muun muassa:

- huolellisella ja ajantasaisella kirjaamisella
- lääketieteellisesti perustelluilla hoitopäätöksillä
- hoidon jatkuvuuden turvaamisella (esim. lääkityksen uusinnat, seurantakäynnit)
- tarvittaessa oikeaan hoitopaikkaan ohjaamisella (112, 116117, päivystys)

9. Henkilöstö, osaaminen ja perehdytys

Koska Med-Service Oy on pieni yritys, henkilöstörakenne on kevyt. Vastaava johtaja toimii keskeisenä vastuuhenkilönä. Muu henkilöstö koostuu mahdollisista määräaikaista työntekijöistä ja alihankkijoista. Kaikilta edellytetään tehtävään soveltuvaa koulutusta ja riittävää perehdytystä.

Uudet työntekijät perehdytetään ennen itsenäisen työskentelyn aloittamista. Perehdytykseen sisältyvät ainakin:

- omavalvontasuunnitelma ja sen keskeinen sisältö
- kotihoidon ja lääkäripalvelujen yksikkökohtaiset ohjeet
- lääkehoitosuunnitelma (jos työnkuvaan sisältyy lääkehoito)
- valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelma
- tietosuoja- ja tietoturvakäytännöt
- asiakas- ja potilasturvallisuutta koskevat ohjeet

Vastaava sairaanhoitaja osallistuu säännöllisesti omavalvontaan, laatuun ja valmiuteen liittyviin koulutuksiin (esimerkiksi verkkokoulutukset) ja jalkauttaa opit muulle henkilöstölle. Perehdytykset ja koulutukset dokumentoidaan koulutus- ja perehdytyskansioon.

10. Yhteistyö ja alihankinta

Med-Service Oy tekee yhteistyötä Kymenlaakson hyvinvointialueen, alueen terveydenhuollon yksiköiden, ensihoidon ja muiden tarvittavien toimijoiden kanssa. Palvelusetelituottajana yritys noudattaa hyvinvointialueen sääntökirjoja ja palvelukuvauksia.

Alihankkijoiden kanssa tehdään kirjalliset sopimukset, joissa sovitaan palvelun sisällöstä, laadusta, vastuista ja velvoitteista. Alihankkijoiden tulee sitoutua noudattamaan Med-Service Oy:n ohjeita, omavalvontaohjelmaa ja sovittuja laatuvaatimuksia.

11. Laadun seuranta ja mittarit

Laatua seurataan systemaattisesti mittareiden avulla. Mittareiden tarkoituksena on antaa konkreettista tietoa siitä, miten palvelut toteutuvat ja missä on kehitettävää.

Esimerkkejä laadun mittareista:

- toteutuneiden käyntien prosenttiosuus suunnitelluista (kotihoito)
- peruuntuneiden tai siirtyneiden käyntien määrä ja syyt
- poikkeamailmoitusten määrä ja laatu
- asiakas- ja potilaspalautteiden määrä ja sisältö
- lääkehoidon poikkeamat
- vastaanottojen toteutumisprosentti (lääkäripalvelut)
- hoidon jatkuvuuteen liittyvät reklamaatiot

Mittarit tarkastellaan vähintään neljännesvuosittain. Havaintojen perusteella suunnitellaan ja toteutetaan tarvittavat korjaavat ja kehittävät toimenpiteet.

12. Poikkeamat, palaute ja korjaavat toimet

Poikkeamalla tarkoitetaan tilannetta, jossa toiminta poikkeaa ohjeesta tai palvelu ei toteudu sovittulla tavalla taikka turvallisuus vaarantuu tai olisi voinut vaarantua. Poikkeamia voivat olla esimerkiksi lääkehoidon virheet, käynnin toteutumatta jääminen, kirjausvirhe tai asiakasturvallisuutta koskeva tapahtuma.

Poikkeamien käsittelyprosessi etenee seuraavasti:

- työntekijä ilmoittaa poikkeamasta viipymättä vastaavalle johtajalle
- tilanne arvioidaan ja tarvittaessa tehdään välittömät korjaavat toimet
- poikkeama kirjataan poikkeamalomakkeelle
- juurisyy selvitetään (miksi poikkeama tapahtui)
- päätetään korjaavista ja ehkäisevistä toimenpiteistä
- seurataan toimenpiteiden vaikutusta

Vakavat potilas- tai asiakasturvallisuutta koskevat poikkeamat ilmoitetaan viranomaisille (esim. Valvira, hyvinvointialue) lainsäädännön edellyttämällä tavalla.

13. Dokumentointi ja tietosuoja

Omavalvontaan liittyvät asiakirjat, kuten tämä ohjelma sekä muut suunnitelmat ja rekisterit, säilytetään vähintään viisi vuotta tai pidempään, mikäli lainsäädäntö niin edellyttää. Asiakirjat säilytetään siten, että niiden eheys, luottamuksellisuus ja käytettävyys varmistetaan.

Tietosuoja toteutetaan tietosuojalain ja GDPR:n mukaisesti. Asiakas- ja potilastietoja käsitellään vain tehtävän hoitamisen kannalta välttämättömässä laajuudessa. Käyttöoikeudet rajataan, ja tietojärjestelmiin kirjaudutaan henkilökohtaisilla tunnuksilla. Tietosuojapoikkeamat käsitellään erillisen ohjeistuksen mukaan ja tarvittaessa ilmoitetaan valvontaviranomaiselle.

14. Omavalvontaohjelman seuranta ja päivitys

Tämä omavalvontaohjelma on elävä asiakirja, jota seurataan ja päivitetään säännöllisesti. Ohjelma katselmoidaan vähintään kerran vuodessa ja aina, kun toiminnassa, lainsäädännössä, viranomaisohjeissa tai riskeissä tapahtuu merkittäviä muutoksia. Päivityksistä vastaa vastaava johtaja, joka myös hyväksyy uuden version. Päivityksistä tiedotetaan henkilöstölle, ja ohjelman ajantasainen versio pidetään kaikkien saatavilla.

Aiemmat versiot säilytetään arkistossa, jotta muutosten taustat ja kehityspolku voidaan tarvittaessa jäljittää valvontaa ja sisäistä seurantaa varten.

Hyväksytty: 26.11.2025

Sofia Granlund, vastaava johtaja

Päivitetty: