

OMAVALVONTASUUNNITELMA

HoivaMuru Oy Y-3499841-1

Sisältö:

1. Palveluntuottajan tiedot ja palveluyksikkö
2. Omavalvontasuunnitelma
3. Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet
4. Palveluiden laatuvarmistus
5. Henkilökunta
 - 5.1 Henkilökuntarakenteet
 - 5.2 Henkilökunnan rekrytoinnin periaatteet
 - 5.3 Opiskelijat
 - 5.4 Henkilökunnan perehdytys
 - 5.5 Henkilökunnan ammattitaidon ja työhyvinvoinnin ylläpitäminen
6. Toimitilat, laitteet ja tarvikkeet
7. Sosiaali- ja potilasasiavastaavat
8. Lääkehoito
 - 8.1 Lääkehoidon suunnitelman ylläpitäminen ja toteutus
 - 8.2 Lääkehoidon poikkeamatilanteet
9. Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja korjaavat toimenpiteet
10. Potilasasiakirjat ja henkilötietojen käsittely
11. Potilaan osallistumisen vahvistaminen ja muistutusten käsittely
12. Omavalvonnan toteuttamisen seuranta ja arviointi

1. Palveluntuottajan tiedot

Palveluntuottaja:

HoivaMuru Oy

Y-tunnus 3499841-1

Hyvinvointialueet: Helsinki, Itä-Uudenmaan hyvinvointialue, Vantaa-Keravan hyvinvointialue, Keski-Uudenmaan hyvinvointialue, Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue.

Palvelualueet: Askola, Hanko, Helsinki, Hyvinkää, Espoo, Inkoo, Järvenpää, Karkkila, Kauniainen, Kerava, Kirkkonummi, Lohja, Mäntsälä, Nurmijärvi, Pukkila, Raasepori, Sipoo, Siuntio, Tuusula, Vantaa ja Vihti.

Palveluyksikkö:

HoivaMuru Oy

Hirvenkatu 3 D 1, 04230 Kerava

Palveluyksikön vastuuhenkilö sairaanhoitaja Paula Immonen

paulaimmonen9@gmail.com

0405922232

Palvelumuodot:

Lapsiperheiden kotipalvelut ja kotisairaanhoito

Kehitysvammaisten henkilökohtainen apu ja erityinen tuki

Vammaisten henkilöiden henkilökohtainen apu

lääkäiden kotona asumisen tuen palvelut

HoivaMuru Oy ei käytä alihankintaa.

2. Omavalvontasuunnitelma

Omavalvontasuunnitelman on laatinut yrityksen toimitusjohtaja Paula Immonen.

Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään yhdessä työntekijöiden kanssa, aina tarpeen mukaan, kuitenkin vähintään neljän kuukauden välein. Päivityksistä ja julkaisusta huolehtii Paula Immonen. Päivitetty versio julkaistaan HoivaMuru Oy:n verkkosivuilla www.hoivamuru.fi, paperinen versio HoivaMuru Oy:n toimistossa. Omavalvontasuunnitelma on myös osa työntekijöiden perehdytysmateriaalia. Omavalvontasuunnitelman toteutumista valvotaan.

Mikäli havaitaan puutteita, korjaustoimet aloitetaan välittömästi. Päivitetty versio julkaistaan www.hoivamuru.fi sivuilla sekä HoivaMuru Oy:n toimistossa paperiversiona.

3. Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

HoivaMuru Oy tuottaa yksityisen koti- ja kotisairaanhoidon palveluita. Arvot ovat kiireettämyys, yksilöllisyys, laatu ja aitous. HoivaMuru Oy:n asiakassuhteissa korostetaan yksilöllisyyttä ja kiireettämyyttä. Palveluiden asiakassuhteissa huomioidaan omahoitajuus ja henkilöstö on pääasiassa terveydenhuollon ammattilaisia. Periaatteisiin kuuluu aina maksuton palvelusuunnitelmakäynti, joka ei sido asiakasta palveluihin. Palvelusuunnitelma ja -sopimus tehdään aina yhdessä aina asiakkaan ja/tai omaisen kanssa ja palvelusopimukseen kirjataan yksilölliseen tarpeeseen sopivat palvelut. Omaiset tai muut läheiset huomioidaan palvelusopimuksessa asiakkaan niin toivoessa. Palveluita tarjotaan

julkisen- ja yksityissektorin asiakkaille. Asiakkaina on lapsia, nuoria, vammaisia, kehitysvammaisia, aikuisia ja ikääntyneitä vanhuksia.

Toiminnan sisältönä on tuottaa laadukasta, ammatillista ja yksilöllistä palvelu asiakkaan luona. Toteutuspaikka voi olla tilaajan koti, palvelutalo, hoivakoti tai muu asiakkaan normaali toimintaympäristö (esimerkiksi päiväkot).

4. Palvelujen laatuvastuu

Vastuu palvelujen laadusta on yrityksen vastuuhenkilöllä, kättilö ja sairaanhoitaja Paula Immosella. Hän on tietoinen toimintaan liittyvistä laeista ja noudattaa lakeja toiminnoissa ja vastaa, että toiminta täyttää lainsäädännössä asetetut vaatimukset. Toiminta on lääketieteellisesti perusteltua, laadukasta ja potilasturvallista. Hän huolehtii muutosilmoitukset ja toimintakertomukset lupaviranomaisille. Lisäksi hän vastaa, että kaikkien työntekijöiden koulutus ja osaaminen on työn vaatimusten tasolla. Hän on vastuussa henkilöstön osaamisen lisäämisestä ja täydennyskoulutuksesta. Asianmukainen työskentely ja osaaminen varmistetaan perehdytyksellä, hoitotyön kirjauksia seuraamalla ja asiakaskyselyillä, sekä työntekijöitä kuuntelemalla. Henkilöstölle järjestetään parin kuukauden välein yhteiset palaverit, joissa käsitellään työyhteisön asioita.

5. Henkilökunta

5.1. Henkilökuntarakenne

HoivaMuru Oy:ssä työskentelee sairaanhoitajia, sosionomeja, lähihoitajia ja avustajia.

5.2 Henkilökunnan rekrytoinnin periaatteet

Rekrytoinnissa noudatetaan terveys- ja sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista annettua lakia ja STM:n julkaisun Sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimus-ohjeita. Hoitohenkilökunnan ammattioikeudet tarkistetaan Julkiterhikki-sivustolta ja myös alkuperäiset opinto- ja työtodistukset tarkistetaan. Kielitaitovaatimus on suomi. Uusilta työntekijöiltä vaaditaan ajantasainen rikosrekisteriote niin lapsien, vammaisten ja iäkkäiden kanssa työskentelyyn. Soveltuvuutta tarkastetaan myös hakijan ilmoittamien suosittelijoiden kautta edellisistä työpaikoista.

5.3 Opiskelijat

HoivaMuru Oy ei toistaiseksi ota opiskelijoita.

5.4 Henkilökunnan perehdytys

HoivaMuru Oy:n työntekijät perehdytetään omavalvonta- ja lääkehoitosuunnitelmaan, huomioiden yrityksen arvot, toimintaperiaatteet ja toiminta-ajatukset. Perehdytykseen kuuluu oleellisesti potilasasiakirjojen keskeiset periaatteet. Uusi työntekijä saa riittävän opastuksen omiin tehtäviinsä, työpaikan toimintaan, työvälineisiin ja työ- ja potilasturvallisuuteen.

5.5 Henkilökunnan ammattitaidon ja työhyvinvoinnin ylläpitäminen

Henkilöstö ylläpitää ja kehittää ammattitaitoaan osallistumalla täydennyskoulutuksiin. HoivaMuru Oy kartoittaa täydennyskoulutustarpeet ja toiveet, mitä koulutustarpeita henkilökunnalla ilmenee ja toteuttaa näitä tarpeiden ja toiveiden pohjalta. Osaamisen johtamisessa pidetään tärkeänä osaamisen kartoitusta ja osaamisen vaatimuksia ja näiden pitää kohdata jokapäiväisessä työssä. Tärkeää on työntekijöiden osallisuus työn kehittämiseen ja johtamiseen. Työhyvinvointia seurataan arjen toiminnassa, henkilökunnan palavereissa ja kehityskeskusteluissa (vuoden välein).

6. Toimitilat, laitteet ja tarvikkeet

Asiakkaan kotona työskennellään niin, ettei asiakkaan turvallisuus ole uhattuna. Huolehditaan laitteiden käytössä turvallisuudesta ja asianmukaisista välineistä. Asiakkaan kotona huolehditaan tavaroista niin etteivät ne aiheuta vaaratilanteita asiakkaille eikä henkilökunnalle. Pistävä jäte kerätään heti käytön jälkeen riskijäteastiaan. Asiakkaan lääkejäte huolehditaan asianmukaisiin menetelmin apteekkiin hävitettäväksi. Asiakkaan luona huolehditaan, että asiakkaan koti/toimintaympäristö jää siistiin kuntoon, tarvittaessa huolehditaan asiakkaan sekajätteen viemisestä sille varattuun astiaan. Potilastyö tehdään aina asiakkaan omassa kodissa tai hänelle tutussa toimintaympäristössä. Asiakkaan kotona pyritään huomioimaan paloturvallisuus: palovaroitin sekä mahdollisesti sammutuspeite. Lisäksi opastetaan asiakasta ja/tai omaisia huolehtimaan paloturvallisesta ympäristöstä (esimerkiksi kodinkoneiden sijoittelu/säilytys), kotiaivaimien säilytyspaikka. Lääkehoito tapahtuu asiakkaan kotona asianmukaisin välinein ja suojauksin, lääkkeet säilytetään asianmukaisesti asiakkaan kotona (ks.lääkehoitosuunnitelma).

7. Sosiaali- ja potilasasiavastaavat

Jokaisella hyvinvointialueella toimii oma sosiaali- ja potilasasiavastaava, yhteystiedot löytyvät hyvinvointialueiden verkkosivuilta.

Sosiaaliasiavastaava ei tee päätöksiä eikä myönnä etuuksia, vaan hänen tehtävänä on neuvoa asiakkaita sosiaalihuollon asiakaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa, avustaa asiakasta muistuksen tekemisessä, tiedottaa asiakkaan oikeuksista ja toimia asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi. Sosiaaliasiavastaava voi toimia myös asiakkaan ja työntekijän välimiehenä ongelmatilanteissa.

Potilasasiavastaavan tehtävänä on neuvoa ja avustaa potilaita potilaan oikeuksiin liittyvissä asioissa, tiedottaa potilaan oikeuksista sekä toimia potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi. Jos potilas on tyytymätön saamaansa hoitoon tai kohteluun, potilasasiavastaava neuvoo, miten asiaa kannattaa selvittää. Hän neuvoo ja avustaa tarvittaessa myös muistutuksen, kantelun tai potilasvahinkoilmoituksen teossa. Potilasasiavastaava ei kuitenkaan ota kantaa potilaan hoitopäätöksiin tai siihen, onko hoidossa tapahtunut hoitovahinko.

Helsinki:

<https://www.hel.fi/fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/asiakkaan-tiedot-ja-oikeudet/sosiaali-ja-potilasasiamies> sosiaali.potilasasiamies@hel.fi
Sosiaali- ja potilasasiavastaava puh. 09 310 43355

Itä-Uudenmaan hyvinvointialue:

<https://itauusimaa.fi/etusivu/tietoa-asiakkaillemme/asiakkaan-ja-potilaan-oikeudet/sosiaali-ja-potilasasiavastaava>

Sosiaali- ja potilasasiavastaava puh. 040 514 2535

Keski-Uudenmaan hyvinvointialue:

<http://www.keusote.fi/palveluhakemisto/sosiaali-ja-potilasasiavastaava/>

Sosiaali- ja potilasasiavastaava puh. 040 807 4756

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue:

<http://www.luvn-fi/fi/meilla-asiakkaana/tietopyynnot-ja-muut-asiakkaan-oikeudet/sosiaali-ja-potilasasiavastaava>

Sosiaali- ja potilasasiavastaava puh. 029 151 5838

Vantaa-Keravan hyvinvointialue:

<http://vakehyva.fi/fi/palveluhakemisto/palvelu/sosiaali-ja-potilasasiames#tab-introduction>

Sosiaali- ja potilasasiavastaava puh. 09 419 10230

8. Lääkehoito

8.1 Lääkehoidon suunnitelman ylläpito, päivitys ja toteutus

HoivaMuru Oy:ssä on laadittu sosiaali- ja terveysministeriön ja THL:n Turvallinen lääkehoito -oppaan mukainen lääkehoitosuunnitelma. Lääkehoitosuunnitelman ylläpidosta, päivittämisestä ja toteuttamisesta vastaa sairaanhoitaja/toimitusjohtaja Paula Immonen. Lääkehoitosuunnitelmaa päivitetään aina tarpeen vaatiessa ja/tai vuosittain.

8.2 Lääkehoidon poikkeamatilanteet

Lääkehoitoon liittyvien vaara- ja haittatapahtumista tehdään aina kirjallinen poikkeamaraportti.

Poikkeamat käydään läpi työntekijän kanssa läpi ja pohditaan ratkaisuja poikkeamien korjaamiseksi. Poikkeamat käsitellään myös työyhteisön palaverissa, jotta niitä voitaisiin välttää. Ratkaisuja voivat olla mm. täydennyskoulutukset.

8.3 Asiakkaan vanhentuneet ja/tai käyttämättä jääneet lääkkeet/tarpeettomat lääkkeet palautetaan avohuollon apteekkiin hävitettäväksi. Asiakkaan kanssa sovitaan kuka huolehtii tarpeettomien lääkkeiden hävittämisestä, koska lääkkeet ovat asiakkaan omaisuutta.

8.4 Lääkehoidon toteutuminen, lääkkeiden kulutuksen seuranta ja valvonta

Asiakkaan asiakirjoihin merkitään miten lääkehoito on toteutunut ja onko sen aikana ilmennyt jotain huomioitavaa. Seurataan asiakkaan lääkkeiden kulutusta ja erikseen asiakkaan kanssa sovittaessa huolehditaan asiakkaan lääkkeiden saatavuudesta apteekin kanssa. PKV-lääkkeistä on asiakkaan luona erillinen kulutuksen seurantakortti, jotka tarkastetaan ja arkistoidaan. Seurattavat PKV-lääkkeet löytyvät Fimean listalta.

9. Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja korjaavat toimenpiteet

HoivaMuru Oy:ssä pyritään ennalta ehkäisemään haittatapahtumat tunnistamalla vaaratekijät, arvioimalla riskejä, ryhtymällä toimenpiteisiin niiden hallitsemiseksi ja rakentamalla hyvää turvallisuuskulttuuria. Ennakointiin voidaan varautua myös kouluttamalla (esimerkiksi Avekki, EA-koulutus). Tiettyihin riskeihin on varauduttu yhteistyössä vakuutusyhtiön kanssa.

Toiminnassa tulleet poikkeamat ja läheltä-piti tilanteet kirjataan ja tilanteet käydään läpi mahdollisimman pian. Tilanteista pyritään oppimaan ja poistamaan esiintyneet häiriötilanteet. Edistetään turvallisuutta ja noudatetaan yleisiä ohjeita sekä työskennellään ammatillisesti huomioiden alan juridiset ja eettiset vaatimukset. Joissain tapauksissa poikkeamasta informoidaan viranomaisia. Asiakasta ja/tai omaista informoidaan tapahtuneesta läheltä piti-tilanteesta/virheestä, kerrotaan jo tehdyistä toimenpiteistä ja keskustellaan eri näkökulmista.

Tilanteista pyritään oppimaan ja poistamaan esiintyneet häiriötilanteet. Virheitä on erilaisia ja tilanteen mukaan ne korjataan mahdollisimman pian.

Korjaavista toimenpiteistä keskustellaan henkilöstön kanssa työpaikan palaverissa. Mahdollisiin yhteistyötahoihin otetaan yhteyttä puhelimitse tai sähköpostilla, ja tarvittaessa pidetään yhteinen neuvottelu, jossa käydään asia läpi.

10. Potilasasiakirjat ja henkilötietojen käsittely

HoivaMuru Oy tallentaa asiakkaista palvelusuunnitelma ja -sopimuksen lisäksi hoitoon liittyviä kirjauksia hoitotoimenpiteistä ja kotikäynneistä, tarvittaessa lääketiedot ja lääkehoidon toteutuminen ja lääkäriasiat. Henkilötietoja käsitellään laillisesti, huolellisuutta ja hyvää tietojenkäsittelytapaa noudattaen.

HoivaMuru Oy:ssä työntekijät allekirjoittavat työsuhteen alussa salassapitosopimuksen. Jokaisella on omat henkilökohtaiset tunnukset ja salasanat potilastietojärjestelmään. Tietojärjestelmäosaaminen pyritään varmistamaan huolellisella perehdytyksellä.

11. Potilaan osallistumisen vahvistaminen ja muistutusten käsittely

HoivaMuru Oy:ssä asiakas on keskiössä ja palvelu vastaa aina asiakkaan tarvetta ja yhdessä sovittua palvelusuunnitelmaa ja -sopimusta. Asiakkaalla on oikeus osallistua palvelun päätöksentekoon ja arviointiin. Asiakasta ohjataan, neuvotaan ja palvelun tarvetta arvioidaan koko asikassuhteen ajan. Palvelusuunnitelmaa päivitetään tarvittaessa. Omaisiin ollaan yhteydessä asiakkaan ja omaisten kanssa tehdyn sopimuksen mukaisesti. Asiakkaan kanssa keskustellaan avoimesti sopimuksen sisällöstä ja palvelun konkreettisista kustannuksista, mikäli asiakas itse nämä kustantaa.

Asiakkaita ja omaisia kannustetaan antamaan suullista ja kirjallista palautetta koko asiakassuhteen aikana. HoivaMuru Oy kerää asiakaspalautetta varmistamalla siten palveluiden laadun. Asiakaspalaute luodaan sähköisesti ja paperitulosteena. Palaute saa olla nimellisenä tai nimettömänä annettua. Kaikki palaute on luottamuksellista, jost aei ilmene palautteenantajan henkilöllisyys. Palautteet käsitellään ja tarvittaessa ryhdytään toimenpiteisiin laadun ja turvallisuuden parantamiseksi.

Palautteet käsitellään ja niihin vastataan mahdollisimman pian. Tyytyväisyystutkimuksista tehdään yhteenveto kotisivuille sekä kerrotaan suullisesti että kirjallisesti asiakkaille ja omaisille. Palautteen ansiosta toiminnan laatua ylläpidetään ja toimintaa kehitetään. Korjaavia toimenpiteitä tehdään palutteen pohjalta ja seurataan, että ne toteutuu suunnitelman mukaisesti. Pitkän aikavälin kehittämissuunnitelmat kirjataan ja seurataan niiden etenemistä.

HoivaMuru Oy vastaa kirjallisesti muistutukseen kohtuullisessa ajassa eli 1-4 viikon kuluessa. Muistutukset käsitellään huolellisesti ja asianmukaisesti. Kirjallisesta vastauksesta käy selville, että muistutuksessa oleva asia on tutkittu puolueettomasti, jotta asiakas pitää asian selvittämistä luotettavana ja kokee tulleen kuulluksi. Muistutuksen vastauksesta on käytävä ilmi mihin toimenpiteisiin muistutuksen johdosta on ryhdytty ja miten asia on ratkaistu.

12. Omavalvonnan toteuttamisen seuranta ja arviointi

Omavalvonnan seurannan varmistamiseksi siihen liittyviä asiakirjoja on säilytettävä 10-vuotta. HoivaMuru Oy:n omavalvontasuunnitelmaa tarkastetaan ja päivitetään vuosittain ja tarvittaessa useammin. Asiakkaille annetaan, mahdollisuus tutustua yrityksen omavalvontasuunnitelmaan, sopimuksen teon yhteydessä.

Omavalvontasuunnitelmaan päivitetään tarpeen vaatiessa tai ainakin kerran vuodessa. Menettelyohjeisiin tulleet muutokset kirjataan viiveettä omavalvontasuunnitelmaan. Omavalvontasuunnitelma vahvistetaan vuosittain, vaikka muutoksia ei vuoden aikana olisi tehtykään. Havaittaessa puutteita omavalvontasuunnitelmassa valvontaviranomainen voi vaatia sen täydentämistä, korjaamista tai muuttamista.

LÄÄKEHOITOSUUNNITELMA

HoivaMuru OY

Sairaanhoitaja Paula Immonen
2025

1. HoivaMuru Oy lääkehoitosuunnitelman toteuttajana
2. Lääkehoitoon liittyvien riskien tunnistaminen ja niihin varautuminen
3. Turvalliseen lääkehoitoon perehdyttäminen
4. Henkilöstön vastuut, velvollisuudet ja työnjako
5. Lääkehoidon prosessi
 - 5.1 Lääkehoidon toteutus
 - 5.2 PKV-lääkkeet ja huumausaine lääkkeet
 - 5.3 Lääkkeiden säilytys ja hävittäminen
 - 5.4 Lääkehoidon kirjaaminen ja lääkkeiden vaikutusten arviointi
 - 5.5 Lääkehoidon jatkuvuuden turvaaminen
6. Lääkehoidon vaaratapahtumissa toimiminen
7. Asiakkaan ja omaisten ohjaus ja neuvonta
8. Seuranta ja palautejärjestelmät
9. Liite: Lääkehoidon näytöt

HoivaMuru Oy tavoitteena on turvallisen lääkehoidon toteuttaminen.

Lääkehoitosuunnitelman avulla seurataan asiakkaiden lääkehoitoprosessia, suojataan asiakkaita ja HoivaMuru Oy:n henkilöstöä lääkehoitoon liittyvistä haitoista ja turvataan lääkehoidon tehokkuus ja tarkoituksenmukaisuus. Lääkehoidon turvallisuus on osa HoivaMuru Oy:n potilasturvallisuutta. HoivaMuru Oy toteuttaa lääkehoitoa vain asiakkaiden kotona tai asiakkaalle tyypillisessä ympäristössä esim. päiväkotia tai koulu, jossa asiakas käy hoidossa/päivätoiminnassa.

HoivaMuru Oy:n lääkehoidon luvista, lääkehoitosuunnitelman teosta, päivittämisestä ja lääkehoitosuunnitelmaan perehdyttämisestä vastaa sairaanhoitaja Paula Immonen.

Vastuulääkärinä toimii LL Mika Mulari Vivaelo Oy:stä.

HoivaMuru Oy:n lääkehoitosuunnitelma tarkastetaan vuosittain ja päivitetään tarvittaessa. Suunnitelmaa tarkistettaessa arvioidaan myös kuluvan vuoden lääkehoidon toteutumista.

2. Lääkehoitoon liittyvien riskien tunnistaminen ja niihin varautuminen

HoivaMuru Oy:n lääkehoitoon liittyvät riskit ovat asiakkaiden lääkelistojen ajantasaisuus, asiakkaiden lääkkeiden riittävyyden varmistaminen, säilyvyyden huomiointi, lääkitsemättä jättäminen, väärä lääke tai lääkitys muutoksen kirjaamatta jättäminen. Osaksi myös tiedonkulku asettaa haasteita lääkehoitoon; esimerkiksi tiedonkulku hoitoyksikön ja HoivaMuru Oy:n välillä sekä asiakkaiden itse käyttämät lääkkeet, jotka eivät ole tulleet HoivaMuru Oy:n tietoon. Lisäksi myös asiakkaan lääkehoidon toteuttaminen silloin, kun HoivaMuru Oy ei ole paikalla, esimerkiksi asiakkaan väärään aikaan otettu lääke tai unohdettu lääke.

HoivaMuru Oy painottaa palvelusuunnitelman ja -sopimuksen teon yhteydessä, että lääkehoito toteutetaan turvallisesti ja asiakkaan/läheisen kanssa yhteistyössä. Asiakkaan suostumuksella lääkehoito toteutetaan myös yhdessä hänen läheistensä kanssa.

Näihin riskeihin HoivaMuru Oy pyrkii varautumaan niin, että asiakkaan kotona olevat lääkelistat tarkistetaan asiakkaan suostumuksella asiakkaan omasta hoitoyksiköstä tai hoitavalta lääkäriltä tai terveysasemalta. Lääkelistan tarkastus tehdään asiakkaan kanssa yhteistyössä ja lisäksi asiakasta haastatellaan muiden tarvittaessa otettavien lääkkeiden, itsehoitolääkkeiden, rohdosvalmisteiden, ravintolisien ja vitamiinien tosiasiallisesta käytöstä. Nämä tarvittaessa otettavat ja muut valmisteet kirjataan myös asiakkaiden lääkelistoihin.

Asiakkaalle painotetaan, että HoivaMuru Oy tarvitsee tiedon lääkelistan päivittämisestä tai lääkelistan muusta syystä tapahtuvasta muutoksesta, jotta lääkehoito voidaan toteuttaa kotona asianmukaisesti. Kerrotaan asiakkaalle, että hän voi pyytää lääkäriltä päivitetyn lääkelistan tulostettuna HoivaMuru Oy:lle. Asiakasta informoidaan, että lääkärillä käydessään asiakkaan on hyvä mainita, että hänen lääkehoidostaan huolehtii HoivaMuru Oy.

HoivaMuru Oy huolehtii, että lääkehoito toteutetaan asiakkaan päivitetystä lääkelistasta ja asiakkaalla on asianmukaiset lääkedosetit ja/tai lääkekaappi ja/tai laatikot lääkehoidon toteuttamista varten.

Hoivamuru Oy toteuttaa asiakkaan lääkehoidossa kaksoistarkastusta joko niin, että tarkastuksen toteuttaa kaksi eri henkilöä tai mikäli tämä ei ole mahdollista niin yksi henkilö tarkastaa lääkkeenannon oikeellisuuden kahdella eri kerralla tai kahdella eri menetelmällä: Esimerkiksi dosettiin jaon jälkeen dosetti tarkastetaan uudelleen ja lisäksi vielä asiakkaalle antaessa dosetista. Injektioissa ensimmäinen tarkastus tehdään, kun injektio saatetaan käyttökuntoon ja toisen kerran, kun se annetaan asiakkaalle.

Lääkkeitä jakaessa HoivaMuru Oy huolehtii, että lääkkeitä on dosetteihin jakamisen jälkeen riittävästi seuraavaan jakokertaan. Mikäli lääkkeitä on liian vähän, HoivaMuru Oy huolehtii, että palvelusopimuksen mukaisesti joko asiakas tai hänen omainen saa selkeän listan niistä lääkkeistä, joita asiakas tarvitsee apteekista. Tämä pätee myös iv-nutrition nesteisiin. IV-nutrition nesteisteiden tilaamisesta ja vastaanottamisesta kotiin huolehtii asiakkaan omainen eli yleensä lapsen vanhemmat.

Lääkehoidossa muistetaan WHO:n viiden asian lista, jonka avulla voidaan välttää useimmat lääkehoidon virheet. Tarkistetaan aina, että

- lääkettä on oikea annos
- kyseessä on oikea lääke
- oikea aika ottaa lääke
- oikea antoreitti lääkkeelle
- oikea asiakas

On hyvä ottaa huomioon, että turvallisen lääkehoidon toteutuksessa riskiryhmiä ovat lapset, monisairaat ja iäkkäät. Näillä kaikilla voi olla paljon lääkkeitä ja rajoitteita lääkkeiden käytössä ja huonompi elimistön kyky palautua lääkityspoikkeamista.

3. Turvalliseen lääkehoitoon perehdyttäminen

HoivaMuru Oy:ssä lääkehoitosuunnitelman perehdytyksestä ja siihen liittyvästä prosessista vastaa sairaanhoitaja Paula Immonen. Perehdytetyt ja koulutetut sairaanhoitajat ja lähihoitajat voivat vastata lääkehoidosta ja siihen perehdyttämisestä. Hoivamuru Oy:n lääkehoidon toteuttamiseen osallistuvia työntekijöitä suositellaan osallistumaan täydennyskoulutuksiin ja kehittämään ammatitaitoaan. HoivaMuru Oy:n sairaanhoitaja Paula Immonen ja työntekijät ovat tietoisia ammatiaan koskevista säädöksistä ja määräyksistä lain mukaisesti.

HoivaMuru Oy:n perehdytysohjelmaan sisältyy perehdytys lääkehoitosuunnitelmaan ja lisäksi lääkehoitoa toteutetaan aluksi yhdessä toisen jo aiemmin lääkehoitoon perehtyneen ja osallistuneen sairaanhoitajan tai lähihoitajan kanssa riippuen työntekijän osaamisesta ja kokemuksesta.

Hoivamuru Oy varmistaa säännöllisesti, että uusi työntekijä hallitsee työyksikössään ja tehtävässään tarpeelliset työtehtävät (Potilasturvallisuusasetus 341/2011, 1§, kohta 4; Valvira 2/2012, kohta 4.1.4). Varmistusmenetelmät ovat järkevää suunnata yrityksen toiminnan kannalta kriittisiin ja olennaisiin lääkitysturvallisuuden alueisiin, joita on esitetty

HoivaMuru Oy:n lääkehoitosuunnitelman kohdassa 2. Osaamisen varmistaminen voi olla tarpeellista esimerkiksi tilanteissa, joissa työntekijä palaa palaa työhön pitkän poissaolon jälkeen.

4. Henkilöstön vastuut, velvollisuudet ja työnjako

HoivaMuru Oy:ssä tulee työskentelemään sairaanhoitajia ja lähihoitajia ja henkilökohtaisia avustajia. Valviran mukaan sairaanhoitajat saavat ammatillisessa koulutuksessaan laajan lääkehoidon koulutuksen ja siten he voivat koulutuksensa perusteella toteuttaa lääkehoitoa monipuolisesti.

Sairaanhoitajan toteuttama lääkehoito, joka sisältyy tutkintoon:

- vastuu lääkehoidon toteutuksen suunnittelusta
- lääkkeiden tilaaminen
- lääkkeiden käyttökuntoon saattaminen ja jakaminen potilaskohtaisiksi annoksiksi
- lääkkeiden jakaminen luonnollista tietä eli tabletteina, kapseleina, liuoksina, silmä- ja korvatippoina, voiteina, laastareina ja peräpuikkoina
- PKV- ja huumausaine lääkkeiden käsittely
- injektio-antaminen im., sc. ja id.
- CVK-katetriin toteutettava lääkitys-, ravitsemus- ja nesteytys hoito.

Sairaanhoitajan osaaminen varmistettava:

- lääkehoidon teoriaperusteet
- lääkelaskenta
- lääkkeiden käyttökuntoon saattaminen ja jakaminen
- PKV-lääkehoito ja huumausaine lääkkeet
- CVK-katetrin hoito.

Sairaanhoitajan vaatimaan lääkehoitoon kuuluu kansallisen rokotusohjelmaan kuuluvien rokotteiden antaminen. HoivaMurussa ei toteuteta rokotusten antamista, vaan jokainen asiakas saa rokotteet omalla terveysasemalla, erikoissairaanhoidossa tai yksityisellä lääkäriasemalla. Lisäksi Hoivamuru Oy:ssä ei toteuteta verensiirtoja eikä varjoaineiden antamista.

Lähihoitajan lääkehoito siinä laajuudessa, kuin se on sisältynyt tutkintoon, esimerkiksi:

- lääkkeiden tilaaminen
- lääkkeiden käyttökuntoon saattaminen ja jakaminen potilaskohtaisiksi annoksiksi
- lääkkeiden antaminen luonnollista tietä eli tabletteina, kapseleina, liuoksina, silmä- ja korvatippoina, voiteina, laastareina ja peräpuikkoina.

Lähihoitajan osaaminen varmistettava:

- lääkehoidon teoriaperusteet
- lääkelaskenta
- lääkkeiden käyttökuntoon saattaminen ja jakaminen

Lähihoitajan vaatimaan lääkehoitoon kuuluvat:

- PKV-lääkkeet ja luonnollista tietä annettavat huumausaine lääkkeet
- injektiot sc. ja im.

Näihin lähihoitajan vaativiin lääkehoitoihin perehdytetään ja tarvittaessa erikseen lisäkoulutetaan. Sairaanhoitaja Paula Immonen varmistaa työntekijän osaamisen ja luvan myöntää lääkehoidosta vastaava lääkäri Mika Mulari.

Sairaanhoitaja Paula Immonen vastaa, että lääkehoito täyttää viranomaisvaatimukset, on turvallista ja lääkehoito on ajantasainen. Hänellä on vastuu asiakkaan lääkehoidosta. Asiakkaan oma lääkäri/terveysaseman lääkäri/erikoissairaanhoidon lääkäri vastaa asiakkaan lääkehoidon kokonaisuudesta.

HoivaMuru Oy ei toistaiseksi ota opiskelijoita.

HoivaMuru Oy ottaa käyttöön uusien työntekijöiden kanssa lääkehoidon osaamisen varmistamisen hyväksytysti toistetuilla näytöillä. (Liite 1). Lääkehoidon toteuttamiseen lupaan kuuluu lisäksi Love-osaamisen teoriakoe. Hyväksi suoritettujen teoriakokeiden ja näyttöjen jälkeen työntekijän lääkeluvan myöntää lääkehoidosta vastaava lääkäri ja työntekijä saa luvan toteuttaa lääkärin määräämää lääkehoitoa. Lupa täytyy uusilla Love-teoriakokeella ja näytöillä viiden vuoden välein. Teoriakoe ja näytön valvomiset suorittaa HoivaMuru Oy:n sairaanhoitaja Paula Immonen. Lääkehoidon luvan myöntää lääkäri Mika Mulari. Lääkehoidon toteuttamisen luvan voi saada työntekijät, joilla on lähihoitajan, sairaanhoitajan, kättilön, terveydenhoitajan tai ensihoitajan ammattioikeudet.

Mikäli uudella työntekijällä on aiemmasta organisaatiosta alle viisi vuotta sitten suoritettu lääkeosaamisen teoriakoe ja näytöt, tarkastellaan se tapauskohtaisesti. Mikäli se on yhtä kattava kuin HoivaMuru Oy:ssä suoritettava lääkehoidon osaamisen teoriakoe, sekä työntekijän työtehtävät aiemmassa paikassa, voidaan lääkeluvat ns.muuntolupina myöntää HoivaMuru Oy:lle.

Lääkelupaa on mahdollista täydentää luvan voimassaoloaikana. Luvan täydentäminen ei pidennä luvan alkuperäistä voimassaoloaika, vaan täydennetyt suorituksen voimassaoloaika määräytyy alkuperäisen luvan mukaan.

5. Lääkehoidon prosessi

5.1 Lääkehoidon toteutus

HoivaMuru Oy toteuttaa asiakkaan lääkehoitoa asiakkaan kotona. Asiakkaan kanssa keskustellaan voimassa olevasta lääkelistasta ja lääkkeiden käyttötarkoituksesta.

Ajantasainen asiakkaan lääkitystieto pitää sisällään asiakkaalle määrätyt osastohoito- ja reseptilääkkeet, asiakkaan itsehoitolääkkeet, rohdosvalmisteet, ravintolisät ja näiden kaikkien tosiasiallinen käyttö. Lakisääteinen tehtävä on lääkityksen riskitietojen, kuten esimerkiksi lääkeallergioiden tarkastaminen (asetus 298/2009, 13§). Lääkelista on tarkistettava aina, jotta se on ajantasainen.

HoivaMuru Oy jakaa/käyttökuntoon saattaa lääkkeet asiakkaan kotona, jos niin on palvelusopimuksessa kirjattu. Lääkkeet jaetaan/käyttökuntoon saattaa lääkärin ohjeiden ja siten lääkelistan mukaisesti. Lääkkeitä jaettaessa/käyttökuntoon saattaessa huolehditaan aseptisesta työtavasta: huolehditaan hyvästä käsihygieniasta, käytettävien työvälineiden ja työskentelytasojen puhtaudesta. Lääkkeen jakaja ja käyttökuntoon saattaja käyttää tarpeellisia suojavarustuksia. Lääkkeisiin ei missään tilanteissa kosketa paljain käsin. Aina tarkastetaan, että asiakas on oikea ja hänen lääkelistansa on paikkansa pitävä. Lääkkeistä tarkistetaan lääke, vahvuus, annostelu ja lääkkeen antoaika, lääkkeen antotapa ja -reitti sekä lääkkeen voimassaoloaika. Kaikkiin käyttöön otettuihin (ns.avattuihin) lääkkeisiin merkitään avaus- tai käyttöönottopäivämäärä (esim.kylmä säilytettävän lääkkeen siirtäminen huoneenlämpöön). Merkinnän tekee henkilö, joka ensimmäisenä ottaa valmisteen käyttöön säilytysolosuhteet huomioiden. Lääkkeen antaja on vastuussa siitä, että lääke on käyttökelpoinen. Mikäli avaus päivämäärää ei ole merkitty, lääke poistetaan käytöstä lääkejätteenä. HoivaMuru Oy on velvollinen korvaamaan väärän säilytyksen vuoksi hävitetyt lääkkeet.

Pistotapaturmia ehkäistään noudattamalla turvallista työskentelyjärjestystä. Muita kuin turva neuloja ei hylsytetä käytön jälkeen. Pistävät ja viiltävät jätteet kerätään näille erikseen tarkoitettuihin riski jäteastioihin tai kannella suljettaviin lasipurkkeihin, eikä niitä hävitetä sekajätteen mukana. Riskijäteastioita kootaessa tarkistetaan, että astiat on koottu oikein, etteivät ne avaudu laatikoita käsiteltäessä. Riskijäteastioita tai lasiastioita ei täytetä liian täyteen, vaan astian ollessa noin $\frac{2}{3}$ täynnä, vaihdetaan tilalle uusi astia. Jos pistotapaturma tapahtuu, otetaan yhteyttä välittömästi esihenkilöön sairaanhoitaja Paula Immoseen ja työterveyshuoltoon.

Asiakkaan palvelusopimuksen mukaisesti lääkkeet tilataan HoivaMuru Oy:n toimesta apteekista tai asiakas itse/omainsa hakee lääkkeet apteekista. Mikäli Hoivamuru Oy hankkii asiakkaan lääkkeet hänen puolestaan, asiakas antaa kirjallisen suostumuksen apteekissa asiointiin Hoivamuru Oy:lle ja apteekkiin sekä asiakas avaa apteekkiin laskutustilin joko itse apteekissa tai valtakirjalla HoivaMuru Oy:lle hoidettavana. Asiakkaalle apteekista tilatut lääkkeet toimitetaan mahdollisimman pian asiakkaalle. Asiakkaan reseptit palvelusopimuksen mukaisesti HoivaMuru Oy uusii asiakkaan terveysaseman kautta tai asiakas/omainsa huolehtii reseptien uusimisesta.

5.2 PKV-lääkkeet ja huumausaine lääkkeet

Pääasiassa keskushermostoon vaikuttavien lääkkeiden (PKV-lääkkeet) ja huumausaine lääkkeiden määräämisessä ja käytössä on noudatettava erityistä huolellisuutta ja varovaisuutta. Näihin lääkkeisiin liittyy sekä vakavien haittavaikutusten että tahallisen väärinkäytön korostunut riski.

Huumausaine Lääkkeet säilytetään asiakkaiden kotona mahdollisuuksien mukaan lukitussa tilassa, erillään muista lääkkeistä. Myös PKV-lääkkeiden säilytykseen tulee kiinnittää erityistä huomiota niihin liittyvän väärinkäyttöriskin vuoksi.

Pakkauskohtaista kirjanpitoa huumausaine lääkkeille toteutetaan HoivaMuru Oy:ssä asiakkaille silloin, kun henkilökunta vastaa asiakkaiden omien, henkilökohtaiseen lääkemääräykseen pohjautuvien huumausaine lääkkeiden jakamisesta. Pakkauskohtaiseen kirjanpitoon käytetään huumausaineiden kulutuskorttia (Turvallinen lääkehoito-oppaan liitteessä 5 esitelty esimerkkilomakkeen pohjalta muokattu). Lomakkeen allekirjoittaa vastaava sairaanhoitaja Paula Immonen. Lomake säilytetään kuuden vuoden ajan viimeisimmän merkinnän tekemisestä. Kulutuksen seuranta tehdään myös PKV-lääkkeille, esimerkiksi tilaus- ja toimitusmäärien seurannan avulla.

Huumausainelääkkeitä voidaan toimittaa myös annosjakeluna. Tällöin annosjakeluyksikkö huolehtii huumausaine lääkkeiden kirjanpidosta huumausaineita koskevan lainsäädännön (Huumausainelaki 373/2008) edellyttämällä tavalla. Jos huumausaine lääke poistetaan annostelijasta tarpeettomana, huumausaine lääke hävitetään ja hävittäminen dokumentoidaan lainsäädännön (Huumausainelaki 373/2008, Valtioneuvoston asetus huumausaineiden valvonnasta 548/2008) edellyttämällä tavalla.

Mikäli HoivaMuru Oy:n asiakkaalla on käytössään PKV-lääkkeitä, käytetään asiakkaan luona kulutuskorttia kyseisistä lääkkeistä seurannan mahdollistamiseksi ja lääkkeiden väärinkäytön ehkäisemiseksi. PKV-lääkitykset ovat lääkeluvan saaneen henkilöstön vastuulla.

5.3 Lääkkeiden säilytys ja hävittäminen

HoivaMuru Oy toteuttaa lääkehoitoa yhdessä asiakkaan ja/tai omaisen ja ohjaa oikeanlaisessa ja turvallisessa lääkkeiden säilyttämisessä. HoivaMuru Oy ohjaa asiakasta/omaista säilyttämään lääkkeet, huomioiden lääkkeiden säilytyslämpötilat ja valolta ja kosteudelta suojaaminen. Lääkkeitä ohjataan säilyttämään lukollisessa lääkekaapissa, jottei asiaankuulumattomat henkilöt pääse niihin käsiksi. Keskenään samannäköiset lääkepakkaukset ja samannimiset, mutta erivahuiset lääkkeet, säilytetään erillään. Jos lääke- tai ravintovalmiste tarvitsee jääkaappisäilytystä, huolehditaan jääkaapin lämpötilan päivittäisestä seurannasta erillisellä kirjanpidolla. Lisäksi mikäli taloudessa asuu useampi henkilö, pidetään jokaisen henkilökohtaiset lääkkeet eri säilytyspaikoissa lääkkeiden sekaantumisen estämiseksi.

Asiakkaan vanhentuneet, käyttökelvottomat tai käyttökieltoon asetetut lääkkeet hävitetään asianmukaisesti avohuollon apteekin kautta. Lääkkeet ovat henkilökohtaisesti asiakkaan omaisuutta eikä niitä saa antaa toiselle asiakkaalle. Mikäli palvelusopimukseen on kirjattu, HoivaMuru Oy toimittaa hävitettävät lääkkeet apteekkiin hävitettäväksi. Käyttämättä jääneet

huumausaine lääkkeet palautetaan kuten muutkin lääkkeet avohuollon apteekkiin hävitettäväksi.

5.4 Lääkehoidon kirjaaminen ja lääkkeiden vaikutusten arviointi

HoivaMuru Oy arvioi asiakkaan lääkkeiden vaikutusta tarkoituksenmukaisuutta. Mikäli havaitaan poikkeamaa lääkkeiden vaikutuksessa tai mahdollisia sivuvaikutuksia, HoivaMuru Oy ottaa yhteyttä lääkkeen määränneeseen lääkäriin tai hoitoyksikköön tai asiakkaan omalääkäriin tai tarvittaessa omaisiin. Hoivamuru Oy arvioi myös, miten asiakas selviytyy lääkehoidostaan ja tilanteeseen reagoidaan, jos näyttää ettei asiakas selviydy lääkehoidosta odotetulla tavalla. Tällöin HoivaMuru Oy keskustelee asiasta asiakkaan ja/tai omaisen kanssa ja on tarvittaessa yhteydessä hoitavaan tahoon.

Lääkkeiden vaikutusta seurataan erilaisten mittausten avulla, kuten esimerkiksi verenpaineen, verensokerin mittauksilla. Lisäksi asiakkaan kanssa keskustellaan lääkkeiden vaikutuksista, seurataan lääkkeiden menekkiä ja mahdollisia haittavaikutuksia. Tärkeänä pidetään, että mahdolliset ongelmatilanteet tunnistetaan ja HoivaMuru Oy tiedottaa niistä muille asiakkaan hoitoon osallistuville, asiakkaalle itselleen ja hänen läheisilleen.

Lääkehoidosta kirjataan, miten se on toteutettu ja onko sen aikana ollut jotain erityistä. Tiedot kirjataan asiakkaan tietoihin HoivaMuru Oy:n asiakastietojärjestelmään Nursebuddyyn, jossa Kanta-yhteys. Tietoihin kirjataan myös, milloin lääkelista on tarkastettu.

HoivaMuru Oy huolehtii lääkehoitoon sisältyvästä tietotaidosta ja tarvittaessa hankkii täydennyskoulutusta henkilöstölle. Hoivamuru Oy lääkehoitoa toteuttavalla henkilöstöllä on käytössä Phramaca Fennica-mobiilisovellus.

Lääkehoidon vaikuttavuuden arvioinnista vastaa lääkäri. Lääkehoidon vaikuttavuus on edellytys lääkehoidon jatkamiselle, mikäli lääkehoidon aikana tulee epäily, että asiakkaan lääkkeellä ei ole riittävä terapeutista vaikutusta, ottaa HoivaMuru Oy yhteyttä asiakkaan lääkehoidosta vastaavaan lääkäriin tai terveysasemaan.

5.4 Lääkehoidon jatkuvuuden turvaaminen

HoivaMuru Oy:n asiakkailla, joiden lääkehoidosta yritys huolehtii, on palvelusuunnitelmassa selkeästi kirjattuna asiakkaan lääkehoitoon liittyvät tarpeet ja tavoitteet. Täten lääkehoitosuunnitelma toteutuu aina yksilöllisesti.

HoivaMuru Oy:n asiakkailla, joiden lääkehoidosta yritys huolehtii, on mahdollisuus olla yhteydessä henkilöstöön lääkehoidon epäselvissä tai poikkeavissa tilanteissa. HoivaMuru Oy pyrkii selvittämään epäselvyydet lääkehoidossa ripeästi ja mahdollisimman pian.

Mikäli HoivaMuru Oy:n asiakas siirtyy esimerkiksi sairaalaan, HoivaMuru Oy huolehtii asiakkaan ajantasaisen lääkelistan mukaan. Asiakkaalle annetaan myös kirjallisena muu hoidon kannalta oleellinen tieto sairaalaan siirtyessä. Tarvittaessa HoivaMuru Oy on

sairaalaan tai muuhun asiakkaan jatkohoitopaikkaan yhteydessä puhelimitse. Tietojen luovutukset tapahtuvat aina asiakkaan suostumuksella.

Asiakkaan kotiutuessa sairaalasta asiakkaalla täytyy olla päivitetty ja ajantasainen lääkelista mukanaan kotiutuessa. Mikäli asiakkaalle määrätään uutta lääkettä jatkettavaksi kotiin, on sairaalan huolehdittava, että asiakas kotiutuu sellaisessa aikataulussa, että asiakas saa apteekin aukioloaikana uutta lääkitystä kotiin jaettavaksi. Mikäli lääkelistaa ei ole päivitetty tai lääkehoidossa on muuten epäselvyyttä, ottaa HoivaMuru Oy yhteyttä siihen tahoon, josta asiakas kotiutui. HoivaMuru Oy päivittää asiakkaan lääkelistan ajan tasalle puhelimitse; puhelimesta määräyksen sisältö täytyy vastaanottajan toistaa ja määräyksen sisällön antaja vahvistaa toiston oikeellisuuden. HoivaMuru Oy varmistaa, että myös asiakas on ymmärtänyt lääkemääräyksen oikein.

Asiakasta, omaista tai muuta hänen lääkehoidostaan vastaavaa henkilöä informoidaan lääkitykseen tehdyistä muutoksista, uusista lääkkeistä, käyttöohjeista ja mahdollisista vaikutuksista (asetus 1088/2010, 8 §).

6. Lääkehoidon vaaratapahtumissa toimiminen

Mikäli Hoivamuru Oy havaitsee lääkehoitoon liittyvän vaaratapahtuman, tehdään mahdollisimman pian tarvittavat toimenpiteet vaaran poistamiseksi ja vaikutusten vähentämiseksi. Tapahtuma kirjataan aina asiakkaan tietoihin.

Asiakas voi saada toiselle henkilölle tarkoitetun lääkeannoksen esimerkiksi lääkejakelu virheen vuoksi, tai hän saattaa kotona vahingossa ottaa toisen perheenjäsenen lääkkeitä. Ensinnä otetaan välittömästi yhteyttä hoitavaan lääkäriin tai virka-ajan ulkopuolella päivystykseen. Hoitavan tai päivystävän lääkärin tehtävänä on arvioida tapahtumaan liittyvät riskit ja antaa ohjeet asiakkaan seurannasta ja mahdollisesta hoidosta.

Jos vaaratapahtumassa on kyse yliannoksesta tai lääkkeen normaali annoksesta, joka on liian suuri asiakkaan sietokykyyn nähden, toimitaan Myrkytystietokeskuksen ohjeen mukaan:

- Jos asiakkaalla on tai hänelle kehittyy voimakkaita oireita, hälytä apua numerosta 112.
- Varmista hengityksen ja verenkierron riittävyys ja ryhdy tarvittaessa elvytystoimiin.
- Selvitä, mistä aineesta on kysymys ja selvitä annos. Soita tarvittaessa Myrkytystietokeskukseen puh. 09 471 977 tai 0800 147 111 riskin arviointia varten.
- Estä myrkyllisen aineen imeytyminen.
- Anna tarvittaessa lääkehiiltä, jos aine on otettu suun kautta (huom. älä oksennuta). Huuhtelee vedellä, jos ainetta on mennyt silmiin tai iholle.

Tapahtunut tilanne tai toimenpiteet kirjataan viivytyksettä asiakkaan tietoihin (asetus 298/2009, 11 ja 12 §). Potilasta ja omaista informoidaan mahdollisimman pian tapahtuneesta (Potilasturvallisuus Asetus 341/2011, 1§ 5 momentti).

HoivaMuru Oy:ssä sairaanhoitaja Paula Immonen huolehtii, että vakavat vaaratapahtumat tutkitaan ja käsitellään, jotta pystytään oppimaan mitä tapahtui, mitkä olivat tapahtumahetken olosuhteet ja mitkä tekijät vaikuttivat tapahtuneeseen. Vaaratapahtumat käsitellään sairaanhoitaja Paula Immosen, lääkehoidosta vastaavan lääkärin ja henkilökunnan kesken. Vaaratapahtumiin liittyen korostetaan, että niistä on mahdollisuus oppia ja tarkentaa lääkehoidon prosesseja, jotta samankaltaisten vaaratapahtumien toistuminen estetään.

7. Asiakkaan ja omaisten ohjaus ja neuvonta

HoivaMuru Oy:n lääkehoidon luvan saaneet työntekijät ohjaavat ja neuvovat asiakasta/omaista lääkehoitoon liittyvissä kysymyksissä lääkehoitoprosessin eri vaiheissa, kuten lääkkeiden ottamisessa, lääkkeiden haitta-, sivu- ja yhteisvaikutuksissa, apteekkiasioinneissa ja reseptien uusimisessa. Lisäksi asiakasta informoidaan lääkkeiden otto tekniikassa ja ottamista helpottavien tuotteiden käytössä ja rohdosvalmisteiden, ravintolisien ja vitamiinien yhteiskäytössä. HoivaMuru Oy huolehtii, että asiakas saa kirjallista tai sähköistä lääkeneuvonnan materiaalia lääkehoidostaan, jotta asiakas on selvillä lääkkeen oikeasta ja turvallisesta käytöstä.

HoivaMuru Oy informoi asiakkaan lääkehoidosta vastaanottavaa tahoa asiakkaan siirtyessä kotoaan toiseen hoitopaikkaan. HoivaMuru Oy varmistaa, että ajantasainen tieto asiakkaan lääkityksestä siirtyy hänen mukanaan.

Asiakas usein itse huomaa parhaiten toivotun lääkevasteen ja mahdolliset haitta- ja sivuvaikutukset. HoivaMuru Oy huolehtii, että näistä asioista keskustellaan aina asiakkaan/omaisen kanssa ja pyytää asiakasta aina ilmoittamaan mahdollisista poikkeamista lääkehoidon aikana. HoivaMuru Oy ohjaa tarvittaessa asiakasta/omaista käyttämään ja katsomaan Reseptikeskuksen tietoja kansalaisen käyttöliittymästä.

HoivaMuru Oy ohjaa ja auttaa asiakasta/omaista tarvittaessa Kelan etuuksia haettaessa (esim. eläkettä saavan hoitotuki) ja toimeentulotuen hakemisessa (esim. suurien lääkekustannusten vuoksi).

8. Seuranta- ja palautejärjestelmät

Asiakasta, omaisia ja HoivaMuru Oy:n henkilöstöä pyydetään ilmoittamaan viivytyksettä HoivaMuru Oy:n sairaanhoitaja Paula Immoselle havaitut poikkeamat asiakkaan lääkehoidossa. Asiakasta ja omaisia informoidaan asiakassuhteen alussa, että lääkehoitoon liittyvistä vaaratilanteista tulee ilmoittaa suullisesti, sähköisesti tai kirjallisesti HoivaMuru Oy:lle, jotta tilanteet voidaan selvittää mahdollisimman pian. Lääkehoitoon liittyvistä vaara- ja haittatapahtumista tehdään kirjallinen poikkeamaraportti. Puolivuositain tehdään yhteenvetopoikkeamista, jotka käsitellään työpaikkapalaverissa ja pohditaan ratkaisuja poikkeamien korjaamiseksi. Tarkoituksen ei ole etsiä syyllistä tai syyllisiä vaan etsiä keinoja,

joilla vastaava tilanne voidaan tulevaisuudessa estää. Ratkaisuja voivat olla mm. henkilöstön lisäperehdytys ja täydennyskoulutukset.

Lääkepoikkeamista olisi hyvä olla selvillä seuraavat asiat poikkeamaraporttia varten:

- Mikä lääke tai mitkä lääkkeet ovat kyseessä?
- Mitä tapahtui?
- Miten tilanne havaittiin?
- Miten tilanteessa toimittiin, ja mitkä olivat välittömät toimenpiteet?
- Millaisia seuraamuksia lääkepoikkeamista tuli asiakkaalle ja HoivaMuru Oy:lle?
- Havaittiinko tekijöitä, jotka ovat saattaneet vaikuttaa tapahtuman syntymiseen?
- Millaisin toimenpitein vastaava tapahtuma voitaisiin tulevaisuudessa estää?

Asiakkaan palveluun liittyvät ongelmatilanteet selvitetään ensin HoivaMuru Oy:n kanssa. Asiakkaalla on myös oikeus tehdä muistutus Hoivamuru Oy:lle. Muistutuksiin vastataan kohtuullisessa ajassa (Laki potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain muuttamisesta 1101/2014). Vastauksesta on käytävä ilmi, miten asia on hoitopaikassa selvitetty ja millaisiin jatkotoimenpiteisiin se on mahdollisesti johtanut (Potilaslaki 785/1992). Mikäli asiakas tai hänen omaisensa ei ole tyytyväinen muistutuksesta saamaansa vastaukseen, asiakas voi tehdä kantelun. Kantelu tehdään aluehallintovirastoon tai Valviraan vapaamuotoisena tai kantelulomakkeella.

Asiakas voi tehdä Suomessa tapahtuneista lääkehoitoon liittyvistä haittatapahtumista, joista on aiheutunut hänelle henkilövahinkoa, korvauspyynnön Potilasvahinkovakuutuskeskukseen. Lääkkeen aiheuttamasta haittavaikutuksesta voi hakea myös korvausta.

Epäillessään, että lääkkeeseen liittyy tuotevirhe, asiakas ottaa yhteyttä lääkkeen myyneelle tai valmistaneelle apteekille, joka vastaa tuotevirheen käsittelystä ja riskiluokan määrittelystä sekä siihen liittyvistä toimenpiteistä.

Todetuista tai epäillyistä haittavaikutuksista neuvotaan tekemään ilmoitus Fimeaan, joka vastaa kansallisen haittavaikutusrekisterin ylläpitämisestä ja tiedon välittämisestä osaksi kansainvälisiä haittavaikutusrekistereitä. Myös lääkkeiden käyttäjät voivat itse tehdä ilmoituksia, mutta haittavaikutusepäilystä tulee aina keskustella HoivaMuru Oy:n kanssa (Fimea 2/2013, Fimea 4/2013).

Valviran tehtävä on terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden valvonta sekä niiden turvallisen käytön edistäminen. Terveysdenhuollon laitteen tai tarvikkeen aiheuttamasta vaaratilanteesta on aina tehtävä ilmoitus 10 vuorokauden ja muissa 30 vuorokauden kuluessa (Laki terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista 629/2010).

Vuoden 2024 alusta potilas- ja sosiaaliasiavastaavien tehtävät on keskitetty hyvinvointialueille. Hyvinvointialueen potilas- ja sosiaaliasiavastaavat toimivat myös sosiaali- ja terveydenhuollon yksityisten palvelutuottajien, työterveyshuollon ja varhaiskasvatuksen potilas- ja sosiaaliasiavastaavina.

Liite:

9. Lääkehoidon näytöt

13 (13)

Nimi _____ Henkilötunnus _____
Työtehtävä _____

HoivaMuru Oy:n lääkehoitosuunnitelmaan perehtyminen:

Pvm Työntekijän allekirjoitus

Suun kautta annettavien lääkkeiden annostelu ja antaminen asiakkaalle (kolme näyttöä):

Pvm Näytön vastaanottajan allekirjoitus

Pvm Näytön vastaanottajan allekirjoitus

Pvm Näytön vastaanottajan allekirjoitus

Lääkkeiden annostelu ja antaminen asiakkaalle ihonalaisena injektiona/s.c. (kolme näyttöä):

Pvm Näytön vastaanottajan allekirjoitus

Pvm Näytön vastaanottajan allekirjoitus

Pvm Näytön vastaanottajan allekirjoitus

Lääkkeiden annostelu ja antaminen asiakkaalle injektiona lihakseen/i.m. (kolme näyttöä):

Pvm Näytön vastaanottajan allekirjoitus

Pvm Näytön vastaanottajan allekirjoitus

Pvm Näytön vastaanottajan allekirjoitus

CVK-katetrin hoito ja ravitseminen- ja nesteytyshoidon aloitus (kolme näyttöä):

Pvm Näytön vastaanottajan allekirjoitus

Pvm Näytön vastaanottajan allekirjoitus

Pvm Näytön vastaanottajan allekirjoitus
