

OMAVALVONTA- SUUNNITELMA



Sisällysluettelo



1	Palveluntuottajaa koskevat tiedot	3
2	Omavalvontasuunnitelman laadinta, ylläpito ja seuranta	4
3	Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet.....	5
4	Riskienhallinta	6
4.1	Riskien ja epäkohtien tunnistaminen	6
4.2	Riskienhallinnan vastuut	7
4.3	Riskien, vaaratapahtumien ja epäkohtien dokumentointi.....	7
4.4	Riskien, vaaratapahtumien ja epäkohtien käsitteleminen ja korjaavat toimenpiteet	8
4.5	Muutoksista ja korjaavista toimenpiteistä tiedottaminen	8
5	Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet.....	9
5.1	Palvelun/hoidon suunnittelu	9
5.2	Asiakkaan itsemääräämisoikeus.....	12
5.3	Asiakkaan kohtelu.....	12
5.4	Asiakkaan ja potilaan osallisuus ja asiakaspalaute.....	12
5.5	Asiakkaan ja potilaan oikeusturva.....	13
6	Palvelujen sisällön omavalvonta	14
6.1	Laadukkaan palvelun varmistaminen.....	14
6.2	Lääkehoito	15
6.3	Monialainen yhteistyö.....	15
7	Asiakas- ja potilasturvallisuus	16
7.1	Henkilöstö	16
7.2	Toimitilat	17
7.3	Teknologiset ratkaisut.....	17
8	Asiakas- ja potilastietojen käsittely	17
9	Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta.....	18
10	Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä	19

1 Palveluntuottajaa koskevat tiedot

Palveluntuottaja Lääkehoito Kuntoon (aputoiminimi KotiFarma) ok@kotifarma.fi
Y-tunnus 3250037-6
Palvelu ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan Kuluttajat sekä sosiaali- ja terveydenhuoltoalan yritykset.
Vastuuhenkilön/-henkilöiden nimi/nimet, puhelinnumerot ja sähköpostiosoitteet Katja Omenainen Mosantie 75, 04170 Paippinen Puhelin: 040 6655003

2 Omavalvontasuunnitelman laadinta, ylläpito ja seuranta

Omavalvontasuunnitelman laadintaan/päivittämiseen osallistuneet

Katja Omenainen

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö ja yhteystiedot

Katja Omenainen Puhelin: 0406655003 ok@kotifarma.fi

Omavalvontasuunnitelman päivitys

Palveluntuottaja vastaa omavalvontasuunnitelman päivityksestä. Palveluntuottaja päivittää omavalvontasuunnitelmansa aina, jos toiminnassa tai ohjeistuksissa tehdään muutoksia tai kehittämistoimenpiteitä esimerkiksi havaittujen epäkohtien, kehitettyjen omavalvonnan toimintamallien tai palautteiden perusteella. Palveluntuottaja tarkistaa ja päivittää omavalvontasuunnitelman vähintään kerran vuodessa.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Ajan tasalla olevan omavalvontasuunnitelman pitää olla julkisesti nähtävänä palveluntuottajan kotisivuilla siten, että asiakkaat ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen.

Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä palveluntuottajan verkkosivuilla ok@kotifarma.fi.

Omavalvontasuunnitelman toteutumisen seuranta ja raportointi

Palveluntuottaja seuraa turvallisen toiminnan ja korjaavien toimien toteutumista 4 kuukauden välein, sekä päivittää toimintaa sekä omavalvontasuunnitelmaa tämän pohjalta omavalvonnan seurantalomakkeelle.

3 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Palvelun toiminta-ajatus

KotiFarma tarjoaa kotona asumista tukevia palveluita ikä-ihmisille (kotiapu) sekä farmaseuttisia palveluita kuluttajille ja yrityksille. Yritys tarjoaa kotipalvelua sekä itsemaksaville asiakkaille, että palveluseteli-asiakkaille.

Toiminta-ajatuksena on tarjota lisäksi farmaseuttista lääkehoidon arviointia turvallisen ja rationaalisen lääkehoidon varmistamiseksi sekä farmaseuttista työpanosta yritysten tarpeisiin.

KotiFarma tarjoaa kotiapua iäkkäiden arjen tueksi. Hoito perustuu hoito- ja palvelusuunnitelmaan, joka on laadittu yhdessä asiakkaan kanssa tai häntä edustavan edunvalvojan kanssa. Toiminta-ajatuksena on mahdollistaa sujuva ja mielekäs arki ikäihmisille avustuen arjen asioiden hoidossa, asiointi- ja kotitalousapua tarjoten.

KotiFarma haluaa olla merkittävä toimija turvallisen ja laadukkaan ikääntymisen edistäjänä.

Tavoitteena on varmistaa, että iäkkäiden lääkehoito toteutuu ideaalisesti ja että hoito on tuloksellista tiiviissä yhteistyössä terveydenhuollon ammattilaisten kanssa. KotiFarma tarjoaa lisäpalveluna lääkehoidon arviointipalveluita ja avustaa lääkitysasioissa.

Arvot ja toimintaperiaatteet

KotiFarma toimii iäkkään arjen tukena kahdella päätavoitteella:

1. Kotona pärjäämisen mahdollistaminen (KotiFarma)

- Autamme luomaan turvallisen, mielekkään ja voimaannuttavan arjen kiireettömästi tutun toimijan kanssa.
- Tuemme asiakasta arjen toiminnoissa
- Lääkehoito on keskeinen osa iäkkään hyvinvointia, mutta sen toteutuminen voi vaikeutua iän myötä.
- Käytännön lääkehoidon toteutuminen ei aina näy ammattilaisille, ja väärinkäsitykset lääkityksestä ovat yleisiä.

2. Lääkitysvirheiden ehkäisy (Lääkehoito kuntoon)

- Ehkäisemme haittoja, heikkoa hoitovastetta, päällekkäisyyksiä, puuttuvia lääkkeitä ja virheellistä käyttöä.
- Varmistamme, että lääkityksellä saavutetaan ne hyödyt, joita sillä on tarkoitus tuottaa.
- Tuemme asiakasta arjen toiminnoissa ja lääkehoidon ymmärtämisessä.

Palveluntuottajan arvot eli toimintaa ohjaavat periaatteet ovat:

- Turvaa ja apua empaattisella otteella
- Kotona pärjäämisen mahdollistaminen
- Asiakkaiden terveyden ja hyvinvoinnin edistäminen
- Voimaannuttaminen ja mielen virkeyden yllä pitäminen
- Turvallinen ja Rationaalinen lääkehoito
- Vaikuttavuus
- Yhteistyö, moniammatillisuus

•

Asiakkaan tarpeet ovat aina etusijalla, optimoitu lääkehoito ja ammatillisuus näkyy laadukkaana palveluna.
Palvelu ei sisällä lääkäripalveluita eikä sairaanhoidollisia toimenpiteitä

4 Riskienhallinta

4.1 Riskien ja epäkohtien tunnistaminen

Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun ja palveluprosesseihin liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia arvioidaan monipuolisesti asiakas- ja potilasturvallisuuden ja asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta. Asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on omavalvontasuunnitelman ja omavalvonnan toimeenpanon lähtökohta.

Riskit voivat aiheutua esimerkiksi fyysisestä toimintaympäristöstä (tilat, laitteet, tietosuoja), sosiaalisista tekijöistä (epäselvä vuorovaikutus), inhimillisistä tekijöistä (väsyminen, tarkkaavuuden heikkeneminen) tai toimintatavoista (esim. systemaattisen toimintatavan vaje, kirjaamisen toimintatavat). Usein riskit ovat monien virhetoimintojen summa.

Riskienhallinnassa laatua ja asiakas- ja potilasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskienhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden vaaratapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja korjaavien toimenpiteiden toteuttaminen.

Palveluntuottajan toiminnassa mahdolliset riskit voivat liittyä puutteelliseen tietosuojaan, riittämättömiin ammatillisiin taitoihin sekä inhimillisiin virheisiin.

Riskien minimoimisessa huomioidaan edellisten lisäksi mm. kotioloissa esiintyvät häiriötekijät, riittämätön valaistus, asiakkaan omaisuuden vaurioituminen ja asiakkaan tiloissa tapahtuvat tapaturmat (esim. liikkumisesteet).

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon taustalla olevista ohjeista

Palvelun tuottajan tietoturvasuunnitelma ja suojaustoimenpiteet
EU:n tietosuoja-asetus
Tietosuojavaltuutetun toimisto, <https://tietosuoja.fi/tietoturvaloukkaukset>
Sosiaali- ja terveysministeriö, potilasturvallisuus
Asiakas- ja potilasturvallisuuskeskus, **Digipalvelujen riskien arviointi -työkalut**
Suomen potilas- ja asiakasturvallisuusyhdistys SPTY ry
Potilasvastuuvakuutuskeskus, potilasvakuutus
Fimea lääkeinformaatioverkosto ja lääketurvainformointikanava
Duodecim lääketietokanta

Maahantuojaan informointikanava, häiriö- ja lääketurvätiedotteet
Terveystietojen ja hyvinvointilaitoksen sivusto
Apteekkitoiminnan eettiset ohjeet

4.2 Riskienhallinnan vastuut

Palveluntuottajan tehtävänä on huolehtia omavalvonnan toteutumisesta.

4.3 Riskien, vaaratapahtumien ja epäkohtien dokumentointi

Palveluntuottaja on velvollinen dokumentoimaan havaitut riskit ja vaaratapahtumat sekä toimimaan tilanteen edellyttämällä tavalla vahinkoja ennalta ehkäisevästi sekä välittömästi vaaratapahtuman sattuessa vahinkoja minimoiden. Näihin lukeutuvat seuraavat toimenpiteet:

- **Potilas/asiakasturvallisuusilmoitus:** potilaan/asiakkaan turvallisuutta vaarantavat tapahtumat, jotka aiheuttavat tai voivat aiheuttaa haittaa asiakkaalle
- **Tietosuoja-/tietoturvailmoitus:** tapahtumat, joissa henkilötietojen salassapito on vaarantunut tai on havaittu ohjelmisto-, laite tai muun toiminta- tai tietoliikennehäiriön, jolla on voinut olla vaikutusta henkilötietojen salassapitoon

Asiakkaan/läheisen vaaratilanneilmoitus

Asiakkaat ja heidän läheisensä voivat tehdä vaaratilanneilmoituksen asiakas- tai potilasturvallisuutta vaarantaneesta tapahtumasta anonymisti tai omalla nimellään. Ensisijaisesti suositellaan yhteydenottoa palveluntuottajaan. Yhteystietonsa jättäneelle ilmoittajalle vastataan kahden viikon kuluessa ilmoituksen saapumisesta. Ilmoitukset käsitellään luottamuksellisesti vastuuhenkilön toimesta.

Vaaratilanteesta voi tehdä ilmoituksen myös tietosuojavaltuutetun sivuilla, joilta on löydettävissä aiheesta lisätietoa <https://tietosuoja.fi/voiko-tietosuojavaltuutettu-auttaa-epakohta>

Sosiaali- ja potilasasiavastaava neuvoo asiakkaita, omaisia ja henkilökuntaa asiakkaan kohteluun, osallistumiseen ja oikeusturvaan liittyvissä asioissa. Potilaslaki (17.8.1992/785) potilaan asemasta ja oikeuksista. Potilasasiavastaavan yhteystiedot löytyvät hyvinvointilueelta. Keski-Uudenmaan hyvinvointialue <https://www.keusote.fi/asiointiopas/sosiaali-ja-potilasasiavastaava/> ja Itä-Uudenmaan hyvinvointialue <https://itauusimaa.fi/etusivu/tietoa-asiakkaillemme/asiakkaan-ja-potilaan-oikeudet/sosiaali-ja-potilasasiavastaava/> .

Riskien arviointi

Palveluntuottaja toteuttaa vaarojen tunnistamisen ja riskien arvioinnin säännöllisesti kerran vuodessa. Riskien arvioinnissa pyritään huomioimaan palvelun tyypilliset riskitilanteet ja etsimään ennakkollisesti keinoja näiden vähentämiseen. Palveluntuottaja laatii arvioinnin sekä tapahtuneiden vaaratilanteiden pohjalta toimenpideohjelman riskien pienentämiseksi/poistamiseksi sekä seuranta-aikataulun.

Ilmoitusvelvollisuus

7

Sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetun lain (741/2023) 29 § velvoittaa palvelunjärjestäjän ja palveluntuottajan henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai alihankkijana toimivan henkilön ilmoittamaan viipymättä vastuuhenkilölle tai muulle toiminnan valvonnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan tai potilaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa tai muun lainvastaisuuden.

Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asiakkaan/potilaan epäasiallista kohtaamista, asiakas-/potilasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan/potilaan kaltoin kohtelua (fyysinen, psyykinen tai kemiallinen eli lääkkeillä aiheutettu kaltoinkohtelu), asiakkaan/potilaan aseman ja oikeuksien toteuttamisessa olevia vakavia puutteita, toimintakulttuurista johtuvia asiakkaalle/potilaalle vahingollisia toimia.

Palveluntuottajan on ryhdyttävä välittömästi toimenpiteisiin epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan tai muun lainvastaisuuden korjaamiseksi. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Mikäli epäkohtaa tai epäkohdan uhkaa tai muuta lainvastaisuutta ei korjata viivytyksettä voi ilmoituksen tehnyt henkilö ilmoittaa asian valvontaviranomaiselle (Lupa- ja valvontavirasto).

4.4 Riskien, vaaratapahtumien ja epäkohtien käsitteleminen ja korjaavat toimenpiteet

Palveluntuottajan vastuuhenkilö käsittelee laatupoikkeamat, vaaratapahtumahavainnot ja epäkohdat tapahtuneen luonteen mukaisesti. Tavoitteena on selvittää tapahtuneeseen johtaneet syyt, oppia tapahtuneesta tulevaisuutta ajatellen ja päättää välittömistä ja välillisistä toimista, joilla pyritään ennaltaehkäisemään vastaavat tilanteet tulevaisuudessa.

Asiakkaalle/potilaalle tapahtuneissa vaara- ja haittatilanteiden käsittelyissä tärkeä osa on asiakkaan ja tarvittaessa omaisen tiedottaminen tapahtuneesta ja toimenpiteistä sekä asianmukainen dokumentointi. Jos on tapahtunut korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, palvelun tuottaja huolehtii, että asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisessa.

4.5 Muutoksista ja korjaavista toimenpiteistä tiedottaminen

Palveluntuottaja seuraa riski- ja vaaratapahtumien kehitystä ja toistuvia aiheita/ilmiöitä sekä raportoi ja julkaisee asiakas- ja potilasturvallisuusilmoitusten ja epäkohtailmoitusten toistuvat aiheet/ilmiöt ja niiden perusteella tehdyt korjaavat toimenpiteet **omavalvontasuunnitelman seurantaraportissa**.

5 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

5.1 Palvelun suunnittelu- periaatteet

Asiakkaalle tarjotaan ilmainen palvelutarpeen arviointi, jossa kartoitetaan kotipalveluiden tarve. Asiakas päättää käyntipäivät- ja ajat sekä kirjoittaa palvelusopimuksen KotiFarman kanssa. Asiakkaiden palvelut ja hoito perustuvat vapaaehtoisuuteen ja yhteisymmärrykseen.

Kotiin annettavan palvelun periaatteena on kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin säilyttäminen ja terveyden tukeminen turvaten kotona asumista toimintakyvyn heiketessä. Tavoite on mahdollistaa mielekkään elämän ylläpitäminen käytettävissä olevin keinoin. Ihmisen kohtaaminen ihmisenä on kaiken pohjana. Empaattinen ja hyväksyvä asenne ammatillisen toiminnan runkona luotsaa palvelun suunnittelua ja toteutusta asiakkaan toiveiden mukaisesti. KotiFarma haluaa olla merkittävä toimija turvallisen ja laadukkaan ikääntymisen edistäjänä.

Tavoitteena on varmistaa, että iäkkäiden lääkehoito toteutuu ideaalisesti ja että hoito on tuloksellista tiiviissä yhteistyössä terveydenhuollon ammattilaisten kanssa. KotiFarma tekee tarvittaessa huoli-ilmoituksen hyvinvointialueelle, mikäli herää huoli kotona pärjäämisestä (esim. asiakas peruuttaa säännölliset kotikäynnit). Mikäli KotiFarma ei pysty tuottamaan riittäviä kotipalveluita (esteenä esim. asiakkaan varallisuus tai asiakas tarvitsee käyntejä myös yöaikaan), ohjaamme asiakkaan kunnallisen kotihoidon piiriin.

Asiakaspolku: ensimmäisestä yhteydenotosta palvelun toteutukseen

1. Ensimmäinen yhteydenotto

Asiakas tai omainen ottaa yhteyttä:

- puhelimitse
- sähköpostilla (tietoturvasähköposti)
- kotisivujen yhteydenottolomakkeella
- Facebook-sivun kautta

Tavoite: ymmärtää lyhyesti asiakkaan tarve ja sopia alkukartoituksesta.

2. Alkukartoitus (maksuton)

Toteutetaan puhelimitse tai videopuheluna.

Sisältää:

- asiakkaan toimintakyvyn alustava arvio
- palvelutarpeen hahmottaminen; säännöllinen / tilapäinen
- lisäpalvelun tarve; lääkehoidon turva (lääkehoidon nykytilanne)
- mahdolliset riskitekijät
- palvelun soveltuvuus KotiFarmalle

Tavoite: päättää, tarvitaanko kotikäynti ja millainen palvelu olisi oikea.

3. Kotikäynti ja palvelutarpeen arviointi

Toteutetaan asiakkaan kotona.

Sisältää:

- toimintakyvyn ja arjen sujuvuuden arvio
 - asiakkaan toiveet ja tavoitteet
 - omaisten rooli ja yhteistyö
- lääkehoidon lisäpalvelu;
- lääkehoidon käytännön arviointi (lääkehoidon arviointi, annosjakelupalvelussa avustaminen, lääkkeiden säilytys, rutiinit, ohjaus)
 - turvallisuustekijät (kaatumisriskit, muistamisen haasteet)

Tavoite: muodostaa yksilöllinen palvelusuunnitelma.

4. Palvelusuunnitelman laatiminen

Kirjallinen suunnitelma, joka sisältää:

- palvelun sisältö
- käyntien määrä ja kesto
- lääkehoidon tukitoimet
- vastuut ja rajaukset
- yhteistyötahot
- hinnat tai palvelusetelin käyttö
- tietosuoja- ja kirjaamiskäytännöt

Tavoite: selkeä, yhteisesti sovittu kokonaisuus.

5. Sopimuksen tekeminen

Asiakas hyväksyy palvelusuunnitelman ja sopimus allekirjoitetaan.

Sisältää:

- palvelusopimus
 - tietosuojaseloste
 - laskutus- ja peruutusehdot
 - asiakkaan suostumukset (esim. yhteydenpito omaisiin tai apteekkiin)
-

6. Palvelun aloitus

10

Ensimmäinen käynti sisältää:

- asiakkaan tavoitteiden läpikäynti, sopimusten allekirjoitus
- lääkehoidon lisäpalvelu; lääkehoidon käytännön järjestelyt (lääkelistan ajantasaistaminen, lääkehoidon toteutuksen suunnittelu)
- turvallisuuskäytännöt
- kirjaamisen esittely

Tavoite: varmistaa, että asiakas tuntee olonsa turvalliseksi ja tietää, miten palvelu toimii.

7. Säännöllinen palvelu

Käynnit toteutetaan sovitun suunnitelman mukaan.

Sisältää:

- arjen tuki sovitusti
 - lääkehoidon tukitoimet
 - hyvinvoinnin ja turvallisuuden seuranta
 - poikkeamien raportointi
 - yhteistyö omaisten ja terveydenhuollon kanssa
-

8. Arviointi ja päivitys

Palvelua arvioidaan säännöllisesti:

- palvelun riittävyys
- muutostarpeet
- lääkehoidon lisäpalvelu; lääkehoidon toteutuminen
- asiakkaan vointi

Tarvittaessa palvelusuunnitelmaa päivitetään.

Palvelun periaatteet nojaavat myös apteekin eettisiin ohjeisiin:

Farmasian ammattilainen työskentelee **yksilöiden ja yhteisöjen hyväksi** tukien ja avustaan ihmisiä lääkehoitoihin liittyvissä asioissa lääkkeettömiä hoitoja unohtamatta.

Farmasian ammattilainen käyttää tietonsa ja taitonsa **potilaiden/asiakkaiden terveyden ja hyvinvoinnin edistämiseksi**. Hänen tulee olla luotettava tiedonlähde.

Farmasian ammattilaisen tulee käyttäytymisellään ja toiminnallaan ylläpitää sekä vaalia farmasian ammattilaisen tehtävän vaatimaa ammattikuntaan kohdistuvaa arvostusta ja luottamusta.

Farmasian ammattilainen asettaa **aina potilaan/asiakkaan tarpeet etusijalle**. Farmasian ammattilaisen tulee varmistaa, että hänellä on käytössä kaikki tarpeellinen tieto potilaan/asiakkaan auttamiseksi.

Farmasian ammattilainen huomioi potilaiden/asiakkaiden **yksilölliset tarpeet** kiinnittäen erityisesti huomiota haavoittuvassa asemassa oleviin yksilöihin.

Farmasian ammattilainen ei saa käyttää asemaansa tai työssään saamiaan tietojaan väärin. Hän ilmoittaa sidonnaisuutensa avoimesti ja jäävää itsensä tilanteissa, joissa hänellä on eturistiriita. Farmasian ammattilainen **ei hyväksy palkkioita tai lahjoja**, jotka voivat vaikuttaa tai näyttää vaikuttavan päätöksentekoon.

Farmasian ammattilaiset kunnioittavat oman ja muiden ammattiryhmien edustajien asiantuntemusta. He tekevät **moniammatillista yhteistyötä** muiden potilaan/asiakkaan hoitoon osallistuvien henkilöiden kanssa.

Farmasian ammattilaiset varmistavat, etteivät oman ammattikunnan jäsenet tai muut potilaan/asiakkaan hoitoon osallistuvat toimi potilasta tai asiakasta kohtaan epäeettisesti.

5.2 Asiakkaan itsemääräämisoikeus

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, yhdenvertaisuuteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Itsemääräämisoikeudella tarkoitetaan yksilön oikeutta määrätä omasta elämästään sekä oikeutta päättää itseään koskevista asioista. Kyseessä on jokaiselle kuuluva perusoikeus. Sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan ja potilaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan hoitonsa ja palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Farmasian ammattilaisen tulee kunnioittaa potilasta/asiakasta ja hänen itsemääräämisoikeuttaan sekä omanarvontuntoaan. Itsemääräämisoikeuden toteutumista on mahdollisuuksien mukaan tuettava silloinkin, kun farmasisti joutuu toimimaan potilaan/asiakkaan tahdosta riippumatta. Hänen tulee käsitellä potilaiden/asiakkaiden tietoja **aina luottamuksellisesti**.

5.3 Asiakkaan kohtelu

Farmasian ammattilainen **kohtelee jokaista potilasta/asiakasta tasa-arvoisesti** terveyden tilasta, kulttuurista, uskonnosta, äidinkielestä, iästä, sukupuolesta, ihonväristä, poliittisesta mielipiteestä tai yhteiskunnallisesta asemasta riippumatta, eikä anna omien ennakkoluulojensa tai uskomustensa vaikuttaa päätöksentekoon.

5.4 Asiakkaan ja potilaan osallisuus ja asiakaspalaute

Asiakaspalaute

Asiakaspalautetta voi antaa KotiFarman www-sivujen kautta tai suoraan palvelun tuottajalle.

Palveluntuottaja käsittelee asiakaspalautteet viiden arkipäivän kuluessa. Asiakaspalautteeseen ei anneta automaattisesti vastausta kirjallisessa muodossa. Mikäli halutaan yhteydenottoa, tulee palautteeseen laittaa mukaan yhteystiedot. Asiakaspalautteen voit antaa myös nimettömänä. Tietosuojan turvaamiseksi palautelomakkeille ei tule kirjata henkilötunnusta tai muuta arkaluonteista tietoa.

Asiakaspalautteen käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämiseksi

Palautteiden pohjalta toimintaan tehdään tarvittavia välittömiä kehittämistoimenpiteitä. Asiakaspalautteista kerättyjä kohteita hyödynnetään pidemmällä aikavälillä toiminnan kehittämiseksi sekä laajemmin KotiFarman palvelujen kehittämiseksi.

Palveluntuottaja raportoi ja julkaisee asiakaspalautteissa toistuvat aiheet/ilmiöt ja niiden perusteella tehdyt korjaavat toimenpiteet omavalvontasuunnitelman seurantaraportissa.

5.5 Asiakkaan ja potilaan oikeusturva

Tietoturvaloukkaus

Suomessa henkilötietojen tietoturvaloukkauksista on ilmoitettava tietosuojavaltuutetun toimistolle, jos tietoturvaloukkaus voi olla riski ihmisen oikeuksille ja vapauksille. Tietosuojavaltuutetun toimisto myös arvioi, milloin tietoturvaloukkauksen riski on korkea. Silloin tietosuojavaltuutettu voi määrätä organisaation ilmoittamaan tietoturvaloukkauksesta niille henkilöille, joita se koskee.

Yksityiset henkilöt, yritykset ja organisaatiot voivat lisäksi ilmoittaa myös Traficomien Kyberturvallisuuskeskukselle niihin kohdistuneista tietoturvaloukkauksista, kuten tietojen kalastelusta. Jos tietoturvaloukkaus on kohdistunut henkilötietojasi käsittelevään organisaatioon, kysy heiltä apua ja lisätietoja. Voit tarvittaessa pyytää neuvoja myös tietosuojavaltuutetun toimistolta (Tietosuojavaltuutetun toimisto).

Potilasvahinko

Terveyden- ja sairaanhoitoon liittyy riskejä, joita ei aina voida välttää, vaikka meneteltäisiin parhaan mahdollisen ammattitaidon ja tietämyksen mukaan. Kaikkia sairauksia ei aina saada hoidettua eikä kaikkiin sairauksiin edes ole tehoavaa hoitoa lääketieteen jatkuvasta kehityksestä huolimatta. Hoitoonpääsy tai itse hoito voi syystä tai toisesta myös viivästyä. Joskus hoidossa voi sattua myös virhe tai vahinko, joka voi johtaa joko lievempiin tai vakavampiinkin seurauksiin. Hoidon huono lopputulos ei aina ole hoitovirhe tai potilasvahinko, josta voisi saada korvausta. Miten potilas voi tietää, onko potilasvahinkoa sattunut, ja miten silloin pitäisi toimia?

Potilasvakuutuskeskus arvioi hoidon asianmukaisuuden

Potilas itse tuntee yleensä parhaiten omat oireensa ja tuntemuksensa. Hän ei kuitenkaan välttämättä ole itse lääketieteen asiantuntija, eikä osaa arvioida, menikö hoidossa kaikki kuten piti. On vaikea tietää, johtuuko hoidon epätoivottu seuraus hoidettavana olevasta sairaudesta tai vammasta, annetusta hoidosta, hoidon puutteesta tai viiveestä, tai potilaan omista henkilökohtaisista ominaisuuksista. On vaikea arvioida, olisiko pitänyt päästä aiemmin tai laajempiin tutkimuksiin, olisiko sairaus voitu todeta aiemmin ja miten sairaus olisi edennyt, jos hoito

olisi aloitettu aiemmin. Valittiinko vamman hoitamiseksi oikea hoitomuoto, oliko tietty toimenpide perusteltu ja suoritettiin se teknisesti asianmukaisesti?

Onneksi potilaan ei tarvitsekaan osata arvioida tilannetta itse. Epäillessään, että hoitoa ei ole toteutettu asianmukaisesti tai että hoidossa on sattunut virhe, potilas voi aina tehdä ilmoituksen potilasvahingosta Potilasvakuutuskeskukselle (PVK). PVK käsittelee ja ratkaisee keskitetysti kaikki Suomessa annettua terveyden- ja sairaanhoitoa koskevat potilasvahinkoilmoitukset. Käsittely on maksutonta ja se tapahtuu puolueettomasti ja erillään hoitoprosessista.

Potilas saa vakuutusturvan automaattisesti, sillä jokaisella terveydenhuollon harjoittajalla on lakisääteinen vakuuttamisvelvollisuus potilasvahinkojen varalta.

Potilasvahinkoa epäillessä

Ole ensin yhteydessä sinua hoitaneeseen tahoon. Usein hoitoon ja sairauksiin liittyvät kysymykset ja epäselvyydet ovat nopeimmin selvitettävissä keskustelemalla hoitavan lääkärin tai muun hoitohenkilökunnan edustajan kanssa.

Potilasvahinkokorvauksen hakeminen on muistettava tehdä määräajassa eli kolmen vuoden kuluessa siitä, kun vahinko on tullut ilmi.

Potilasvahinko ilmoitetaan aina kirjallisesti Potilasvakuutuskeskuksen julkaisemalla vahinkoilmoituslomakkeella. Voit ilmoittaa potilasvahingosta Potilasvakuutuskeskukseen kolmella eri tavalla:

- Teet sähköisen vahinkoilmoituksen pankkitunnusten tai mobiilivarmenteen avulla.
- Täytät pdf-lomakkeen Vahinkoilmoitus potilasvahingosta. Allekirjoitat tulostamasi lomakkeen ja lähetät sen postitse Potilasvakuutuskeskukseen.
- Täytät paperisen lomakkeen. Allekirjoitat lomakkeen ja lähetät sen postitse Potilasvakuutuskeskukseen. Lomakkeen voi tulostaa verkkosivuiltamme tai sen voi pyytää hoitopaikan potilasasiavastaavalta.

Potilasvakuutuskeskus <https://www.pvk.fi/vahinkoilmoitus/potilasvahinkoilmoitus/>

6 Palvelujen sisällön omavalvonta

6.1 Laadukkaan palvelun varmistaminen

Ammattitaito

KotiFarmalla on vahva geriatrinen osaaminen joka kattaa myös syvän lääkeosaamisen.

Farmasian ammattilainen pitää yllä sekä kehittää tietojaan ja taitojaan jatkuvasti uransa aikana. Hänen työssään antamat suositukset pohjautuvat tutkittuun ja näyttöön perustuvaan tietoon.

KotiFarma huolehtii ammattitaidon ylläpitämisestä kouluttautumalla aktiivisesti sekä toimimalla moniammatillisessa yhteistyössä muiden terveyden huollon ammattilaisten kanssa.

Palveluntuottajan ammatillisen erityispätevyyden ylläpitämien edellyttää mm. kouluttautumisen lisäksi arviointinäyttöjen suorittamista 5 vuoden välein.

6.2 Lääkehoito

Lääkehoidon kokonaisuus voidaan nähdä arvoketjuna, jossa tavoitteena ovat lääkevalmisteen vaikuttavuuden, turvallisuuden ja laadun varmistaminen sekä järkevä käyttö. Lääkevalmisteen arvo lisääntyy portaittain ja lääkehoidon vaikuttavuus saavutetaan terveyshyötynä hoidon kokonaisuuden onnistuessa. Tavoitteena on taata vaikuttava, turvallinen, laadukas, yhdenvertainen ja taloudellinen lääkehoito kaikille sitä tarvitseville. Tämä on niin sanottua rationaalista lääkehoitoa.

Lääkehoidon onnistuessa sillä voidaan parantaa sairauksia, hidastaa sairauksien etenemistä, lievittää sairauksien oireita sekä ehkäistä sairauksia. Tutkimuksien mukaan kuitenkin vain noin 50 % pitkäaikaisia sairauksia potevista käyttää lääkkeitä ohjeiden mukaisesti.

Hallittuun lääkkeiden käyttöön kuuluu myös hallittu lääkkeiden käytöstä luopuminen. Rajallisia voimavaroja pyritään suuntaamaan järkevästi luopumalla sellaisten lääkkeiden käytöstä, joita kertyneen uuden tiedon valossa ei voida pitää enää vaikuttavana, turvallisena tai kustannusvaikuttavana.

Rationaalinen lääkehoito

Lääkehoito on kohdallaan, kun ihminen ottaa lääketieteellisesti perusteltuja lääkkeitä ohjeiden mukaan, oikeaan aikaan, sopivan annoksen ja hyötty lääkehoidosta. Rationaalinen, eli järkevä lääkehoito on vaikuttavaa, turvallista, laadukasta, yhdenvertaista ja taloudellista.

Sosiaali ja terveysministeriö <https://stm.fi/laakehoito>

KotiFarma pyrkii omalla toiminnallaan edistämään edellä mainittuja asioita. Yrityksen lääkehoitosuunnitelma on luettavissa KotiFarman kotisivuilta. Lääkehoitosuunnitelma päivitetään suunnitelman muuttuessa tai vähintään kerran vuodessa.

6.3 Monialainen yhteistyö

Palveluntuottaja työskentelee tarvittaessa yhteistyössä muun terveydenhuollon henkilöstön kanssa. Toiminta perustuu monen eri ammattiryhmän yhteistyöhön.

Tiedonkulku toteutetaan Sote-ammattihenkilökortilla tunnistautuen sähköisesti potilastietojärjestelmän kautta sekä puhelimitse tai kirjallisesti postitse. Tietosuojatun sähköpostin käyttöönottoa suunnitellaan tulevaisuudessa.

7 Asiakas- ja potilasturvallisuus

Asiakas- ja potilasturvallisuus tarkoittaa sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöiden ja organisaatioiden periaatteita ja toimintoja, jotka

- varmistavat hoidon ja palvelujen turvallisuuden
- suojaavat asiakkaita ja potilaita vahingoittumasta.

Turvallisuuteen kuuluu myös tilojen, laitteiden ja tietojärjestelmien, tarvikkeiden ja lääkkeiden asianmukainen ja turvallinen käyttö sekä toimiva tiedonkulku.

Palveluntuottajan toimenkuvaan kuuluu varmistua mm. lääkkeiden asianmukaisesta ja turvallisesta käytöstä. Ammatilliset eettiset ohjeet ovat toiminnan taustalla. Aktiivinen taidon ylläpitäminen mahdollistaa riittävät tietotaidot toiminnan toteuttamiseksi. Toiminta nojautuu vahvasti kansallisiin Käypä hoitosuositukseen, Kansan eläkelaitoksen määräyksiin sekä Fimean- että ammatillisten järjestöjen, kuten Apteekkariliiton ohjaukseen.

Asiakkaiden tietoturvasta huolehditaan ajantasaisella tietojärjestelmien suojauksella ja vahvalla tunnistautumisjärjestelmällä. Asiakastietoja säilytetään vain palveluun toteutukseen tarvittavan ajan, jonka jälkeen tiedot anonymisoidaan. Asiakas- ja potilastiedot arkistoituvat potilastietojärjestelmätoimittajan sähköiseen arkistoon, josta ne välitetään Kanta-arkistoon järjestelmätoimittajan toimesta. Palveluntuottajalle ei tule erillistä asiakasrekisteriä.

Palveluntuottaja toimii toimeksiannosta riippumatta aina asiakasturvallisuus edellä.

Mikäli kaikesta suojauksesta huolimatta asiakas- ja potilasturvallisuus vaarantuu, on yksilön turvana lakisääteinen Potilasvahinkovakuutus ja Tietosuojavaltuutetun toimiston palvelut..

Turvallisuuden vastuut yksikössä

Asiakas- ja potilasturvallisuudesta vastaa palveluntuottaja, Lääkehoito kuntoon.

Yhteistyö muiden asiakas- ja potilasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Toiminta perustuu tarkasti viranomaissäädelyyn työnkuvaan. Palveluntuottaja huolehtii ajantasaisen viranomaistiedon välittymisestä toiminnan ohjaukseen seuraten eri viranomaisten julkaisukanavia.

Miten palveluntuottaja kehittää valmiuksiaan asiakas- ja potilasturvallisuuden parantamiseksi

Palveluntuottaja huolehtii vähintään vuosittain riittävän tietotaidon ylläpitämisestä sekä varmistaa riittävän tietosuojan toteutumisen erilaisia keinoja toteuttaen.

7.1 Henkilöstö

Yksikön henkilöstön määrä ja rakenne

KotiFarma on henkilöyrittys, joka työllistää yhden henkilön.

7.2 Toimitilat

Palveluntuottajan toimitilat sijaitsevat toimeksiannosta riippuen joko palvelun tilaajan tiloissa tai palveluntuottajan toimitilassa.

Palvelu tuotetaan asiakkaiden kotona. Koska erillistä toimipistettä ei ole, matkat alkavat ja päättyvät palveluntarjoajan kotiosoitteeseen.

Tilojen käytön periaatteet

Palvelua toteutetaan toimeksiantajan hallinnoimissa tiloissa tai kuluttaja-asiakkaan yksityistiloissa, joiden käytön määrittelee toimeksiantaja.

Toteutettaessa palvelua palveluntuottajan tilassa, palveluntuottaja vastaa tietosuojan toteutumisesta huolehtimalla, ettei tietosuojallinen materiaali ole ulkopuolisten nähtävillä eikä saatavilla. Toiminta toteutetaan lukittavassa huoneessa, jossa on lukollinen kassakaappi tietosuojatulle materiaalille.

7.3 Teknologiset ratkaisut

Palveluntuottajan kiinteistössä on käytössä tilojen valvontaan valvontakamerat, internetyhteys suojataan virustorjuntaohjelmistolla sekä kaksinkertaisella tunnistautumisella kirjautuen ja potilastietojärjestelmätoimittajan toimesta suojattu Kanta-yhteys.

8 Asiakas- ja potilastietojen käsittely

Asiakas- ja potilastietojen kirjaaminen

Palveluntuottajan toimeksiannosta riippuen asiakas- ja potilastietoja kirjataan palvelun tilaajan järjestelmään viranomaisen määrittelemällä tavalla. Kuluttajan tekemä toimeksianto kirjataan asiakas- tai potilastietoarkistoon kansallisten ohjeiden mukaisesti.

Henkilötietojen käsittelyn osaamisen varmistaminen

Palveluntuottaja on sitoutunut noudattamaan tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyviä ohjeita sekä säädöksiä.

Rekisteri- ja tietosuojaselosteiden nähtävillä olo ja asiakkaan informointi tietojen käsittelyyn liittyvissä kysymyksissä

25.5.2018 alkaen henkilötietojen käsittelyä ohjaa EU:n yleinen tietosuoja-asetus (GDPR) sekä 1.1.2019 voimaan astunut Tietosuojalaki, joka toimii henkilötietojen käsittelyä koskevana yleislakina. Lääkehoito kuntoon toimii potilas- ja asiakasrekisterien rekisterinpitäjänä. GDPR asetus velvoittaa rekisterinpitäjää informoimaan rekisteröityä hänen henkilötietojensa käsittelystä. Informointi toteutetaan

Rekisteri- ja tietosuojaselosteet ovat julkisesti nähtävissä KotiFarman verkkosivulla www.kotifarma.fi

Tietosuojavastaavan yhteystiedot

Katja Omenainen, ok@kotifarma.fi

9 Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta

Palveluntuottajan kehittämistarpeet ja suunnitellut toimenpiteet palvelun laatuun sekä asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyen

Palvelun kehittämiskohteet vuonna 2026 ovat:

- Salatun sähköpostipalvelun hankinta.
- Asiakaspalautekanavan kehittäminen.
- Puolesta-asiointi suostumus Keski-Uudenmaan hyvinvointialueelle.

Omavalvontasuunnitelman seurantaraportti

Pv.	Toiminnan muutos/ Havaitut riskit / Annetut palautteet	Tehdyt toimenpiteet	Seurannan toteutuminen	Hyväksytty

10 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä

Omavalvontasuunnitelman allekirjoittaa palveluyksikön vastuhenkilö

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy palveluntuottaja, Katja Omenainen..

Omavalvontasuunnitelma päivitetty, paikka ja päiväys
Sipoo 22.1.2026
Vastuhenkilön allekirjoitus ja nimenselvennys
Katja Omenainen