



Omavalvontasuunnitelma 2021

SuperHoiva Oy

Päivitetty 16.9.2021

Tämä dokumentti sisältää lyhennetyn version SuperHoiva Oy:n omavalvontasuunnitelmasta. Koko omavalvontasuunnitelma on saatavilla asiakkaillemme.

Omavalvontasuunnitelma on asiakirja, johon kirjataan kaikki keskeiset toimenpiteet, joilla SuperHoiva valvoo toimintayksikköjään, henkilökunnan toimintaa sekä tuottamiensa palvelujen laatua. Omavalvonnan tarkoituksena on varmistaa terveydenhuollon palveluiden laatu ja turvallisuus.

Sisällysluettelo

1. Palvelun tuottajaa koskevat tiedot
2. Arvot ja toimintaperiaatteet
3. Omavalvonnan johtaminen, organisointi ja vastuuhenkilöt
4. Asiakkaan ja omaisten osallistuminen ja asiakaspalaute
5. Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja korjaavat toimenpiteet
6. Henkilöstö
7. Toimitilat, laitteet ja tarvikkeet
8. Asiakasturvallisuus
9. Asiakkaan asema ja oikeudet
10. Palvelut / yksikön toiminnan laadun varmistaminen
11. Terveydenhuollon ja sairaanhoidon järjestäminen
12. Asiakas- ja potilastietojen käsittely
13. Alihankintana tuotettujen palvelujen omavalvonta
14. Omavalvonnan toteuttamisen seuranta ja arviointi

1. Palvelujen tuottajaa koskevat tiedot

Palvelumuoto ja asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan:

SuperHoiva Oy tuottaa kotipalveluita, tukipalveluita(sosiaalihuollon palvelut), sekä kotisairaanhoidoa(terveydenhuollon palvelut) asiakkailleen pääkaupunkiseudulla. Yhtiö auttaa kotona asuvia ikääntyneitä, pitkäaikaissairaita, vammaisia ja tilapäisesti apua tarvitsevia toipilaita pärjäämään päivittäisistä toimista, kuten hygieniasta huolehtimisesta, syömisessä ja lääkkeiden ottamisesta. Suurimmat asiakasryhmät (palveluiden loppukäyttäjät): vanhukset, vammaiset, pitkäaikaissairaat. Tarjoamme palveluita sekä kunnille että yksityisille asiakkaille.

Sijaintikunta: Espoo

Palvelujen tuottajan virallinen nimi: SuperHoiva Oy

Palveluntuottajan y-tunnus: 3194593-9

Toimintayksikön nimi: SuperHoiva

Toimintayksikön osoite:

Ellipsikuja 9C 02210, Espoo

Työpiste: Asiakkaiden kodit

Toiminnasta vastaavan henkilön nimi:

Hallinto & henkilöstöjohto

Lemu Hennock Solomon

puh. +358 46 5627848

hennock.lemu@superhoiva.fi

2. Arvot ja toimintaperiaatteet

Arvot ja toimintaperiaatteet

Arvot ohjaavat SuperHoiva Oy:n päätöksentekoa, sekä esimiehiä ja työntekijöitä jokapäiväisissä kohtaamisissa asiakkaiden kanssa. Ammattikunnan eettiset ohjeet, yhteiskunnalliset arvot, vanhusten ja muiden apua tarvitsevien hoitoon liittyvät valtakunnalliset ja paikalliset ohjeistot sekä työyhteisöä ohjaava toiminta-ajatus ja -filosofia ohjaavat työntekijöiden valintoja omien arvojen lisäksi.

SuperHoivan arvoja ovat:

1. Yksilöllinen hoito

Asiakkaiden tarpeiden kartoitus ja toimintakyvyn arvio, sekä asiakkaan ja omaisen kuuntelu ja ohjeistus hoitoa koskevissa asioissa on tärkeää hoidon yksilöllisyyden ja asiakaslähtöisyyden toteutumisen kannalta. SuperHoivan palveluita pyritään jatkuvasti kehittämään asiakkaiden tarpeita vastaavaksi pyrkien turvalliseen kotona asumiseen.

2. Luottamus

Luottamus on tärkeä tekijä asiakkaan, työntekijän ja palvelujärjestelmän luotettavuuden kannalta. Vaitiolovelvollisuus on lakisääteinen työntekijöiden toimintaa ohjaava periaate. Sen lisäksi luottamusta rakennetaan laadukkaiden ja oikea-aikaisten palveluiden kautta. Itsemääräämisoikeutta ja valinnanvapautta kunnioitetaan. Hoidon ongelmakohtiin puututaan välittömästi, jotta hoidon turvallisuutta ja luottamusta voidaan ylläpitää ja edistää. Asiakas on oman elämänsä ja tarpeidensa asiantuntija, ja heidän kuunteleminen hoitopäätöksissä on tärkeää.

3. Työ- ja asiakastyytyväisyys

SuperHoivan tavoitteena on olla paras työpaikka hoitoalan työntekijöille, jossa työntekijät kokevat olevansa arvokkaita. Heidän työnsä arvoa mitataan myös kunnioittavalla palkkauksella ja palkitsemisjärjestelmillä, joka on määritelty SuperHoivan henkilöstösuunnitelmassa. Työntekijöiden hyvinvointiin ja jaksamiseen kiinnitetään huomiota tarjoamalla riittävä perehdytys ja jatkuvasti arvioimalla työn kuormittavuutta työvuorosuunnittelun, työtyytyväisyyskyselyjen ja kehityskeskustelujen yhteydessä, sekä ottamalla vastaan työntekijöiden palautetta ja korjausehdotuksia. Työntekijät otetaan mukaan toiminnan yhteiskehittämiseen ja heitä kannustetaan oppimaan lisää ja rakentamaan uraansa eteen päin. Työntekijöiden tyytyväisyys näkyy myös asiakastyössä, ja työn ilo näkyy suoraan asenteissa ja työmotivaatiossa, sekä asiakkaan kohtaamisessa.

3. Omavalvonnan organisointi, johtaminen ja vastuuhenkilöt

Omavalvonnasta vastaavan organisaation johdon edustaja ja tehtävät

Palvelupäällikkö

Yksityisiä terveys- ja sosiaalipalveluja tuottavalla toimintayksiköllä tulee olla palveluista vastaava henkilö, joka vastaa siitä, että palvelutoiminta täyttää sille asetetut vaatimukset. SuperHoivassa yksikön johtajana toimii palvelupäällikkö.

Tehtävät:

Palveluiden toiminnan ohjaus

- Vastaa siitä, että toimintayksikön palvelutoiminta käytännössä täyttää laissa, sopimuksissa ja lupaehdoissa määritellyt vaatimukset. Vastuuhenkilö vastaa siitä, että

terveys- ja sosiaalipalvelujen antamiseen on palvelujen tarpeeseen ja asiakkaan lukumäärään nähden sekä määrällisesti että laadullisesti riittävä henkilöstö.

- Vastaa yksikkönsä toiminta-ajatuksen ja hoitotyön arvojen mukaisen toiminnan toteutumisesta SuperHoiva Oy:ssä.
- Suunnittelee, kehittää ja johtaa yksikkönsä toimintaa yhteistyössä eri yhteistyökumppaneiden kanssa.
- Arvioi yksikkönsä toimintaa suhteessa asetettuihin tavoitteisiin ja laatuksiteereihin, tekee toimintakertomuksen ja laatii seuraavalle vuodelle toimintasuunnitelman toiminnan kehittämistä varten.
- Vastaa toiminnan laadun arvioinnista ja edelleen kehittämisestä yhteistyössä muun johdon ja prosessin omistajien kanssa. Johtaja huolehtii siitä, että auditoinnit toteutetaan suunnitellusti.
- Antaa työntekijöiden tunnukset asiakastietojärjestelmään oikean laajuisina.
- Vastaa yksikön turvallisuudesta ja järjestelmällisestä avainhallinnasta.
- Valvoo yhteistyökumppaneiden ja alihankkijoiden toimintaa yksikössään.
- Vastaa yksikkönsä sidosryhmä työskentelystä.
- Osallistuu projekti- ja tiimitoiminnan suunnitteluun ja toteutukseen.
- Huolehtii yksikön viestinnästä ja sen kehittämisestä.
- Vastaa omaa vastuualuettaan koskevien työsuojelutavoitteiden toteuttamisesta.

Henkilöstön ohjaus

- Tekee henkilöstösuunnittelua ylimmän johdon kanssa.
- Vastaa henkilöstön ohjauksen toteutumisesta: rekrytointi ja vuorojen paikkaus, perehdyttäminen, osaamisen johtaminen, työvuorosuunnittelu, työsuhteiden hallinnointi.
- Vastaa työhyvinvoinnin toteutumisesta huomioiden yksilölliset voimavarat ja osaamisen.
- Allekirjoittaa yhtiön nimissä työsopimukset.
- Kirjoittaa työtodistuksen työsuhteen päättyessä ja toimittaa laaditun todistuksen myös hallintoon arkistoitavaksi.
- Arvioi hoitohenkilöstön määrää ja koulutuksen ja ammattitaidon riittävyyttä ja vastaa niiden kehittämisestä yhdessä ylimmän johdon kanssa.
- Säilyttää arkistossaan työntekijöiden työsuhteeseen liittyvät dokumentit
- Vastaa siitä, että yksikössä käydään kehityskeskustelut vuosittain.
- Käy tarvittaessa työkykykeskustelun työntekijän kanssa.
- Tekee yhteistyötä oppilaitosten kanssa ja mm. laatii suunnitelman opiskelijoiden otosta harjoittelujaksoille. Yksiköiden opiskelijasuunnitelmat käydään läpi vastaavien työryhmässä.

Talouden ohjaus

- Huolehtii tehokkaasta ja taloudellisesta henkilöstöhallinnosta
- Arvioi hankinta tarpeita ja informoi niistä eteenpäin
- Toteuttaa hankintoja sopimusten mukaisesti

Asiakassuhteiden hallinta

- Osallistuu asiakassuhteiden hallintaan seuraavilta osa-alueilta: Palvelutarpeen arviointi, tarvittavista palveluista päättäminen, palvelu- ja hoitosopimuksen allekirjoittaminen, asiakassuhteen ylläpito, asiakassuhteen päätyminen.

Hoitopalvelut

- Vastaa asiakas prosesseista ja niiden turvallisuudesta yhteisten tavoitteiden mukaisesti.
- Vastaa siitä, että toimintayksikkö huolehtii asiakkaan hyvinvoinnista ja hänen perusoikeuksiensa toteutumisesta mahdollisimman hyvin.
- Vastaa yksilövastuisen hoitotyön, yhteisöllisyyden ja tiimityön toteutumisesta.
- Vastaa moniammatillisen yhteistyön koordinoitumisesta asiakkaiden hoitoprosesseihin.
- Vastaa asiakkaan hoitosuhteessa syntyneiden dokumenttien säilyttämisestä kansioissa ja määräysten mukaisesta arkistoinnista, sekä vastaa dokumentoinnin kehittämisestä yhteistyössä yksilövastuisen hoitotyön tiimin kanssa.
- Vastaa lääkehoidon suunnitelman mukaisesta lääkehoidon toteutumisesta. Varmistaa riittävän osaamistason lääkehoidon toteuttamisessa.

Asuminen

- Vastaa siitä, että asiakkaiden kodeissa on riittävät apuvälineet käytössä henkilöstön turvallisen ja mahdollisimman toimivan työn mahdollistamiseksi.
- Vastaa siitä, että toimitilat ovat kunnossa ja niissä on asianmukainen toimintavarustus.
- Kiinteistön yleinen arviointi (tilojen siisteys ja kunto) ja reagointi puutteisiin.

Yhteisöllisyys

- Uuden asiakkaan/työntekijän vastaanottaminen
- Ryhmätoiminnan toteuttaminen ja yhteisöllisyyden rakentaminen

Omaavunnon vastuuhenkilön yhteystiedot

Palvelupäällikkö: Lemu Hennock Solomon, +358 46 5627848, hennock.lemu@superhoiva.fi

Omaavunnon suunnittelu- ja toimeenpanotyöryhmän jäsenet yksikössä

Abebe Ashenafi Tesema, +358 44 5266952, ashenafi.t.abebe@gmail.com

Alemayehu Tesfa Hailegiorgis, +358 44 5388863, tesab12@gmail.com

Dubale Tekalign Gunjefo, +358 44 2149495, tekag2000@gmail.com

Lemu Hennock Solomon, +358 46 5627848, hennock.lemu@superhoiva.fi

Söderblom Lotta Sofia, +358 40 8433650, lotta.soderblom@superhoiva.fi

4. Asiakkaan ja omaisten osallistuminen ja asiakaspalaute

Asiakaspalautteen hallinta

Asiakkaita, läheisiä sekä yhteistyökumppaneita kannustetaan antamaan palautetta SuperHoivan toiminnasta. Asiakaspalautekysely annetaan asiakkaalle viimeistään kuukauden sisällä palvelusuhteen alkamisesta, ja asiakaspalautekysely lähetetään uudelleen vuoden välein. Palautetta ja kehittämisajatuksia voi kirjallisesti antaa postitse, sähköpostilla tai SuperHoivan nettisivujen kautta. Lisäksi palautetta voi antaa suullisesti työntekijöille, tai puhelimitse välityksellä. Saatu asiakaspalaute on osa SuperHoivan laadunvalvonta prosessia. Asiakaspalautteet kerätään talteen ja niitä käsitellään kuukauden välein työyksikössä. Asiakkaiden ja henkilökunnan tyytyväisyys kyselyt lähetetään vuoden välein ja niiden tuloksia käsitellään osana laadunhallintaa toiminnan kehittämiseksi.

Asiakaspalautteen käsittely

Palautteet käsitellään ja niihin vastataan mahdollisimman pian. Palautteesta riippuen se käsitellään hoitavassa kotihoidon tiimissä tai johtoryhmässä. Tyytyväisyys kyselyistä tehdään yhteenveto SuperHoivan kotisivuille, ja siitä tiedotetaan asiakkaille, omaisille ja henkilökunnalle.

Asiakaspalautteen käyttö toiminnan kehittämiseksi

Tullut asiakaspalaute huomioidaan soveltuvin osin välittömästi toiminnassamme. Asiakaspalautteiden pohjalta tehdään toiminta kehoituksia ja tehdään tarvittavia muutoksia palvelun laadun varmistamiseksi. Palvelupäällikkö kokoaa asiakaspalautteet tiedostoon, joka lähetetään palveluiden ylimmälle johdolle vuosittain. Asiakaspalautetta hyödynnetään, kun SuperHoivan johto uudistaa ja päivittää markkinointi-, henkilöstö- ja palvelusuunnitelmaa vuosittain.

5. Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja korjaavat toimenpiteet

Riskien, kriittisten työvaiheiden ja vaaratilanteiden ennakoiva tunnistaminen

Työterveys ja turvallisuus, asiakasturvallisuus, rikoksiin varautuminen, tila- ja laiteturvallisuus riskit, palo- ja kiinteistöturvallisuus ja tietoturvallisuus ovat turvallisuusjohtamisjärjestelmän osa-alueita. Riskejä arvioidaan organisaatio-, henkilö-, toimitila-, toiminta-, ja laitetasolla.

Turvallisuusriskien hallinnan keinot:

- Henkilökunta osallistuu vuosittain toimipisteidensä työturvallisuusriskikartoitusten laatimiseen. Riskikartoituksissa käsitellään ergonomiaa, tapaturma-, fyysisiä-, kemiallisia- ja biologisia vaaroja sekä henkistä kuormitusta.
- Riskikartoituksessa havaitut riskit pyritään poistamaan tai niihin pyritään varautumaan esimerkiksi koulutuksen keinoin

- Kaikkiin toimipisteisiimme on laadittu turvallisuus- ja pelastussuunnitelma, potilasturvallisuussuunnitelma ja tietoturvaluussuunnitelma.
- Seuraamme toiminnassamme ilmeneviä poikkeamia ja läheltä-piti tilanteita, ja nämä tilanteet kirjataan sähköiseen toiminta järjestelmäämme. Tilanteet käsitellään ja niihin vaikuttaneet häiriötilanteet pyritään poistamaan ja tilanteista pyritään oppimaan.
- Koko henkilökunta osallistuu käytännön turvallisuuden päivittäiseen hallintaan, turvallisuusriskien arviointiin, turvallisuussuunnitelman laatimiseen, turvallisuusasioita koskevaan raportointiin ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Henkilökunnan tulee raportoida esimiehelle havaitsemistaan turvallisuus poikkeamista ja ilmoittaa kehittämiskohteista.

Todettujen epäkohtien korjaamiseen kohdistuvat menettelyt

Mikäli toiminnassamme tapahtuu turvallisuutta vaarantava poikkeama, tilanne pyritään korjaamaan mahdollisimman pian. Yksikön esimies informoi asiakasta/omaista tapahtuneesta virheestä, pahoittelee tilannetta ja kertoo jo tehdyistä toimenpiteistä. Lisäksi hän keskustele asiakkaan kanssa seuraavaksi tehtävistä toimenpiteistä. Koituneiden vahinkojen korvaus suunnitellaan yhteistyössä asiakkaan tai omaisen kanssa. Virheitä on erilaisia ja korjauksia tehdään tilanteen mukaan. Välillä korjaaminen voi vaatia SuperHoivan sosiaali- ja terveystalveluiden johtajan tai toimitusjohtajan toimia. Tarvittaessa poikkeamista tai epäkohtien korjaamisesta informoidaan viranomaisia.

Henkilökunnan tiedottaminen korjaavista toimenpiteistä

Toimenpiteistä tiedotetaan henkilöstölle tiimipalaverissa ja työntekijöiden intrassa. Esimies on yhteydessä yhteistyötahoihin puhelimitse tai sähköpostilla, tai pidetään yhteinen neuvottelu, jossa asiaa käydään läpi. Talveluiden johtaja päivittää toiminta- ja turvallisuusohjeet niissä tapauksissa, joissa haitta- tai läheltä piti -tapahtuma on johtunut virheellisistä tai puutteellisista ohjeistuksista. Hänen tehtävänä on varmistaa turvallisuusohjeiden ajantasaisuus toimintayksiköissä.

6. Henkilöstö

Henkilöstön määrä, rakenne ja mitoitus

SuperHoivan henkilöstöön kuuluu toiminnan alkaessa syksyllä 2021 laillistettuja sairaanhoitajia, joilla on riittävää alan työkokemusta, sekä asianmukaiset lääkehoidon luvat. Tätä joukkoa on tarkoitus kasvattaa lähi- ja sairaanhoitajilla asiakaskunnan kasvun mukaan. Kotitalveluihin palkataan ensisijaisesti lähihoitajia ja kotisairaanhoitoon palkataan lähi- ja sairaanhoitajia. Tukitalveluihin, jotka eivät sisällä hoitotyötä, kuten kotisiivous- ja saattajatalvelut, voidaan myös palkata henkilöitä, joilla ei ole hoitoalan koulutusta. Henkilöstövuokrausta varten palkataan sekä lähihoitajia että sairaanhoitajia.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Rekrytoinnissa noudatamme terveyden- ja sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista annettua lakia (voimaan 1.8.2005) sekä STM:n julkaisun "Sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimukset" (2007:18) ohjeita. Lähihoitajan kelpoisuus tehtäviin on lain 8 § mukaisesti: tehtävään soveltuva sosiaali- ja terveysalan perustutkinto tai muu vastaava tutkinto.

Rekrytointitilanteessa tarkistetaan hakijan kelpoisuus työtehtävään Valviran rekisteristä sekä alkuperäiset opinto- ja työtodistukset. Soveltuvuutta tarkistetaan myös mahdollisten hakijan ilmoittamien suosittelijoiden kautta sekä edellisistä työpaikoista. Lisäksi yksilölliset oppimistarpeet ja työhön soveltuminen arvioidaan perehdytyksen yhteydessä, jossa työntekijälle tehdään perehdytysuunnitelma, jonka toteutumista esimies ja perehdyttävä työntekijä arvioivat yhdessä perehdytettävän kanssa.

Myös muita kuin terveydenhuollon ammattihenkilöitä palkataan sellaisiin työtehtäviin tukipalveluissa, jotka eivät sisällä hoitotyötä. Tällöin työhakemuksen ja -haastattelun yhteydessä tarkistetaan hakijan aikaisempi koulutustausta ja työkokemus, ja esimies arvioi haastattelun yhteydessä työnhakijan soveltuvuuden tehtävään.

Vastuuhenkilöillä, kuten esimiehillä, tulee olla tehtävänsä hoitamiseen soveltuva pätevyys ja riittävä käytännön kokemus vastaavanlaisesta toiminnasta. Vastuuhenkilöllä tulee olla sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista annetun lain (272/2005) määritelty koulutus ja riittävä työelämän kokemus. Vastuuhenkilöltä edellytetään riittävää johtamistaitoa, sosiaalialan tuntemusta ja tehtävään soveltuvaa kokemusta.

Vastuuhenkilö vastaa koko yksikön toiminnallisesta johtamisesta. Johtajan alaisia ovat kaikki toimintayksikön työntekijät. Johtajan sijaisena toimii ennalta nimetty varavastaava.

Sairauspoissaoloihin ja lomiin varautuminen

SuperHoiva Oy palkkaa vakituisten työntekijöiden lisäksi työntekijöitä, jotka tekevät pelkästään puutos työvuoroja ja keikkavuoroja. Heihin ollaan ensisijaisesti yhteydessä puhelimitse sairauspoissaolon tai muun työntekijän poissaolon tapahtuessa. Lisäksi vakituisilta työntekijöiltä voidaan kysyä mahdollisuutta tehdä ylimääräisiä vuoroja korvausta vastaan. Tällöin ollaan ensisijaisesti yhteydessä niihin työntekijöihin, jotka haluavat tehdä ylimääräisiä vuoroja. Toiminnan laajentuessa hoitoalan työntekijöitä otetaan tarvittaessa myös henkilöstövuokrauksen kautta.

Työntekijöiden lomat suunnitellaan porrastetusti siten, että lomaa viettävien määrä jakautuu tasaisesti eri kuukausille. Uusi työntekijä palkataan lomasijaiseksi vähintään kuukausi ennen suunniteltua työntekijän lomaa. Esimies vastaa työntekijöiden hankkimisesta puute vuoroille ja viime kädessä tekee itse puuttuvan vuoron, jos työntekijää ei saada.

Henkilöstön perehdyttäminen

Henkilöstön perehdyttämissuunnitelma sisältää perehdyttämisoppaan sekä perehdyttämisohjelman pitkäaikaiselle työntekijöille sekä keikkalaisille. Nämä lomakkeet

tulevat näkyviin henkilökunnan intraan, ja niistä on myös paperiset versiot SuperHoivan toimistossa.

Perehdyttämisen tavoitteena on, että uusi työntekijä oppii tuntemaan SuperHoivan arvot, strategiset tavoitteet, toimintatavat ja -prosessit, asiakkaat, työyhteisön, yhteistyökumppanit sekä työntekijään kohdistuvat odotukset ja mahdollisuudet. Perehdytys luo osaltaan perustan ammatilliselle osaamiselle sekä sitoutuneelle ja vastuulliselle tavalle tehdä työtä.

Perehdytyksessä otetaan huomioon työntekijän yksilölliset oppimishaasteet ja -tavoitteet. Perehdytysaika on noin 2 viikkoa, ja perehdytyksen aikana työntekijä työskentelee työparina toisen kokeneemman työntekijän kanssa. Perehdyttävän valmiudet itsenäiseen työskentelyyn perehdytysjakson aikana arvioidaan yksilöllisesti, mutta tavoitteena on, että työntekijä kykenee perehdytysajan puitteissa suoriutumaan töistä itsenäisesti.

Perehdyttämisohjelma käydään läpi työsuhteen koeajalla ja allekirjoitettu perehdyttämislomake säilytetään työsopimus kansiossa. Perehdytyksen loppuvaiheessa esimies/muu perehdytyksestä vastaava tarkistaa perehdytysohjelman toteutumisen.

Henkilökunnan ammattitaidon ja osaamisen johtaminen

Henkilökunnan osaamista ylläpidetään riittävällä perehdytyksellä sekä säännöllisillä täydennyskoulutuksilla. Täydennyskoulutus tarpeet ja -toiveet kartoitetaan henkilökunnalta vuosittain kehityskeskustelujen ja työntekijä kyselyiden kautta. Tavoitteenamme on, että SuperHoivassa työskentelee ammattitaitoinen ja osaava henkilökunta, joka pystyy varmistamaan laadukkaan hoidon toteutumisen asiakkaille.

Henkilöstön voimavaroja pyritään kehittämään perehdytyksen, 3 kuukauden välein käytävien kehityskeskustelujen, koulutuksen, työnohjauksen tukemisen avulla. Myös yhteistyö oppilaitosten kanssa nähdään tärkeäksi kanavaksi henkilöstön kehittämisessä.

Hoitohenkilökunnan perustäydennyskoulutukset ovat EA (häätäensiapu), palo- ja pelastuskoulutus, sekä opiskelijoiden ohjaamisen koulutukset (näytön vastaanottaminen). Lääkehoidon osaaminen varmistetaan tarkistamalla tehtävään soveltuvan lääkehoidon koulutuksen (LOVE-koulutus) voimassaolo, sekä näyttöjen avulla (3 kappaletta).

Työnsuojelutoiminnan periaatteet

- Ennakoivan työsuojelun periaate, työolojen seuranta sekä työympäristön eri osa-alueiden ja niiden kehittämiskohteiden arviointi
- Työsuojelulähtökohdan huomioiminen suunnittelu- ja kehittämistoiminnassa
- Henkilöstön perehdyttämisessä, opastuksessa ja koulutuksessa työsuojelu otetaan huomioon osana jokapäiväistä omaa työtä. Toimintaa tukee tiedottaminen ja työsuojelukoulutus.
- Työsuojelutoiminta on osa toimintayksiköiden normaalia lainsäädäntöpohjaista toimintaa.
- Keskeinen tavoite on turvallinen ja terveellinen työympäristö, joka on yksi perusedellytys kehitettäessä SuperHoivaa tehokkaaksi ja palvelukeskeiseksi

yritykseksi. Vastaavasti tuloksellinen toiminta luo mahdollisuuksia henkilöstön fyysisen, psyykkisen, sosiaalisen hyvinvoinnin sekä työkyvyn edistämiseen.

- Työympäristön kehittäminen on jokaisen SuperHoivassa työskentelevän oikeus ja velvollisuus. Parhaaseen tulokseen päästään toimipaikoissa tapahtuvalla yhteistyöllä, jossa työympäristöä kehitetään yhteisesti, osana jokapäiväistä työskentelyä. Työympäristön kehittäminen on osa työsuojelua ja liittyy kotihoidon toimintaan laaja-alaisesti. Päävastuussa työympäristön kehittämisestä on esimies.
- Työsuojelun toimintaohjelman perustana ovat työolojen seuranta ja niistä johdettavat käytännön toimenpiteet sekä kehitysohjelmat. Toimintaohjelmaa tukee SuperHoivan toiminnanohjausjärjestelmä sekä työsuojeluorganisaation ja työterveyshuollon vuosittaiset toimintasuunnitelmat.
- Työntekijöiden on ilmoitettava havaitsemistaan vioista sekä turvallisuutta ja terveellisyyttä uhkaavista vaaroista vastuullisille esimiehille sekä tarvittaessa työsuojelupäällikölle tai työsuojeluvaltuutetulle. Jokainen työntekijä on velvollinen noudattamaan työturvallisuuteen liittyviä määräyksiä ja ohjeita sekä vastaa myös siitä, ettei hän toiminnallaan tai tahallisuudella laiminlyönnillään aseta itseään tai työtovereitaan vaaralle alttiiksi eikä aiheuta terveydellisiä haittoja. Enemmän ammattitaitoa omaavalla henkilöllä on moraalinen velvollisuus opastaa ja ohjata kokemattomampaa työntekijää.
- Henkilöstösuunnitelma ja koulutustavoitteet laaditaan vuosittain kehityskeskustelujen pohjalta, ja sitä päivitetään vähintään kerran vuodessa.

7. Toimitilat, laitteet ja tarvikkeet

Yksikön asiakastietoja sisältävät laitteet

Yritystoiminnassa käytettäviä laitteita, kuten kännyköitä ja tietokoneita, käytetään ainoastaan SuperHoivan toimintaa koskevissa asioissa, ja ne ovat erillään henkilökohtaisista laitteista. Yritystoiminnassa käytettäviä mobiililaitteita säilytetään SuperHoivan toimistossa lukollisissa kaapeissa. Laitteet suojataan salasanoilla, jotka ovat ainoastaan työntekijöiden tiedossa. Yritystoiminnassa käytettäviin laitteisiin hankitaan suojausjärjestelmä, jolla ehkäistään asiakastietoja joutumasta asiaan kuulumattomien käsiin esimerkiksi mahdollisissa hakkerointi tilanteissa.

Yksikön terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Terveysdenhuollon laitteella ja tarvikkeella tarkoitetaan terveysdenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetun lain (629/2010) 5 §:n mukaan instrumenttia, laitteistoa, välinettä, materiaalia tai muuta yksinään tai yhdistelmänä käytettävää laitetta tai tarviketta sekä sen asianmukaiseen toimintaan tarvittavaa ohjelmistoa, jonka sen valmistaja on tarkoittanut käytettäväksi ihmisen

- sairauden diagnosointiin, ehkäisyyn, tarkkailuun, hoitoon tai lievitykseen
- vamman tai vajavuuden diagnosointiin, tarkkailuun, hoitoon, lievitykseen tai kompensointiin

- anatomian tai fysiologisen toiminnon tutkimiseen, korvaamiseen tai muunteluun
- hedelmöittymisen säätelyyn

Toiminnanharjoittajan velvollisuuksista on säädetty terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetun lain 24–26 §:ssä sekä Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontaviraston antamissa määräyksissä 1-4/2010. Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamista vaaratilanteista tehdään ilmoitus Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskuselle (Fimea).

SuperHoiva Oy:n kotisairaanhoidon palveluiden käytössä on verensokerimittareita, verenpainemittareita, lämpömittareita, happisaturaatiomittareita ja stetoskooppeja. Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista löytyy koontilista esimieheltä. Laitteita huolletaan säännöllisin väliajoin, ja tarvittavat mittausvälineet ovat hoitajien mukana jokaisella käynnillä.

Vastuuhenkilön yhteystiedot

Terveydenhuollon laitteista päävastuullisena toimii:

Lotta Söderblom, 0408433650, lotta.soderblom@superhoiva.fi

Vastuuhenkilö huolehtii vaaratilanteita koskevien ilmoitusten ja muiden laitteisiin liittyvien määräysten noudattamisesta.

Vastuuhenkilö tai esimies tekee terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamista vaaratilanteista ilmoituksen Valviraan terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetun lain (629/2010) 24-26§ sekä Valviran määräysten 4/2010 mukaisesti. Valviran määräys 4/2010 "Terveydenhuollon laitteesta ja tarvikkeesta tehtävä ammattimaisen käyttäjän vaaratilanneilmoitus" löytyy Valviran nettisivuilta:

http://www.valvira.fi/files/tiedostot/m/a/maarays_4_2010_kayttajan_vt_ilmoitus.pdf

Vaaratilanteista ilmoitetaan niin pian kuin mahdollista. Vakavasta vaaratilanteesta on ilmoitettava 10 vuorokauden kuluessa ja muista vaaratilanteista viimeistään 30 vuorokauden kuluessa tapahtuneesta.

8. Asiakasturvallisuus

Asiakasturvallisuuden varmistaminen

Asiakasturvallisuuden varmistamiseksi on tehty suunnitelmia:

- Lääkehoitosuunnitelma
- Henkilöstösuunnitelma ja koulutustavoitteet
- Tietoturvasuunnitelma

Turvallisuus suunnitteluvastuu perustuu pelastustoimen lainsäädäntöön.

Paloturvallisuus

- Asiakkaalla pitää kotona olla toimiva palovaroitin ja yksi palovaroitin/alkavaa 60 neliometriä kohti. Palovaroittimen toiminta tulee testata määräajoin (esim. 11.2). Asiakkaan vastaan ottaneen yksikön esimies vastaa siitä, että palovaroitin on paikallaan ja toiminnassa, ja tarvittaessa ohjaa työntekijän tekemään tämän tarkistuksen.
- Asiakkaille suositellaan myös sammutuspeitteen hankkimista kotiin (keittiöön).
- Henkilökunta on velvollinen osallistumaan työnantajan järjestämään paloturvallisuuskoulutukseen.
- Mikäli työntekijä havaitsee asiakkaan kotona välitöntä paloturvallisuusvaaraa asiakkaalle itselleen tai hänen ympäristölleen aiheuttavan seikan, tulee hänen pyrkiä poistamaan vaara ja ilmoittaa asiasta esimiehelleen.

9. Asiakkaan asema ja oikeudet

Asiakkaiden ohjausta, neuvontaa ja palvelutarpeen arviointia tehdään ennen varsinaisen hoitosuhteen alkamista sekä sen aikana.

- Ensimmäinen yhteydenotto kiinnostuksesta palveluihin tapahtuu yleensä sähköpostitse tai puhelimitse. Tällöinen kerrotaan SuperHoivan toiminnasta ja palveluista. Lisäinformaatiota lähetetään sovitusti.
- Palvelutarpeen kartoituskäynti on asiakkaalle ilmainen.
- Asiakkaaksi tuleminen
- Hoitosopimusneuvottelu
- Hoitoneuvotteluun tarjotaan mahdollisuutta vähintään kerran vuodessa.
- Hoitoneuvotteluun osallistuvat asiakas, omainen, esimies, vastuuhoitaja ja tarvittaessa muita moniammatillisen tiimin jäseniä.
- Asiakkaiden ja omaisten päivittäinen ohjaus ja neuvonta
- Omavalvontasuunnitelma, sekä potilas- ja asiakasrekisterinpito -dokumentit ovat saatavilla SuperHoivan nettisivuilta. Asiakkaan pyynnöstä ne voidaan antaa myös sähköpostitse tai paperisena versiona.

Hoito- ja palvelusuunnitelma: Vastuuhoitaja vastaa hoidon suunnittelusta ja hyödyntää asiakkaan, omaisen ja moniammatillisen tiimin näkemyksen hoidon suunnittelussa ja järjestää hoitoneuvottelun. Hoitosuunnitelma tehdään neljän viikon kuluessa kotipalveluiden aloittamisesta. Hoitosuunnitelmaluonnoksen valmistumisen jälkeen asiakkaalle/edunvalvojalle tarjotaan aikaa hoitoneuvotteluun, jossa tarkennetaan hoitosuunnitelmaa sekä tarvittaessa hoitosopimusta. Hoitosuunnitelma päivitetään tarpeen vaatiessa.

Asiakkaan mahdollisuus tutustua yksikköön etukäteen

Mahdollisille asiakkaille annetaan informaatiota puhelimitse tai sähköpostitse, ja heille lähetetään postitse heidän niin toivoessaan esite. Ennen palvelun ostopäätöstä asiakkaan luona tehdään ilmainen palveluntarpeen kartoitus.

Asiakkaan itsemääräämisoikeuden ja osallistumisen toteutuminen

Asiakkaalle tehdään yksilöllinen hoito- ja palvelusuunnitelma, jossa vastuuhoidajan johdolla kirjataan asiakkaan tärkeät tarpeet ja toiveet. Jokainen asiakas on yhtä arvokas, jokaisella on oikeus tuntea olevansa hyväksytty ja kunnioitettu. Henkilökunnan ammattitaitoinen asennoituminen on yksi arjen voimavara ja osata antaa asiakkaalle riittävästi omaa tilaa ja yksityisyyttä.

Toimintatavat, kun asiakasta on kohdeltu epäasiallisesti tai loukkaavasti

Mikäli todetaan, että asiakasta on kohdeltu epäasiallisesti tai loukkaavasti, ilmoitetaan siitä toiminnan johtajalle. Asiasta tehdään kirjaukset sähköiseen järjestelmään ja toiminnan johtaja miettii korjaustoimenpiteet ja varmistaa niiden toteutumisen. Asiaa käydään läpi asiakkaan kanssa ja pyydetään anteeksi, ja asiasta informoidaan myös omaisia/läheisiä. Tarvittaessa järjestetään hoitoneuvottelu, johon kutsutaan tarvittaessa myös potilasasiamies. Korvauksista keskustellaan yhteisymmärryksessä asiakkaan tai omaisen kanssa. Toiminnan johtaja varmistaa asiaan kuuluvien korvausten toteutumisen.

Muistutuksen tekeminen

Jos asiakas on tyytymätön saamaansa kohteluun, hänellä on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle, joka voi vaikuttaa muistutuksen tekijän tilanteen muuttamiseksi, jos muistutus on aiheellinen. Kun palvelu perustuu ostopalvelusopimukseen, muistutus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle. Asiakasta neuvotaan tarvittaessa muistutuksen tekemisessä. Muistutukseen pitää vastata kohtuullisen ajan kuluessa. Kohtuullisena aikana pidetään 1-4 viikkoa. Muistutuksen tekeminen ei vaikuta asiakkaan oikeuteen hakea muutosta päätöksiin tai oikeuteen kannella asiastaan sosiaalihuoltoa valvoville viranomaisille.

SuperHoivan terveyden- ja sosiaalihuollon palveluista vastaava johtaja vastaa siitä, että muistutukset käsitellään huolellisesti ja asianmukaisesti. Muistutuksessa kuvattu asia on tutkittava puolueettomasti ja riittävän yksityiskohtaisesti, jotta potilas voi pitää asian selvittämistä luotettavana ja kokee tulleen kuulluksi. Muistutuksessa annettavassa ratkaisussa on käytävä ilmi, mihin toimenpiteisiin muistutuksen johdosta on ryhdytty ja miten asia on muuten ratkaistu. Muistutuksen johdosta annettuun ratkaisuun ei voi hakea muutosta, mutta asia voidaan ottaa uudelleen käsittelyyn, mikäli asiassa ilmenee jotakin uutta. Muistutuksen käsittelyssä syntyneet asiakirjat säilytetään omana arkistonaan erillään potilasasiakirja-arkistosta. Mikäli muistutuksen käsittelyssä syntyneet asiakirjat sisältävät potilaan hoidon kannalta oleellista tietoa, ne voidaan liittää siltä osin potilasasiakirjoihin.

Asiakas voi pyytää neuvoa asiakkaan asemasta ja oikeuksista, sekä muistutusten teosta SuperHoiva Oy:n potilasasiamieheltä, tai kunnan sosiaaliasiamieheltä.

Potilasasiamies

- neuvoo ja avustaa muistutusten teossa
- tiedottaa ja neuvoo potilaan oikeuksista ja asemasta

- edistää muilla tavoin potilaan oikeuksien toteutumista.

Kunnan sosiaaliamies toimii asiakkaan oikeuksien edistämiseksi

- tiedottamalla asiakkaan oikeuksista
- neuvomalla asiakkaan asemasta ja oikeuksista
- neuvomalla muistutuksen laatimisessa
- raporttoimalla asiakkaan aseman ja oikeuksien kehittymisestä vuosittain kunnanhallitukselle
- edistämällä muilla tavoin sosiaalihuollon asiakkaan oikeuksien toteutumista.

Yksikön toimintaa koskevien muistutusten käsittely

Työntekijällä on velvollisuus ohjata muistutuksen tehnyttä asiakasta Valviran ohjeiden mukaisesti selvittämään tilanne hänen asiaansa hoitaneiden henkilöiden ja esimiesten kanssa heti, kun ongelmia ilmenee. Muistutus yksikön toiminnasta tehdään yksikön johtajalle. Muistutuksen tehneille henkilöille varataan mahdollisuus tulla tapaamiseen ja keskusteluun tapahtuneesta. Asia käsitellään tiimipalaverissa, yksikön esimiesten palaverissa ja johtoryhmässä. Tehtyä virhettä pahoitellaan, se pyritään korjaamaan mahdollisuuksien mukaan ja pyritään löytämään keinot hyvityksistä. Tapahtuneet virheet analysoidaan, pyritään löytämään keinot niiden ehkäisemiseksi ja välttämiseksi.

10.Palvelut / yksikön toiminnan laadun varmistaminen

Kuvaus asiakkaiden suoriutumista, toimintakykyä, elämänhallintaa sekä fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista hyvinvointia ylläpitävästä ja edistävästä toiminnasta

Asiakkaat ovat pääasiassa ikääntyneitä pääkaupunkiseudulla asuvia, joilla on kognitiivisen ja/tai fyysisen heikkenemisen aiheuttama toiminta- ja liikkumiskyvyn vaje. Muistisairaudet ovat merkittävästi lisääntymässä väestön ikääntyessä. Omaishoitajien sijaistaminen on myös osa kotipalveluita. Asiakkaat voivat olla myös tilapäisesti apua tarvitsevia esimerkiksi leikkauksen jälkeisen kotiutumisen jälkeen, jolloin kotona pärjäämiseen tarvitaan apua enintään muutaman kuukauden verran. Henkilökunta huolehtii siitä, että jokapäiväisissä toiminnoissa jokaisen asiakkaan perustarpeet otetaan huomioon ja että niihin vastataan. Asiakkaan toimintakykyä tuetaan kuntouttavalla työotteella, jossa asiakasta kannustetaan osallistumaan omaan hoitoonsa kykyjensä mukaan. Ihmisarvoisen vanhuuden eettisiä periaatteita (itsemääräämisoikeus, voimavaralähtöisyys, oikeudenmukaisuus, osallisuus, yksilöllisyys ja turvallisuus) noudatetaan asiakkaiden kohtaamisessa.

Kuntouttava työote

Kuntouttavaa työotetta toteutetaan asiakkaan yksilöllisten mahdollisuuksien mukaan kaikessa hoiva- ja hoitotyössä. Jokapäiväinen hoiva ja palvelut suunnitellaan, kirjataan ja toteutetaan

siten, että samalla ylläpidetään ja edistetään asiakkaan toimintakykyä ja kunnon ylläpitoa. Yksilöllisiä kuntoutuspalveluita, kuten fysioterapian palveluita, on mahdollista saada eri palveluntuottajilta yksityisesti tai Kelan lääkinnällisen kuntoutuksen kautta.

Henkinen ja psykososiaalinen toiminta

SuperHoiva pyrkii järjestämään yhteisen tekemisen mahdollisuuksia esimerkiksi läheisten kanssa. Asiakkaat voivat myös jatkaa omia harrastuksiaan voimavarojensa ja tarpeidensa mukaisesti. Kotipalveluiden tukipalveluihin kuuluvat esimerkiksi saattajapalvelut, asioilla käyminen ja harrastuksissa käyminen asiakkaan kanssa, joiden avulla mahdollistetaan aktiivinen elämäntapa asiakkaan toiveiden mukaan.

Ulkoilu

Asiakkailla on mahdollisuus päivittäiseen ulkoiluun turvallisesti hänen toimintakykynsä tuntevan ihmisen, kuten läheisten, vastuuhoidajan tai henkilökohtaisen avustajan kanssa. Kotipalveluiden tukipalveluihin kuuluu myös ajan vietto ja ulkoilu asiakkaan kanssa.

Saattajapalvelut

Sosiaalihuoltolain mukaisena kuljetuspalveluna myönnettävä kuljetustuki on osa fyysisen, henkisen ja sosiaalisen toimintakyvyn tukemista, ja matkat on tarkoitettu mahdollistamaan hoito- ja palvelusuunnitelman piirissä olevien vanhusten sekä vaikeavammaisten tarpeelliset matkat virkistykseen. Kuljetustuki on harkinnanvarainen etuus ja henkilökunta huolehtii omaisten kanssa, että kuljetustukeen oikeuttavilla asukkailla se on haettu. Kuljetuspalvelu on tarkoitettu henkilöille, joilla on erityisiä vaikeuksia liikkumisessa, eivätkä he voi käyttää joukkoliikennevälineitä. SuperHoivan tukipalveluihin kuuluvat saattajapalvelut, jossa työntekijä voi saattaa asiakasta asiointia, tapaamisia ja harrastuksia varten.

Asiakkaiden ravitsemuksen ja ruokailun järjestämisen käytännöt

Asiakkaiden ravitsemustilaan ja ruokailuun kiinnitetään paljon huomiota sekä terveyden- että sosiaalihuollon palveluissa. Asiakkaan hyvä ravitsemustila takaa avaimet toimintakyvyn ylläpitoon ja kohentamiseen sekä turvallisen lääkehoidon toteuttamiseen. Hoitohenkilökunta tarkkailee asiakkaiden ravitsemustilaa ja tekee tarvittaessa MNA-arvion ravitsemustilan arviointiin. Asiakkaat punnitaan säännöllisesti puolen vuoden välein. Asiakastietojärjestelmä laskee asukkaiden painoindeksit.

SuperHoiva voi järjestää kauppapalvelun yksityisen tuottajan kanssa tai osallistua kauppareissuun yhdessä asiakkaan kanssa. Henkilökunta avustaa kaikkien aterioiden ja välipalojen valmistamisessa. SuperHoivalla ei ainakaan tässä vaiheessa ole omaa ateriapalvelua, mutta yritys voi hankkia ateriapalvelut asiakkaan puolesta sopimuksen mukaan. SuperHoivan työntekijä voi myös valmistaa aterian asiakkaan kotona yhdessä asiakkaan kanssa.

Hygieniakäytännöt, infektiotartuntojen ehkäiseminen ja epidemiatilanteissa toimiminen

Tavanomaisia varotoimia käytetään kaikkien asiakkaiden hoidossa infektiotilanteesta riippumatta. Varotoimilla pyritään estämään mikrobien siirtymistä hoitajista asiakkaisiin, asiakkaista hoitajiin ja asiakkaasta hoitajan välityksellä toisiin asiakkaisiin.

Tavanomaisissa varotoimissa on neljä keskeistä osaa:

- oikea käsihygienia
- oikea suojainten käyttö (käsineet, suojatakki, suojaesiliina, suu-nenäsuojus)
- oikeat työskentelytavat
- pisto- ja viiltovahinkojen välttäminen

Käsihygienian asianmukainen toteuttaminen on tärkein osa tavanomaisia varotoimia. Siihen sisältyy erityisesti käsien desinfiointi ennen ja jälkeen jokaista potilaskontaktia. Käsineitä on käytettävä sellaisissa työvaiheissa, joissa iho joutuu kosketukseen veren, kehon nesteiden, eritteiden, kontaminoituneiden alueiden, potilaiden limakalvojen tai rikkiinäisen ihon kanssa. Käsineet vaihdetaan siirryttäessä potilaan ”likaiselta” alueelta ”puhtaalle” alueelle. Kädet desinfioidaan heti käsineiden riisumisen jälkeen. Suojatakkia tai kosteutta läpäisemätöntä suojaesiliinaa käytetään, kun suoritetaan toimenpiteitä, joissa voi roiskua verta, kehon nesteitä tai eritteitä.

Työnantaja järjestää tiettyihin tehtäviin suojavaatetuksen toiminnan laadulle välttämättömän hygienian ja puhtauden ylläpitämiseksi ja edistämiseksi. Tällöin suojavaatteiden käyttämien ei ole vapaaehtoista, vaan tätä samaa suojavaatetusta tulee kaikkien poikkeuksista käyttää.

Suu-nenäsuojus ei ole tarpeen tavanomaisessa potilashoidossa lukuun ottamatta epidemia- ja pandemiatilanteita, sekä eristyspotilaita. Mikäli hoito- tai tutkimus toimenpiteeseen liittyy veren tai eritteiden roiskumisvaara, käytetään suu-nenäsuojusta ja suojalaseja.

Pistäviä ja/tai viiltäviä (särmäjätteet) -jätteitä käsiteltäessä tulee noudattaa niiden käsittelystä annettuja erityisohjeita. Kotihoidossa keskeisin jätelaatu ovat käytetyt neulat. Niiden käsittelyssä noudatetaan erityistä varovaisuutta ja niitä ei hylsytetä. Neulat laitetaan joko potilaalla säilytettävään viiltävien jätteiden jäteastiaan tai työntekijän repussa säilytettävään viiltävä jäteastiaan. Kun viiltävä jäteastiat täyttyvät, huolehditaan niiden hävittäminen kotihoidon tiloissa olevaan viiltävä jäteastiaan, joka tyhjennetään säännöllisesti.

Potilaan lääkkeitä käsitellään joko instrumentein ja/ tai puhtailla hanskoilla. Hoitovälineet: Potilaskohtaiset hoitotarvikkeet pyritään säilyttämään asiakkaan kotona, huomioiden mahdollisesti tarttuvat taudit ja hygieniaolosuhteet. Työntekijä kantaa repussa mukana vain henkilökohtaisia suojavälineitä ja asiakastyöhön tarvittavia työvälineitä. Hoitotarvikkeiden säilytykseen potilaan kotona pyritään järjestämään mahdollisimman puhtas paikka. Potilaalta palautettavat likaiset instrumentit pyyhitään desinfektio aineella ja pakataan hyvin ennen kuin laitetaan reppuun kuljetettavaksi sekä huolehditaan instrumenttien palautus välinehuoltoon. Käytettyjä instrumentteja ei jätetä työtiloihin.

Käsihygienialla tarkoitetaan käsiin kohdistuvia toimenpiteitä, joilla pyritään vähentämään infektioiden ja niitä aiheuttavien mikrobin siirtymistä käsien välityksellä. Näihin kuuluvat mm. käsien pesu ja desinfiointi, käsien ihon hoito ja suojakäsineiden käyttö. Kaksivaiheista käsienpesua (ensin pesu nestemäisellä saippualla tai pesuemulsiolla, sitten desinfektio alkoholi- tai klorheksidiinihuuhteluna) käytetään työvuoron alkaessa ja silloin, kun kädet ovat näkyvästi likaiset.

Epidemiatilanteissa toimiminen

Tartuntatautien torjunnassa ja mahdollisissa epidemiatilanteissa noudatamme Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiirin infektio-ohjeistusta. Tarvittaessa sairaanhoitaja ja/tai vastaava hoitaja konsultoi HUS- mobiiliyksikköä ja välittää tartuntojen torjuntaohjeet yksikköön.

Ruoka- ja vesivälitteisen epidemiaepäilyn ilmaantuessa toimimme yhtiestyössä ateriapalvelun kanssa. Epidemian selvitystyö on käynnistettävä mahdollisimman pian epäilyn syntymisen jälkeen. Ruoka- ja vesimyrkytys epäilyssä otetaan ensisijaisesti yhteyttä Espoon kaupungin terveystarkastajaan, jonka toimesta käynnistetään laajempi selvitystyö. Ruoka- ja vesivälitteisen epidemian selvittämisen tarkoituksena on pysäyttää epidemian leviäminen, ehkäistä vastaavanlaisen epidemian uusiutuminen tulevaisuudessa ja varmistaa potilaiden asianmukainen hoito. Selvitystyöstä vastaa kunnan terveydensuojeluviranomaisen nimeämä ruokamyrkytyssepidemioiden selvitystyöryhmä.

Epäilyilmoitus tehdään aina, jos kyseessä on laitoksessa esiintyvä epidemia tai on perusteltua aihetta epäillä kaupallista elintarviketta tartunnan lähteeksi tai on perusteltua aihetta epäillä ravintolassa saadun ruokamyrkytyksen johtuvan laajalle levinneestä raaka-aine-erästä tai jos tapauksia on enemmän kuin viisi.

11. Terveysthuollon ja sairaanhoidon järjestäminen

SuperHoivan tuottaa kotisairaanhoitoa terveydenhuollon asiakkailleen, joilla kotisairaanhoidon palvelut ovat osana palvelusuunnitelmaa. Tarvittaessa myös sosiaalipalveluiden asiakkaiden hoitosuunnitelmaan lisätään terveydenhuollon palveluita asiakkaan toiveen tai palvelun tarpeen muuttuessa.

Asiakkaiden terveyttä edistetään noudattamalla STM:n Ikäihmisten palvelujen laatusuosituksia;

- lähtökohtana asiakaslähtöisyys sekä asiakkaan ja hänen omaisensa mahdollisuus osallistua palvelun suunnitteluun, päätöksentekoon ja arviointiin.
- hoito- ja palvelusuunnitelmassa huomioidaan elämisen toiminnot ja asiakkaan fyysiset, kognitiiviset, psyykkiset, sosiaaliset ja kulttuurilliset tarpeet ja voimavarat
- hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan tavoitteellisesti ja arvioidaan säännöllisesti 3 kk:n välein

- lähtökohtana toimintakykyä ja kuntoutumista edistävä työote, jolla tarkoitetaan että asukkaita kannustetaan ja tuetaan käyttämään jäljellä olevia omia voimavarojaan arjen askareissa ennakoivassa hoitotyössä reagoidaan asiakkaiden terveydentilan ja toimintakyvyn muutoksiin ripeästi yhteistyötä tehdään asiakkaan, eri palveluntuottajien sekä omaisten ja lähihenkilöiden kanssa
- toteutetaan oikea-aikaista, turvallista ja aseptista työskentelyä
- hyödynnetään olemassa olevaa tutkimustietoa ja tietoa hyvistä käytännöistä
- palvelun vaikuttavuus eli pyritään saavuttamaan asetetut tavoitteet

Toimintayksikön lääkäripalveluiden järjestäminen

Toimintayksikön yhteistyölääkärinä toimii tehtävään nimetty lääkäri, joka tarkistaa lääkelistat säännöllisin väliajoin, tekee tarvittavat muutokset lääkelistoihin, allekirjoittaa lääkeluvat ja allekirjoittaa lääkehoitosuunnitelman. Asiakkaiden muita lääketieteellisiä asioita hoitaa oma lääkäri omalla terveysasemalla. Työntekijä ohjaa asiakasta tai omaista olemaan yhteydessä asiakkaan omaan terveysasemaan tilanteen vaatiessa, tai suorittaa yhteydenoton asiakkaan puolesta.

Kiireellisen sairaanhoidon tarpeessa olevan asiakkaan hoitaminen

Ambulanssi tilataan hätänumerosta 112. Hätänumeron kautta saa apua kaikissa kiireellisissä hätätilanteissa, olipa kyse sitten poliisin, pelastuksen, sairaankuljetuksen tai sosiaalitoimen kiireellisestä avuntarpeesta.

Mikäli asiakas tarvitsee akuutisti sairaalahoitoa, konsultoidaan ensin työyksikön vastaavaa hoitajaa ja viikonloppuisin päivystävää hoitajaa.

Kliinisiin tilanteisiin voi kysyä konsultaatiota:

- Etelä-, Länsi-, ja keskisessä Helsingissä Haartmanin sairaalasta puh. 040-334 7341
- Pohjois- Itä- ja Kaakkois-Helsingissä Malmin sairaalan vuorovastaava 24h (soitettava ennen sairaalaan lähettämistä) 050-402 2921
- Jorvin sairaalan päivystysapu 116 117
- Terveysneuvonnasta puh. 10023
- Myrkytystietokeskuksesta 09-471 977

Kriittisiä oireita, joissa hätänumeroon tulee soittaa:

- rintakipu
- halvausoireet, kuten äkillinen raajan velttous tai toimintakyvyttömyys tai puhevaikeudet
- kiireellistä hoitoa vaativat mielenterveyden ongelmat
- runsas verenvuoto (esim. verioksennus, iso vuotava haava)
- musta uloste
- isot vammat ja luunmurtumat
- äkillisesti alkanut kova päänsärky

- hengitysvaikeus
- äkillisesti alkanut kova tai paheneva vatsakipu

Asiakkaan lähtiessä sairaalaan tehdään hänelle hoitajan lähete asiakastietojärjestelmään. Hoitajan lähetteen lisäksi annetaan ambulanssienhenkilökunnalle asukkaan uusin lääkelista kirjallisesti.

Lääkehoitosuunnitelman ylläpito, päivittäminen, toimeenpano ja toteuttamisen seuranta

Toimintayksikön lääkehoitosuunnitelma on laadittu sosiaali- ja terveysministeriön ja THL:n Turvallinen lääkehoito -oppaan mukaan. Lääkehoitosuunnitelman ylläpidosta ja päivittämisestä vastaa palveluiden johtaja yhteistyössä lääkehoidosta vastaavan lääkärin kanssa. Lääkehoidosta vastaava lääkäri tarkastaa ja allekirjoittaa lääkehoitosuunnitelman vuosittain ja tarpeen vaatiessa tekee muutoinkin lisäyksiä suunnitelmaan. Esimiehet seuraavat lääkehoitosuunnitelman toteutumista.

Terveydenhuollon toimintayksikön lääkehoidosta vastaava lääkäri on lääkehoidossa päävastuussa ja antaa ohjeistukset lääkehoitoon. Lääkemääräykset tulee osata ymmärtää oikein ja toteuttaa lääkehoitoa siten, että oikea potilas saa oikean lääkkeen ja annoksen, oikeassa muodossa, oikeana ajankohtana sekä oikeaa annostelutekniikkaa käyttäen.

Lääkehoitosuunnitelma on osa hoidon toiminnanohjausjärjestelmää ja lääkehoidon suunnitelmallisen toteuttamisen, arvioinnin ja kehittämisen työväline. Lääkehoitosuunnitelma on parhaimmillaan lääkitysturvallisuuden kehittämisen työväline, joka kehittyy toimintayksikön arjessa. Lääkehoitosuunnitelma päivitetään tarpeen mukaan ja tarve arvioidaan vuosittain suunnitelmaa tarkistettaessa. Onnistunut lääkehoito on tärkeä osa kokonaisvaltaista, laadukasta ja turvallista hoitoa.

Terveydenhuoltoa ja sairaanhoitoa koskeva kehittämissuunnitelma

SuperHoiva Oy on tehnyt ilmoituksen Helsingin, Espoon, Vantaan, Kauniaisen ja Kirkkonummen kuntiin yksityisten sosiaalipalveluiden tuottamisesta. Hakemus yksityisten terveydenhuollon palveluista(kotisairaanhoito) on tehty Etelä-Suomen Aluehallintovirastoon. Lääkäri asioissa teemme jatkossakin Espoon kaupungin terveysasemien ja yksityisten lääkäripalveluja tarjoavien yritysten kanssa sekä tarvittaessa erilaisten potilasyhdistysten kanssa. Henkilökunnan lääkelupiin liittyvä materiaali ja tentit tulevat olemaan näkyvillä sähköisen järjestelmän kautta.

12. Asiakas- ja potilastietojen käsittely

Asiakastietojen kirjaaminen, käsittely ja salassapitosäännösten noudattaminen

SuperHoivassa henkilötietoja käsitellään laillisesti, huolellisuutta ja hyvää tietojenkäsittelytapaa noudattaen. SuperHoivan asiakasrekisterin muodostavat sähköinen asiakastietojärjestelmä, asiakaskansiot, paperinen asiakasluettelo, sekä asiakassopimukset. Potilastietoja tarkastelevat ja käsittelevät ainoastaan terveydenhuollon palveluita tuottavat työntekijät. Sosiaalihuollon palveluiden asiakkaista on terveydenhuollon palveluista erillään oleva asiakasrekisteri.

Henkilötietojen käsittely on olennainen osa turvallista ja hyvää hoitoa. Asiakastiedot kirjataan asiakastietojärjestelmään. Kirjattavia tietoja ovat henkilön perustiedot, elämäntiedot, tarpeet ja toiveet hoidolle, hoitosuunnitelma, seurantatiedot, arviointitiedot, lääketiedot, lääkäriasiat ja käteiskirjanpito. Henkilökunta kirjaa tiedot henkilökohtaisilla tunnuksillaan. Tunnukset henkilökunnalle antaa palveluista vastaava johtaja.

Vastuuhoitaja laatii uudelle asiakkaalle neljän viikon kuluessa kotihoitoon tulosta alustavan hoito- ja palvelusuunnitelman. Vastuuhoitaja päivittää hoito- ja palvelusuunnitelmat asiakastietojärjestelmään tarvittaessa aina kun muutoksia ilmenee. Päivittäinen kirjaaminen tehdään kaikista asiakkaista joiden luona on käyty jokaisesta vuorosta ja käynnistä erikseen. Asiakastietojärjestelmään voivat tehdä merkintöjä asiakkaan hoitoon osallistuvat hoitajat sekä heidän ohjeidensa mukaisesti muut hoitoon osallistuvat henkilöt. Henkilökuntaa sitoo vaitiolovelvollisuus ammattinsa puolesta. Henkilökunta ja opiskelijat allekirjoittavat myös kirjallisen salassapitosopimuksen. Asiakas saa pyytäessään tarkastaa omat tietonsa ja pyytää niistä myös jäljennökset. Mikäli tietoja ei voida lain mukaan antaa, annetaan siitä kirjallinen kieltäytymistodistus. Tiedoissa havaitut virheet ja puutteet korjataan niiden tultua ilmi oma-aloitteisesti tai asiakkaan vaatimuksesta. Mikäli korjaus vaatimukseen ei suostuta, siitä annetaan kirjallinen kieltäytymistodistus. Tietojen luovuttaminen toisiin yksiköihin ja omaisille tapahtuu asiakkaan / edunvalvojan suostumuksella.

Poikkeukset salassapitovelvollisuuteen

Ensisijaisesti asiakastietoja voi luovuttaa vain asiakkaan tai hänen laillisen edustajansa suostumuksella. Sosiaalihuollon asiakaslain 17-18 §:t oikeuttavat kuitenkin tietyissä tilanteissa luovuttamaan salassa pidettäviä tietoja ilman asiakkaan suostumustakin. Pykälissä säädetyin edellytyksin saadaan antaa tietoja,

- jotka ovat välttämättömiä asiakkaan hoidon, huollon tai koulutuksen tarpeen selvittämiseksi, hoidon, huollon tai koulutuksen järjestämiseksi tai toteuttamiseksi taikka toimeentulon edellytysten turvaamiseksi;
- sosiaalietuuksia käsittelevälle viranomaiselle tai laitokselle etuutta koskevan väärinkäytöksen selvittämiseksi, jos väärinkäytöstä on perusteltua syytä epäillä;

- pyydettyessä tulee antaa tietoja poliisille, syyttäjäviranomaiselle ja tuomioistuimelle, jos se on tarpeen sellaisen rikoksen selvittämiseksi, josta säädetään ilmoitusvelvollisuus rikoslain (39/1889) 15 luvun 10 §:ssä, taikka jonka enimmäisrangaistus on vähintään neljä vuotta vankeutta;
- oma-aloitteisestikin kun epäillään 3 kohdassa mainittua rikosta tai sitä vähäisempää rikosta, jos se on välttämätöntä lapsen edun taikka erittäin tärkeän yleisen tai yksityisen edun vuoksi.

Lisäksi sosiaalihuoltolain 48§ johdosta toiminnassa pätee ilmoitusvelvollisuus, jonka mukaan salassapitosäännöksestä voidaan poiketa, jos työntekijä tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Tällöin työntekijällä on velvollisuus raportoida asiasta toiminnasta vastaavalle henkilölle. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Sosiaalihuoltolain 49§ mukaan edellä 48§:n 2 momentissa tarkoitetun ilmoituksen vastaanottaneen henkilön tulee käynnistää toimet epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan poistamiseksi. Henkilön on ilmoitettava asiasta salassapitosäännösten estämättä aluehallintovirastolle, jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa ei korjata viivytyksettä.

Erikseen on säädetty sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskuksen oikeudesta saada laissa säädetyn edellytyksin tilastotarkoituksia varten eräitä laissa tarkemmin määriteltyjä sosiaalihuollon tietoja (laki sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskuksen tilastotoimesta 409/2001). Asiakkaan poistuttua palveluiden piiristä SuperHoivan kotihoito luovuttaa asiakastiedot sen kunnan asiakaskirjastoon, johon asiakas kuuluu.

Sosiaali- ja terveysalan tutkimus ja kehittämiskeskus (STAKES) ja Lääkelaitos ovat terveydenhuollon valtakunnallisista henkilörekistereistä annetun lain (556/1989) mukaan oikeutettuja pitämään terveydenhuollon valtakunnallisia keskusrekistereitä ja saamaan terveydenhuollon laitoksilta asetuksella 774/1989 säädetty tiedot. Kotihoito luovuttaa tämän perusteella tietoja seuraaviin rekistereihin:

- hoitoilmoitusrekisteri (HILMO)
- Tiedot luovutetaan määrämuotoisilla asiakirjoilla asiakastietojärjestelmästä

Tietosuojavastaavien yhteystiedot

Alemayehu Tesfa Hailegiorgis, +358 44 5388863, tesab12@gmail.com
 Dubale Tekalign Gunjefo, +358 44 214949, tekag2000@gmail.com

Asiakkaan informointi henkilötietojen käsittelystä

STM:n asetuksen potilasasiakirjoista 298/2009 perusteella potilasasiakirjoihin sisältyvät tiedot ovat salassa pidettäviä eikä ilman kirjallista suostumusta tietoja saa antaa sivullisille. Henkilökunnan salassapitovelvollisuus säilyy palvelussuhteen /tehtävän päättymisen jälkeenkin. Tietoja saa antaa laillisen edustajan kirjallisella suostumuksella mikäli asiakkaalla ei ole edellytyksiä arvioida annettavan suostumuksen merkitystä.

Asiakkaalle selvitetään tietosuoja- ja salassapitosäännökset ja kysytään lupaa tietojen luovuttamiseen ja vastaanottamiseen erillisellä ”Asiakkaan tietojen luovuttaminen” -lomakkeella sekä kirjataan asia asiakastietojärjestelmään.

13. Alihankintana tuotettujen palvelujen omavalvonta

Alihankkijoilta ostettujen palveluiden laadun valvonta

SuperHoiva Oy:llä voi olla tulevaisuudessa useita alihankkijoita. Esimerkiksi ruoka- ja kuljetuspalvelut ovat lähitulevaisuuden mahdollisia alihankintoja. Alihankkijoilla tarkoitetaan sekä tavarantoimittajia että palveluntuottajia. Alihankkijoiden huolellinen valinta ja hyväksyminen kuuluvat yrityksen sosiaalisen vastuun piiriin. Tästä syystä on tärkeää huolehtia siitä, että alihankkijoilta, joiden kanssa laaditaan pidempi yhteistyösopimus, vaaditaan todistukset verojen, sosiaaliturvamaksujen ja eläkevakuutusmaksujen maksamisesta ja mahdollisesti henkilöstöä kokevista työluvista.

Alihankkijoita ei ole pakko kilpailuttaa, mutta suuren kokonaisuuden kyseessä ollessa järjestetään kilpailutus. Kilpailutuksessa määritetään laatutaso ja ratkaisevana tekijänä on tarjottu laatu sekä hinta. Mikäli tarjoukset täyttävät tarpeemme, tulemme hyväksymään kokonaistaloudellisesti edullisimman tarjouksen. Hyväksymiseen vaikuttavat

- tarjottu laatu ja tekninen taso
- toiminnalliset ominaisuudet
- tekninen tuki ja jälkihuolto
- toimituspäivä
- toimituskausi tai suorituskausi
- pyydettyjen tietojen antaminen
- mahdolliset muut sopimusehdot (esim. sopimuksen irtisanomisaika)
- hinta (taloudellinen vastuu)

Tarjoajan kelpoisuusvaatimukset

Seuraavat lain ja käytännön edellyttämät kelpoisuusvaatimukset on määritetty sovellettavaksi alihankkijoiden valinnassa.

- 1) Taloudelliset edellytykset: Ei verovelkoja tai maksamattomia sosiaalivakuutusmaksuja
- 2) Tekniset edellytykset: Tuotanto lainsäädännön mukainen. Mahdolliset muut tarjouspyynnössä esitettävät vaatimukset.
- 3) Toiminnalliset edellytykset: Hankinnan kokoon ja laatuun nähden riittävä kapasiteetti sekä toimitusvarmuus. Esimerkiksi elintarvikehankinnoissa omavalvontasuunnitelman ja tuoteturvallisuuden taso todennettu (kylmäketju, omavalvonta, näytteet) Tuotteen laadunvarmistus todennettu Mahdolliset muut tarjouspyynnössä esitettävät vaatimukset.

Tuotteiden vähimmäisvaatimukset

Kaikkien tuotteiden on täytettävä kansalliset laatuvaatimukset. Tilaaja voi pyytää tiedon tuotteiden jäljitettävyydestä (tuotteen alkuperämaa, ja niiden tuotteiden osalta, joissa tarpeen, onko toimittajalla tietoa raaka-aineiden alkuperämaasta ja/tai tietoa raaka-aineiden käsittelymaasta). Muut tarjouspyynnössä esitetyt vaatimukset; esimerkiksi edellytetään elintarvikkeiden ja niiden käsittelyn turvallisuus sekä elintarvikkeiden hyvä terveydellinen ja muu elintarvikemääräysten mukainen laatu.

Sopimusehdot

Toimittajalla on (laadun)varmistusjärjestelmä, jolla varmistetaan, että toimitetut tuotteet/palvelut täyttävät vaatimukset. Tarjottavien tuotteiden tulee soveltua SuperHoivan palvelu- ja tuotekonseptiin sekä toiminta-ajatukseen. Alihankkija vakuuttaa ja sitoutuu siihen, ettei sen toimittamien tavaroiden/palveluiden ostaminen vaaranna tai vahingoita yrityksen mainetta ja asiakassuhteita. Korvausmenettelystä sovitaan erikseen suhteessa aiheutuneeseen vahinkoon.

Käyttö- ja huolto-ohjeet

Vakuutusasiat, takuuasiat, toimitusvarmuus, tavoite (100 %)

Virheellisestä palvelusta / tuotteesta tilaaja tekee reklamaation toimittajalle kirjallisesti. Virheellisen palvelun / tuotteen toimituksen hyvityksestä sovitaan sopimusehdoissa. Puutteellisissa toimituksissa esimerkiksi tavarantoimittaja toimittaa reklamaation saatuaan tilaajan kanssa sovitun vastaavan tuotteen tilaajalle ilman kuljetus veloituksia. Myöhästyneissä toimituksissa on alihankkijan neuvoteltava tilaajan kanssa uudesta toimitusajankohdasta ja hyvitys menettelystä. Aikataulujen muutoksesta sovitaan tilaajan ja toimittajan kesken Ostolasku lähetetään ensisijaisesti verkkolaskuna. Mikäli verkkolasku ei ole mahdollinen, toimitetaan lasku SuperHoivan tilitoimistoon, jossa se skannataan sähköiseen järjestelmään. Laskunmaksuaika pyritään neuvottelemaan mahdollisimman pitkäksi Toimituksissa tärkeitä huomiota vaativia asioita ovat mm. toimitus kellonajat (sisällytettävä sopimusehtoihin) hissien kuormituskapasiteetti, tavarantoimittajat ottavat mukaansa rullakot ja tyhjät laatikot Elintarvikkeiden toimituksessa tarjoajalla on oltava käytössä elintarvikkeiden riskienhallintajärjestelmä. Suurimpien alihankkijoiden kanssa sovitaan säännölliset tapaamiset, joissa käydään läpi toteutunut laatutaso ja sovitaan jatkotoimenpiteistä. Pienempien toimijoiden kanssa tapaamiset järjestetään tarvittaessa tai asioista sovitaan puhelimitse / sähköpostitse.

14.Omavalvonnan toteuttamisen seuranta ja arviointi

Yksikön omavalvonnan toteutumisen seuranta

Omavalvonnan toteutumisen seuranta sisällytetään johdon katselmuksiin, jotka tehdään johtoryhmän kokouksissa. Omavalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain. Palveluiden johtaja on vastuussa omavalvontasuunnitelman kokonaisvaltaisesta toteutumisesta ja vastuiden delegoimisesta esimiehille ja muille yhteistyötahoille. Omavalvonnan seurannan varmistamiseksi siihen liittyviä asiakirjoja on säilytettävä 10 vuotta.

Omavalvontasuunnitelman päivittäminen prosessi

Omavalvontasuunnitelma päivitetään tarpeen vaatiessa ja vähintään kerran vuodessa. Menettely ohjeisiin tulleet muutokset kirjataan viiveettä omavalvontasuunnitelmaan. Omavalvontasuunnitelma vahvistetaan vuosittain, vaikka muutoksia ei vuoden aikana olisi tehtykään. Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa palvelujohtaja. Havaitessaan puutteita omavalvontasuunnitelmassa valvontaviranomainen voi vaatia sen täydentämistä, korjaamista tai muuttamista.

Espoossa 16.9.2021

Lemu Hennock Solomon

Palveluiden johtaja

Hallinto & henkilöstöjohto