



Keski-Pohjanmaan
hyvinvointialue

Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue

Oma- valvontasuunnitelma: Itäinen kotihoito 2023

Omavalvontasuunnitelma:	1
1. Palveluntuottajaa koskevat tiedot	3
2. Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet.....	4
3. Omavalvonnan toimeenpano	8
4. Omavalvontasuunnitelman laatiminen.....	10
5. Asiakkaan asema ja oikeudet.....	11
6. Palvelun sisällön omavalvonta	16
7. Asiakasturvallisuus.....	19
8. Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen.....	24
9. Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta	25
10.Omavalvontasuunnitelman seuranta	25

1. Palveluntuottajaa koskevat tiedot

Palveluntuottaja

Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue

Y-tunnus 3221325-4

Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus

Nimi:

Itäinen Kotihoito

Katuosoite:

Torikatu 50

Postinumero ja postitoimipaikka:

67100

Sijaintikunta:

Kokkola

Palvelumuoto, asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan, asiakaspaikkamäärä:

Kotihoito, palvelua tuotetaan pääsääntöisesti ikäihmisille ja pitkäaikaissairaille asiakkaan kotona

Esimies:

Jenni Björkbacka

Puhelin:

0447809274

Sähköposti:

jenni.bjorkbacka@soite.fi

Toimintalupatiedot

Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajakohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt):

Palvelu, johon lupa on myönnetty:

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut):

Rekisteröintipäätöksen ajankohta:

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat:

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

Miten palveluntuottaja varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden:

Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelma:

kyllä ei

2. Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Toiminta-ajatus

Mikä on yksikön/palvelun toiminta-ajatus:

VISIO: Suomen toimivin sote – rohkeaa uudistamista yhdessä TOIMINTA-AJATUS: Hoidon ja hoivan palvelut tuotetaan yhdenvertaisuusperiaatteen mukaan laadukkaasti ja asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioittaen. Palvelut tukevat itsenäistä selviytymistä, osallisuutta ja toimintakykyä. Tavoitteena on, että asiakas voi asua turvallisessa ja esteettömässä omassa kodissaan tukipalveluiden ja kotihoidon turvin niin pitkään kuin se inhimillisesti ja resurssien mukaan on mahdollista. Jokaisessa Hoidon ja hoivan yksikössä annettava hoito ja palvelu perustuvat yksilölliseen, voimavaralähtöiseen hoito-, kuntoutumis- ja palvelusuunnitelmaan asiakkaan/potilaan tarpeiden mukaisesti. Asiakkaan kuntoutuessa hänellä tulee olla mahdollisuus siirtyä kevyempien palveluiden piiriin. Hoidon ja hoivan toiminta perustuu normien lisäksi laatusuosituksen hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi sekä kansallisiin omaishoidon kehittämissuunnitelmaan, ikääntyneiden asumisen kehittämissuunnitelmaan sekä kansalliseen muistiohjelmaan.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Mitkä ovat toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet:

Keski- Pohjanmaan hyvinvointialue Soite voi järjestää palvelun omana toimintana, ostopalveluna tai palvelusetelillä. Palvelusetelituottajat ja käytössä olevat palvelusetelilajit löytyvät [pal-se.fi](http://se.fi) sivulta. Kotihoidossa on käytössä palveluseteli. Tästä vastaa palveluseteli tiimi, joka toimii

kotihoidon toiminnanohjauksen alaisuudessa. Yhteystiedot: Palveluesimies Marjo Kero-Järvilä, p. 044 7307616.

Palvelusetelillä asiakas voi hankkia sosiaali- ja terveysalan palveluja. Hän itse valitsee palveluntuottajan omien tarpeidensa ja mieltymystensä mukaisesti Soiten hyväksymistä palveluntuottajista. Palvelusetelillä hankittava palvelu on vaihtoehto hyvinvointialueen tuottamalla palvelulle.

Tilanteissa, joissa kotihoidon palvelua ei voida jostain syystä toteuttaa omana palveluna, voidaan kotihoitoa hankkia ostopalveluna. Ostopalvelusta päättää kotihoidon palvelualuejohtaja. Ostopalveluna hyvinvointialue ostaa jonkin palvelun ulkopuoliselta tuottajalta, kuten yritykseltä tai yhdistykseltä. Ostopalveluna voidaan tarjota melkein mitä tahansa hyvinvointialueen sosiaali- tai terveyspalvelua. Palvelu ei saa tulla asiakkaalle kunnan palvelua kalliimmaksi

ARVOT:

ARVOSTAVA KOHTAAMINEN

Asiakastyössä

- Tervehdimme ja käytäydymme asiakasta kohtaan kunnioittavasti
- Kohtaamme asiakkaat ystävällisesti, yksilöllisesti ja kiireettömästi persoonallisuus huomioiden.
- Kunnioitamme itsemääräämisoikeutta.
- Arvostamme asiakasta, sekä hänen kotiaan ja omaisia.

Henkilöstöjohtamisessa ja keskinäisessä työskentelyssä

- Arvostamme ja kohtelemme työkavereita tasapuolisesti ja oikeudenmukaisesti
- Arvostamme omaa ja työkavereiden tekemää työtä.
- Ylläpidämme hyvää yhteistyötä ja tarjoamme apua toisillemme.
- Annamme ja vastaanotamme palautetta.

Organisaatioiden välisessä yhteistyössä sekä hallinnossa ja johtamisessa

- Arvostamme yhteistyökumppaneita ja huolehdimme hyvästä yhteistyöstä muiden toimijoiden kanssa
- Kohtelemme yhteistyökumppaneita asiallisesti ja ystävällisesti
- Viestimme asiallisesti työnantajastamme

AVOIMUUS

Asiakastyössä

- Keskustelemme avoimesti, rehellisesti ja luottamuksellisesti asiakkaan ja omaisten kanssa.

- Keräämme säännöllisesti asiakaspalautetta ja käsittelemme ne ohjeiden mukaisesti.
- Rakentavan palautteen pohjalta, arvioimme käytänteiden ja toimintojen kehittämistä.
- Huolehdimme tietosuojasta ja asiakkaiden yksityisyydestä.

Henkilöstöjohtamisessa ja keskinäisessä työskentelyssä

- Tiedotamme asioista rehellisesti ja avoimesti yksikön sisällä.
- Palaverikäytännöt ovat säännölliset.
- Palavereista laaditaan muistiot henkilöstön luettavaksi ja allekirjoitettavaksi.

Organisaatioiden välisessä yhteistyössä sekä hallinnossa ja johtamisessa

- Soiten vastuu-, palvelu- ja toimialueen johtoryhmien palaveri muistiot ovat sähköisesti henkilöstön luettavissa. Näiden muistioiden asiat informoidaan säännöllisesti yksikön palaverissa.

OSALLISUUS

Asiakastyössä

- Asiakkaiden tarpeet ja toiveet kuullaan ja heitä osallistetaan yksilöllisyys huomioiden, omaan hoitoon ja palveluun liittyvissä asioissa. Toteutetaan kuntouttavaa työtettä.
- Tuemme asiakkaiden turvallista kotona asumista.
- Otamme omaiset mukaan asiakkaan hoitoon ja informoimme heitä muuttuvista tilanteista.

Henkilöstöjohtamisessa ja keskinäisessä työskentelyssä

- Palavereissa keskustelemme avoimesti ja päätämme yhteisistä asioista, joihin voimme vaikuttaa.
- Koulutuksissa käyneet antavat koulutuspalautteen työyksikön palaverissa.
- Laatukellon mukaiset suunnitelmat ja arvioinnit tehdään yhteistyössä henkilöstön kanssa.
- Kannustamme ja opetamme toisiamme uusien työmenetelmien oppimisessa.

Organisaatioiden välisessä yhteistyössä sekä hallinnossa ja johtamisessa

- Nimettyjen vastualueiden mukaisesti, työntekijät osallistuvat organisaation eri vastuuryhmien koulutuksiin ja kokouksiin säännöllisesti. He antavat palautteen tapahtumista yksikön palaverissa.

VASTUULLISUUS

Asiakastyössä

- Hoidamme asiakkaat vastuullisesti ja ammattitaitoisesti. Reagoimme asiakkaan voinnin muutoksiin.

- Hyödynnämme muiden ammattiryhmien osaamista, asiakkaiden hoidon suunnittelussa ja toteutuksessa.
 - Huomioimme työssämme kustannustehokkuuden, sekä kestäväen kehityksen periaatteet. Henkilöstöjohtamisessa ja keskinäisessä työskentelyssä
 - Käymme yksikön palavereissa läpi toimintaohjeet, jotka auttavat selviytymään erilaisista tilanteista.
 - Olemme ottaneet käyttöömme työaikamallin, joka tukee henkilöstön työ- ja perhe-elämän yhteensovittamista.
 - Kehityskeskusteluissa ja osaamiskartoituksissa nousseet kehittämistarpeet/toiveet, huomioidaan yksikön koulutussuunnitelmassa.
 - Jokainen kantaa vastuun omasta työstään ja tiedottamisesta, sekä nimettyjen vastuualueiden tehtävien hoitamisesta.
 - Vaikeatkin asiat nostetaan esille ja keskustellaan avoimesti.
- Organisaatioiden välisessä yhteistyössä sekä hallinnossa ja johtamisessa
- Teemme yhteistyötä eri toimijoiden kanssa asiakkaan parhaaksi.
 - Toimintamme on eettistä ja noudatamme organisaation toimintaohjeita.
 - Toimimme kustannustehokkaasti.

YHDENVERTAISUUS

Asiakastyössä

- Kohtelemme asiakkaita yhdenvertaisesti taustasta tai henkilökohtaisista ominaisuuksista riippumatta.
 - Palvelut ovat yhdenvertaisesti kaikkien asiakkaiden saatavilla.
- Henkilöstöjohtamisessa ja keskinäisessä työskentelyssä
- Kohtelemme toisiamme tasapuolisesti ja yhdenvertaisesti.
 - Työhyvinvointia tuetaan mm. kiertävällä 6 viikon työvuorosuunnitelulla.
 - Työntekijöillä on mahdollisuus suunnitella omat työvuoronsa SA –Titaniassa.
 - Esimies on läsnä ja auttaa tarvittaessa työntekijöitä asioiden selvittelyssä ja arjesta selviytymisessä.

Organisaatioiden välisessä yhteistyössä sekä hallinnossa ja johtamisessa

- Henkilöstöä kohdellaan tasapuolisesti ja oikeudenmukaisesti.
- Päätöksenteko on johdonmukaista ja henkilöstön työhyvinvointia tukevaa.

- Teemme yhteistyötä eri toimijoiden kanssa, asiakkaiden yhdenvertaisuus huomioiden.

Yksikön toimintaperiaatteena on tuottaa asiakkaalle hänen tarpeidensa mukaiset palvelut laadukkaasti ja

ammattitaitoisesti. Asiakkaan hoito perustuu yksilölliseen hoito-, palvelu- ja kuntoutumissuunnitelmaan.

Henkilöstö on ammattitaitoista ja osaamista ylläpidetään ja kehitetään aktiivisesti mm. koulutusten avulla.

Yksikön toiminta noudattaa säädettyjä lakeja ja asetuksia, sekä toimintaohjeita ja – sääntöjä.

3. Omavalvonnan toimeenpano

Riskienhallinta

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Riskienhallinnan työnjako

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista:

Johdon tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Heillä on myös päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelylle.

Riskienhallinta vaatii aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Koko yksikön henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista. Eri ammattiryhmien asiantuntemus saadaan hyödynnetyksi ottamalla henkilökunta mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.

Riskien tunnistaminen

Miten henkilökunta, asiakkaat ja omaiset tuovat esille havaitsemansa epäkohdat, laatu- ja riskit mukaan lukien sosiaalihuoltolain 48 §:n mukainen ilmoitusvelvollisuus:

Miten asiakkaat ja omaiset tuovat esille havaitsemansa epäkohdat, laatu- ja riskit:

Asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on omavalvontasuunnitelman ja omavalvonnan toimeenpanon lähtökohta. Ilman epäkohtien tunnistamista ei asia-

ja potilasturvallisuusriskejä voi ennalta ehkäistä eikä toteutuneisiin epäkohtiin puuttua suunnitelmallisesti. Oma-valvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtien uhkia tulee arvioida monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta. Riskit voivat aiheutua esimerkiksi riittämättömästä henkilöstömitoituksesta tai toimintakulttuurista, jossa avointa turvallisuuskulttuuria ei tueta riittävästi. Riskejä voi aiheutua fyysisestä toimintaympäristöstä (kynnykset, vaikeakäyttöiset laitteet) ja toimintatavoista kuten esimerkiksi perusteeton asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittaminen tai asiakkaiden keskinäisestä käyttäytymisestä. Usein riskit ovat monien virhetoimintojen summa. Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia.

Henkilökunnan käytössä on Laatuportti - ohjelma, joka on turvallisuutta vaarantavien tapahtumien raportointimenettely. Henkilökunta tekee haitta- ja vaaratapahtuma tilanteista, sekä työtapahtumista sähköisen ilmoituksen Laatuportti -ohjelmaan ja se lähetetään lähiesimiehen käsiteltäväksi siihen yksikköön mistä tapahtuma on lähtöisin. Lääkepoikkeamista ollaan tarvittaessa yhteydessä myös suoraan lääkäriin toimintaohjeiden saamiseksi. Kaikista havaituista epäkohdista ja laatu-poikkeamista ilmoitetaan viiveettä esimiehelle.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

Miten yksikössä käsitellään haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet ja miten ne dokumentoidaan:

Ilmoitukset kirjataan, analysoidaan ja raportoidaan toimintaohjeen mukaisesti. Ilmoitukset käsitellään kuukausittain yksikön aluepalaverissa ja kirjataan muistion liitteeksi. Tarvittaessa tilanteita puretaan työsuojelun tai organisaation johdon kanssa.

Korjaavat toimenpiteet

Kuvaus korjaavien toimenpiteiden seurannasta ja kirjaamisesta:

Laatu-poikkeamien, epäkohtien, läheltä piti -tilanteiden ja haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat

toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Korjaavat toimenpiteet laaditaan yhteistyössä henkilöstön kanssa. Esimies käsittelee ilmoituksen Laatuportti –ohjelmassa, johon kirjaa myös korjaavan toimenpiteen. Tavoitteena on, että toimenpiteiden toteutumista seurataan henkilöstön kanssa säännöllisesti.

Luottamuksellinen ja syyllistämätön ilmapiiri ilmoitusten käsittelyprosessin aikana, on paras kasvualusta yksikön turvallisuuden kehittämiseksi. Tapahtumat käsitellään avoimesti ja etsitään

syy-yhteys tapahtuneelle. Poikkeamiin reagoidaan niiden edellyttämällä vakavuudella, tarvittaessa välittömästi. Kaikki ilmoitukset käsitellään yhdessä henkilöstön kanssa ja säännöllinen käsittely pitää turvallisuuteen liittyvät asiat aktiivisesti esillä.

Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano

Miten sovituista muutoksista työskentelyssä ja muista korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille:

Muutoksista tiedotetaan yksikön alue-, tiimi- ja sairaanhoitajien palaverissa. Muutokset kirjataan muistioihin, jotka kaikkien työntekijöiden tulee lukea. Aluepalaveri muistio kuitataan luetuksi, jos ei ole ollut palaverissa läsnä. Muutoksista tiedotetaan myös sähköpostilla mm. kotihoidon varahenkilöstölle ja yöpartiolle heidän palveluesimiehen kautta ja tarvittaessa muille yhteistyökumppaneille. Soitenetin kautta ilmoitetaan mm. organisaation sisäisistä muutoksista.

4. Omavalvontasuunnitelman laatiminen

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Ketkä ovat osallistuneet omavalvonnan suunnitteluun:

Yksikön omavalvonnan suunnittelusta vastaa esimies yhdessä koko henkilöstön kanssa. Lisäksi omavalvonnan eri osa-alueille esim. lääkehoito, hygienia, hoito- ja palvelusuunnitelma, laiteturvallisuus on nimetty vastuuhenkilöt.

Kuka vastaa omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot):

Björkbacka Jenni, palveluesimies, Itäinen kotihoito Torikatu 50, 67100 Kokkola
jenni.bjorkbacka@soite.fi 044 7809274

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Miten yksikössä varmistetaan omavalvontasuunnitelman ajantasaisuus:

Seuranta toteutetaan aktiivisesti päivittäisissä toimissa sekä henkilöstön että esimiehen toimesta. Omavalvontasuunnitelma päivitetään kerran vuodessa, tarvittaessa useammin, mikäli toiminta tai yhteystiedot muuttuvat. Päivitys tehdään yhteistyössä henkilöstön kanssa.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä:

Omavalvontasuunnitelma on nähtävissä yksikön ilmoitustaululla sekä soitenetissä yksikön kansiossa ja Soiten verkkosivuilla osoitteessa www.soite.fi.

5. Asiakkaan asema ja oikeudet

Palvelutarpeen arviointi

Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan, mitä mittareita arvioinnissa käytetään:

Uudet asiakkaat ohjautuvat yksikköön joko suoraan tai toiminnanohjauskeskuksen kautta.

Tässä vaiheessa asiakkaalle on jo tehty alustava palvelutarpeen kartoitus lähettävän tahon toimesta. Asiakkaan palvelutarve arvioidaan Soiten kotihoidon myöntämisen kriteereihin perustuen. Kotisairaanhoidajan palveluihin tullaan lääkärin läheteellä. Kun uusi asiakas ilmoitetaan yksikköön, esimies määrittelee asiakkaan kotiosoitteen mukaan, mihin tiimiin hänen asiakkuutensa ohjautuu. Tiimin sairaanhoitaja ottaa asiakkaaseen yhteyden viimeistään 7 arkipäivän kuluessa ilmoituksen saapumisesta. Tiiminhoitajat yhteistyössä arvioivat suorittaako ensikäynnin asiakkaalle sairaanhoitaja vai lähihoitaja. Ensikäynnillä kartoitetaan mm.

palvelutarve, jonka pohjalta laaditaan hoito- ja palvelusuunnitelma. Asiakkaan palvelutarpeen arvioinnissa käytetään RAIHC toimintakyvyn arviointia. Arviointi tehdään säännöllisen kotihoidon asiakkaille puolivuositain ja/tai toimintakyvyn muuttuessa, hoito-, palvelu- ja kuntoutumissuunnitelman päivittämisen yhteydessä. Lisäksi kaikille asiakkaille tehdään MNA-arviointi toimintakykyarvioinnin yhteydessä. Tällä arvioinnilla kartoitetaan asiakkaan Suunnitelmaan kirjataan mm. asiakkaan fyysinen, psyykinen, sosiaalinen toimintakyky, palvelutarve, tavoitteet ja toteutus, sekä asiakkaan toiveet ja yhdessä sovitut asiat. Kuntouttavalla työotteella tuetaan asiakkaan omia voimavaroja ja kotona selviytymistä. Kuntoutumisen suunnitelma laaditaan asiakkaalle joiden toimintakyvyn ylläpitäminen ja tukeminen edellyttävät säännöllistä kuntoutumiskäyntiä. Laaditaan yhteistyössä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisten, läheisten ja mahdollisten muiden hoitavien tahojen kanssa. Toteutumista seurataan asiakas- ja potilastietojärjestelmään tehtävillä kirjauksilla. Kuntoutumissuunnitelmaan kirjataan väliarviointi ja loppuarviointi kuntoutumisjakson tavoitteiden toteutumisesta. Tiimeihin on nimetty vastuuhenkilöt, jotka seuraavat ja muistuttavat suunnitelmien päivitys tarpeesta. Suunnitelma päivitetään puoli vuosittain ja tarvittaessa useammin, jos asiakkaan toimintakykyyn tai palveluihin on tullut muutoksia. Tarvittaessa asiakkaalle tehdään GDS- ja MMSE –arvioinnit.

Miten asiakas ja/tai hänen omaisensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelutarpeen arviointiin: Hoito- ja palvelusuunnitelma tehdään yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaistensa kanssa. Pääsääntöisesti suunnitelma annetaan asiakkaalle ja päivitetään asiakkaan tilanteen

muuttuessa tai vähintään puolen vuoden välein. Tarvittaessa järjestetään hoitopalaveri asiakkaan, omaisen ja mahdollisten muiden asiakkaan hoitoon osallistuvien tahojen kanssa. Palaverissa käydään yhdessä läpi asiakkaan palveluun liittyvät asiat ja sovitaan toimintatavoista ja käytänteistä.

Hoito- ja palvelusuunnitelma

Miten hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan ja päivitetään ja miten sen toteutumista seurataan: Suunnitelmaan kirjataan mm. asiakkaan fyysinen, psyykinen, sosiaalinen toimintakyky, palveluntarve, tavoitteet ja toteutus, sekä asiakkaan toiveet ja yhdessä sovitut asiat.

Kuntouttavalla työotteella tuetaan asiakkaan omia voimavaroja ja kotona selviytymistä.

Kuntoutumisen suunnitelma laaditaan asiakkaalle joiden toimintakyvyn ylläpitäminen ja tukeminen edellyttävät säännöllistä kuntoutumiskäyntiä.. Suunnitelmaan kirjataan ylös myös asiakkaan omat toiveet ja tavoitteet hoidolle ja kuntoutumiselle. Arviointia toteutuksesta tehdään yhdessä asiakkaan tarvittaessa hänen omaisten, läheisten ja mahdollisten muiden hoitavien tahojen kanssa. Toteutumista seurataan asiakas- ja potilastietojärjestelmään tehtävillä kirjauksilla. Kuntoutumissuunnitelmaan kirjataan väliarviointi ja loppuarviointi kuntoutumisjakson tavoitteiden toteutumisesta. Tiimeihin on nimetty vastuuhenkilöt, jotka seuraavat ja muistuttavat suunnitelmien päivitys tarpeesta. Suunnitelma päivitetään puoli vuosittain ja tarvittaessa useammin, jos asiakkaan toimintakykyyn tai palveluihin on tullut muutoksia

Miten varmistetaan, että asiakas saa riittävästi tietoa eri vaihtoehtoista ja miten asiakkaan näkemys tulee kuulluksi:

.Suunnitelmaan kirjataan ylös myös asiakkaan omat toiveet ja tavoitteet hoidolle ja kuntoutumiselle. Arviointia toteutuksesta tehdään yhdessä asiakkaan sekä hänen omaisten kanssa.

Varmistetaan itsemääräämisoikeuden toteutuminen.

Miten varmistetaan, että henkilökunta tuntee hoito- ja palvelusuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti:

Hoito- ja palvelusuunnitelma on kirjattuna potilastietojärjestelmään. Lisäksi hoitajat näkevät kotihoidon mobiilista voimassaolevan suunnitelman jokaisella kotikäynnillä. Ohjeistus on, että ennen kotikäyntiä hoitaja lukee mobiilista hänelle uuden asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelman.

Hoito- ja kasvatussuunnitelma (LsL 30a §)

Miten hoito- ja kasvatussuunnitelma laaditaan ja miten sen toteutumista seurataan:

Ei koske kyseistä yksikköä

Asiakkaan kohtelu

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Miten yksikössä vahvistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioita kuten yksityisyyttä, vapautta päättää itse omista jokapäiväisistä toimista ja mahdollisuutta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään:

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan.

Sosiaalihuollon palveluissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Kotikäynneillä huomioidaan ja kunnioitetaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja yksityisyydensuojaa. Käynnit ja hoitotoimenpiteet toteutetaan asiakkaan ehdoilla ja yhteisymmärryksessä. Asiakas osallistuu itseään koskevaan päätöksentekoon. Hoitajilla on salassapito- ja vaitiolovelvollisuus. Jos asiakas ei ymmärrä omaa parastaan, neuvottelemalla pyritään pääsemään yhteisymmärrykseen asiasta, asiakkaan parhaaksi

Mistä itsemääräämisoikeuden rajoittamista ja vahvistamista koskevista periaatteista yksikössä on sovittu ja ohjeistettu:

Kotihoidossa ei ole varsinaisesti käytössä itsemääräämisoikeutta rajoittavia toimenpiteitä.

Joissakin tilanteissa asiakkaan turvallisuudesta huolehditaan kuitenkin erilaisilla turvalaitteilla esim. paikantavalla turvapuhelin, turvaliesi, ovihälytin. Näiden käyttöön otosta sovitaan yhdessä asiakkaan ja/tai hänen omaisten, läheisten tai edunvalvojan kanssa.

Mitä rajoittavia välineitä yksikössä käytetään:

Yksikössä ei käytetä rajoittavia välineitä.

Lastensuojelun sijaishuollon yksilöille on säädetty velvollisuus laatia yksikölle yleinen hyvää kohtelua koskeva suunnitelma osana omavalvontasuunnitelmaa.

Laadittu, pvm: -

Tarkistettu, pvm: -

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Miten varmistetaan asiakkaiden asiallinen kohtelu ja miten menetellään, jos epäasiallista kohtelua havaitaan:

Jokaisella asiakkaalla on oikeus tulla asiallisesti kohdelluksi ja jokaisella työntekijällä on velvollisuus kohdella asiakasta kunnioittavasti. Epäasiallinen kohtelu on ehdottomasti kiellettyä. Sosiaalihuoltolain mukainen henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus on ohjeistettu henkilöstölle ja siitä on kirjallinen toimintaohje. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus ilmoittaa esimiehelle välittömästi, jos huomaa asiakkaan epäasiallista kohtelua tapahtuneen.

Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisena tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, haattatapahtuma tai vaaratilanne:

Eri-ikäisten asiakkaiden ja heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Koska laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaalle, on systemaattisesti eritavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön yksikön kehittämisessä. Asiakkaan ja omaisten osallisuus tarkoittaa heidän näkemyksensä ja toiveidensa huomioon ottamista kaikissa palveluun ja toiminnan kehittämiseen liittyvissä tilanteissa. Tilanteet läpikäydään neuvottelemalla tai tietyissä tilanteissa kirjallisella vastineella

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

Miten asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuvat yksikön toiminnan, laadun ja omavalvonnan kehittämiseen. Miten ja kuinka usein asiakaspalautetta kerätään:

Asiakastyytyväisyys kysely toteutetaan kerran vuodessa. Asiakas voi antaa palautetta soite.fi sivuston kautta suoraan palautejärjestelmään tai vaihtoehtoisesti täyttää kirjallisen palautelomakkeen. Kirjallinen palaute voi olla myös toimintayksikölle osoitettu vapaamuotoinen kirje. Esimies syöttää kirjalliset palautteet sähköiseen tietojärjestelmään. Mikäli asiakas on pyytänyt palautteeseen vastausta, vastaus tulee antaa kirjallisesti viimeistään kahden viikon kuluessa. Vain asialliset palautteet käsitellään. Soiten sähköinen palautejärjestelmä on asiakkaiden, omaisten ja yhteistyökumppaneiden käytettävissä 24/7.

Miten saatua palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä:

Palautteet käsitellään yksikön aluepalaverissa. Havaittuihin epäkohtiin määritellään kehittämistoimenpiteet yhdessä henkilöstön kanssa, jotka toteutetaan ja kirjataan palautejärjestelmään. Toimenpiteiden toteutumista seurataan esimiehen johdolla. Positiivinen palaute palveluiden toteuttamisesta ja tuottamisesta, vies-tii hyvästä ja laadukkaasta toiminnasta.

Asiakkaiden oikeusturva

Palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

Muistutuksen vastaanottaja:

Soite, Kirjaamo, Mariankatu 16-20, 67200 Kokkola

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista:

Tina Sandström

Sosiaali- ja potilasasiamies

Puhelin: +358 44 723 2309

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista:

-

Miten yksikön toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä:

Sosiaalihuollon asiakaslain (812/2000) tarkoituksena on muun ohella edistää asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sekä julkisessa että yksityisessä sosiaalihuollossa. Lain 23§ mukaan asiakkaalla on oikeus tehdä saamastaan kohtelusta muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Laissa potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992) korostetaan potilaan oikeutta laadultaan hyvään terveyden- ja sairaanhoitoon. Lain 10 § mukaan terveyden- ja sairaanhoitoonsa tai siihen liittyvään kohteluunsa tyytymättömällä potilaalla on oikeus tehdä muistutus terveydenhuollosta vastaavalle johtajalle.

Sosiaali- ja terveystoimen muistutuslomakkeet löytyvät verkkosivuilta soite.fi

Muistutukset osoitetaan keskitetysti sosiaalijohtajalle. Muistutusmenettelyssä on kuitenkin syytä korostaa, että asiakkaita tulee aina ensisijaisesti ohjata selvittämään tilannetta heidän asiaansa hoitaneiden henkilöiden tai esimiesten kanssa heti, kun ongelmia ilmenee. Mikäli ongelmat eivät ratkea keskustelemalla, toimintayksikön henkilökunnan ja sosiaaliasiamiehen/potilasasiamiehen on autettava asiakasta ongelmien selvittelyssä ja tarvittaessa muistutuksen tekemisessä. Muistutuksen asianmukainen käsittely on osa palvelujen hyvää laatua ja laadun kehittämistä.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle: 1-4 Viikkoa

6. Palvelun sisällön omavalvonta

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Miten palvelussa edistetään asiakkaiden fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä sekä osallisuutta:

Asiakkaan toimintakykyä kaikilla osa-alueilla tuetaan kuntouttavalla työotteella, ei tehdä puolesta vaan tuetaan ja ohjataan asiakasta omien voimavarojen käyttöön. Kuntoutuskäynti toteutetaan viikoittain. Käynnillä toteutetaan kuntoutumissuunnitelmaan kirjattuja toimintoja, asiakkaan toiveiden ja toimintakyvyn mukaisesti

Liikunta-, kulttuuri- ja harrastustoiminnan toteutuminen:

Asiakasta ohjataan harrastusten ja kerhotoiminnan pariin, esim. päivätoimintaan, seura-kunnan ja järjestöjen kerhoihin, sekä senioreiden kuntosaliryhmiin. Kotihoidolla on tarvittaessa käytössä myös kuntohoitajan palvelut asiakkaiden toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistämiseksi.

Asiakkaille huolehditaan tarvittavat apuvälineet, joilla tuetaan heidän toimintakykyään ja hyvinvointia.

Miten asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan:

Tavoitteiden toteutumista seurataan potilastietojärjestelmän kirjauksilla. Arviointia tehdään päivittäin. Toteutuneet kuntoutuskäynnit kirjataan asiakastietojärjestelmään kuntoutus otsikon alle. Väliarvioinnissa ja loppuarvioinnissa arvioidaan tavoitteiden saavuttamista. RAI arvioinnin mittarit, sekä toimijamittarit esimerkiksi bergin tasapainotesti.

Ravitsemus

Miten yksikön ruokahuolto on järjestetty:

Usealla asiakkaalla on ateriapalvelu ja kauppakassi, jotka kotihoidon työntekijät tilaavat.

Yksikössä ei järjestetä varsinaista ruokahuoltoa, koska asiakkaat asuvat omissa kodeissaan

Miten asiakkaiden erityiset ruokavaliot ja rajoitteet otetaan huomioon:

Diabetesasiakkaiden kohdalla ravitsemukseen kiinnitetään erityistä huomiota, mm. yöksi

laitetaan tarjolle juotavaa ja syötävää. Asiakkaille tehdään vuosittain ravitsemustilanarviointi

MNA. Asiakkaiden painoa seurataan säännöllisesti. Tarvittaessa otetaan asiakkaalta

verikokeita, pidetään nestelistaa ja annetaan lisäravinteita. Erityisruokavalioita noudatetaan ja

tarvittaessa käytetään ravitsemusterapeutin asiantuntijuutta

Miten asiakkaiden riittävää ravintoa ja nesteen saantia sekä ravitsemuksen tasoa seurataan:

Kotihoidon henkilöstö seuraa ja arvioi säännöllisesti kotikäynneillä asiakkaan syömistä ja ravinnon saantia. Tarvittaessa syömisessä avustetaan. Käynnit pyritään suunnittelemaan siten, että asiakkaiden ravinnon saanti toteutuisi tasaisin väliajoin. Tarvittaessa välipalaa laitetaan tarjolle. Painon seuranta säännöllisesti, MNA arviot, tarvittaessa nestetasapainoarvot laboratoriotutkimuksin, mikäli epäily kuivuudesta.

Hygieniaikäytännöt

Miten yksikössä seurataan yleistä hygienia- ja miten varmistetaan, että asiakkaiden tarpeita vastaavat hygieniaikäytännöt toteutuvat laadittujen ohjeiden ja asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmien mukaisesti:

Yksikön ohjeistuksena on, että kädet pestään aina töihin tultaessa, pois lähtiessä ja asiakaskäyntien jälkeen toimistolle tultaessa. Toimintaohjeena on, että hoitotyötä tehtäessä käsikoruja, rakennekynsiä ja lävistyksiä ei saa olla. Kynsilakan tulee olla ehjöpintainen samoin käsien ihon. Lähihoitajat ovat suorittaneet vaadittavan hygienia- ja infektiohoitokoulutuksen. Yksikköön on nimetty hygienia- ja infektiovastuuhenkilöt. He osallistuvat säännöllisesti hygienia- ja infektiohoitokoulutuksen työryhmän kokouksiin sekä koulutuksiin ja tuovat yksikköön ajantasaisen tiedon seuraavan aluepalaverin yhteydessä. Infektiolääkäri ja infektiohoitaja lähettävät sähköpostitse tietoa infektio-tilanteista ja mahdollisista muista tilanteista, jotka vaativat myös kotihoidon henkilöstöltä toimenpiteitä.

Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään:

Henkilöstö toteuttaa aseptista työjärjestystä. Heillä on käytössä henkilökohtaiset käsidesinifikaatiopullot. Käsihygienia huolehditaan aina ennen ja jälkeen asiakaskontaktin, sekä hoitotoimenpiteiden yhteydessä. Henkilöstö suojautuu asiakaskontakteissa tilanteen vaatimalla tavalla (esim. koronapandemia). Käytössä ovat suojahanskat, suojaesiliina, kasvomaski ja -visiiri, suojatakki ja kengänsuojat. Jos asiakkaalla on tarttuva tauti, suojausta tehostetaan.

Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty:

Yksikön toimitilat siivotaan 3 x viikossa, sekä jokaisena arkipäivänä viedään roskat. Palvelu ostetaan Cleaning Design Oy:ltä. Työvaatteet ovat vuokravaatteita Kokko pesusta, jossa vaatteet pestään 2 x viikossa.

Miten henkilökunta on koulutettu/perehdytetty yksikön puhtaanapidon ja pyykkihuollon toteuttamiseen ohjeiden ja standardien mukaisesti:

Yksikön henkilökunta ei suorita yksikössä em. toimintoja. Asiakkaiden kodeissa toimitaan erillisten ohjeiden mukaan mm. pyykkihuollon järjestämiseksi.

Terveyden- ja sairaanhoito

Miten varmistetaan asiakkaiden suunhoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa, kiireellistä sairaanhoitoa ja äkillistä kuolemantapausta koskevien ohjeiden noudattaminen:

Perehdytyksen yhteydessä käydään toimintaohjeet läpi. Uudet toimintaohjeet käydään aina yksikön aluepalaverissa läpi ja tarvittaessa niihin palataan ja käsitellään uudemman kerran.

Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan:

Yksikön jokaisella asiakkaalla on nimetty vastuulääkäri, joka tekee asiakkaalle vähintään 1 kotikäynnin vuo-nessa. Käynnillä hän tutkii asiakkaan terveydentilan ja antaa tarvittavan ohjeistuksen hoidosta. Kotisairaanhoitaja ja lähihoitajat toteuttavat kotikäynnit asiakkaan tarpeen mukaan. Käynneillä he seuraavat asiakkaan terveyttä ja pystyvät reagoimaan pian mahdollisiin muutoksiin. Käynneillä seurataan tarvittaessa mm. ve-renpainetta, verensokeria, painoa jne. Asiakkaista otetaan vuosittain määrätyt vuosilaboratoriokokeet. Vastuulääkäri soittaa viikoittain sairaanhoitajalle, jolloin hänellä on mahdollisuus konsultoida asiakkaiden asioista. Tarvittaessa hoitajan on mahdollista soittaa takapäivystäjälle ja pyytää ohjeistusta asiakkaan hoitoon liittyvissä asioissa 24/7.

Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta:

Jokaiselle asiakkaalle on nimetty kotisairaanhoitaja joka vastaa terveyden- ja sairaanhoidosta. Lisäksi säännöllisen palvelun piirissä oleville asiakkaille on nimetty oma lähihoitaja, joka myös vastaa asiakkaan hoidosta. Jokaisella kotikäynnillä hoitaja vastaa asiakkaan terveyden – ja sairaanhoidosta. Lääkäripalvelut hankitaan Pihlajalinnan lääkäripalvelun kautta. Jokaiselle asiakkaalle on nimetty vastuulääkäri

Lääkehoito

Miten lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään:

Yksikön lääkehoitosuunnitelma käydään perehdytyksen yhteydessä läpi ja se on kaikkien luettavissa yksikön ilmoitustaululla, sekä soitenetissä. Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vuosittain ja tarvittaessa useammin.

Kuka vastaa lääkehoidosta:

Yksikössä lääkehoitoa toteutetaan laaditun lääkehoitosuunnitelman mukaisesti, jonka on hyväksynyt kotihoidon vastuulääkäri geriatri Nathalia Stepanova. Yksikön lääkehoidonvastaava

on kotisairaanhoidaja Virpi Bexar. Yksikön jokaisella hoitajalla on toimenkuvan edellyttämä lääkehoidonlupa voimassa. Lääkehoidon osaaminen testataan 5 vuoden välein. Päivitys sisältää peruslääkehoidon, läkkäiden lääkehoidon ja PKV lääkkeiden tentit, näytön ja perehdytyksen lääkehoidon perehdytyskortin mukaisesti. Lisäksi sairaanhoitajat ovat suorittaneet rokotuksen, varfariinihoidon ja punasolutiputukseen vaadittavat verkkokoulutukset. Asiakkailta on mahdollisuus saada suonensisäistä lääke- ja nestehoitoa yksikön sairaanhoitajien ja yöpartion yhteistyönä. Asiakkaiden lääkehoidosta vastaa nimetyt vastuulääkärit. Lääkehoidon toteutuksesta vastaavat lääkehoidonluvan antamin valtuuksin sekä kotisairaanhoidajat että lähihoitajat.

Monialainen yhteistyö

Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien ja eri hallinnonalojen kanssa on järjestetty:

Potilastietojärjestelmä Llfecaren kautta viestit tarvittaessa sekä rinnakkaisnäkyvät. Hoito- ja palvelusuunnitelmien + yhteystietojen ajantasaisuus. Yksikkö tekee yhteistyötä useiden eri sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajien kanssa. Yhteistyötä tehdään mm. puhelimitse sekä asiakkaan hoitoneuvotteluissa. Tietosuoja huomioidaan tarkasti yhteistyötä tehdessä.

7. Asiakasturvallisuus

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Miten yksikkö kehittää valmiuksiaan asiakasturvallisuuden parantamiseksi ja miten yhteistyötä tehdään muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa:

Asiakkaiden turvapuhelimet, palo- ja häikävaroitimet testataan säännöllisesti, kuukausittain ja testaus dokumentoidaan. Turvapuhelimet testataan myös myrskyjen ja tietoverkkokatkosten yhteydessä. Kotikäyn-tien yhteydessä asiakasturvallisuuteen kiinnitetään huomiota.

Asiakkaiden kodit tarkistetaan Kartoita koti turvalliseksi lomakkeen avulla. Kartoituksen yhteydessä esiin nousseet epäkohdat kirjataan ja nimetään vastuuhenkilö niiden korjaamiseksi. Vastuuhenkilö voi olla asiakas, omainen, läheinen, vanhusten aputyö-mies tai hoitaja.

Asiakasturvallisuutta parannetaan myös riittävillä ja turvallisilla apuvälineillä.

Yksikössä jaetut lääkkeet kaksoistarkastetaan ennen asiakkaalle vientiä, mahdollisten jakovirheiden korjaamiseksi. Sekä lääkkeiden jakaminen, että tarkastaminen dokumentoidaan. Kaikilla lääkehoitoon osallistuvilla hoitajilla on lääkehoidon luvat voimassa. Asiakkaiden

lääkkeet säilytetään yksikön lukollisessa lääke-huoneessa, jossa on kulunvalvonta. Huumausaineiksi luokitellut lääkkeet säilytetään lukollisessa kassakaapissa. Näiden lääkkeiden käyttö kirjataan erilliselle seurantalomakkeelle. Suurella osalla yksikön asiakkaista on käytössä annosjakelu ja osalla myös lääkerobotti. Annosjakelupussien sisällön tarkastaminen on mahdollista mobiiliin QR-koodi sovelluksella. Lääkkeitä jaetaan myös asiakkaiden kotona, jolloin lääkkeet antava hoitaja tarkistaa ne ennen asiakkaalle antamista. Osa asiakkaista jakaa lääkkeensä itse. Tarvittaessa kotisairaanhoidaja suorittaa tarkastuksen kotikäynnin yhteydessä. Turvallisuuksiä kehitetään henkilöstön osaamista ylläpitämällä ja kehittämällä mm. koulutusten avulla esim. ensiapu, lääkehoito, alkusammutus, kunnonhoitaja, turvallisuus jne. Haitta- ja vaaratapahtuma ilmoitukset käsitellään ja laaditaan korjaavat toimenpiteet. Toimenpiteiden toteutumista seurataan turvallisuuden parantamiseksi. Asiakkaiden luovuttamat avaimet kirjataan luovutuslomakkeelle, joka allekirjoitetaan sekä luovuttajan että vastaanottajan toimesta. Luovutus kirjataan myös asiakastietojärjestelmään. Luovutuslomake säilytetään tiimihuoneen lukollisessa arkistokaapissa ja avaimet lukollisessa avainkaapissa.

Henkilöstö

Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet

Mikä on yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne:

Lähihoitajat 30 ja sairaanhoitajat 13

Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet:

Esihenkilö hankkii sijaisen. Lyhytaikaisiin poissaoloihin käytetään ensisijaisesti varahenkilöstöä, nämä sijaisuudet huolehditaan kotihoidon toiminnanohjauksen kautta. Mikäli varahenkilöstöä ei ole käytössä palkataan ulkopuolinen sijainen toiminnanohjauskeskuksen tai esimiehen toimesta.

Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan:

Työvuoroihin suunnitellaan asiakaskäyntien edellyttämä henkilöstö määrä. Tarvittaessa käytetään kotihoidon varahenkilöstöä ja ulkopuolisia sijaisia.

Miten varmistetaan vastuuhenkilöiden/lähiesimiesten tehtävien organisointi siten, että lähiesimiestyöhön on riittävästi aikaa:

Työnohjaus, kollegoiden tuki. Tietojärjestelmien tuoma informaatio työn tueksi. Riittävä osaaminen sekä oman työn organisointi.

Miten varmistetaan riittävä tuki- ja avustavissa työtehtävissä työskentelevien henkilöstön määrä: Yksikössä ei työskentele em. henkilöstöä.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet:

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden, että työntekijien oikeudet ja velvollisuudet. Kotihoidossa on erityisesti huomioitava se, että työntekijän tulee soveltua työskentelemään asiakkaiden kodeissa itsenäisesti, hänen tulee olla tehtävään soveltuva ja luotettava.

Toistaiseksi voimassa oleviin työsuhteisiin palkataan vain sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisia. Hoitajalla tulisi olla osaamista ikääntyneiden hoitotyöstä. Sosiaali- ja terveydenhuoltoalan opiskelijoita voidaan palkata määräaikaisiin sijaistuksiin, kun heillä on käytynä riittävästi alan opintoja ja opinto-oikeus on voimassa.

Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon erityisesti asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus:

Työhaastattelu tilanteessa tarkistetaan henkilöllisyys kuvallisesta henkilökortista. Tarkistetaan alkuperäiset opinto- ja työtodistukset, sekä ammatillinen pätevyys

JulkiTerhikistä/JulkiSuosikista. Haastattelulomakkeen avulla kartoitetaan mm. soveltuvuutta ja luotettavuutta. Jos henkilöllä on aiempaa työhistoriaa, pyydetään suositusta ja lupaa soittaa edellisen työnantajan esimiehelle. Työsopimukseen kirjataan aina koeaika, jonka aikana seurataan työntekijän soveltuvuutta ja luotettavuutta

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen:

Yksikössä noudatetaan organisaation perehdytys suunnitelmaa. Uusi työntekijä suorittaa Soiten sähköisen perehdytys koulutuksen Soitenetissä, josta tulostaa esimiehelle todistuksen. Yksikön esimies aloittaa perehdytyksen uuden työntekijän kanssa. Hän huolehtii, että työntekijä lukee ja allekirjoittaa Tietoturvan käyttäjäsitoumuksen ja on suorittanut vaadittavat tietoturvaan liittyvät verkkokoulutukset, jonka jälkeen tilaa hänelle tarvittavat tunnukset ja oikeudet tietojärjestelmien käyttöön. Nimetty perehdyttäjä perehdyttää hänet kotihoidon perehdytyskortin mukaisesti ja käy yksikön käytännönasiat läpi. Työntekijä tutustuu itsenäisesti mm. yksikön

lääkehoitosuunnitelmaan, omavalvontasuunnitelmaan, sekä palo- ja pelastus-suunnitelmaan.

Nimetty perehdyttäjä perehdyttää hänelle mm. lääkehoidon perehdytyskortin asiat, sekä hoitotyöhön ja käytäntöön liittyvät asiat. Alkuperehdytys kestää n.5 työvuoroa.

Esimies tilaa työntekijälle toimenkuvan edellyttämät lääkehoidonkoulutukseen verkkotunnukset. Lääkehoidontentti suoritetaan valvotusti ja näyttö lääkehoidonosaamisesta annetaan nimetyille näyttövästäänottajalle. Hyväksytyjen suoritusten jälkeen esimies anoo lääkehoidonluvan kotihoidon vastuulääkäriltä.

Esimies huolehtii, että opiskelijat lukevat ja allekirjoittavat Tietoturvan käyttäjäsitoumuksen, sekä tarkistaa todistukset vaadituista tietoturva verkkokoulutuksista, jonka jälkeen tilaa heille tarvittavat oikeudet ja tunnukset tietojärjestelmiin. Opiskelijoiden harjoittelun ohjauksesta vastaavat nimetyt 1-2 työntekijää. He perehdyttävät heidät ja osallistuvat alku- ja loppukeskusteluihin sekä antavat väli- ja loppuarvioinnin harjoittelusta.

Miten henkilökunnan täydennyskoulutus järjestetään:

Kotihoidon on laadittu koulutussuunnitelma, jonka mukaisesti koulutuksiin osallistutaan.

Suunnitelmassa

on huomioitu mm. henkilöstölle nimetyt vastualueet, kehityskeskusteluissa nousseet tarpeet sekä työtehtävissä vaadittavien pätevyyksien päivitystarpeet. Yksikössä järjestetään säännöllisesti eri asiantuntijoiden

osastotunteja. Työntekijöiden toiveet pyritään toteuttamaan budjetin sallimissa rajoissa.

Koulutuksiin osallistuneet antavat koulutuspalautteen yksikön aluepalaverissa.

Täydennyskoulutuksissa hyödynnetään Soiten koulutuskalenteria. Jokaisella työntekijällä on tunnukset ja

heidät on veloitettu seuraamaan koulutustarjontaa. Työntekijät tekevät sähköisen koulutusanomuksen

HR:ssä ja lähettävät sen esimiehen hyväksyttäväksi. Työntekijä ilmoittautuu koulutukseen koulutuskalenterin kautta. Esimies huomioi koulutuksen työvuorosuunnittelussa. Esimies seuraa täydennyskoulutusvelvoitteen toteutumista Exreport -ohjelman kautta.

Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Miten henkilökunnan velvollisuus tehdä ilmoitus asiakkaan palveluun liittyvistä epäkohdista tai niiden uhista on järjestetty ja miten epäkohtailmoitukset käsitellään sekä tiedot siitä, miten korjaavat toimenpiteet toteutetaan yksikön omavalvonnassa (katso luku 3 Riskienhallinta):

Työntekijät ilmoittavat sekä esimiehelle ja tarvittaessa asiakkaan omaiselle, edunvalvojalle tai palveluntuottajalle (esim. kauppa-kassi, pyykkipalvelu, siivous) palveluun liittyvistä epäkohdista. Jos epäkohta on koti-hoidon toimesta korjattavissa, korjaavat toimet suoritetaan heti tai mahdollisimman pian. Jos epäkohta johtuu esim. toisen toimijan toimista, ilmoituksen jälkeen kotihoidon työntekijät seuraavat kotikäyneillä, jotta korjaavat toimet tulee tehtyä.

Toimitilat

Tilojen käytön periaatteet:

Yksikön toimitiloissa ei ole asiakkaiden käyttöön varattuja tiloja. Yksikössä on 6 tiimihuonetta ja esimiehen huone sekä keittiö. Lisäksi on lääkehuone jossa kulunvalvonta. Yksikössä on yksi wc

Teknologiset ratkaisut

Mitä kulunvalvontaan ja asiakkaiden omaan käyttöön tarkoitettuja teknologisia ratkaisuja yksiköllä on käytössään:

Yksikön toimitiloissa on automaattinen hälytysjärjestelmä, joka toimii työajan ulkopuolella.

Hälytykset menevät STSEC:ille. Lääkehuoneen ovesa on kulunvalvonta ja murtohälytys.

Henkilöstön työpuheliin on ladattu 112-sovellus mahdollisia hätätilanteita varten.

Sairaanhoitajilla on käytössä asiakaskäynneillä kannettava tietokone. Hoitajat käyttävät

käynneillä mobiilia, johon on ladattu kotihoidon Optimoinnin versio. Osalla yksikön asiakkaista

on käytössä virtuaalihoivapalvelun mahdollistamiseksi VideoVisit tabletti. Osalla asiakkaista on

lääkkeiden annosjakelupalvelu sekä lääkeautomaattirobotti Evondos. Esmikko kulunvalvonnan avulla seurataan henkilöstön työajan toteumaa.

Miten asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevien turva- ja kutsulaitteiden toimivuus ja hälytyksiin vastaaminen varmistetaan:

Hoitajat testaavat asiakkaiden turvapuhelimet, sekä palo- ja häikävaroitimet 1 x kk. Testaus

dokumentoidaan. Lisäksi turvapuhelimet testataan esim. myrskyjen ja tietoverkkokatkosten

yhteydessä. Testaamiskäytäntöihin on nimetty tiimeittäin vastuuhenkilö joka huolehtii

kuukausittaiset testaukset Jos turvapuhe-limessa ilmenee toimintahäiriöitä, asia ilmoitetaan

välittömästi palveluntuottajalle ja hoitaja toimii saamiensa ohjeiden mukaisesti. Jos palovaroitin

ei toimi, hoitaja vaihtaa pariston ja pyytää omaista tai asiakasta hankkimaan uuden pariston

varalle.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot:

Laitteiden toimintavarmuudesta yhteisvastuullisesti vastaa koko yksikön henkilöstö.

Yksikön esimies: Jenni Björkbacka, jenni.bjorkbacka@soite.fi, 044 7809274

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Miten varmistetaan asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden ja terveydenhuollon laitteiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen:

Asiakkaan tarvitsemat apuvälineet hankitaan joko asiakkaan, omaisen, kotihoidon työntekijän tai muun asiakkaan hoitoon osallistuvan henkilön toimesta esim. apuvälinelainaamosta tai kuuloasemalta. Apuvälineen tarve tai ohjaus kirjataan Lifecare viestipiikillä joko apuvälinelainaamoon tai fysioterapiaan. Apuvälineestä riippuen käytön ohjauksen antaa apuvälineen luovuttaja ja kotihoidon työntekijä jatkaa asiakkaan ohjausta kotona. Tarvittaessa hän voi pyytää kuntohoitajaa tai fysioterapeuttia kotikäynnille antamaan ohjausta. Ensisijaisesti apuvälineen toimittamisesta huoltoon vastaa asiakas tai omainen. Tarvittaessa kotihoidon työntekijät toimivat yhdyshenkilönä asiakkaan ja apuvälinelainaamon välillä huollon järjestämiseksi.

Miten varmistetaan, että terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista tehdään asianmukaiset [vaaratilanneilmoitukset](#):

Asiasta on toimintaohje, joka käydään työntekijän kanssa perehdytyksen yhteydessä läpi. Yksikössä ei ole tapahtunut laitteista tai tarvikkeista johtuvia vaaratilanteita, joista olisi ilmoitus pitänyt tehdä.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot:

Laiterekisterivastaava: Tiia Hakunti, tiia.hakunti@soite.fi puh 0447809843

8. Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen

Asiakastyön kirjaaminen

Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen:

Kotihoidon perehdytyksen yhteydessä tutustutaan myös asiakastyön kirjaamiseen. Asiakas-ikäntien tiedot kirjataan Lifecare –potilastietojärjestelmään, johon jokaisella työntekijällä on henkilökohtaiset tunnukset. Lisäksi vastuulääkäripalvelu Acute –tietojärjestelmään on hoitajilla henkilökohtaiset tunnukset.

Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti:

Hoitajat kirjaavat asiakaskäynnit Lifecare –potilastietojärjestelmään mobiililla, käynnin yhteydessä tai välittömästi sen jälkeen.

Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojan ja henkilötietojen käsitteilyyn liittyvää lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja ohjeita ja viranomais määräyksiä:

Työsopimuksen yhteydessä on Tietosuojan käyttäjäsitoumus, jonka työntekijä lukee ja sähköisellä allekirjoituksellaan sitoutuu noudattamaan ohjeistusta.

Lokivalvontaa suorittavat tietosuojavastaavat ja pääkäyttäjät. Tavoitteena on seurata henkilötietolain, potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain, sekä sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain noudattamista.

Yksikössä noudatetaan AMS –arkistonmuodostussuunnitelmaa mm. asiakirjojen laatimisessa, käsittelyssä ja arkistoinnissa. Asiakkuuden päättyessä, arkistoitavat asiakirjat toimitetaan terveyskeskuksen arkistoon.

Yksikössä on tietosuojaroska-astia, johon laitetaan tarpeettomat ja hävitettävät asiakirjat. Työntekijät ja opiskelijat kirjaavat henkilökohtaisilla tunnuksilla asiakastietojärjestelmään. Heille on anottu vain toimenkuvaan kuuluvat oikeudet. Nimetyt ohjaajat hyväksyvät opiskelijan kirjaukset.

Miten huolehditaan henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä ja täydennyskoulutuksesta:

Esimies antaa Tietosuojan käyttäjäsitoumuksen opiskelijoille luettavaksi ja alekirjoitettavaksi harjoittelun 1. päivänä. Sitoumukseen on kirjattu kaikki tietosuojan ja tietoturvan perusasiat. Lisäksi henkilöstö on suorittanut THL:n tietosuojan ja tietoturvan verkkokoulutuksen ja läpäissyt koulutuksen tentin. Henkilöstö on suorittanut työnantajan velvoittaman Arjen tieturva – verkkokoulutuksen. Opiskelijoilta edellytetään Tietosuojan ABC julkishallinnon henkilökunnalle 2020 kurssin ja verkkotentin suorittamista enne harjoitteluun tuloa. Esimies tarkistaa todistukset käydyistä koulutuksista, ennen kuin tilaa heille ohjelmien käyttöoikeudet.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot:

Satu Tikkanen, satu.tikkanen@soite.fi, 044 7232343

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste:

kyllä ei

9. Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet:

10. Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Kokkola 21.2.2023

Paikka ja päiväys



Jenni Björkbacka, Palveluesimies, vastuualuejohtaja
Allekirjoitus ja nimenselvennys