



Keski-Pohjanmaan
hyvinvointialue

Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue

Oma- valvontasuunnitelma: Kotihoito Eteläinen

Omavalvontasuunnitelma:	1
1. Palveluntuottajaa koskevat tiedot	3
2. Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet.....	4
3. Omavalvonnan toimeenpano	6
4. Omavalvontasuunnitelman laatiminen.....	11
5. Asiakkaan asema ja oikeudet.....	11
6. Palvelun sisällön omavalvonta	18
7. Asiakasturvallisuus.....	22
8. Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen	30
9. Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta	31
10.Omavalvontasuunnitelman seuranta	32

1. Palveluntuottajaa koskevat tiedot

Palveluntuottaja

Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue

Y-tunnus 3221325-4

Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus

Nimi:

Kotihoito Eteläinen

Katuosoite:

Mariankatu 16-20

Postinumero ja postitoimipaikka:

67200 Kokkola

Sijaintikunta:

Kokkola

Palvelumuoto, asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan, asiakaspaikkamäärä:

Kotihoidon palvelua tuotetaan pääsääntöisesti ikäihmisille ja pitkäaikaissairaille heidän omilla kodeissaan. Kotihoito Eteläisen alueella on noin 190 asiakasta.

Esimies:

Päivi Akolahti

Puhelin:

044-7809470

Sähköposti:

paivi.akolahti@soite.fi

Toimintalupatiedot

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

Ei koske yksikköä

Palvelu, johon lupa on myönnetty:

Ei koske yksikköä

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut):

Ei koske yksikköä

Rekisteröintipäätöksen ajankohta:

Ei koske yksikköä

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat:

Ei koske yksikköä

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

Miten palveluntuottaja varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden:

Ei koske yksikköä

Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelma:

kyllä ei

2. Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Toiminta-ajatus

Mikä on yksikön/palvelun toiminta-ajatus:

Soite voi järjestää asiakkaan palvelun omana toimintana, ostopalveluna tai palvelusetelien. Soiten kotihoito järjestää asiakkaalle tarvittavan avun ensisijaisesti omana toimintana. Jos kotihoidolla ei ole riittävästi resursseja avun tarjoamiseen, niin silloin asiakas voi saada tarvitsemansa avun palvelusetelillä. Palvelusetelillä asiakas voi hankkia sosiaali- ja terveysalan palveluja. Asiakas voi itse valita palveluntuottajan omien tarpeidensa ja mieltymystensä mukaan Soiten hyväksymistä palveluntuottajista. Palvelusetelituottajat ja käytössä olevat palvelusetelilajit löytyvät palse.fi sivuilta. Palvelusetelillä hankittava palvelu on vaihtoehto kunnan tai kuntayhtymän tuottamalle palvelulle. Palveluseteliasiakkaiden hoidosta vastaa Soiten palvelusetelitiimi ja toiminnanohjauksen esimies Marjo Kero-Järvilä p. 044-7307616.

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

Kotihoito Eteläisen palvelut tuotetaan yhdenvertaisuusperiaatteen mukaan laadukkaasti ja asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioittaen. Palvelut tukevat asiakkaan itsenäistä

selviytymistä, osallisuutta ja toimintakykyä. Toiminta perustuu toimialaa koskeviin lakeihin ja säädöksiin esim. vanhuspalvelulakiin, sosiaalihuoltolakiin, terveydenhuoltolakiin, lakiin sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista sekä lakiin ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvuluista.

Tavoitteena on, että asiakas voi asua turvallisessa ja esteettömässä kodissaan tukipalveluiden ja kotihoidon neuvonnan, ohjauksen, hoidon toteutuksen ja kuntoutumista edistävän työotteen turvin niin pitkään kuin se inhimillisesti ja resurssien mukaan on mahdollista. Annettava hoito ja palvelu perustuvat yksilölliseen, voimavaralähtöiseen hoito-, kuntoutumis- ja palvelusuunnitelmaan asiakkaan toimintakyvyn ja tarpeiden mukaisesti. Asiakkaan kuntoutuessa hänellä tulee olla mahdollisuus siirtyä kevyempien palveluiden piiriin. Kotihoidon toiminta perustuu normien lisäksi laatusuositukseen hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi sekä kansallisiin omaishoidon kehittämisohjelmaan, ikääntyneiden asumisen kehittämisohjelmaan sekä kansalliseen muistiohjelmaan.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Mitkä ovat toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet:

Kotihoito Eteläisen arvot ja toimintaperiaatteet asiakastyössä, henkilöstöjohtamisessa, keskinäisessä työskentelyssä ja organisaatioiden välisessä yhteistyössä

- Arvostava kohtaaminen: Asiakastyössä kunnioitamme ja kohtelemme asiakkaita tasa-arvoisesti ja yhdenvertaisesti. Otamme huomioon asiakkaan omat tavat, tarpeet, itsemääräämisoikeuden ja arvot. Kohtaamme asiakkaan ihmisenä, aito läsnäolo.

Henkilöstöjohtamisessa ja keskinäisessä työskentelyssä osoitamme arvostusta ja tuemme toisiamme. Toimimme luotettavasti ja pidämme lupauksemme sekä kannamme vastuamme. Organisaatioiden välisessä yhteistyössä arvostamme yhteistyökumppaneitamme.

- Avoimuus: Asiakastyössä otamme avoimesti vastaan asiakkaan palautteen.

Kerromme asiakkaalle avoimesti hoidon perusteet. Olemme rehellisiä asiakkaille.

Henkilöstöjohtamisessa ja keskinäisessä työskentelyssä jaamme tietoa ja osaamistamme, olemme avoimia uudistuksille ja puhumme asioista avoimesti. Organisaatioiden välisessä yhteistyössä asioiden hoitaminen on avointa ja keskustelevaa.

- Osallisuus: Asiakastyössä otamme asiakkaan mukaan oman hoito-, palvelu- ja kuntoutumissuunnitelman suunnitteluun. Käytämme kuntouttavaa työotetta asiakkaan omat voimavarat huomioon ottaen. Kannustamme asiakasta omatoimisuuteen. Kuuntelemme

asiakasta, otamme hänen toiveensa huomioon. Tuemme asiakasta ja hänen omaisiaan hoidossa. Henkilöstöjohtamisessa ja keskinäisessä työskentelyssä jokaisella on mahdollisuus osallistua päätöksentekoon ja ilmaista mielipiteensä. Organisaatioiden välisessä yhteistyössä toimimme aktiivisesti asiakkaan parhaaksi.

- **Vastuullisuus:** Asiakastyössä pidämme asiakkaille antamamme lupaukset. Otamme vastuuta asiakkaiden hyvinvoinnista. Teemme työmme hyvin ja toimimme kustannustehokkaasti. Henkilöstöjohtamisessa ja keskinäisessä työskentelyssä otamme vastuun työstämme, osaamisestamme ja nimetyistä vastuualueistamme. Organisaatioiden välisessä yhteistyössä teemme yhteistyötä tavoitteiden saavuttamiseksi asiakkaan parhaaksi. Tavoitteena on myös toimia taloudellisesti.

- **Yhdenvertaisuus:** Asiakastyössä kohtelemme asiakkaitamme tasa-arvoisesti ja yhdenvertaisesti. Tuotamme yhdenvertaiset avut asiakkaille heidän avuntarpeestaan riippuen. Henkilöstöjohtamisessa ja keskinäisessä työskentelyssä kohtelemme työkavereita samanarvoisesti ja tasapuolisesti. Meillä on yhdessä laaditut pelisäännöt, joita noudatamme. Organisaatioiden välisessä yhteistyössä tasapuolinen kohtelu ja johdonmukaisuus päätöksenteossa ovat meille tärkeitä. Arvot ohjaavat valintojamme ja kertovat meidän tavasta tehdä työtä. Ne vaikuttavat tavoitteiden asettamiseen ja keinoihin saavuttaa tavoitteet.

Yksikön toimintaperiaatteita ovat hoidon yksilöllisyys, turvallisuus, jatkuvuus, voimavaralähtöisyys, laadukkuus ja ammatillisuus. Toiminnassamme otamme huomioon Soiten toimintastrategian, kotihoidon tavoitteet, kriteerit ja resurssit. Kotihoidon toiminta on luottamuksellista ja henkilöstöä sitoo vaitiolovelvollisuus.

3. Omavalvonnan toimeenpano

Riskienhallinta

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Riskienhallinnan työnjako

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista:

Hätäensiapukoulutus 3 vuoden välein

Alkusammutusharjoitukset 5 vuoden välein

Lääkehoidon pätevyyden päivittäminen 5 vuoden välein

Lääkehoitosuunnitelman päivittäminen vuosittain

Riskienarviointi vuosittain tai toiminnan muuttuessa

Omaavontasuunnitelman päivitys vuosittain tai toiminnan muuttuessa

Tietosuoja ja tietoturva pätevyyden päivittäminen joka toinen vuosi

Sairauspoissaolojen seuranta Vartu ohjeen mukaisesti

Täydennyskoulutusvelvoite

Laiterekisterin ylläpito

Työterveyshuollon työpaikkaselvitys 5 vuoden välein

Riskien tunnistaminen

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

Miten asiakkaat ja omaiset tuovat esille havaitsemansa epäkohdat, laatu-
poikkeamat ja riskit: Kotihoito Eteläisen yksikössä asiakasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on omaavontasuunnitelman ja omaavonnan toimeenpanon lähtökohta. Ilman epäkohtien tunnistamista ei asiakasturvallisuusriskejä voi ennalta ehkäistä eikä toteutuneisiin epäkohtiin puuttua suunnitelmallisesti. Omaavonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtien uhkia arvioidaan monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta.

Kotihoidossa asiakasturvallisuusriskit voivat aiheutua esim. riittämättömästä henkilöstömitoituksesta, ammattitaidosta, perehdyttämisestä tai toimintakulttuurista, jossa avointa turvallisuuskulttuuria ei tueta riittävästi. Riskejä voi aiheutua fyysisestä toimintaympäristöstä esim. asiakkaiden kotien olosuhteet (kynnykset, matot, huono valaistus, ahtaat tilat, huono sisäilma, rikkiäiset kodin laitteet). Myös asiakkaan sairaudesta johtuvat oireet esim. muistamattomuus, käyttäytymisen häiriöt, alkoholin käyttö voivat aiheuttaa asiakasturvallisuusriskejä. 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

HaVa (haitta- ja vaaratapahtuma) on potilas- ja asiakasturvallisuutta vaarantavien tapahtumien raportointimenettely ja tietotekninen työkalu. Yksikön henkilökunta tekee läheltä piti-tilanteista tai asiakkaalle tapahtuneista poikkeamatilanteista sähköisesti ilmoituksen ja lähettävät sen

lähiesimiehen käsiteltäväksi. Yksikön työntekijöitä kannustetaan tekemään HaVa ilmoituksia aktiivisesti. Lääkepoikkeamatilanteissa ollaan yhteydessä suoraan lääkäriin toimintaohjeiden saamiseksi.

Jokaisella työntekijällä on velvollisuus ilmoittaa esimiehelle, jos huomaa epäasiallista kohtelua. Sosiaalihuoltolain (§48-49) mukainen henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus on ohjeistettu työntekijöille ja siitä on kirjallinen toimintaohje.

Kotihoidon kotikäyntien yhteydessä työntekijä arvioi säännöllisesti asiakkaan, kodin ja työolosuhteiden riskitekijöitä ja dokumentoi ne Lifecareen sekä raportoi tarvittaessa esimiehelle. Arvioinnin perusteella tehdään tarvittavat toimenpiteet riskitekijän poistamiseksi.

Asiakaskäynneillä työntekijät käyvät läpi asiakkaan kanssa ”Tarkista koti turvalliseksi” – lomakkeen ja puuttuvat epäkohtiin.

Myös asiakkaalla ja hänen läheisillään on mahdollisuus tehdä ilmoitus vaaratapahtumasta soite.fi sivuston kautta.

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat: Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Yksikön riskienhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen. Esimiehen vastuulla on henkilöstön riittävä perehdytys erityisesti toiminnassa asiakas- ja potilasturvallisuuteen kohdistuviin riskeihin.

Kotihoito Eteläisellä on tehty viimeksi työriskien arviointi keväällä 2023 riskienhallintaohjelmaa (Laatuportti) apuna käyttäen. Riskienarviointi tehtiin yhteistyössä henkilöstön kanssa siten, että paikalla olivat sairaanhoitajien ja lähihoitajien edustajat, yksikön esimies sekä edustaja työsuojelun puolesta. Ohjelmaan kirjattiin kehittämiskohteet ja niihin on reagoitu.

Infektioriskitilanteissa asiakasturvallisuuteen vaikuttaa henkilöstön toimintatapa. Yksikön henkilöstö seuraa ja noudattaa Soiten ohjeistusta infektioriskitilanteissa mm. Covid -19, influenssa (mm. käsihygieniä, suojautuminen, henkilösuojainten käyttö, näytteiden otto, rokotukset). Yksikön jokainen hoitaja on saanut koronaperehdytyksen vuosien 2020-2022 aikana.

Yksikössämme on käytössä lääkehoidon suunnitelma, joka perustuu Soiten lääkehoidon suunnitelmaan. Lääkehoitosuunnitelma on päivitetty syyskuussa 2022 yksikön sairaanhoitajien ja esimiehen toimesta. Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vuosittain. Lääkehoitoon liittyviä riskejä olemme vähentäneet mm. lääkehoidon perehdytyksen, annosjakelun ja lääkejaon kaksoistarkastuksen avulla. Käytössämme on myös Evondos –lääkeannostelurobotteja, jotka parantavat asiakkaiden lääketurvallisuutta. Pääsääntöisesti asiakkaiden lääkkeet säilytetään asiakkaiden kotona. Yksikössämme on erillinen lääkehuone, jonne pääsevät vain lääkehoitoon osallistuvat hoitajat. Tilassa on tallentava kameravalvonta. PKV-lääkkeet (keskushermostoon vaikuttavat) säilytetään lääkehuoneessa erillisessä lukollisessa kaapissa. PKV-lääkkeiden kulutusta seurataan erillisen seurantakortin avulla. Jokaisella hoitajalla on voimassaolevat lääkehoidon luvat.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitleminen

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

Riskienhallinnan työnjako: Johdon ja yksikön esimiehen 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. Esimiehellä on päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelylle. Riskienhallinta vaatii aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Yksikön 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.

Keski-Pohjanmaan hyvinvointialueen johtoryhmä ja turvallisuustyöryhmä antavat ohjeet riskien arvioinnista. Palvelualuejohtajat vastaavat siitä, että vastuualuejohtajat toteuttavat riskienhallintaa (riskienhallintapolitiikka) sovitulla menettelytavoilla sekä heidät on perehdytetty ja koulutettu riskienarviointiin. Riskienhallinnan avulla pyritään tunnistamaan, poistamaan tai pienentämään tunnistettuja riskejä, jotka ovat toiminnan kannalta merkityksellisiä.

Riskillä ja epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asiakkaan epäasiallista kohtaamista, asiakkaan loukkaamista sanoilla, asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan kaltoin kohtelua ja toimintakulttuurista johtuvia asiakkaalle vahingollisia toimia. Myös epäkohdan uhasta, joka on ilmeinen tai voi johtaa epäkohtaan, tulee ilmoittaa. Kaltoin kohtelulla tarkoitetaan fyysistä, psyykkistä tai kemiallista eli lääkkeillä aiheutettua kaltoin kohtelua. Esimerkiksi asiakasta tönitään, lyödään tai uhkaillaan, käytetään hyväksi fyysisesti tai taloudellisesti, puhutellaan epäasiallisesti ja loukkaavasti tai palvelussa, asiakkaan aseman ja oikeuksien toteuttamisessa, perushoivassa ja hoidossa on vakavia puutteita.

Epäkohdat, riskit ja laatupoikkeamat käsitellään yksikön esimiehen toimesta. HaVa-ilmoitukset ja korjaavat toimenpiteet käydään läpi yksikön aluepalaverissa. Tavoitteena on käsitellä HaVa-ilmoitukset kuukauden sisällä niiden saapumisesta. Esimies kirjaa korjaavat toimenpiteet HaVa-järjestelmään.

Asiakkaaseen ja hänen läheiseensä otetaan tarpeen mukaan mahdollisimman pian yhteyttä haittatapahtuman jälkeen ja sovitaan menettelytavasta heille sopivalla tavalla. Heille annetaan tarvittaessa ohjeistus muistutus- ja kantelumenettelystä sekä sosiaali- ja potilasasiamiehen yhteystiedot.

Korjaavat toimenpiteet

Kuvaus korjaavien toimenpiteiden seurannasta ja kirjaamisesta:

Haittatapahtumat käsitellään yksikössä aluepalaverin yhteydessä yksilöllisesti, tapahtuneen juurisyy selvitetään, määritellään korjaavat toimenpiteet ja menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi siten, että estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Korjaavista toimenpiteistä tehdään kirjaus Laatuportin HaVa -järjestelmään.

Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano

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

Riskeistä ja niiden korjaamisesta tiedotetaan työntekijöille sähköpostilla, alue- ja tiimipalavereissa ja Soitenetin kautta. Aluepalavereissa käsitellyistä epäkohdista kirjataan muistio, joka lähetetään sähköpostilla jokaiselle työntekijälle. Jokainen työntekijä on vastuussa siitä, että hän lukee muistion. Ulkoisiin yhteistyötahoihin ollaan yhteydessä tarvittaessa.

4. Omavalvontasuunnitelman laatiminen

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Ketkä ovat osallistuneet omavalvonnan suunnitteluun:

Yksikön omavalvontasuunnitelma laaditaan esimiehen ja henkilökunnan yhteistyönä. Lisäksi omavalvontasuunnitelma on läpikäyty yksikön henkilöstön kanssa ja saatettu sähköpostilla työntekijöille tiedoksi

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

Esimies Päivi Akolahti

paivi.akolahti@soite.fi

p. 044-7809470

Mariankatu 16-20, 67200 Kokkola

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Miten yksikössä varmistetaan omavalvontasuunnitelman ajantasaisuus:

Omavalvontasuunnitelma päivitetään kerran vuodessa tai kun yksikön toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Toiminnan arviointia tehdään jatkuvasti asiakkaan hoitoon ja yksikön toimintatapoihin liittyvissä asioissa.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä:

Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelma on julkisesti nähtävänä yksikön ilmoitustaululla, perehdytyskansiossa sekä Soiten verkkosivuilla osoitteessa www.soite.fi

5. Asiakkaan asema ja oikeudet

Palvelutarpeen arviointi

Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan, mitä mittareita arvioinnissa käytetään:

Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Arvioinnin lähtökohtana on asiakkaan oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet. Palvelutarpeen arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet, joita ovat fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Lisäksi arvioinnissa otetaan

huomioon toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat eri ulottuvuuksiin liittyvät riskitekijät kuten terveydentilan epävakaumus, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähäisyys tai kipu. Ennakoinnissa voidaan hyödyntää esim. Gillie-tukiälyä, joka tekee huomioita henkilöstön Lifecare kirjausten perusteella. Gillie-tukiäly on vasta otettu koekäyttöön yksikköön,

Uudet asiakkaat ohjautuvat yksikköön kotihoidon toiminnanohjauskeskuksen kautta, jossa tehdään alustava asiakkaan hoidon ja hoivan tarpeen kartoitus. Avun/tuen tarve arvioidaan viimeistään seitsemäntenä päivänä yhteydenotosta. Kiireellinen arviointi tehdään välittömästi. Jos asiakas ei ole entuudestaan ollut kotihoidon palvelun piirissä, niin hän tulee aluksi kotihoidon arviointijaksolle, jonka kesto on keskimäärin neljä viikkoa. Arviointijakson aikana yksikön työntekijät arvioivat yhdessä asiakkaan kanssa asiakkaan palvelun tarvetta.

Asiakkaan palvelun tarpeen arvioinnissa käytetään apuna mittareita mm. RAI (toimintakyky), MMSE (muisti), MNA (ravitsemus), GDS (masennus). Yksikössä olevien asiakkaiden hoidon tarvetta arvioidaan päivittäin hoitotyön ohessa asiakkaan toimintakyky huomioon ottaen. Palvelun määrää muutetaan tarvittaessa.

Miten asiakas ja/tai hänen omaisensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelutarpeen arviointiin: Asiakkaan kanssa laaditaan yhdessä hoito-, kuntoutumis- ja palvelusuunnitelma, jossa otetaan huomioon asiakkaan fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Palvelun tarpeen arvioinnin lähtökohtana on asiakkaan oma näkemys voimavaroistaan ja niiden ylläpitäminen sekä vahvistaminen.

Asiakkaan luvalla läheinen/omainen voidaan pyytää osallistumaan palvelutarpeen arviointia varten sovitulle kotikäynnille ja/tai omaisten kanssa keskustellaan puhelimitse.

Läheisillä/omaisilla on tärkeä rooli asiakkaan tilanteen kuvaamisessa. Läheisiltä saadaan usein taustatietoa esimerkiksi muistisairaana henkilön toimintakyvystä.

Hoito- ja palvelusuunnitelma

Miten hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan ja päivitetään ja miten sen toteutumista seurataan: Hoito-, palvelu- ja kuntoutumissuunnitelma laaditaan yhdessä asiakkaan/läheisen/ tai hänen edustajansa kanssa. Suunnitelma annetaan asiakkaalle ja se päivitetään asiakkaan tilanteen muuttuessa tai vähintään kahdesti vuodessa. Hoito-, palvelu- ja kuntoutumissuunnitelma on selvitys asiakkaan toimintakyvystä ja voimavaroista sekä yhdessä sovituista asioista ja

suunnitelluista kotihoidon palveluista. Suunnitelmaan kirjataan myös asiakkaan omat toiveet ja kuntoutumisen tavoitteet. Hoito-, palvelu- ja kuntoutumissuunnitelman päivityksen yhteydessä arvioidaan hoidon tavoitteiden ja asiakkaan kanssa sovittujen asioiden toteutumista.

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

Hoito-, palvelu- ja kuntoutumissuunnitelma laaditaan yhdessä asiakkaan/läheisen/ tai hänen edustajansa kanssa. Täten myös asiakkaan näkemys tulee kuulluksi. Asiakasta hoitavat kotihoidon hoitajat kertovat asiakkaalle hoidon eri vaihtoehdoista.

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

Asiakkaiden terveydentila, hoitotoimenpiteet, sovitut palvelut ja niiden toteutuminen kirjataan asiakas- ja potilastietojärjestelmään (Lifecare). Työntekijöillä on käytössään mobiilipuhelimet, joissa heillä on kotikäynneillä nähtävillä potilastietojärjestelmään kirjatut tiedot. Työntekijät voivat kirjata mobiililla kotikäynnin asiakastiedot reaaliajassa. Yksikön tiimipalaverissa käydään ajoittain läpi asiakkaiden hoito-, palvelu- ja kuntoutumissuunnitelmat. Asiakkaan hoito-, palvelu- ja kuntoutumissuunnitelma hyödynnetään myös uutta työntekijää perehdytettäessä.

Hoito- ja kasvatussuunnitelma (LsL 30a §)

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

Ei koske 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 asiakkaalle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti asiakkaan oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Kotihoito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen ja palvelua toteutetaan rajoittamatta asiakkaan itsemääräämisoikeutta. Kotihoidossa asiakas osallistuu itseään koskevaan päätöksentekoon. Yksikön henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja

vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Kotikäynneillä toimitaan asiakkaan ehdoilla huomioiden hänen näkemyksensä ja toiveensa.

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

Sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen. Asiakkaan hoito-, palvelu- tai kuntoutumissuunnitelmaan kirjataan itsemääräämisoikeuden rajoittamisen käytännöistä ja välineistä.

Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan sekä asiakasta hoitavan lääkärin, että omaisten ja läheisten kanssa ja ne kirjataan asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Rajoittamistoimenpiteistä tehdään kirjaukset myös asiakasasiakirjoihin. Lääkärin todistuksella ja maistraatin päätöksellä asiakas voidaan todeta oikeustoimikelvottomaksi, jolloin myös hänen itsemääräämisoikeuttaan rajoitetaan perustellusta syystä.

Mitä rajoittavia välineitä yksikössä käytetään:

Kotihoidossa ei ole erityisiä säännöksiä itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä. Joissakin tilanteissa asiakkaan turvallisuudesta huolehditaan kuitenkin erilaisilla turvalaitteilla esim. turvaliesi, turvapuhelin, ovihälytin, sairaalasänky (laidallinen). Näiden käyttöön otosta sovitaan yhdessä asiakkaan, hänen omaistensa ja läheistensä kanssa. Tieto kirjataan asiakas- ja potilastietojärjestelmään

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

Laadittu, pvm: Ei koske yksikköä

Tarkistettu, pvm: Ei koske yksikköä

Asiakkaan asiallinen kohtelu

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

Jokaisella työntekijällä on velvollisuus ilmoittaa esimiehelle, jos huomaa epäasiallista kohtelua. Sosiaalihuoltolain (§48-49) mukainen henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus on ohjeistettu työntekijöille ja siitä on kirjallinen toimintaohje.

Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa. Tarvittaessa yksikön henkilöstö ohjaa asiakasta tekemään muistutus tai ottamaan yhteyttä sosiaali- ja potilasasiamieheen. Asia käsitellään palautteiden käsittelystä laaditun ohjeen mukaisesti. Yksikössä kiinnitetään huomiota asiakkaan kohteluun ilman muistutustakin ja tarvittaessa reagoidaan epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan.

Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratilanne:

Yksiköstä otetaan asiakkaaseen ja/ tai hänen edustajaansa mahdollisimman pian yhteyttä tapahtuman jälkeen ja tilanne selvitetään. Asia kirjataan asiakas- ja potilastietojärjestelmään. Tarvittaessa järjestetään asiakkaan ja omaisten kanssa yhteinen hoitoneuvottelu asian selvittämiseksi.

Käytössä on myös palvelun laatuun liittyvä palautelomake. Palautelomake löytyy myös Soiten verkkosivuilta (www.soite.fi).

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:

Kotihoidon 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.

Soitella on käytössään sähköinen palautejärjestelmä, jonka avulla yksikössä käsitellään ja tilastoidaan kaikki saatu palaute.

Asiakas voi antaa palautetta soite.fi sivuston kautta suoraan palautejärjestelmään. Kirjallinen asiakaspalaute voidaan jättää myös toimintayksikköön. Asiakas voi myös pyytää palautelomaketta hoitajalta. Kirjallinen palaute voi olla myös toimintayksikölle osoitettu vapaamuotoinen kirje. Asiakkaat/omaiset antavat palautetta myös suullisesti kotikäynnillä, puhelimitse sekä sähköpostitse.

Asiakaspalautteet käsittelee yksikön esimies. Vastaus tulee antaa kirjallisesti viimeistään kahden viikon kuluessa, mikäli asiakas on pyytänyt palautteeseen vastausta. Vain asialliset palautteet käsitellään.

Kerran vuodessa järjestetään myös asiakaspalauteviikot, jolloin asiakaspalautetta kerätään tehostetusti. Työntekijät toimittavat asiakaspalauteviikoilla asiakkaille paperiset palautelomakkeet, jotka asiakkaat täyttävät. Asiakkaat voivat palauttaa lomakkeen kotihoidon työntekijälle suljetussa kirjekuoressa..

Miten saatua palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä:

Asiakaspalautteet käsitellään, tilastoidaan ja luokitellaan sähköisessä palautejärjestelmässä. Havaittuihin epäkohtiin määritellään kehittämistoimenpiteet, jotka toteutetaan ja kirjataan palautejärjestelmään. Yksikön palaverissa arvioidaan kehittämistoimenpiteiden toteutumista. Yksikössämme palautteet käydään läpi myös alue- ja tiimipalaverissa. Palautteita hyödynnetään yksikön toiminnan kehittämisessä.

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, tina.sandstrom@soite.fi, puhelin 044-7232309.

Sosiaali ja potilasasiamiehen palvelut ovat maksuttomia.

Sosiaaliasiamiehen toiminta perustuu lakiin Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/200). Sosiaaliasiamiehen tehtävänä on neuvoa asiakasta kohteluun, osallistumiseen,

oikeusturvaan ja sosiaalihuollon asiakaslain soveltamiseen liittyvissä kysymyksissä.

Sosiaaliasiamies toimii myös Soiten ostamien sosiaalipalveluiden sosiaaliasiamiehenä.

Sosiaaliasiamies ohjaa ja neuvoo ristiriitatilanteiden ratkaisussa ja antaa neuvontaa päätöksiä koskevien valitusten tekemiseen. Sosiaalipalveluja koskevissa ristiriitaisissa tai epäselvissä tilanteissa kannattaa ensisijaisesti ottaa yhteyttä henkilökuntaan tai sosiaalihuoltoa koskevan päätöksen tehneeseen työntekijään. Sosiaaliasiamies avustaa muistutuksen teossa, mikäli asiakas kokee saaneensa huonoa kohtelua tai palvelua.

Sosiaaliasiamies tiedottaa asiakkaan oikeuksista ja toimii asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi. Asiamies seuraa asiakkaiden aseman kehitystä ja antaa siitä vuosittain raportin kunnan- ja kaupunginhallituksille.

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista:

Ei koske yksikköä

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.

Muistutuksen saavuttua sosiaalijohtajalle, yksikön edustajat antavat asiasta oman selvityksensä ennen muistutusvastauksen antamista.

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:

Asiakkaille laaditaan yksilöllinen ja kokonaisvaltainen hoito-, palvelu- ja kuntoutumissuunnitelma, joka suunnitellaan, toteutetaan ja arvioidaan yhdessä asiakkaan ja omaisten kanssa. Hoito-, palvelu- ja kuntoutumissuunnitelma perustuu asiakkaan RAI toimintakykyarvioon. Asiakkaiden hoito-, palvelu- ja kuntoutumissuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät asiakkaan terveydentilaan, sairaanhoitoon, päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan.

Asiakkaan toimintakykyä tuetaan kokonaisvaltaisesti kuntouttavalla työotteella, ei siis tehdä puolesta vaan tuetaan ja ohjataan asiakasta omien voimavarojen käyttöön. Hoitotyössä toteutetaan säännöllisesti asiakkaille laadittuja kuntoutumissuunnitelmia esim. ulkoillaan yhdessä asiakkaan kanssa. Asiakkaan kanssa tehdään yhdessä kotiaskareita. Annetaan asiakkaalle kannustavaa palautetta.

Kotikäyntien yhteydessä hoitajat arvioivat asiakkaan terveydentilaa ja antavat ohjausta/neuvontaa terveellisiin ja turvallisiin elämäntapoihin. Jos hoitaja havaitsee kotikäynnillä asiakkaaseen tai ympäristöön liittyviä epäkohtia, niin hän keskustelee niistä asiakkaan kanssa ja ottaa yhteyttä tarvittaviin tahoihin epäkohdan korjaamiseksi.

Yksikössä on käytössä tiimityömalli, omahoitajamalli sekä kuntouttavan työotteen/voimavaralähtöinen toimintamalli.

Liikunta-, kulttuuri- ja harrastustoiminnan toteutuminen:

Asiakasta ohjataan harrastusten ja kerhotoiminnan pariin, esim. päivätoimintaan. Kotihoidolla on tarvittaessa käytössään myös kuntohoitajan palvelut. Asiakkaalle huolehditaan tarvittavat apuvälineet, joilla tuetaan asiakkaan toimintakykyä ja hyvinvointia.

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

Asiakkaiden toimintakykyä ja siihen liittyviä muutoksia arvioidaan mm. RAI-toimintakykymittarilla sekä hoito-, palvelu- ja kuntoutumissuunnitelman päivityksen yhteydessä vähintään 2x

vuodessa tai asiakkaan voinnin/olosuhteiden muuttuessa. Kun asiakkaalle on suunniteltu kuntoutusjakso, niin tavoitteisiin pääsyä arvioidaan jakson aikana ja jakson päättyessä.

Ravitsemus

Miten yksikön ruokahuolto on järjestetty:

Kotihoidossa asiakkaiden ruokahuolto on järjestetty asiakkaiden kotona. Yksikössä ruokailee vain henkilökunta.

Miten asiakkaiden erityiset ruokavaliot ja rajoitteet otetaan huomioon:

Asiakkaan ruokailun järjestämisessä (esim. ateriapalvelu, asiakkaan kauppakassitilaus) otetaan huomioon asiakkaiden toiveiden lisäksi ruokavaliosuositukset sekä asiakkaiden erityisruokavaliot (diabetes, autoimmuunisairaudet, ruoka-aineyliherkkyydet, -allergiat ja -intoleranssit). Uskontoon tai eettiseen vakaumukseen perustuvat ruokavaliot ovat osa monikulttuurista palvelua, mikä otetaan myös huomioon.

Miten asiakkaiden riittävää ravintoa ja nesteen saantia sekä ravitsemuksen tasoa seurataan: Asiakkaiden painoa seurataan säännöllisesti (n.1xkk). Ravitsemustilaa arvioidaan myös RAI-toimintakykymittarin MNA –ravitsemusosiossa, joka täytetään säännöllisen kotihoidon asiakkaan kohdalla.

Tarvittaessa asiakkaalla on käytössään nestelista ja lisäravintoaineet. Tarvittaessa ravitsemusterapeutti on käytettävissä. Tarvittaessa otetaan ravitsemustilaan liittyviä verinäytteitä. Tarvittaessa hoitaja jää seuraamaan niiden asiakkaiden ruokailua, joilla ruoka voisi jäädä muuten syömättä.

Pyritään huomioimaan asiakaskäyntien kellonajoissa se, että käyntien väliin ei muodostu liian pitkiä ateriavälejä. Tarvittaessa laitetaan välipalaa esille. Suurimmalle osalle asiakkaista on tilattu ateriapalvelu ja kauppakassipalvelu. Hoitajat asettavat ruuan tarjolle ja huolehtivat, että asiakas saa väh. 4x päivässä syötävää.

Hygieniäkäytännöt

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

Yksikön hygienia- ja turvallisuustasolle asetetut laadulliset tavoitteet ja sen toteutumiseksi laaditut toimintaohjeet sekä asiakkaiden yksilölliset hoito- ja palvelusuunnitelmat asettavat

omavalvonnan tavoitteet, joihin kuuluvat asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisen lisäksi infektioiden ja muiden tarttuvien sairauksien leviämisen estäminen. Asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan kirjataan asiakkaan avun/tuen tarve hygienian hoidossa. Hoitajat seuraavat kotikäynneillä miten asiakkaan hygienian hoito toteutuu. Hoitaja tarvittaessa ohjaa ja auttaa asiakasta päivittäisen hygienian hoidossa. Kotihoidon toimesta voidaan tarjota suihkuapua pääsääntöisesti 1x viikossa. Tarvittaessa asiakkaan hygienianhoito -suunnitelmaa muutetaan yhteistyössä asiakkaan kanssa.

Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään:

Yksikön henkilökunta seuraa ja noudattaa Soiten ohjeistusta infektoriskitilanteissa mm. Covid -19 (mm. käsihygienia, suojautuminen, henkilösuojainten käyttö, näytteiden otto, rokotukset).

Yksikön jokainen hoitaja on saanut koronaperehdytyksen vuosien 2020-2022 aikana.

Henkilökunta suojautuu asianmukaisesti asiakaskontakteissa mm. työasu, suojahanskat, suojaesiliinat, tarvittaessa maskit, suojatakki, suojavisiiri, kengänsuojat. Asiakaskäyntien yhteydessä työntekijät noudattavat aseptista työjärjestystä sekä käyttävät aina maskia (korona-aikana) ja käsidesinfektioainetta sekä tarvittaessa suojakäsineitä. Riskijätteet hävitetään asianmukaisesti. Työntekijät käyvät hygieniaan ja aseptiikkaan liittyvät tarvittavat koulutukset.

Hoitotyössä jokainen hoitaja vastaa siitä, että ei käytä asiakaskontaktissa mm. sormuksia, kelloja, lävistyksiä eikä pitkiä kynsiä.

Työyksikössämme on mahdollisuus tarvittaessa hyödyntää myös hygieniahoitajan ja infektiolääkärin asiantuntemusta. Yksikköömme on myös nimetty hygieniayhdyshenkilö, joka osallistuu mm. hygieniainfoihin ja koulutuksiin. Hän tuo niistä tietoa yksikköömme.

Työntekijät avustavat asiakasta hänen hygieniahoidossaan hoito-, palvelu- ja kuntoutumissuunnitelman mukaisesti. Hygieniaan liittyvät toimenpiteet kirjataan asiakas- ja potilastietojärjestelmään. .

Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty:

Kotihoidon toimistotiloissa säännöllinen siivous on järjestetty Soiten toimesta 3x viikossa.

Henkilökunnan työvaatteiden pesusta huolehtii Kokkopesu -yritys. Työvaatteet noudetaan ja tuodaan yksikköön 2x viikossa. Kotihoidon hoitajat voivat tarvittaessa avustaa asiakasta pyykkihuollossa sekä esim. tiskaus, roskien vienti, kodin turvallisuus huomioiden. Asiakkaille on tarjolla myös yksityisiä siivouspalveluita tarvittaessa.

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

Yksikössä käy ulkopuolinen siivoaja 2-3x viikossa. Yksikön henkilökunnalla on käytössään vuokratyövaatteet.

Terveyden- ja sairaanhoito

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

Kotihoidon vastuulääkäripalvelu (Pihlajalinna) vastaa asiakkaiden lääketieteellisestä hoidosta. Vastuulääkäripalvelu on ohjeistanut työntekijöitä, miten toimitaan kiireettömissä ja kiireellisissä sairaanhoitotapauksissa. Sairaanhoitaja vastaa sairaanhoidosta. Sairaanhoitajalla on mahdollisuus konsultoida asiakasta hoitavaa lääkäriä 1x viikossa tai tarvittaessa äkillisissä tapauksissa päivittäin takapäivystäjää. Myös lähihoitajilla on mahdollisuus tavoittaa takapäivystäjä iltaisin ja viikonloppuisin. Sairaanhoitajalla on mahdollisuus tarvittaessa jättää vastuulääkärille myös soittopyyntö tai viesti. Vastuulääkäri käy säännöllisesti yksikössä (n. 1-2 kk välein), jolloin lääkäri käy asiakkaiden luona kotikäynnillä. Lääkäri käy asiakkaiden luona kotikäynnillä vähintään 1x vuodessa (vuosikontrolli). Käytössä ovat myös lääkärin videovastaanotot, jolloin hoitaja on asiakkaan luona kannettavan tietokoneen kanssa, jonka kautta lääkäri on kuvayhteydessä asiakkaan kanssa. Vastuulääkäripalvelu on antanut ohjeet myös siitä, miten toimitaan äkillisissä kuolemantapauksissa. Virka-aikana otetaan yhteys omaan vastuulääkəriin ja virka-ajan ulkopuolella takapäivystäjään. Asiakkaiden hammashoitoon liittyen asiakkaalla/omaisella/työntekijällä on mahdollisuus ottaa yhteyttä terveyskeskuksen hammashoitolaan..

Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan:

Asiakkaiden terveyttä seurataan ja edistetään laatimalla/noudattamalla/päivittämällä asiakkaan hoito-, palvelu- ja kuntoutumissuunnitelma. Hoidossa huomioimme myös ennaltaehkäisyn mahdollisuudet.

Jokaisella kotikäynnillä työntekijät arvioivat asiakkaan terveydentilaa. Työntekijät kannustavat asiakasta ja antavat neuvoja/ohjeita terveellisistä ja turvallisista elämäntavoista.

Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta:

Kotihoidon vastuulääkäripalvelu (Pihlajalinna) vastaa asiakkaiden lääketieteellisestä hoidosta.

Tiimin sairaanhoitaja yhdessä tiimin jäsenten kanssa vastaa lääkärin ohjeiden noudattamisesta

ja asiakkaan hoito-, palvelu- ja kuntoutumissuunnitelman laatimisesta, toteuttamisesta sekä arvioimisesta.

Lääkehoito

Miten lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään:

Yksikön voimassaoleva lääkehoitosuunnitelma on päivitetty syyskuussa 2022. Suunnitelma perustuu Soiten lääkehoidon suunnitelmaan. Suunnitelmaa tarkastellaan vuosittain ja aina toiminnan muutosten yhteydessä. Lääkehoidon suunnitelma kuuluu osana uuden työntekijän perehdyttämiseen. Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vuosittain ja toiminnan muutosten yhteydessä. Yksikön henkilöstö lukee ja kuittaa päivitetyn lääkehoitosuunnitelman.

Kuka vastaa lääkehoidosta:

Yksikköön on nimetty lääkehoidon vastuuhenkilö. Yksikön lääkehoidosta vastaa vastuulääkäri (Pihlajalinna), tiimien sairaanhoitajat ja lähihoitajat.

Monialainen yhteistyö

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

Kotihoidon asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti ja iäkkäiden asiakkaiden siirtymät palvelusta toiseen ovat osoittautuneet erityisen riskialttiiksi. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palvelunantajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä. Soitessa käytössämme on yhteinen Lifecare-tietojärjestelmä, joka turvaa tiedon kulun ja jatkuvuuden. Yhteistyötä tehdään puhelimitse sekä tarvittaessa yhteisissä hoitoneuvotteluissa. Yhteistyöllä turvataan asiakkaan hoidon moniammatillisuus ja jatkuvuus. Jos yksikön työntekijä huomaa kotikäynnillä epäkohtia alihankintana tuotetun palvelun laadussa esim. yksityisen hoitotahon palvelussa (palvelusetelillä), niin hän ottaa yhteyttä omaan esimieheensä sekä palvelusetelipäätöksistä vastaavaan esimieheen tilanteen korjaamiseksi.

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:

Asiakasturvallisuuden edistäminen edellyttää yhteistyötä asiakkaiden, omaisten/läheisten, henkilöstön ja turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa.

Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspalvelulain mukainen velvollisuus ilmoittaa iäkkästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään.

Yksikön henkilöstö on osallistunut tarvittaviin turvallisuuskoulutuksiin esim. potilasturvallisuutta taidolla, kotihoitoa turvallisesti ja tietoturvakoulutukset. Henkilöstön osaamista ylläpidetään täydennyskoulutuksilla esim. ensiapu, alkusammutus ja lääkehoito. Lääkejaon kaksoistarkastus ja apteekin annosjakelupalvelu sekä Evondos –lääkeannostelija lisäävät asiakkaiden lääkehoidon turvallisuutta.

Työntekijöiden mobiileihin on ladattu Suomi112 sovellus avun hälyttämistä varten. Henkilöstöllä on yksikössä käytössään myös kulunvalvonta- ja kulkuoikeuslätkä mm. toimistotiloihin, lääkehuoneeseen. Kotona asiakkaiden lääkkeet säilytetään turvallisessa paikassa esim. lukollisessa lääkekaapissa. Tarvittaessa kotikäynnit tehdään parityöskentelynä ja käynnille saadaan mukaan vartija tarpeen tullen. Riskit arvioidaan säännöllisesti yhteistyössä henkilöstön ja työsuojelun edustajan kanssa. Haitta- ja vaaratapahtumailmoituksista nouseviin epäkohtiin reagoidaan laatimalla kehittämistoimenpiteet turvallisuuden parantamiseksi.

Asiakasturvallisuutta arvioidaan ensikäynnin yhteydessä ja säännöllisesti asiakaskäyntien yhteydessä. Havainnot raportoidaan ja kirjataan. Käytämme ”Tarkista koti turvalliseksi” – lomaketta. Tarvittaessa asiakkaalle hankitaan esim. turvaliesi, turvapuhelin, apuvälineitä.

Työntekijät ottavat tarvittaessa yhteyttä terveysviranomaiseen ja/tai palo- ja pelastusviranomaisiin, jos havaitsevat kotikäynnillä terveysriskejä tai riskejä paloturvallisuudessa. Työntekijöillä on ilmoitusvelvollisuus havaitsemistaan paloriskeistä.

Tiimikohtaisesti/omahoitajakohtaisesti huolehditaan, että jokaisen asiakkaan kohdalla testataan turvaranneke ja palovaroitin säännöllisesti sekä kirjataan tarkistus ylös. Jos palovaroitin ei toimi, niin tarkistetaan paristot. Jos laite on rikki, niin ohjataan omainen/asiakas hankkimaan uusi. Jos turvapuhelin ei toimi, niin otetaan yhteyttä Tunstalliin.

Osalla asiakkaista on käytössään turvallisuutta edistävä sähkölukko asuntonsa ovesa.

Henkilöstö saa asiakkaan oven auki mobiilipuhelimeen asennetun sovelluksen avulla. Näin voidaan ennaltaehkäistä asiakkaiden kodin avainten katoaminen. Sähkölukon käyttö myös sujuvoittaa hoitajan työtä, varsinkin jo asiakkaalle on useampia käyntejä päivässä.

Soiten turvallisuuspäällikkönä toimii Pasi Paasila.

Henkilöstö

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

Mikä on yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne:

Yksikössä on 1 palveluesimiehen virka, 5 sairaanhoitajan tointa ja 26 lähihoitajan tointa.

Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet:

Yksikön palveluesimies palkkaa sijaisen pitempiin määräaikaisiin sijaisuuksiin esim.

opintovapaa, äitiysloma sekä yli 3 pv sairauslomiin. Lyhytaikaisten sijaisten (1-3 pv)

tarvearvointi ja hankinta tapahtuvat optimointiyksikön kautta. Kotihoidolla on käytössään

varahenkilöstö, josta optimointiyksikkö varaa yksikköön sijaisen äkilliseen tarpeeseen. Jos

varahenkilöä ei ole saatavilla, niin yksikköön palkataan ulkopuolinen sijainen.

Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan:

Yksikön esimiehen tehtävänä on vastata siitä, että yksikössä on riittävästi työntekijöitä. Yksikön työnjako tapahtuu optimointiyksikössä, jossa pyritään jakamaan työt tasapuolisesti työntekijöiden kesken.

Henkilöstön riittävyyttä arvioidaan välittömän työajan seurannalla. Palveluesimies palkkaa avoimiin sijaisuuksiin sijaisen saatavuuden mukaan.

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

Yksikön lähiesimies työskentelee samassa työyksikössä kuin muu henkilökunta, joka helpottaa lähiesimiestyötä. Eri lähiesimiestehtäville varataan kalenterista suunnitellusti aikaa. Lähiesimiehellä on mahdollisuus etätyöpäiviin työtehtävien niin vaatiessa. Kotihoidon esimiehet tekevät tarvittaessa yhteistyötä esim. toimintaohjeiden ja suunnitelmien laatimisessa.

Miten varmistetaan riittävä tuki- ja avustavissa työtehtävissä työskentelevien henkilöstön määrä:

Yksikössä ei työskentele tuki- ja avustavissa työtehtävissä olevaa henkilöstöä

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet:

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Rekrytoinnin periaatteena on, että työntekijä on sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilö tai alaa opiskeleva.

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

Kotihoidossa työntekijän tulee soveltua työskentelemään yksin asiakkaiden kodeissa.

Rekrytointitilanteessa yksikön esimies tarkistaa hakijaa koskevat rekisteritiedot sosiaalihuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (Terhikki/Suosikki). Rekrytoitaessa uutta henkilöä työhön, yksikön esimies tarkistaa myös hänen henkilöllisyyden, tutkintotodistukset, opintosuoritteet ja työkokemuksen. Tiedustelemme työnhakijalta myös mahdollista suositteelijaa, johon voimme olla yhteydessä. Tavoitteena on varmistaa, että rekrytoitavalla on vaadittava pätevyys ja kelpoisuus ja / tai riittävä työkokemus vaadittavaan tehtävään.

Koska kotikäyntien väliset ajomatkat vaihtelevat ja kotikäyntejä on useita työpäivän mittaan, on suositeltavaa, että työntekijällä on oma auto käytettävissään. .

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen:

Toimintayksikön hoitohenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Erityisen tärkeä täydennyskoulutuksen osa-alue on henkilökunnan lääkehoito-osaamisen varmistaminen.

Soitella on käytössä perehdytyksen verkkokurssi, jota hyödynnetään uuden työntekijän perehdytyksessä. Perehdytyksen apuna käytetään sen lisäksi kotihoidon perehdytyskorttia, jossa huomioidaan erityisesti kotihoidon toimintaan liittyvät oleelliset asiat. Yksikössä on käytössä Soiten lääkehoidon perehdytykseen käytettävät perehdytyslomakkeet sairaanhoitajille, lähihoitajille sekä alan opiskelijoille. Yksikössä on lisäksi käytössä lääkehoidon perehdytyskortti, joka toimii ikään kuin muistilistana asioista, jotka lääkehoidon perehdytyksessä tulee ottaa huomioon. Kun työntekijä on suorittanut lääkehoidon koulutuksen sekä osaamisen näytön, esimies pyytää työntekijälle lääkehoidon luvan virkalääkäriltä.

Yksikön tiimeissä valitaan uudelle työntekijälle perehdytyksestä vastaavat henkilöt. Uudelle työntekijälle varataan perehdytysajanjakso, jonka aikana hän kulkee yhdessä perehdyttäjänsä kanssa. Perehdytysajanjakson pituuteen vaikuttaa mm. uuden työntekijän aikaisempi työkokemus. Perehdyttäminen jatkuu perehdytysajanjakson jälkeen työn ohessa. Uudelle työntekijälle varataan aikaa tarvittavien verkkokoulutusten suorittamista varten. Esimies vastaa myös omalta osaltaan uuden työntekijän perehdyttämisestä. Esimies ohjeistaa työntekijää

tutustumaan Soitenettiin, jossa on runsaasti tietoa Soiten toiminnasta. Palveluesimies käy työntekijän kanssa perehdytyksen arviointikeskustelun ja pyytää palautetta perehdyttämisestä. Palautteen perusteella yksikkö pystyy kehittämään perehdytystään. Yksikköön on laadittu myös perehdytyskansio..

Miten henkilökunnan täydennyskoulutus järjestetään:

Yksikössä noudatetaan kotihoidon koulutussuunnitelmaan, joka tukee toimialueen strategisia tavoitteita ja jossa huomioidaan henkilöstön toiveet ja osaamistarpeet. Täydennyskoulutuksissa hyödynnetään Soiten koulutuskalenteria, josta työntekijät pääsevät itse katsomaan tarjolla olevia koulutuksia. Esimies seuraa täydennyskoulutusten toteutumista.

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):

Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) säädetään työntekijän velvollisuudesta (48–49 §) tehdä ilmoitus havaitsemastaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta, joka liittyy asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen.

Työntekijät ilmoittavat sekä esimiehelle ja tarvittaessa asiakkaan omaiselle, edunvalvojalle tai palveluntuottajalle palveluun liittyvistä epäkohdista. Jos epäkohta on kotihoidon toimesta korjattavissa, korjaavat toimet suoritetaan mahdollisimman pian. Jos epäkohta johtuu esim. toisen toimijan toimista, ilmoituksen jälkeen kotihoidon työntekijät seuraavat kotikäynneillä, että korjaavat toimet tulee tehtyä.

Toimitilat

Tilojen käytön periaatteet:

Yksikön asiakkaiden hoito tapahtuu asiakkaiden kodeissa. Yksikön henkilöstön toimitilat ovat osoitteessa Mariankatu 16-20, L1 talossa (1. krs.). Yksiköllä on käytössään 5 tiimihuonetta hoitajien käyttöön, kokous/kirjaamishuone, lääkehuone, hoitotarvikehuone ja esimiehen huone. Lisäksi yksikössä on yhteinen tauko/ruokailutila toisen Soiten yksikön kanssa. Yksikössä on kellarikerroksessa suihkutila, vaatekaapit sekä varastohuone. Toimitiloja käytetään ma-su klo 7-22.00 välisenä aikana.

Teknologiset ratkaisut

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

Yksikön asiakkailla on käytössään turvapuhelimia. Turvapuhelinhälytykset menevät palveluntuottajan (Tunstall) kautta asiakkaan nimeämälle auttajataholle. Kotihoidon toiminnanohjauskeskuksessa on puhelin turvapuhelinhälytyksiä varten ja sieltä käsin hälytetään kotihoidon hoitaja asiakkaan luo, mikäli auttajatahoksi on nimetty kotihoito. Yöaikaan hälytykset ohjautuvat pääsääntöisesti yöpartiolle.

Osalla asiakkaista on käytössään myös turvaliesi ja turvakatkaisimia.

Osalla asiakkaista on käytössään Video Visit –puhelulaite asiakkaan ja hoitajan välisen ”kuvapuhelu –yhteydensaamiseksi. Kotihoidon etäpalvelutiimi huolehtii videopuheluiden soittamisesta asiakkailla hoito-, palvelu- ja kuntoutumissuunnitelman mukaisesti. Suurimmalla osalla yksikön asiakkaista on käytössään lääkkeiden koneellinen annosjakelu (anjat). Asiakkaalla on myös mahdollisuus saada käyttöönsä lääkerobotti lääkkeiden oikea-aikaiseen ja turvalliseen annosteluun.

Muistisairaille asiakkaille on Teho-hankkeen tiimoilta mahdollisuus saada kotiinsa liiketunnistamiseen perustuvia seurantalaitteita, joiden avulla voidaan kartoittaa asiakkaan vuorokautista liikkumista kodissa tai poistumista kotoa. Kartoituksen perusteella voidaan hoitotoimintoja kohdentaa asiakkaan tarpeen mukaisesti.

Gillie-tukiäly on vasta otettu koekäyttöön yksikköön. Gillie-tukiälyä voidaan hyödyntää asiakkaiden hoidon seurannassa ja arvioinnissa (mm. terveystarkistukset/ennaltaehkäisy). Gillie-tukiäly tekee huomioita henkilöstön Lifecare kirjausten perusteella.

Yksikössä on otettu käyttöön syksyn 2021 aikana asiakkailla Phoniro sähköinen ovenavaus –sovellus, joka korvaa asiakkaan mekaanisen oven avaimen. Henkilöstöllä on mahdollisuus avata/lukita asiakkaan ovi puhelimessa olevalla mobiiliavaimella.

Yksikössä on käytössä seuraavia teknologisia ratkaisuja: kulunvalvonta, lääkehuoneen kulunvalvonta, kameravalvonta lääkehuoneessa, mobiilipuhelimet, 112-sovellus mobiilissa ja sairaanhoitajien kannettavat tietokoneet sekä yksi kannettava tietokone lähihoitajien käyttöön. . Miten asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevien turva- ja kutsulaitteiden toimivuus ja hälytyksiin vastaaminen varmistetaan:

Tiimikohtaisesti/omahoitajakohtaisesti huolehditaan, että jokaisen asiakkaan kohdalla turvaranneke (1xkk) ja palovaroitin testataan säännöllisesti sekä kirjataan tarkistus ylös asiakas- ja potilastietojärjestelmään. Jos palovaroitin ei toimi, niin tarkistetaan paristot. Jos laite on rikki, niin ohjataan omainen/asiakas hankkimaan uusi. Jos turvapuhelin ei toimi, niin otetaan yhteyttä turvapuhelinpalvelun tuottajaan. Yksikön henkilöstö/asiakas testaa turvapuhelimia myös mm. myrskyjen ja tietoverkkokatkosten yhteydessä. Evondos -lääkerobotissa on sisäinen akku, joka pitää laitteen päällä esim. sähkökatkon aikana. Henkilökunnalla on vara-avain, jolla saa tarvittaessa sammuneen Evondos-laitteen auki. Toimintahäiriöistä ilmoitetaan välittömästi eteenpäin ja toimitaan saatujen ohjeiden mukaisesti.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot:

Laitteiden toimintavarmuudesta vastaavat kaikki yksikön työntekijät. Yksikön esimies on Päivi Akolahti paivi.akolahti@soite.fi, p.044-7809470

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

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

Kotihoidon yksikössä käytetään paljon erilaisia terveydenhuollon laitteiksi ja tarvikkeiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetussa laissa (629/2010). Asiakkaiden hoitoon käytettäviä laitteita kotihoidossa ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, CRP-, INR-, happisaturaatio-, hemoglobiini-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, haavasidokset, ravitsemuspumput ym. vastaavat. Em. laitteiden käytön ohjaus kuuluu osana kotihoidon perehdytykseen.

Yksikön työntekijät arvioivat kotikäynnillä asiakkaan apuvälineiden tarvetta. Jos asiakkaalla ilmenee apuvälineen tarvetta, niin hoitajat ottavat yhteyttä apuvälinelainaamoon, josta asiakas saa tarvittavat apuvälineet. Työntekijät ohjaavat asiakasta apuvälineiden oikeaoppiseen käyttöön. Tarvittaessa otetaan yhteyttä fysioterapeuttiin tai kuntohoitajaan, joka voi olla apuna

apuvälinetarpeen arvioinnissa sekä käytön ohjauksessa. Jos hoitajat havaitsevat apuvälineissä puutteita, niin he ottavat yhteyttä apuvälinelainaamoon. Apuvälinelainaamo huoltaa apuvälineet.

Jos työntekijät havaitsevat puutteita terveydenhuollon laitteissa, niin he ottavat yhteyttä Soiten laitehuoltoon ja tekevät tarvittaessa ilmoituksen ohjeistuksen mukaisesti. Jos viallinen laite on saatu Pihlajalinnan lääkäripalvelun kautta, niin siinä tapauksessa otetaan yhteys Pihlajalinnaan. Viallinen laite poistetaan käytöstä.

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

Terveydenhuollon laitteen tai tarvikkeen aiheuttamasta vaaratilanteesta on aina tehtävä ilmoitus Fimealle niin pian kuin mahdollista. Vakavasta vaaratilanteesta 10 vuorokauden kuluessa siitä, kun käyttäjä tai valmistaja on ensimmäisen kerran saanut tiedon tapahtumasta. Läheltä piti – tapauksesta 30 vuorokauden kuluessa. Ilmoittamisvelvollisuus koskee Suomessa laitteiden ja tarvikkeiden valmistajia ja ammattimaisia käyttäjiä. Toiminnanharjoittajien velvollisuutena on ilmoittaa tietoonsa tulleista vaaratilanteista valmistajalle tai tämän edustajalle. Kiireellisissä tapauksissa ilmoituksen voi tehdä ensin puhelimitse 029 522 3341, mutta ilmoitus tulee tehdä viipymättä myös kirjallisena.

Vaaratilanneilmoitus lähetetään osoitteella:

Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus (Fimea)

Lääkinnälliset laitteet

Mannerheimintie 166

PL 55

00034 Helsinki

Ilmoituksen voi lähettää myös faksilla 029 522 3002 tai sähköpostitse [laitevaarat\[at\]fimea.fi](mailto:laitevaarat[at]fimea.fi).

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot:

Yksiköön on nimetty vastuuhenkilö (Tiia Vanhakangas, tiia.vanhakangas@soite.fi), joka vastaa siitä, että yksikössä on ajan tasalla oleva laiterekisteri.

8. Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen

Asiakastyön kirjaaminen

Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen:

Kotihoidossa asiakastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn ajalta asiakastyön kirjaamisesta alkaen arkistointiin ja tietojen hävittämiseen saakka.

Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen yksikön työntekijän vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä.

Kotihoidon perehdytyksen yhteydessä tutustutaan myös asiakastyön kirjaamiseen.

Perehdytyksestä huolehtivat kollegat sekä esimies. Asiakaskäyntien tiedot kirjataan Lifecare-tietojärjestelmään, johon jokaisella työntekijällä on henkilökohtaiset käyttäjätunnukset. Lisäksi vastuulääkäripalvelun Acute-tietojärjestelmään on sairaanhoitajilla henkilökohtaiset tunnukset. Yksikössä harjoittelujaksolla olevalla opiskelijalla on myös henkilökohtaiset käyttäjätunnukset. Opiskelijan kirjaukset hyväksyy hänelle nimetty ohjaaja. Esimies hankkii em. käyttäjätunnukset.

Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti:

Yksikön lähihoitajilla on käytössään mobiilipuhelimet, joihin he kirjaavat asiakastiedot kotikäynnin yhteydessä tai välittömästi sen jälkeen. Yksikön sairaanhoitajilla on mobiilipuhelimien lisäksi käytössään kannettavat tietokoneet.

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

Tietosuoja huomioon ottaen yksikön työntekijät kirjautuvat ulos tietokoneelta poistuessaan työpisteestään. Tiimien huoneissa ei ole esillä asiakaspapereita ja tiimien ovet pidetään lukittuna työntekijöiden poissa ollessa.

Tietosuojavastaavat sekä pääkäyttäjät suorittavat lokivalvontaa, jonka tavoitteena on seurata henkilötietolain, potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain sekä sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain noudattamista. Asiakkaalla on oikeus tarkastaa tietonsa ja vaatia tarvittaessa niiden korjaamista. Tarkastuspyyntö ja korjaamisvaatimus voidaan esittää rekisterinpitäjälle erillisellä lomakkeella. Jos lokivalvonta kohdistuu yksikköömme, niin esimies antaa tarvittavan selvityksen siitä, miksi asiakas- ja potilastietoja on käsitelty.

Asiakkaita koskevat asiakirjat toimitetaan terveyskeskuksen arkistoon. AMS - arkistonmuodostussuunnitelma on käytössä ja sitä noudatetaan. Tarpeettomat paperit hävitetään silppurilla tai laittamalla ne tuhottavien papereiden säiliöön..

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

Työntekijöiden ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä ja täydennyskoulutuksesta huolehditaan joka toinen vuosi suoritettavalla tietosuojan ja tietoturvan verkkokurssilla (Tietosuojan ABC julkishallinnon henkilöstölle 2020). Myös harjoittelijoilla/opiskelijoilla on käytössään omat käyttäjätunnukset kirjaamista varten. Uuden työntekijän perehdytys sisältää myös henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvät asiat. Esimies seuraa verkkokurssien toteutumistatyöntekijän perehdytys sisältää myös henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvät asiat. Esimies seuraa verkkokurssien toteutumista.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot:

Satu Tikkanen satu.tikkanen@soite.fi puhelin 044-7232343

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste:

kyllä ei

9. Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet:

Yksikön toimintaa on arvioitu asiakas-, työntekijä- ja työn näkökulmasta. Kartoitusten pohjalta olemme valinneet muutamia kehittämiskohteita.

Kehittämiskohteiksi olemme valinneet mm:

- perehdyttäminen kattavamaksi ja yhteneväisemmäksi
- asiakkaiden RAI-toimintakykyarvioiden ja hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelmien ajan tasalla pitäminen

Yksikköön saapuneet HaVa-ilmoitukset käsitellään säännöllisesti aluepalaverissa ja kehittämistoimenpiteet kirjataan aluepalaverimuistioon sekä HaVa-järjestelmään. Asiakkailta/omaisilta saatuun palautteeseen reagoidaan nopeasti selvittämällä asia asianosaisten kesken.

10.Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Kokkolassa 14.3.2023

Paikka ja päiväys

Päivi Akolahti

Allekirjoitus ja nimenselvennys