



soite

Keski-Pohjanmaan sosiaali- ja
terveyspalvelukuntayhtymä

KOTIHOITO ITÄINEN OMAVALVONTA- SUUNNITELMA



SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ

1. PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	3
2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	4
3. OMAVALVONNAN TOIMEENPANO.....	6
4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	9
5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET.....	9
6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	13
7. ASIAKASTURVALLISUUS	16
8. ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN.....	20
9. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	21
10. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	21

1. PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Keski-Pohjanmaan sosiaali- ja terveyspalvelukuntayhtymä Soite
Y-tunnus: 0216462-3
Kokkola

Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus

Kotihoito Itäinen
Torikatu 50
67200 Kokkola

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Kotihoito, palvelua tuotetaan pääsääntöisesti ikäihmisille ja pitkäaikaissairaille heidän omassa kodissaan

Esimies: Björkbacka Jenni

Puhelin: 044 7809274

sähköposti: jenni.bjorkbacka@soite.fi

Toimintalupatiedot

Keski- Pohjanmaan sosiaali ja terveyspalvelukuntayhtymä Soite voi järjestää palvelun omana toimintana, ostopalveluna tai palvelusetelillä. Palvelusetelituottajat ja käytössä olevat palvelusetelilajit löytyvät palse.fi sivulta. Kotihoidossa on käytössä palveluseteli. Tästä vastaa palvelusetelitiimi, joka toimii kotihoidon toiminnanohjauksen alla. 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 kunnan tai kuntayhtymän tuottamalle palvelulle.

Tilanteissa, joissa kotihoidon palvelua ei voida jostain syystä toteuttaa omana palveluna, voidaan kotihoitoa hankkia ostopalveluna. Ostopalvelusta päättää kotihoidon palvelualuejohtaja. Ostopalveluna kunta ostaa jonkin 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

2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Hoidon ja hoivan toimialueen toiminta-ajatus ja visio

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, voimavaraletoitteeseen 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 muis-tiohjelmaan.

Yksikön arvot ja toimintaperiaatteet

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 nousevat kehittämistarpeet/toiveet, huomioidaan yksikön koulutussuunnitelmassa.
- Jokainen kantaa vastuun omasta työstään ja tiedottamisesta, sekä nimettyjen vastualueiden 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

Asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on omavalvontasuunnitelman ja omavalvonnan toimeenpanon lähtökohta. Ilman epäkohtien tunnistamista ei asiakas- ja potilasturvallisuusriskejä voi ennalta ehkäistä eikä toteutuneisiin epäkohtiin puuttua suunnitelmallisesti. Omavalvonta 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 virhe-toimintojen 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.

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Itäisessä kotihoidossa riskienarviointi PRO24 –ohjelman avulla tehtiin 17.12.2020. Riskienarviointiin osallistuivat yksiköstä lähihoitajien ja sairaanhoitajien edustajat, esimies sekä työsuojeluvaltuutettu. Ohjelmaan kirjattiin kehittämiskohteet, vastuuhenkilöt ja aikataulu. Esimies valvoo sovittujen toimenpiteiden toteutumista.

Työntekijät arvioivat aktiivisesti mm. asiakaskäynneillä mahdollisia riskitekijöitä huomioiden asumisympäristö, asiakkaan/omaisen käyttäytyminen, lääkehoidon toteutuminen, sairauteen liittyvät tekijät, sekä työn fyysinen kuormittavuus. Työyksikössä mm. lääkehoidon toteuttamiseen liittyviä kriittisiä työvaiheita pyritään ennakoimaan mm. rauhallisella työympäristöllä jakotilanteessa, sekä lääkkeiden kaksoistarkastuksella, lääkehuoneen ja lääkejääkaapin lämpötilojen seurannalla, säilyttämällä lääkkeet lääkehuoneen lukollisissa kaapeissa ja huumausaineet erillisessä kassakaapissa. Huumausaineista täytetään lääkelaatikko kohtaista kulutuskorttia, jonka vastuusairaanhoitaja tarkastaa. Lääkehoidon riskienhallintaa on parannettu mm. annosjakelun ja lääkerobotin avulla. Yksikön lääkehuoneessa on kameravalvonta ja ovesa on sähköinen kulunvalvonta. Osalle asiakkaista on hankittu kotiin lukolliset lääkelaatikat, jolloin vältetään lääkkeiden päivittäiseltä kuljettamiselta. Yksin työskentelyyn liittyviä riskitekijöitä ennakoidaan ja tarvittaessa asiakaskäynti suoritetaan parityönä työn fyysisyyden tai turvallisuuden vuoksi. Vartijapalvelua käytetään tarvittaessa ja työntekijöiden työmobiileihin on ladattu 112 –sovellus hätätilanteita varten. Yksikössä on sovittu turvasana puhelinkeskusteluun, jota käytetään, jos kotikäynnillä tarvitaan kiireellisesti viranomaisen apua ja jota käynnin suorittava hoitaja ei turvallisuussyistä pysty itse soittamaan. Asiakas siirtoihin ja nostoihin liittyviä riskitekijöitä on pyritty poistamaan ja minimoimaan riittäväillä ja oikeilla apuvälineillä. Yksikköön on hankittu mm. kaksi erilaista nostovyötä. Kotihoidon kuntohoitajan asiantuntijuutta on käytetty mm. oikeiden siirto ja nostotekniikoiden opettelemisessa, sekä terveyskeskuksen apuvälineohjaajaa mm. nosturin käytön opettelussa. Hoitoon liittyvistä läheltä piti ja vaaratilanteista, sekä henkilöstöön kohdistuneista tapaturmista ilmoitus tehdään Laatuportti –ohjelmaan. Tapahtumat käsitellään säännöllisesti yksikön aluepalaverissa ja tarvittaessa henkilöstön kanssa laaditaan korjaavat toimenpiteet, joiden toteutumista seurataan. Pyöräilyillä on käytössä työnantajan ostamat pyöräilykypärät. Työnantaja on hankkinut liukuesteet kenkiin ja hiekkapussit autoihin talviliukkaille.

Henkilöstön osaamista ja ammattitaitoa ylläpidetään säännöllisillä täydennyskoulutuksilla. Sairaspoissaoloja seurataan säännöllisesti ja tarvittaessa toimintaohjeen mukaisesti, esimies käy työntekijän kanssa vartu- ja työterveysneuvottelut. Tarvittaessa järjestetään korvaavatyötä.

Yksikön toimitilat sijaitsevat kaupungin omistamassa kiinteistössä. Kiinteistön palo – ja pelastussuunnitelman on laatinut kaupungin turvallisuuspäällikkö. Suunnitelma on päivitetty keväällä 2019.

Riskienhallinnan työnjako

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 palvelui-

den tarjoaminen on mahdollista. Eri ammattiryhmien asiantuntemus saadaan hyödynnetyksi ottamalla henkilökunta mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.

Riskienhallinnan prosessi on käytännössä omavalvonnan toimeenpanon prosessi, jossa riskienhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.

Luettelo riskinhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

Ensiapu pätevyyden päivitys ja alkusammutusharjoitukset 3 vuoden välein
Lääkehoidon pätevyyden uusiminen 5 vuoden välein
Lääkehoidonsuunnitelman päivitys vuosittain
Yksikön työn riskien arviointi vuoden välein tai toiminnan muuttuessa
Palo- ja pelastussuunnitelman päivitys vuosittain kiinteistön omistajan toimesta
Omavalvontasuunnitelman päivitys vuosittain tai toiminnan / yhteystietojen muuttuessa.
Tietosuoja ja tietoturva verkkokoulutukset
Laiterekisterin ajantasaisuus
Sairaspoissaolojen seuranta ja toimintaohjeen mukaiset keskustelut ja toimenpiteet.
Työntekijäkohtaisen täydennyskoulutusveloitteen toteutumisen seuranta.

Riskien tunnistaminen

Henkilökunnan käytössä on Laatuportti - ohjelma, joka on turvallisuutta vaarantavien tapahtumien raportointimenettely. Henkilökunta tekee haitta- ja vaaratapahtuma tilanteista, sekä työtapaturmista 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 laatupoikkeamista ilmoitetaan viiveettä esimiehelle.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

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

Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano

Laatupoikkeamien, 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. 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

Omaavonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

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

Kuka vastaa omaavonnan suunnittelusta ja seurannasta?

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

Omaavontasuunnitelman seuranta

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

Omaavontasuunnitelman julkisuus

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

5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelutarpeen arviointi

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 lähetteellä.

Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan – mitä mittareita arvioinnissa käytetään?

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. palveluntarve, jonka pohjalta laaditaan hoito- ja palvelusuunnitelma. Asiakkaan palvelutarpeen arvioinnissa käytetään RAIHC toimintakyvyn arvi-

ointia. Arviointi tehdään säännöllisen kotihoidon asiakkaille puolivuositain ja/tai toimintakyvyn muuttuessa, hoito-, palvelu- ja kuntoutumissuunnitelman päivittämisen yhteydessä. Tilapäisen kotisairaanhoidon asiakkaille, joiden toimintakyky on laskenut, tehdään RAI Screener arviointi vuosittain sen jälkeen, kun palvelu on jatkunut puolen vuoden ajan. Lisäksi kaikille asiakkaille tehdään MNA-arviointi toimintakykyarvioinnin yhteydessä. Tällä arvioinnilla kartoitetaan asiakkaan ravitsemuksellista tilaa. Tarvittaessa asiakkaalle tehdään GDS- ja MMSE –arvioinnit.

Miten asiakas ja/tai hänen omaistensa 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-, palvelu- ja kuntoutumissuunnitelma

Miten hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan, 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. 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. Esimies seuraa suunnitelmien päivittämistä.

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.

Asiakkaan kohtelu

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

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.

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

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 koskevia periaatteita 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.

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 omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratilanne?

Asiakkaaseen ja/ tai hänen edustajaansa otetaan mahdollisimman pian yhteyttä tapahtuman jälkeen ja tilanne selvitetään. Tilanteessa kuullaan molempia osapuolia ja esimiehen velvollisuus on ryhtyä vaadittaviin toimenpiteisiin, jos asian selvittelyn tulos sitä edellyttää. Asiakkaalla ja/tai hänen omaisella on oikeus tehdä asiasta muistutus tai ottaa yhteys sosiaali- ja potilasasiamieheen.

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

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.

Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

Miten asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuvat yksikön toiminnan, laadun ja omavalvonnan kehittämiseen? Miten asiakaspalautetta kerätään?

Asiakastyytyväisyys kysely toteutetaan kerran vuodessa. Asiakas voi antaa palautetta soite.fi sivuston kautta suoraan QPro -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 toteuttamista seurataan esimiehen johdolla. Positiivinen palaute palveluiden toteuttamisesta ja tuottamisesta, viestii hyvästä ja laadukkaasta toiminnasta.

Asiakkaan oikeusturva

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Tosiasialliseen hoitoon ja palveluun liittyvät päätökset tehdään ja toteutetaan asiakkaan ollessa palvelujen piirissä. 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 sosiaalihuoltoon koskevan päätöksen tehneeseen työntekijään.

Sosiaaliamies avustaa muistutuksen teossa, mikäli asiakas kokee saaneensa huonoa kohtelua tai palvelua. Sosiaaliamies tiedottaa asiakkaan oikeuksista ja toimii asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi. Asiamies seuraa asiakkaiden aseman kehitystä ja antaa siitä vuosittain raportin kunnan- ja kaupunginhallitukselle.

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 sosiaaliamiehen/potilasasiamiehen on autettava asiakasta ongelmien selvittämisessä 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

Kaikille kotiasiakkaille laaditaan yksilöllinen hoito- ja palvelusuunnitelma, joka laaditaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. suunnitelman perustana käytetään RAI –toimintakykyarviointista saatavia asiakkaan toimintakyvystä kertovia tietoja, ja siihen kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan sekä asiakkaan itse ilmaisemat toiveet.

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

Asiakkaan toimintakykyä kaikilla osa-alueilla tuetaan kuntouttavalla työotteella, ei siis tehdä puolesta vaan tuetaan ja ohjataan asiakasta omien voimavarojen käyttöön. Kuntoutuskäynti toteutetaan viikoittain. Käynnillä toteutetaan kuntoutussuunnitelmaan kirjattuja toimintoja, asiakkaan toiveiden ja toimintakyvyn mukaisesti. Asiakasta ohjataan harrastusten ja kerhotoiminnan pariin, esim. päivätoimintaan, seurakunnan 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.

Ravitsemus

Miten asiakkaiden erityiset ruokavaliot ja rajoitteet otetaan huomioon?

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

Hygieniäkäytännöt

Miten yksikössä seurataan yleistä hygieniatasoa ja miten varmistetaan, että asiakkaiden tarpeita vastaavat hygieniäkäytännöt 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 ehjäpintainen samoin käsien ihon. Lähihoitajat ovat suorittaneet vaadittavan hygieniapassikoulutuksen. Yksikköön on nimetty hygienia- ja infektiovastuuhenkilöt. He osallistuvat säännöllisesti hygieniayhdyshenkilöiden työryhmän kokouksiin sekä koulutuksiin ja tuovat yksikköön ajantasaisen tiedon seuraavan aluepalaverin yhteydessä. Infektiolääkäri ja infektiohoitaja lähettävät sähköpostitse tietoa infektioilanteista 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 käsidesinfektiopullot. Käsihygieniasta huolehditaan aina ennen ja jälkeen asiakaskontaktin, sekä hoitotoimenpiteiden yhteydessä. Henkilöstö suojautuu asiakaskontakteissa tilanteen vaatimalla tavalla (esim. koronaepidemia). Käytössä ovat suojahanskat, suojaesiliina, kasvomaski ja -visiiri, suojatakki ja kengänsuojat. Jos asiakkaalla on tarttuvatauti, suojausta tehostetaan.

Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty?

Yksikön toimitilat siivotaan 3 x vko Kokkolan kaupungin siivouspalvelun toimesta. Henkilöstön työvaatteet ovat vuokravaatteita KokkoPesusta, jossa vaatteet pestään 2 x viikossa.

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 vuodessa. Käynnillä hän tutkii asiakkaan terveydentilan ja antaa tarvittavan ohjeistuksen hoidosta. Kotisairaanhoidaja ja lähihoitajat toteuttavat kotikäynnit asiakkaan tarpeen mukaan. Käynneillä he seuraavat asiakkaan terveyttä ja pystyvät reagoimaan pian mahdollisiin muutoksiin. Käynneillä seurataan tarvittaessa mm. verenpainetta, 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 kotisairaanhoidaja 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 saadaan Pihlajalinnan lääkäripalvelun kautta. Jokaiselle asiakkaalle on nimetty vastuulääkäri

Lääkehoito

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, lääkäiden 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.

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?

Asiakkaiden lääkehoidosta vastaa nimetyt vastuulääkärit. Lääkehoidon toteutuksesta vastaavat lääkehoidonluvan antamin valtuuksin sekä kotisairaanhoidajat että lähihoitajat.

Monialainen yhteistyö

Sosiaalihuollon 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.

Yksikkö tekee yhteistyötä useiden eri sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajien kanssa. Yhteistyöllä turvataan asiakkaalle laadukkaat ja ajantasaiset palvelut. Lifecare –potilastietojärjestelmän yhteiskäytöllä turvataan tiedon kulku ja hoidon jatkuvuus palveluntuottajien välillä. Yhteistyötä tehdään mm. puhelimitse ja asiakkaan hoitoneuvottelussa.

7. ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Asiakkaiden turvapuhelimet, palo- ja häikävaroitin testataan säännöllisesti, kuukausittain ja testaus dokumentoidaan. Turvapuhelimet testataan myös myrskyjen ja tietoverkkokatkosten yhteydessä. Kotikäyntien 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 aputyömies tai hoitaja. Asiakasturvallisuutta parannetaan myös riittäväillä 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 lääkehuoneessa, 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 mobiilin QPR-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.

Turvallisuutta 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.

Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet **Mikä on yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne?**

Itäisessä kotihoidossa työskentelee 27 lähihoitajaa ja 13 sairaanhoitajaa.

Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?

Pidempiin sijaistuksiin esim. äitiysloma, vuosiloma, pidemmät sairauslomat ja muut poissaolot, lähiesimies 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.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden, että työntajien 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

Toimintayksikön hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita.

Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.

Yksikössä noudatetaan organisaation perehdytysuunnitelmaa. 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 pelastussuunnitelmaan. 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 nimetylle näytönvastaanottajalle. 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?

Kotihoitoon on laadittu koulutussuunnitelma, jonka mukaisesti koulutuksiin osallistutaan. Suunnitelmassa on huomioitu mm. henkilöstölle nimetyt vastuualueet, 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 täydennyskoulutusveloitteen 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

Työntekijät ilmoittavat sekä esimiehelle ja tarvittaessa asiakkaan omaiselle, edunvalvojalle tai palveluntuottajalle (esim. kaupakassi, pyykkipalvelu, siivous) palveluun liittyvistä epäkohdista. Jos epäkohta on kotihoidon toimesta korjattavissa, korjaavat toimet suoritetaan heti tai mahdollisimman pian. Jos epäkohta

johtuu esim. toisen toimijan toimista, ilmoituksen jälkeen kotihoidon työntekijät seuraavat kotikäynellä, jotta korjaavat toimet tulee tehtyä.

Toimitilat

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 vessa.

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 Kokkolan vartiomiehille. Lääkehuoneen ovesa on kulunvalvonta, henkilökohtaisella koodilla. Henkilöstön työ mobiileihin on ladattu 112-sovellus mahdollisia hätätilanteita varten. Sairaanhoidajilla on käytössä asiakaskäynneillä kannettavatietokone. 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. 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 häikävaroitinmet 1 x kk. Testaus dokumentoidaan. Lisäksi turvapuhelimet testataan esim. myrskyjen ja tietoverkkokatkosten yhteydessä. Jos turvapuhelimessa ilmenee toimintahäiriötä, asia ilmoitetaan välittömästi Stellalle ja hoitaja toimii saamiensa ohjeiden mukaisesti. Jos palovaroitin ei toimi, hoitaja vaihtaa pariston ja pyytää omaista tai asiakasta hankkimaan uuden pariston varalle.

Turvapuhelinhälytykset menevät Stellan kautta asiakkaan nimeämälle auttajataholle esim. omaiselle tai kotihoidon Toiminnanohjauskeskukseen, jossa on puhelin vain turvapuhelinhälytyksiä varten. Toiminnanohjauskeskuksesta hälytetään tiimin lähihoitaja, oma kotisairaanhoidaja tai päivystäväsairaanhoidaja käynnille. Yöaikaan hälytykset ohjataan Stellan kautta yöpartiolle.

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. Apuväli-

neestä 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 Uuskartano Santeri, santeri.uuskartano@soite.fi p. 040 5042156

8. ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Asiakastyön kirjaaminen

Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?

Kotihoidon perehdytyksen yhteydessä tutustutaan myös asiakastyön kirjaamiseen. Asiakaskäyntien 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 käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja ohjeita ja viranomais määräyksiä?

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

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?

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

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

9. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

- Perehdytys
- Tiedonkulun parantaminen
- Asiakkaalle annettava palveluaika tarpeen mukaiseksi

10. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys 25.2.2021

Allekirjoitus Palveluesimies Marita Hakala