



soite

Keski-Pohjanmaan sosiaali- ja
terveyspalvelukuntayhtymä

Keski-Pohjanmaan sosiaali- ja terveyspalvelukuntayhtymä Soite

Oma- ja valvontasuunnitelma: Pohjoinen kotihoito

Omavalvontasuunnitelma: Pohjoinen kotihoito	1
1. Palveluntuottajaa koskevat tiedot.....	3
2. Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet	4
3. Omavalvonnan toimeenpano	8
4. Omavalvontasuunnitelman laatiminen	12
5. Asiakkaan asema ja oikeudet	13
6. Palvelun sisällön omavalvonta	18
7. Asiakasturvallisuus.....	21
8. Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen.....	26
9. Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta	27
10. Omavalvontasuunnitelman seuranta	28

1. Palveluntuottajaa koskevat tiedot

Palveluntuottaja

Keski-Pohjanmaan sosiaali- ja terveyspalvelukuntahtymä Soite

Palveluntuottajan Y-tunnus 0216462-3

Kunta

Kälviä, Lohtaja, Ullava

Kuntayhtymän nimi

Keski-Pohjanmaan sosiaali- ja terveyspalvelukuntayhtymä Soite

Pohjoinen kotihoito

Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus

Kotihoito Pohjoinen

Kälviäntie 24, 68300 Kälviä

Kotihoito. Palvelua tuotetaan pääsääntöisesti ikäihmisille ja pitkäaikaissairaille heidän omassa kodissaan.

Esimies Susanna Meriluoto-Hyry, puhelin: 050-354 9769, susanna.meriluoto-hyry@soite.fi

Toimintalupatiedot

Soite voi järjestää asiakkaan palvelun omana toimintana, ostopalveluna tai palvelusetelein.

Palvelusetelituottajat ja käytössä oleva palvelusetelilajit löytyvät palse.fi sivuilta.

Kotihoidossa on käytössä palveluseteli. Tästä vastaa palveluseteliitiimi, 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

Missio: Hyvinvointia, terveyttä ja turvallisuutta – Ihmiselle.

Visio: Suomen toimivin hyvinvointialue

Arvot: Vaikuttavuus, osallisuus, yhdenvertaisuus, turvallisuus, arvostava kohtaaminen sekä rohkeus.

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 tuki- palveluiden ja kotihoidon turvin niin pitkään kuin se inhimillisesti ja resurssien mukaan on mahdollista. Jokaisessa Hoidon ja hoivan yksikössä annettava hoito ja palvelu perustuvat yksilölliseen, voimavaralähtöiseen hoito-, kuntoutus- 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 kehittämisohjelmaan, ikääntyneiden asumisen kehittämisohjelmaan sekä kansalliseen muistiohjelmaan.

Strategiset painopisteet:

- Ennakoivat, yhdenvertaiset ja sujuvat palveluketjut ihmisen tukena arjessa
- Vahvat peruspalvelut ja päivystävä keskussairaala alueella
- Vaikuttavuutta hyvällä johtamisella sekä inhimillisesti ja taloudellisesti kestäville ratkaisuilla
- Hyvinvoiva ja osaava henkilöstö
- Yhteistyöllä hyvinvointia, terveyttä ja turvallisuutta Keski-Pohjanmaalla

Toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet

Vaikuttavuus

Asiakastyössä

- Asiakkailla itsemääräämisoikeus
- Asiakkaat hoidetaan yksilöllisesti, asiakkaalla mahdollisuus vaikuttaa omaan hoitoon
- 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.

Henkilöstöjohtamisessa ja keskinäisessä työskentelyssä

- Henkilöstöllä oikeus vaikuttaa työhön
- Olemme ottaneet käyttöömme työaikamallin, joka tukee henkilöstön työ- ja perhe-elämän yhteensovittamista.
- Kehityskeskusteluissa ja osaamiskartoituksissa nousevat kehittämistarpeet/toiveet, huomioidaan yksikön koulutussuunnitelmassa.

Organisaatioiden välisessä yhteistyössä sekä hallinnossa ja johtamisessa

- Mahdollisuus vaikuttaa itsensä kehittämiseen
- Teemme yhteistyötä eri organisaatioiden välillä

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

- Palaverissa keskustelemme avoimesti ja päätämme yhteisistä asioista, joihin voimme vaikuttaa.
- Koulutuksissa käyneet antavat koulutuspalautteen työyksikön palaverissa.

- Laatumallin mukaiset suunnitelmat ja arvioinnit tehdään yhteistyössä henkilöstön kanssa.
- Kannustamme ja opetamme toisiamme uusien työmenetelmien oppimisessa.
- Palaverikäytännöt ovat säännölliset.
- Palavereista laaditaan muistiot henkilöstön luettavaksi ja allekirjoitettavaksi.
- Käymme yksikön palavereissa läpi toimintaohjeet, jotka auttavat selviytymään erilaisista tilanteista.

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.

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.
- 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.

Turvallisuus

Asiakastyössä

- Asiakastyössä varmistamme aina turvallisuuden.
- Uusille asiakkaille täytetään tarkista koti turvalliseksi -lomake.

- Turvallisuuden takaamiseksi tarvittaessa parityöskentely
- Huolehdimme tietosuojasta ja asiakkaiden yksityisyydestä.
- Kaikilla asiakkailla löytyy selkeät ja yhtenäiset mobiiliohjeet

Henkilöstöjohtamisessa ja keskinäisessä työskentelyssä

- Perehdyttäminen työntekijöille
- Selkeät toiminta-ohjeet työntekijöille esim. vaara-tilanteissa
- Nimetyt vastualueet

Organisaatioiden välisessä yhteistyössä sekä hallinnossa ja johtamisessa

- Organisaatio tasoiset toiminta-ohjeet poikkeustilanteisiin

Arvostava kohtaaminen

Asiakastyössä

- Tervehdimme ja käyttäydymme 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

Rohkeus

Asiaskastyössä

- Reagoimme rohkeasti asiakkaan voinnin muutoksiin.
- Hyödynnämme muiden ammattiryhmien osaamista, asiakkaiden hoidon suunnittelussa ja toteutuksessa.
- Huomioimme työssämme kustannustehokkuuden, sekä kestäväen kehityksen periaatteet.
- Rohkeutta puuttua asioihin, jos havaitsee asiakkaalla puutteita/laiminlyöntejä/kaltoinkoh-
telua

Henkilöstöjohtamisessa ja keskinäisessä työskentelyssä

- Tiedotamme asioista rehellisesti ja avoimesti yksikön sisällä.
- Jokainen kantaa vastuun omasta työstään ja tiedottamisesta, sekä nimettyjen vastuualu-
eiden tehtävien hoitamisesta.
- Vaikeatkin asiat nostetaan esille ja keskustellaan avoimesti.

Organisaatioiden välisessä yhteistyössä sekä hallinnossa ja johtamisessa

- Soiten vastuu-, palvelu- ja toimialueason johtoryhmien palaveri muistiot ovat sähköisesti
henkilöstön luettavissa. Näiden muistioiden asiat informoidaan säännöllisesti yksikön pa-
laverissa.
- Teemme yhteistyötä eri toimijoiden kanssa asiakkaan parhaaksi.
- Toimintamme on eettistä ja noudatamme organisaation toimintaohjeita.
- Toimimme kustannustehokkaasti.
- Uskalletaan puuttua epäkohtiin

Yksikön toimintaperiaatteena on tuottaa asiakkaalle hänen tarpeidensa mukaiset palvelut laa-
dukkaasti ja ammattitaitoisesti. Asiakkaan hoito perustuu yksilölliseen hoito-, palvelu- ja kun-
toutumissuunnitelmaan. Henkilöstö on ammattitaitoista ja osaamista ylläpidetään ja kehite-
tään aktiivisesti mm. koulutusten avulla. Yksikön toiminta noudattaa säädettyjä lakeja ja ase-
tuksia, 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 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

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Riskinhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskinhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen. Palveluntuottajan vastuulla on, että riskinhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.

Riskienkartoitusta tehdään säännöllisesti. Pohjoisen kotihoidon riskienarviointi on tehty viimeksi maaliskuussa 2021 Laatuportin riskienhallintaohjelmaa apuna käyttäen. Seuraava riskienarviointi tehdään syyskuussa 2022. Riskienarviointi tehtiin yhteistyössä henkilöstön kanssa siten, että paikalla oli sairaanhoitajien ja lähihoitajien edustajat, yksikön esimies sekä edustaja työsuojelun puolesta. Ohjelmaan kirjattiin kehittämiskohteet ja niihin on reagoitu.

Seuraamme ja noudatamme Soiten ohjeistusta infektioriskitilanteissa mm. Covid-19 (mm. käsihygienia, suojautuminen, henkilösuojainten käyttö). Yksikön jokainen hoitaja on saanut koronaperehdytyksen kevään/kesän 2020 aikana ja kaikki uudet työntekijät perehdytetään työsuhteen hallintaan. Asiakaskäynneillä käytössämme on Tarkista koti turvalliseksi –lomake,

joka käydään läpi asiakaskäynnillä. Asiakaskäynneillä havaittuihin epäkohtiin puututaan niiden poistamiseksi. Yksikössämme on käytössä lääkehoidon suunnitelma, joka perustuu Soiten lääkehoidon suunnitelmaan. Lääkehoidonsuunnitelma tarkistetaan ja päivitetään vuosittain.

Riskienhallinnan työnjako

Johdon ja esimiesten 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. Esimiehillä on päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelylle. Riskienhallinta vaatii aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Koko yksikön henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista. Eri ammattiryhmien asiantuntemus saadaan hyödynnetyksi ottamalla henkilökunta mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.

Keski-Pohjanmaan sosiaali- ja terveyspalvelukuntayhtymän 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. Asiakas, omaiset ja henkilökunta noudattavat yhdessä laadittua hoito- ja palvelusuunnitelmaa, jossa laaditaan ohjeet hoidon ja hoivan toteuttamiseksi sekä tavoitteet ja keinot niiden saavuttamiseksi.

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

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

- Ensiapu pätevyyden päivitys 3 vuoden
- Lääkehoidon pätevyyden uusiminen 5 vuoden välein
- Lääkehoitosuunnitelman päivitys vuosittain
- Alkusammutusharjoitus 5 vuoden välein
- Yksikön riskienarviointi vuoden välein tai toiminnan muuttuessa
- Omavalvontasuunnitelman päivitys vuosittain tai toiminnan / yhteystietojen muuttuessa.
- Laiterekisterin ajantasaisuus
- Sairaspoissaolojen seuranta ja toimintaohjeen mukaiset keskustelut ja toimenpiteet.
- Työntekijä kohtaisen täydennyskoulutusvelvoitteen toteutumisen seuranta.
- Tietosuoja ja tietoturva verkkokoulutukset
- Työterveyshuollon työpaikkaselvitys 5 vuoden välein

Riskien tunnistaminen

Laatuportin HAVA (haitta- ja vaaratapahtumailmoitus) on potilas- ja asiakasturvallisuutta vaarantavien tapahtumien raportointimenettely ja tietotekninen työkalu. Henkilökunta tekee kaikista läheltä piti-tilanteista tai asiakkaalle tapahtuneista poikkeamatilanteista sähköisesti ilmoituksen ja lähettävät sen lähiesimiehen käsiteltäväksi. Tarvittaessa tilanteita puretaan työsuojelun tai organisaation johdon kanssa. Epäkohdat, riskit ja laatupoikkeamat käsitellään tiimien palaverissa.

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

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitleminen

HAVA järjestelmällä ilmoitetut haittatapahtumat ja läheltä piti- tilanteet käsitellään yksikön esimiehen toimesta ja ne sekä korjaavat toimenpiteet käydään läpi yksiköiden kokouksissa. Dokumentaatio ilmoituksesta korjaaviin toimenpiteisiin toteutuu HAVA järjestelmässä.

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

Korjaavat toimenpiteet

HAVA-ilmoitus, käsitellään tiimissä.

Tapahtumat käsitellään ja etsitään syy-yhteys tapahtuneelle. Poikkeamiin reagoidaan niiden edellyttämällä vakavuudella, tarvittaessa välittömästi ja seurataan toimenpiteiden vaikuttavuutta.

Johdonkatselmuksessa vuositasolla käydään HAVA-ilmoitukset läpi.

Muutoksista tiedotetaan sähköpostilla, kokouksissa, Soitenetin kautta. Ulkoisiin yhteistyötoihin ollaan tarvittaessa yhteydessä.

4. Omavalvontasuunnitelman laatiminen

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Omavalvontasuunnitelma on laadittu yhdessä yksikön palveluesimiehen ja henkilöstön edustajien kanssa.

Lisäksi omavalvontasuunnitelma on läpikäyty koko yksikön henkilöstön kanssa ja näin saatettu kaikille työntekijöille tiedoksi.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa:

Susanna Meriluoto-Hyry, palveluesimies, Pohjoinen kotihoito

Kälviäntie 24, 68300 Kälviä

050 354 9769

susanna.meriluoto-hyry@soite.fi

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Kerran vuodessa tarkistetaan omavalvontasuunnitelman sisältö yhdessä esimiehen ja henkilöstön kanssa. Tämän tarkistuksen yhteydessä tehdään mahdolliset muutokset.

Isompien muutosten yhteydessä myös omavalvontasuunnitelma päivitetään toimintaa vastaavaksi ajantasaisesti.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Omavalvontasuunnitelma on nähtävissä yksikössä sekä Soiten [verkkosivuilla](#).

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. Jos asiakas tulee ensimmäistä kertaa kotihoidon palveluiden piiriin, hänelle aloitetaan kotihoidon arviointijakso, joka on kestoaltaan keskimäärin 4 viikkoa.

Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Arvioinnin lähtökohtana on henkilön voimavarat ja henkilön oma näkemys kuntoutumisen mahdollisuudesta. 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 epävakaus, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähäisyys tai kipu.

Asiakkaan palvelutarpeen arvioinnissa käytetään RAI- toimintakyvyn arviointia. Arviointi tehdään säännöllisen kotihoidon asiakkaille puolivuositain tai aikaisemmin, jos toimintakyvyssä tapahtuu jokin muutos. Tilapäisen kotisairaanhoidon asiakkaille tehdään RAI Screener arviointi vuosittain sen jälkeen, kun palvelu on jatkunut puolen vuoden ajan. Lisäksi kaikille asiakkaille tehdään ravitsemus MNA-arviointi puolivuositain.

Hoito- ja kuntoutumissuunnitelma

Hoito-, palvelu- ja kuntoutumissuunnitelma tehdään yhdessä asiakkaan/läheisen/ tai hänen edustajansa kanssa, suunnitelma annetaan asiakkaalle ja se päivitetään asiakkaan tilanteen muuttuessa tai vähintään kahdesti vuodessa. Suunnitelma on selvitys asiakkaan toimintakyvystä ja voimavaroista sekä yhdessä sovituista asioista ja suunnitelluista kotihoidon palveluista. Suunnitelmaan kirjataan ylös myös asiakkaan omat toiveet ja tavoitteet hoidolle ja kuntoutumiselle. Arviointia toteutuksesta tehdään yhdessä asiakkaan kanssa päivitysten yhteydessä.

Hoito- ja kuntoutussuunnitelma on kirjattuna potilastietojärjestelmään. Hoitajat näkevät kotihoidon mobiilista voimassaolevan suunnitelman jokaisella kotikäynnillä. Näin varmistetaan, että hoitaja tuntee hoito- ja kuntoutussuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti. Suunnitelma annetaan myös asiakkaalle. Suunnitelma päivitetään asiakkaan tilanteen muuttuessa tai vähintään kahdesti vuodessa.

Hoito- ja kuntoutussuunnitelmasta tulee ilmi asiakkaan toimintakyky, voimavarat sekä yhdessä sovitut asiat ja suunnitellut palvelut. Asiakkaille sovitut palvelut kirjataan asiakas- ja potilastietojärjestelmään

Asiakkaan kohtelu

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuvat ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Rajoitustoimenpiteille on aina oltava laissa säädetty peruste ja 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.

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 asiakastietoihin.

Lääkärin todistuksella ja maistraatin päätöksellä asiakas voidaan todeta oikeustoimikelvottomaksi, jolloin myös hänen itsemääräämisoikeutta rajoitetaan perustellusta syystä.

Kotihoidossa ei ole varsinaisesti käytössä itsemääräämisoikeutta rajoittavia toimenpiteitä.

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

Asiakkaan asiallinen kohtelu

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 toiminta ohje, jonka työntekijät löytävät intranetistä. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus ilmoittaa esimiehelle, jos huomaa epäasiallista kohtelua (Sosiaalihuollon henkilöstön ilmoitusvelvollisuus, sosiaalihuollon 48 § ja 49 §). Käytössä on myös palvelun laatuun liittyvä palautelomake. Palautelomake löytyy myös verkkosivuilta.

Asiakkaaseen ja/ tai hänen edustajaansa otetaan mahdollisimman pian yhteyttä tapahtuman jälkeen ja tilanne selvitetään. Tarvittaessa heitä ohjataan tekemään muistutus tai ottamaan yhteys

sosiaali- ja potilasasiamieheen. Asia käsitellään palautteiden käsittelystä laaditun ohjeen mukaisesti.

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 eri tavoin 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

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

Asiakas voi antaa palautetta soite.fi sivuston kautta suoraan palautejärjestelmään. Kirjallinen asiakaspalaute voidaan jättää myös toimintayksikköön. Kirjallinen palaute voi olla myös toimintayksikölle osoitettu vapaamuotoinen kirje. Asiakkaat ja omaiset antavat palautetta myös suullisesti kotikäynneillä, puhelimitse tai 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 asiakaspalauteviikot, jolloin asiakaspalautetta kerätään tehostetusti. Asiakkaille toimitetaan hoitajien toimesta paperiset palautelomakkeet, jotka asiakkaat täyttävät ja palauttavat suljetussa kirjekuoressa kotihoidon työntekijöille tai postitse. Halutesaan palautteen voi antaa myös sähköisesti soite.fi sivuston kautta.

Asiakaspalautteet käsitellään, tilastoidaan ja luokitellaan sähköisessä palautejärjestelmässä. Havaittuihin epäkohtiin määritellään kehittämistoimenpiteet, jotka toteutetaan ja kirjataan palautejärjestelmään.

Yksikön palaverieissa käydään läpi saatua palautetta ja arvioidaan mahdollisten kehittämistoimien onnistumista. Palautteita hyödynnetään yksikön toiminnan arvioinnissa ja kehittämisessä.

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 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.

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

Sosiaalihuollon asiakaslain (812/2000) tarkoituksena on muun ohella edistää asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sekä julkisessa että yksityisessä sosiaalihuollossa. Lain 23 § mukaan asiakkaalla on oikeus tehdä saamastaan kohtelusta muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle.

Laissa potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992) korostetaan potilaan oikeutta laadultaan hyvään terveyden- ja sairaanhoitoon. Lain 10 § mukaan terveyden- ja sairaanhoitoonsa tai siihen liittyvään kohteluunsa tyytymättömällä potilaalla on oikeus tehdä muistutus terveydenhuollosta vastaavalle johtajalle.

Sosiaali- ja terveystoimen muistutuslomakkeet löytyvät verkkosivuilta soite.fi.

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

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle on 1-4 viikkoa

6. Palvelun sisällön omavalvonta

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Asiakkaan toimintakykyä kaikilla osa-alueilla tuetaan kuntouttavalla työotteella, ei siis tehdä puolesta vaan tuetaan ja ohjataan asiakasta omien voimavarojen käyttöön. Toteutetaan säännöllisesti asiakkaille laadittujen hoito- ja kuntoutumissuunnitelmien toimintoja, heidän 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.

Tavoitteiden toteutumista seurataan asiakas- ja potilastietojärjestelmän kirjauksilla. Arviointia tehdään päivittäin.

Ravitsemus

Ravitsemustilaa seurataan BMI, MNA, ym. laboratorio-arvot. Kotihoidon hoitajat arvioivat asiakkaan ravitsemustilaa säännöllisesti kotikäynneillä. Asiakkaiden painoa seurataan säännöllisesti. Seurataan, että asiakkaan ruokailu onnistuu ja toteutuu säännöllisesti.

Tarvittaessa käytetään lisäravintoaineita. Erityisruokavalioita noudatetaan. Ateriointi tapahtuu asiakkaan kodeissa, jossa kotihoidon hoitaja edistää ja huolehtii asiakkaan päivittäisen ruokailun toteutumisesta. Suurimmalle osalle asiakkaista on tilattu ateriapalvelu ja kauppakassipalvelu.

Ravitsemuksen vastuuhoitajia ovat lähihoitaja Sari Luosa ja lähihoitaja Helena Kolppanen.

Hygieniakäytännöt

Yksikössä noudatetaan Soiten ohjeistusta infektioriskitilanteissa.

Kotihoidolle laaditut toimintaohjeet sekä asiakkaiden yksilölliset hoito- ja kuntoutussuunnitelmat asettavat hygieniakäytännöille tavoitteet, joihin kuuluvat asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisen lisäksi tarttuvien sairauksien leviämisen estäminen. Työntekijät käyvät hygieniaan ja aseptiikkaan liittyvät tarvittavat koulutukset.

Henkilökunta suojautuu asianmukaisesti asiakaskontakteissa mm. työasu, suojahanskat, suojaesiliinat, tarvittaessa maskit, suojatakki, suojavisiiri, kengänsuojat. Asiakaskäyntien yhteydessä työntekijät noudattavat aseptista työjärjestystä sekä käyttävät aina käsidesinfektioainetta sekä tarvittaessa suojakäsineitä.

Käsihygienia on tärkeä osa hoitotyötä. Sormusten käyttö asiakastyössä on kiellettyä. Kädet pestään ja/tai desinfioidaan aina asiakaskontaktien välillä ja kun ollaan tekemisissä eritteiden kanssa, käytetään myös suojahanskoja, kelloja, lävistyksiä eikä pitkiä kynsiä.

Epidemiatilanteissa suojautumista tehostetaan sekä tiedotetaan aktiivisesti. Riskijätteet hävitetään asianmukaisesti. Mikäli asiakkaalla epäillään tarttuvaa suolistoinfektiota tai muuta epidemian aiheuttavaa tautia, otetaan tarvittavat näytteet nopeasti ja aloitetaan asiaankuuluva eristys.

Mahdollisessa epidemiatilanteessa jaetaan henkilöstöä niin, että tietyt hoitajat hoitavat vain infektiopotilaita. Tiivis yhteistyö asiakkaan omaisten/läheisten kanssa tukee hyvää hygieniää. Myös asiakkaita ja vierailijoita ohjataan käsienspesuun ja käsihuuhteen käyttöön. Mikäli vierailija on sairas, toivotaan vierailuja vasta tervehtyneenä. Lähihoitajilla on hygieniapassikoulutus.

Konsultaatioapua saa hygieniahoitajalta tai infektiolääkäriltä. Infektiolääkäri ja infektiohoitaja lähettävät sähköpostitse tietoa infektio-tilanteista ja mahdollista muista tilanteista, jotka vaativat myös kotihoidon henkilöstöltä toimenpiteitä.

Kotihoito Pohjoisen hygieniavastuuhenkilönä toimii sairaanhoitaja Tiina Myllykangas.

Terveyden- ja sairaanhoito

Yksikössä on käytössä vastuulääkäripalvelu, joka on ohjeistanut työntekijöitä, miten toimitaan kiireettömässä ja kiireellisissä sairaanhoitotapauksissa. Virka-aikana kiireettömässä tapauksissa työntekijät voivat jättää vastuulääkärille soittopyynnön tai viestin, jolloin lääkäri ottaa yhteyttä työntekijään. Kiireellisissä tapauksissa yhteys takapäivystäjään. Vastuulääkäripalvelu on antanut myös ohjeet siitä, miten toimitaan äkillisissä kuolemantapauksissa. Asiakkaiden hammashoitoon liittyen asiakkaalla/omaisella/työntekijällä on mahdollisuus ottaa yhteyttä omaan hammashoitolaan. Tiimissä sairaanhoitaja suunnittelee ja toteuttaa yhdessä tiiminsä kanssa asiakkaan vuosi-laboratoriokokeet ja lääkärin kontrollit.

Kotihoito Pohjoisen asiakkaiden sairaanhoidosta vastaa omalääkäri Pihlajalinna, ylilääkäri Natalia Stepanova hyväksyy hoitajien lääkeluvat. Yksikön jokaisella asiakkaalla on nimetty vastuulääkäri, joka tekee asiakkaalle vähintään 1 kotikäynnin vuodessa. Käynnillä hän tutkii asiakkaan terveydentilan ja antaa tarvittavan ohjeistuksen hoidosta, käy myös lääkityksen läpi. Kotisairaanhoitaja ja lähihoitajat toteuttavat kotikäynnit asiakkaan tarpeen mukaan.

Asiakaskäynneillä sairaanhoitajat ja lähihoitajat seuraavat asiakkaan terveyttä ja pystyvät reagoimaan pian mahdollisiin muutoksiin. Seurataan tarvittaessa mm. verenpainetta, verensokeria, painoa jne. Vastuulääkäri soittaa viikoittain sairaanhoitajalle, jolloin hänellä on mahdollisuus konsultoida asiakkaiden asioista.

Jokaiselle asiakkaalle on nimetty kotisairaanhoitaja joka vastaa terveyden- ja sairaanhoidosta. Lisäksi säännöllisen palvelun piirissä oleville asiakkaille on nimetty oma lähihoitaja, joka myös vastaa asiakkaan hoidosta. Jokaisella kotikäynnillä hoitaja vastaa asiakkaan terveyden- ja sairaanhoidosta.

Lääkehoito

Yksikön lääkehoito perustuu yksikkökohtaiseen lääkehoitosuunnitelmaan, jota päivitetään säännöllisesti vuosittain. Lääkehoitosuunnitelma on osa henkilöstön perehdyttämistä.

Yksikön lääkehoidosta vastaa Pihlajalinnan vastuulääkäri yhdessä yksikön sairaanhoitajien ja lähihoitajien kanssa.

Yhteistyö muiden palvelunantajien kanssa

Sosiaalihuollon asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaisesti 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 muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien kanssa. Yhteistyöllä turvataan asiakkaan hoidon moniammatillisuus ja jatkuvuus. Käytössämme on yhteinen Lifecaretietojärjestelmä, joka turvaa tiedon kulun ja jatkuvuuden. Yhteistyötä tehdään puhelimitse sekä yhteisissä hoitoneuvotteluissa

Yhteiseen potilastietorekisteriin kuuluvat palveluntuottajat ja palvelunantajat, saavat tiedot Liefecare potilas-tietojärjestelmästä. Asiakastietojen luovuttaminen potilastietorekisterin ulkopuolelle, vaatii asiakkaan antaman luvan. Kun nämä käytännöt ovat kunnossa, hoidon edellyttämiä tietoja voidaan antaa esim. puhelimitse tai yhteisissä hoitopalavereissa.

7. Asiakasturvallisuus

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Henkilöstö on osallistunut tarvittaviin turvallisuuskoulutuksiin.

Tarvittaessa kotikäynnit tehdään parityöskentelynä.

Turvapuhelimen ja palohälyttimen testaukset säännöllisesti. Asiakasturvallisuuteen huomio kotikäynneillä. Asiakkaan koti tarkistetaan ”koti turvalliseksi”-lomakkeen avulla. Epäkohtiin puuttuminen ja vastuuhenkilöiden nimeäminen. Asiakasturvallisuuden parantaminen tarvittavilla apuvälineillä. Lääkkeiden säilytys lukkojen takana. Lääkkeiden kaksoistarkastus. Henkilöstön osaamisen ylläpitäminen täydennyskoulutuksilla, esim. EA, alkusammutus, lääkehoito.

Soiten turvallisuuspäällikkö on Pasi Paasila. Riskienarviointi tehdään yhdessä työsuojelun kanssa. Yhteistyötä tehdään pelastustoimen kanssa. HAVA-järjestelmästä nouseviin epäkohtiin reagoidaan laatimalla kehittämistoimenpiteet turvallisuuden parantamiseksi. 112-sovellus ladattu työntekijöiden mobiileihin.

Hoitohenkilöstö

Pohjoisessa kotihoidossa työskentelee 26 lähihoitajaa, 9 sairaanhoitajaa, 1 vastuusairaanhoitaja sekä 1 palveluesimies.

Yksikön sijaisten käytön periaatteet

Pidempiin sijaistuksiin, vuosilomat, pidemmät sairauslomat ja muut poissaolot, lähiesimies hankkii sijaisen.

Lyhytaikaisiin poissaoloihin käytetään ensisijaisesti varahenkilöstöä, nämä sijaisuudet huolehditaan kotihoidon toiminnanohjauksen kautta. Mikäli varahenkilöstöä ei käytössä, sitten palkataan ulkopuolinen sijainen tarvittaessa.

Henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistaminen

Työvuoroihin suunnitellaan asiakaskäyntien vaatima määrä henkilöstöä. Tarvittaessa käytetään kotihoidon varahenkilöstöä tai ulkopuolisia sijaisia. Kotihoidon hoitajat työskentelevät joustavasti tarvittaessa resurssi- ja asiakastilanteen mukaan omalla alueellaan eri tiimeissä tarvittaessa asiakkaan hoidon turvaamiseksi.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Erityisesti palkattaessa asiakaiden kodeissa ja lasten kanssa työskenteleviä työntekijöitä otetaan huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Tämän lisäksi yksiköllä voi olla omia henkilöstön rakenteeseen ja osaamiseen liittyviä rekrytointiperiaatteita, joista avoin tiedottaminen on tärkeää niin työn hakijoille kuin työyhteisön työntekijöille.

Toistaiseksi voimassa oleviin työsuhteisiin palkataan vain sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisia ja hoitajilla tulee olla osaamista ikääntyneiden hoitotyöstä. Sosiaali- ja terveysalan opiskelijoita voidaan palkata määräaikaisiin sijaisuuksiin (esim. vuosiloma) kun heillä on käytynä riittävästi alan opintoja ja opinto-oikeus on voimassa. Ruotsin kielen taito katsotaan eduksi. Työntekijällä tulee olla ajokortti ja oman auton käyttöä edellytetään asiakaskäyntien toteuttamiseksi.

Rekrytoitaessa uutta henkilöä työhön, tarkistetaan hänen henkilöllisyys, työkokemus sekä opintosuoritteet. Terveys- ja sosiaalihuollon ammattihenkilön ja sosiaalihuollon ammattihenkilön pätevyys tarkistetaan JulkiTerhikki/JulkiSuosikki-rekisteristä.

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. Johtamisen ja koulutuksen merkitys korostuu, kun työyhteisö omaksuu uudenlaista toimintakulttuuria ja suhtautumista asiakkaisiin ja työhön mm. itsemääräämisoikeuden tukemisessa tai omavalvonnassa. Uudelle työntekijälle varataan perehdytys ajanjakso.

Noudatetaan perehdytysuunnitelmaan kirjattua perehdytysmallia. Perehdytyksen apuna käytetään perehdytyskorttia. Kuntayhtymässä on käytössä perehdytyksen verkkokurssi, jota hyödynnetään.

Laaditaan koulutussuunnitelma, jossa huomioidaan yksikön osaamistarpeet ja esimerkiksi kehityskeskusteluissa ja auditoinneissa tai asiakaspalautteissa esille nousseet tarpeet ja henkilöstön toiveet.

Uudelle työntekijälle nimetään perehdyttäjä joka perehdyttää hänet kotihoidon perehdytyskortin mukaisesti ja käy läpi yksikön käytännön asioita. Työntekijä tutustuu myös itsenäisesti mm. omavalvontasuunnitelman, lääkehoidonsuunnitelmaan. Lääkehoidon lupaa varten esimies tilaa tunnukset lääkehoidon verkkokoulutukseen. Lääkehoidon tentin työntekijä suorittaa valvotusti. Lääkehoidon perehdytyskortin mukaiset asiat käydään läpi yhdessä perehdyttäjän kanssa. Hyväksytyjen lääkehoidon tenttien ja saadun perehdytyksen jälkeen esimies anoo lääkehoidonluvan työntekijälle vastuulääkäriltä. Perehdytyksen jälkeen työntekijä käy arvioimassa perehdytystä intranetissä – perehdytyksen arviointilomakkeella.

Henkilökunnan täydennyskoulutuksen järjestäminen

Kotihoitoon on laadittu koulutussuunnitelma ja tämän mukaisesti koulutuksiin osallistutaan. Suunnitelmassa huomioidaan Soiten strategiset tavoitteet, yksikön osaamistarpeet ja esimerkiksi kehityskeskusteluissa ja auditoinneissa tai asiakaspalautteissa esille nousseet tarpeet ja henkilöstön toiveet. Täydennyskoulutuksissa hyödynnetään Soiten koulutuskalenteria, jota työntekijät pääsevät itse seuraamaan. Esimies seuraa koulutusvelvoitteen täyttymistä.

Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

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

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.

Työntekijät ilmoittavat sekä esimiehelle ja tarvittaessa asiakkaan omaiselle, edunvalvojalle tai palveluntuottajalle 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 kotikäynneillä, että korjaavat toimenpiteet tulee tehtyä.

Toimitilat

Pohjoisen kotihoidon toimitiloissa ei ole asiakkaiden käyttöön varattuja tiloja. Lohtajalla, Marinkaisissa, Kälviällä ja Ullavassa on kotihoidolla tiimitilat. Jokaisessa tiimitilassa löytyy sosiaali- ja ruokailutilat. Toimitilat käytössä ma-su 7-22 välisenä aikana.

Yksikön tilat siivotaan 3x/vko, wc + jäteastiat 5 x vko yksityisen palveluntuottajan toimesta. Henkilöstön työvaatteet ovat vuokravaatteita Kokkopesusta ja ne pestään 2 x viikossa.

Teknologiset ratkaisut

Kaikissa yksiköissä on Esmikko kulunvalvonta. Kälviän tiimitilan lääkehuoneessa on kulunvalvonta ja lääkehuoneeseen kuljetaan henkilökohtaisella kulunvalvontatagilla. Henkilöstön työmobiileihin on ladattu 112-sovellus mahdollisia hätätilanteita varten. Sairaanhoidajilla on mahdollisuus käyttää asiakaskäynneillä kannettavaa tietokonetta. Lähihoitajat käyttävät käynneillä mobiilia, johon on ladattu kotihoidon optimoinnin versio. Yksikön muutamalla asiakkaalla on käytössä virtuaalihoivapalvelun mahdollistamiseksi VideoVisit tabletti. Asiakkailla on lääkkeiden annosjakelu käytössä. Evondos lääkeautomaatti on myös osalla asiakkaista. Turvapuhelimia on asiakkailla käytössä.

Asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevien turva- ja kutsulaitteiden toimivuus ja hälytyksiin vastaaminen varmistetaan seuraavasti

Hoitajat testaavat asiakkaiden turvapuhelimet ja palovaroittimet 1 x kk. Testaus dokumentoidaan. Lisäksi turvapuhelimet testataan esim. myrskyjen ja tietoverkkokatkosten yhteydessä. Jos turvapuhelimessa ilmenee toimintahäiriöitä, asia ilmoitetaan välittömästi Addsekurelle. Hoitaja toimii saamiensa ohjeiden mukaisesti. Jos palovaroitin ei toimi, hoitaja vaihtaa pariston ja pyytää omaista tai asiakasta hankkimaan uuden pariston varalle.

Turvapuhelinhälytykset menevät Addsecuren kautta asiakkaan nimeämälle auttajataholle esim. omaiselle tai kotihoidon toiminnanohjauskeskukseen, jossa on puhelin vain turvapuhe-

linhälytyksiä varten. Toiminnanohjauskeskuksesta hälytetään tiimin lähihoitaja tai oma koti-sairaanhoitaja käynnille. Yöaikaan hälytykset ohjataan Addsuren kautta yöpartiolla. Päivystävillä sairaanhoitajilla ja yöpartiolla on käytössä puhelimet, mihin ohjataan vain turvapuhelinhälytykset. Lähihoitajilla on käytössä henkilökohtaiset työpuhelimet, joista heidät tavoittaa työvuoron aikana.

Laitteiden toimintavarmuudesta vastaavat kaikki yksikön työntekijät.

Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden hankinta, käytön ohjaus ja huolto

Sosiaalihuollon yksiköissä käytetään paljon erilaisia terveydenhuollon laitteiksi ja tarvikkeiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetussa laissa (629/2010). Hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpaine-mittarit, kuulolaitteet, silmälasit. Valviran määräyksessä 4/2010 annetaan ohjeet terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamista vaaratilanteista tehtävistä ilmoituksista.

Hoitajien käytössä olevat laitteet tilataan joko Pihlajalinnalta tai ostin kautta. INR, crp, hb laitteiden koulutus tulee laite-edustajalta. Hoitajien käyttöön kuuluvat verensokerimittarit tulevat Nordlabin kautta, josta annetaan käyttökoulutus.

Jokapäiväinen käytönohjaus ja päivittäinen huolto kuuluvat kaikille kotihoidon työntekijöille.

Rikkinäiset tai vialliset laitteet/tarvikkeet palautetaan yksikköön mistä ne on hankittu.

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

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)

Laitteiden toimintavarmuudesta yhteisvastuullisesti vastaa koko yksikön henkilöstö.

Laiterekisterivastaava Kälviällä Lh Merja Malinen, Ullavassa sh Sari Puronaho, Lohtajalla sh Sirpa Björkbacka-Anttila.

Yksikön esimiehen yhteystiedot:

Susanna Meriluoto-Hyry,

susanna.meriluoto-hyry@soite.fi

P: 050 3549769

8. Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen

Asiakastyön kirjaaminen

Kotihoidon perehdytyksen yhteydessä tutustutaan myös asiakastyön kirjaamiseen. Asiakkäyntien tiedot kirjataan Lifecare-tietojärjestelmään, johon jokaisella työntekijällä on henkilökohtaiset käyttäjätunnukset. Lisäksi vastuulääkäripalvelun Acute-tietojärjestelmään on hoitajilla henkilökohtaiset tunnukset.

Kaikilla hoitajilla on käytössä mobiili, johon kirjaukset tehdään viipymättä asiakaskäynnin yhteydessä tai välittömästi sen jälkeen.

Esimies huolehtii, että kaikki työntekijät ja opiskelijat lukevat ja allekirjoittavat Tietosuojan käyttäjäsitoumuksen. Sitoumukseen on kirjattu kaikki tietosuojan ja tietoturvan perusasiat. Lisäksi henkilöstö on suorittanut THL:n tietosuojan ja tietoturvan verkkokoulutuksen ja läpäissyt koulutuksen tentin. Verkkokoulutus suoritetaan joka toinen vuosi.

Lokivalvontaa suorittavat tietosuojavastaavat ja pääkäyttäjät. Tavoitteena on seurata henkilö-tietolain, 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.

Jokaisessa 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.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

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

9. Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta

Kehittämiskohteet laadittu yksikön itsearviointiin ja työhyvinvointisuunnitelman pohjalta.

- Tiedonkulun parantaminen yksiköissä, säännölliset palaverit tiimeissä. Olemme sopineet, että jokainen sitoutuu lukemaan sähköpostit säännöllisesti, katsomaan viikon videon K-aseimalta ja tutustuu Intrassa Soiten yleisiin ja yhteisiin asioihin säännöllisesti. Aluepalaverit ja tiimipalaverit pidetään säännöllisesti ja niistä tehdään muistiot, jotka jaetaan kaikille tiedoksi.

- Vuosittain pidettävät kehityskeskustelut. Kehityskeskustelut käydään vuosittain joko ryhmä- tai yksilökeskusteluna vuorovuosin. Esimies suunnittelee aikataulun ja siitä pidetään kiinni.
- Optimointiohjelmaan käyttöoikeuksien antaminen tiimien sairaanhoitajille. Tiimeissä tarkistetaan asiakkaiden käyntisisältöjä, käyntiaikoja ja käyntien aikaikkunoita säännöllisesti.

10. Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja

Paikka ja päiväys: Kokkolassa 27.11.2021

Allekirjoitus: Susanna Meriluoto-Hyry, Palveluesimies