Keski-Pohjanmaan sosiaali- ja terveyspalvelukuntayhtymä Soite

Omavalvontasuunnitelma:

Tehostettu kotikuntoutuminen

Keski-Pohjanmaan sosiaali- ja terveyspalvelukuntayhtymä

Omavalvontasuunnitelma: Tehostettu kotikuntoutuminen 1

1. Palveluntuottajaa koskevat tiedot 3
2. Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet 4
3. Omavalvonnan toimeenpano 7
4. Omavalvontasuunnitelman laatiminen 11
5. Asiakkaan asema ja oikeudet 12
6. Palvelun sisällön omavalvonta 21
7. Asiakasturvallisuus 25
8. Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen 34
9. Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta 37
10. Omavalvontasuunnitelman seuranta 37

Keski-Pohjanmaan sosiaali- ja terveyspalvelukuntayhtymä

1. Palveluntuottajaa koskevat tiedot

Palveluntuottaja

Keski-Pohjanmaan sosiaali- ja terveyspalvelukuntayhtymä Soite

Y-tunnus 0216462-3

Kokkola

Toimintayksikkö

Tehostettu kotikuntoutumisenyksikkö

Mariankatu 16-20

Postinumero 67200 Postitoimipaikka Kokkola

Palvelumuoto, asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Kotiin annettavaa palvelua Kanta-Kokkolan alueella yli 18-vuotiaille asiakkaille. Asiakaspaikkamäärä 15-20. Koordinoivat hoitajat ohjaavat potilaiden siirtymistä erikoissairaanhoidosta/yliopistollisista sairaaloista/yksityissairaaloista, päivystyksestä ja vastaanotoilta ja YLE-osastoilta hoidontarpeen arvion mukaiseen hoitopaikkaan.

Esimies Minna Lillkåla

Puhelin 040- 806 57 08

Sähköposti minna.lillkala@soite.fi

Toimintalupatiedot

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

Palvelusetelituottajat ja käytössä oleva palvelusetelilajit löytyvät palse.fi sivuilta.

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta

Ostopalvelun myöntämisestä päättää kotihoidon palvelualuejohtaja. Ostopalveluna kunta ostaa asiakkaan tarvitseman palvelun ulkopuoliselta tuottajalta, kuten yritykseltä tai yhdistykseltä. Ostopalveluna voidaan tarjota melkein mitä tahansa kunnan sosiaali- tai terveyspalvelua. Palvelu ei saa tulla asiakkaalle kunnan palvelua kalliimmaksi.

2. Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Toiminta-ajatus

Toiminta-ajatus ilmaisee, kenelle ja mitä palvelua tuotetaan. Toiminta-ajatuksen tulee perustua toimialaa koskevaan lainsäädäntöön. Keskeiset sosiaalihuollon palvelua ohjaavat lait ovat sosiaalihuoltolaki, laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista sekä erityislakeina lastensuojelu- ja vammaispalvelulaki sekä laki kehitysvammaisten erityishuollosta, mielenterveys- ja päihdehuoltolaki ja vanhuspalvelulaki.

Hoidon ja hoivan toimialueen toiminta-ajatus ja visio

Visio: Asiakas keskiöön – osaaminen ja voimavarat käyttöön!

Toiminta-ajatus: Hoidon ja hoivan palvelut tuotetaan yhdenvertaisuusperiaatteen mukaan laadukkaasti ja asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioittaen. Palvelut tukevat itsenäistä selviytymistä, osallisuutta ja toimintakykyä.

Tavoitteena on, että asiakas voi asua turvallisessa ja esteettömässä omassa kodissaan tukipalveluiden ja kotihoidon turvin niin pitkään kuin se inhimillisesti ja resurssien mukaan on mahdollista. Jokaisessa Hoidon ja hoivan yksikössä annettava hoito ja palvelu perustuvat yksilölliseen, voimavaralähtöiseen hoito-, kuntoutus- ja palvelusuunnitelmaan asiakkaan/potilaan tarpeiden mukaisesti. Asiakkaan kuntoutuessa hänellä tulee olla mahdollisuus siirtyä kevyempien palveluiden piiriin. Hoidon ja hoivan toiminta perustuu normien lisäksi laatusuositukseen hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi sekä kansallisiin omaishoidon kehittämisohjelmaan, ikääntyneiden asumisen kehittämisohjelmaan sekä kansalliseen muistiohjelmaan.

Yksikkö tuottaa tehostettua kotikuntoutusta asiakkaille heidän omassa kotonaan. Toiminta perustuu moniammatilliseen yhteistyöhön yhdessä asiakkaan kanssa. Yksikössä toimii viisi sairaanhoitajaa, kuusi perus-, lähihoitajaa, kaksi fysioterapeuttia ja toimintaterapeutti osa – aikaisesti 2 päivää viikossa sekä omalääkäri. Lääkäri tekee tarvittaessa asiakkaiden luokse kotikäynnin.

Tavoitteena tehostetussa kotikuntoutumisessa on, että asiakas voi asua omassa kodissaan itsenäisesti, kotihoidon apujen tai muiden tukipalveluiden turvin, niin pitkään kuin se inhimillisesti on mahdollista taloudelliset ja henkilöstöresurssit huomioiden.

Koordinoivien hoitajien osalta toiminta-ajatuksena on, että potilas saadaan hoidettua ensisijaisesti omassa kodissaan joko hoito-ohjeiden kanssa itsenäisesti tai järjestettyjen apujen turvin (esim. kotisairaala, kotihoito, jaksohoito, jne.) tai yksikössä, jossa on tarvittava osaaminen lääkärin määräämän hoidon toteuttamiseen potilaan turvallisuutta ajatellen.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Sosiaalihuollon palveluiden tulee toteuttaa sosiaalihuollon lainsäädännön keskeisiä periaatteita. Palveluiden tulee edistää ja ylläpitää hyvinvointia sekä sosiaalista turvallisuutta, vähentää eriarvoisuutta ja edistää osallisuutta, turvata yhdenvertaisin perustein tarpeenmukaiset, riittävät ja laadukkaat sosiaalipalvelut sekä muut hyvinvointia edistävät toimenpiteet, edistää asiakaskeskeisyyttä sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa.

Arvot liittyvät läheisesti myös työn ammattieettisiin periaatteisiin ja ohjaavat valintoja myös silloin, kun laki ei anna tarkkoja vastauksia käytännön työstä nouseviin kysymyksiin. Arvot kertovat työyhteisön tavasta tehdä työtä. Ne vaikuttavat päämäärien asettamiseen ja keinoihin saavuttaa ne. Toimintaperiaatteet kuvaavat yksikön/palvelun tavoitteita ja asiakkaan asemaa yksikössä/palvelussa. Toimintaperiaatteita voivat olla esimerkiksi yksilöllisyys, turvallisuus, perhekeskeisyys, ammatillisuus. Yhdessä arvojen kanssa toimintaperiaatteet muodostavat toimintatapojen ja -tavoitteiden selkärangan ja näkyvät mm. asiakkaan ja omaisten kohtaamisessa.

Toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet ovat osa omavalvontasuunnitelmaa ohjaten omavalvonnan toimeenpanoa.

Mitkä ovat toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet?

Arvostava kohtaaminen

Asiakas- ja potilastyössä:

- Tervehdin ja esittelen itseni. Olen ystävällinen ja kohtelias.
- Huomioin myös omaiset.
- Kuuntelen ja kunnioitan asiakkaan toiveita ja tarpeita.

Henkilöstöjohtamisessa ja keskinäisessä työskentelyssä:

- Keskustelen avoimesti, kuunnellen ja kunnioittaen kaikenlaisia mielipiteitä.

- Arvostan omahoitajien suunnitelmia ja päätöksiä.
- Huomioin yksikön ihmiset.
- Annan positiivistä palautetta.

Organisaatioiden välisessä yhteistyössä sekä hallinnossa ja johtamisessa:

- Keskustelen arvostavasti yhteistyötahojen kanssa. Kerron yksikön toiminnasta.

Avoimuus

Asiakas- ja potilastyössä:

- Keskustelen asiakkaan kanssa avoimesti häneen liittyvistä asioista ja tiedotan omaisia asiakkaan luvalla.
- Kannustan asiakasta palautteen antamiseen.

Henkilöstöjohtamisessa ja keskinäisessä työskentelyssä:

- Tuon rohkeasti esille mielipiteeni. Tiedotan työhön liittyvissä asioissa ja annan rakentavaa palautetta.
- Organisaatioiden välisessä yhteistyössä sekä hallinnossa ja johtamisessa:
- Annan tietoa yksikön toiminnasta ja tilanteesta.

Osallisuus

Asiakas- ja potilastyössä:

- Kannustan asiakasta olemaan aktiivinen toimija voimavarojensa mukaan omassa arjessaan.
- Huomioin ja osallistan omaiset/ läheiset asiakkaan arjessa ja kuntoutumisessa.

Henkilöstöjohtamisessa ja keskinäisessä työskentelyssä:

- Osallistun yhteisiin palavereihin ja sitoudun yhteisiin päätöksiin.
- Osallistun oman vastuualueeni koulutuksiin ja jaan tiedon työyhteisölle.

Organisaatioiden välisessä yhteistyössä sekä hallinnossa ja johtamisessa

- Osallistun verkostopalavereihin (yle paperikierto, Neku palaveri).
- Osallistan yhteistyökumppaneita arvioimaan asiakkaan toimintakykyä.

Vastuullisuus

Asiakas- ja potilastyössä:

- Huomioin asiakkaan tilannetta kokonaisvaltaisesti koko hoitojakson ajan ja järjestän asiakkaan jatkohoidon.
- Vastaan asiakkaan asioiden eteenpäin viemisestä.

Henkilöstöjohtamisessa ja keskinäisessä työskentelyssä:

- Annan ja saan apua työkavereilta.
- Huolehdin kouluttautumisesta ja oman ammattitaidon ylläpitämisestä.
- Kirjaan ja raportoin selkeästi.

Organisaatioiden välisessä yhteistyössä sekä hallinnossa ja johtamisessa:

- Hyvä ja oikea aikainen kirjallinen ja suullinen raportointi asiakasturvallisuuden ja jatkuvuuden takaamiseksi.

Yhdenvertaisuus

Asiakas- ja potilastyössä:

- Olen yhdenvertainen ihmisenä asiakkaan kanssa.
- Toteutan hoitoa ja kuntoutusta yhdenvertaisesti asiakkaan yksilöllisen tarpeen mukaan.

Henkilöstöjohtamisessa ja keskinäisessä työskentelyssä:

- Toimin yhteisten pelisääntöjen mukaan.

Organisaatioiden välisessä yhteistyössä sekä hallinnossa ja johtamisessa:

- Arvostan yhteistyökumppaneita.

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

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

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. Laatu, potilas- ja asiakasturvallisuustyöryhmä kehittää laatu-, asiakas- ja potilasturvallisuutta. Palvelualuejohtajat vastaavat siitä, että vastuualuejohtajat toteuttavat riskienhallintaa (riskienhallintapolitiikka) sovituilla menettelytavoilla sekä heidät on perehdytetty ja koulutettu riskienarviointiin. Riskienhallinnan avulla pyritään tunnistamaan, poistamaan tai pienentämään tunnistettuja riskejä, jotka ovat toiminnan kannalta merkityksellisiä.

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

Riskien arviointi päivitetään kerran vuodessa ja tarpeen mukaan, kun muutoksia tapahtuu. Käytössä laatuportti -järjestelmä.

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

- Hätäensiapukoulutus 3 vuoden välein
- Alkusammutusharjoitukset 5 vuoden välein
- Lääkehoidon pätevyyden päivittäminen 5 vuoden välein
- Lääkehoitosuunnitelman päivittäminen vuosittain
- Riskienarviointi vuosittain tai toiminnan muuttuessa
- Omavalvontasuunnitelman päivitys vuosittain tai toiminnan muuttuessa
- Tietosuoja ja tietoturva pätevyyden päivittäminen joka toinen vuosi
- Sairauspoissaolojen seuranta Vartu ohjeen mukaisesti • Täydennyskoulutusvelvoite
- Laiterekisterin ylläpito

Riskien tunnistaminen

Riskienhallinnan prosessissa sovitaan toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan.

Laatuportti 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.

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

Epäkohdat, riskit ja laatupoikkeamat käsitellään esille yksiköiden kokouksissa.

Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa., asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

Potilasasiamiehen yhteystiedot annetaan asiakkaille omassa kansiossa, kun asiakas tulee yksikköön asiakkaaksi. Asiakasta ja hänen omaistaan informoidaan ja neuvotaan ottamaan yhteyttä potilas-asiamieheen, mikäli hänelle on tapahtunut vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma.

Sosiaali- ja potilasasiamiehen yhteystiedot:

Tina Sandström puh. 044 723 2309

Maanantaista torstaihin klo 9.00-14.30

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

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Vastuu riskienhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on palvelun tuottajalla, mutta työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen johdon käyttöön. Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

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.

Asiakkaat voivat antaa palautelomakkeella moitittavia / kehittämiskohteita yksikölle.

Korjaavat toimenpiteet

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

Kuvatkaa korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen:

1. Asian/vian/tilan korjaaminen.
2. Työntekijöiden ohjaaminen/informointi/koulutus.
3. Tapahtuman vieminen toiminnasta vastaavien tietoon

Yksikön esimies tekee tarvittavaa seurantaa ja yhdessä työyksikön kanssa käytävissä aluepalavereissa x1 kk käydään läpi tulleet haittatapahtumat.

Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano

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

1. Tiedotus yhteisissä palavereissa/johtoryhmissä.
2. Kirjallisesti sähköpostin välityksellä
3. Soitenet
4. Ulkoisiin yhteistyötahoihin ollaan tarvittaessa yhteydessä

4. Omavalvontasuunnitelman laatiminen

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Omavalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksikön/palvelusta vastaavan esimiehen ja henkilökunnan yhteistyönä. Omavalvonnan eri osa-alueilla voi olla myös omat vastuuhenkilöt. Omavalvonnan suunnitteluun voivat osallistua myös asiakkaat mahdollisuuksiensa mukaan.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa

Esimies Minna Lillkåla

Mariankatu 16-20, 67200 Kokkola

puh: 040- 806 5708, minna.lillkala@soite.fi

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.

Omavalvontasuunnitelma päivitetään kerran vuodessa, tarvittaessa useammin, mikäli toiminta tai yhteystiedot muuttuvat.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelman pitää olla julkisesti nähtävänä yksikössä siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen.

Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelma on julkisesti nähtävänä yksikön ilmoitustaululla sekä Soiten verkkosivulla.

5. Asiakkaan asema ja oikeudet

Palvelutarpeen arviointi

Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet. Palvelutarpeen arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet, joita ovat fyysinen, psyykkinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Lisäksi arvioinnissa otetaan huomioon toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat eri ulottuvuuksiin liittyvät riskitekijät kuten terveydentilan epävakaus, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähyys tai kipu.

Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan – mitä mittareita arvioinnissa käytetään?

Asiakkaaksi kuntoutumisjaksolle tullaan asiakkaan tarpeiden mukaan. Lähettävä taho on tehnyt arvioita palvelun tarpeesta ja tarpeen mukaan asiakas käydään tapaamassa. Yksikön hoitajat tekevät myös arviota yhdessä tiimin kanssa moniammatillisen palvelun tarpeesta. Kuntoutumisjakson aikana asiakkaan toimintakyky arvioidaan heti tullessa asiakkaaksi ja jakson loputtua RAI-screenerillä. Tarvittaessa voidaan mitata asiakkaalta MMSE(muisti), MNA-ravitsemusmittari(ravitsemus), DEPS(masennus), FIM-mittaria käytetään AVH-potilailla.

Koordinoivat hoitajat käyttävät potilaan hoidontarpeen arvioinnissa lähettävän yksikön antamaa informaatiota ja potilasasiakirjoihin merkittyjä tietoja. Jos tiedot eivät riitä, koordinoiva hoitaja käy tapaamassa potilasta ja omaisia lähettävässä yksikössä.

Miten asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelutarpeen arviointiin?

Hoitosuunnitelma laaditaan moniammatillisesti yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa omaisten kanssa, jos he haluavat osallistua hoitosuunnitelman laadintaan. Asiakas asettaa omat tavoitteet yhdessä ammattilaisen kanssa kuntoutumisjaksolle (laki potilaan itsemääräämisoikeudesta toteutuu).

Kuntoutumisjakson päätyttyä jatkohoitoa suunniteltaessa tulee muistaa pyytää asiakkaan lupa läheisten osallistamisesta jatkopalveluiden suunnitteluun. Asiakkaan läheiset ovat tärkeässä osassa hoitoa ja heidän suhteensa asiakkaaseen tulee huomioida.

Hoito- ja palvelussuunnitelma

Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulleen ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Päivittäisen hoidon ja palvelun suunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua asiakas/palvelusuunnitelmaa ja jolla viestitään muun muassa palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuvista muutoksista. Hoito- palvelu- tai kuntoutussuunnitelman toteutuminen asiakkaan päivittäisessä hoidossa ja palvelussa riippuu ennen kaikkea työntekijöiden hyvästä perehdyttämisestä. Hoito- ja palvelusuunnitelmien päivittämiseen ja suunnitelman toteutumatta jääminen on myös asiakasturvallisuuteen liittyvä riski.

Vanhuspalvelulain 16 §:n mukaan iäkkään henkilön näkemykset vaihtoehdoista on kirjattava suunnitelmaan.

Keskeinen omavalvonnan toimeenpanossa sovittava asia on, miten varmistetaan palvelusuunnitelman toteutuminen asiakkaan päivittäisessä hoidossa/palvelussa.

Miten hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan, päivitetään ja miten sen toteutumista seurataan?

Hoito- ja palvelusuunnitelman toteutumista seurataan asiakas- ja potilastietojärjestelmään tehtävillä kirjauksilla

Hoito- ja palvelusuunnitelma tehdään yhdessä asiakkaan/läheisen/ tai hänen edustajansa kanssa, suunnitelma annetaan asiakkaalle ja se päivitetään asiakkaan tilanteen muuttuessa. Asiakas hyväksyy ja allekirjoittaa suunnitelman. Hoito- ja palvelusuunnitelmaan merkitään luovutuspäivämäärä ja kuka on luovuttanut asiakirjan.

Hoito- ja palvelusuunnitelma on selvitys asiakkaan toimintakyvystä ja voimavaroista sekä yhdessä sovituista asioista ja suunnitelluista kuntoutumisesta, hoidosta ja tukipalveluista. Hoito- ja palvelusuunnitelmaan kirjataan asiakkaan omat tavoitteet ja toiveet kuntoutumisjaksolle.

Asiakasta informoidaan suullisesti asiakas maksusta, joka on kiinteä hinta 6 euroa / päivä.

Hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan yhteistyössä moniammatillisesti yhdessä asiakkaan kanssa (laki potilaan itsemääräämisoikeudesta) ensimmäisen viikon aikana. Alustava hoitosuunnitelma tulee olla heti samana päivänä, kun potilas tulee asiakkaaksi.

Hoito- ja palvelusuunnitelman toteutumista seurataan potilastietojärjestelmään tehtävillä kirjauksilla.

Koordinoivia sairaanhoitajia on 3 ja he kirjaavat tiedot potilasasiakirjaan ja myös puhelimen kautta informoivat vastaanottavaa ja lähettävää yksikköä potilaan tilanteesta ja hoidoista.

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

Asiakkaalle kerrotaan eri vaihtoehdoista hoidon suhteen, myös kirjallisesti.

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

Asiakkaille sovitut palvelut kirjataan asiakas- ja potilastietojärjestelmään. Omahoitajat vastaavat hoito- ja palvelusuunnitelman teosta yhdessä asiakkaan/omaisen kanssa. Perehdytysvaiheessa työntekijät ohjataan tekemään suunnitelmaa.

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. Asiakkaalla tulisi mahdollisuuksien mukaan olla esimerkiksi mahdollisuus esittää toiveita myös siitä, kuka häntä avustaa sukupuolisensitiivisissä tilanteissa. (Apulaisoikeuskanslerin ratkaisu (OKV/1/50/2018), Vammaispalvelujen käsikirja). Tehostettu kotikuntoutuminen perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen ja palvelua toteutetaan rajoittamatta asiakkaan itsemääräämisoikeutta. Asiakas osallistuu itseään koskevaan päätöksentekoon. Yksikön henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Kotikäynneillä toimitaan asiakkaan ehdoilla huomioiden hänen näkemyksensä ja toiveensa.

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

Kuntoutustiimin arvoissa on määritelty asiakkaan itsemääräämisoikeus joka, ohjaa hoitotyötä itsemääräämisoikeuden osalta. Itsemääräämisoikeus näkyy hoitosuunnitelmassa asiakkaan osallistumisena hoitosuunnitelmaan ja hänen asettaessa itse omia tavoitteita. Hän valitsee yhdessä hoitajan kanssa keinoja, kuinka tavoitteisiin päästään. Hoitajat ja terapeutit toimivat asiantuntijoina, neuvovat ja ohjaavat asiakkaita valinnoissa. Päivittäisessä kirjaamisessa tulee näkyä asiakkaan kokemukset ja toiveet. Hoitotyöllä pyritään vahvistamaan ja tukemaan asiakkaan integriteettiä (eheyttä, koskemattomuutta ja loukkaamattomuutta). Yksikössä on

määritelty hoitotyönarvot, joissa on määritelty potilaan/asiakkaan itsemääräämisoikeus. Yksikössä ei ole tarvetta asiakkaiden itsemääräämisoikeuden rajoittamiselle.

Potilaan päätöstä omasta hoidostaan kunnioitetaan.

Yhdessä potilaan kanssa tehdään yksilöllinen kuntoutus- ja hoitosuunnitelma ja hoidon linjaukset.

Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuvat ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Lastensuojelua, kehitysvamma- ja päihdepalveluja lukuun ottamatta laissa ei ole säännöksiä asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta. Sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen. Asiakkaan hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelmaan kirjataan itsemääräämisoikeuden rajoittamisen käytännöistä ja välineistä.

Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan sekä asiakasta hoitavan lääkärin, että omaisten ja läheisten kanssa ja ne kirjataan asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Rajoittamistoimenpiteistä tehdään kirjaukset myös asiakasasiakirjoihin.

Lasten ja nuorten itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta on erityiset säännökset lastensuojelulain (417/2007) 11 Luvussa samoin kuin kehitysvammaisten erityishuollosta annetussa lain (519/1977) 3a luvussa on säädetty kehitysvammaisiin henkilöihin kohdistettavista rajoitustoimenpiteistä. Vanhuspalveluissa ei ole erityisiä säännöksiä rajoittamistoimenpiteistä.

Mistä itsemääräämisoikeuden rajoittamista ja vahvistamista koskevia periaatteita yksikössä on sovittu ja ohjeistettu?

Tarvittaessa asiakkaalle suunnitellaan rajoittamistoimenpiteitä

- lääkkeiden annostelu/säilyttäminen asiakkaan ulottumattomissa
- turvalaitteet (virrankatkaisu, liiketunnistimet)

Pyritään pääsemään ratkaisuun, jossa asiakas/omainen hankkii turva/rajoittamisasiat ja huolehtii niistä.

Mitä rajoittavia välineitä yksikössä käytetään?

Ei käytössä

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Usein sosiaalipalveluista tehdyissä kanteluissa tulee esille asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua. Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa. Palvelun perustuessa ostosopimukseen muistutus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle. Yksikössä tulisi kuitenkin ilman muistutustakin kiinnittää huomiota ja tarvittaessa reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan.

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

Jokaisella työntekijällä on velvollisuus ilmoittaa esimiehelle, jos huomaa epäasiallista kohtelua.

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

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

Asia otetaan yhteisesti esille aluepalaverissa ja asiakkaaseen ja /tai hänen omaiseen tai läheiseen ollaan yhteydessä. Esimiehen tapaaminen myös mahdollista kasvotusten. Heitä ohjataan tarvittaessa tekemään muistutus asiasta potilasasianmiehen kautta. Käytössä on myös palvelun laatuun liittyvä palautelomake. Palautelomake löytyy myös Soiten verkkosivuilta ; https://www.awanic.fi/haipro/62/qpro/julkinen/kysely.asp?kohdeid=62&julkaisuid=5&avain=zzzz1a3v5kk&orgID=463

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

Soitella on käytössää 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.

Asiakaspalautteet käsittelee yksikön esimies. Vastaus tulee antaa kirjallisesti viimeistään kahden viikon kuluessa, mikäli asiakas on pyytänyt palautteeseen vastausta. Vain asialliset palautteet käsitellään. Saadut palautteet käydään läpi ½ vuosittain yhdessä yksikön kanssa.

Puhelimitse tai suoraan asiakaskäynnillä suullisesti tullut palaute käsitellään myös samoin kuin muut palautteet. Soitella on käytössää 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.

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

Miten saatua palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?

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

Palautteet käydään yksikössä läpi henkilökunnan kanssa puolivuosittain.

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.sandström@soite.fi, puhelin 044-7232309.

Sosiaali ja potilasasiamiehen palvelut ovat maksuttomia.

Sosiaaliasiamiehen toiminta perustuu lakiin Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/200). Sosiaaliasiamiehen tehtävänä on neuvoa asiakasta kohteluun, osallistumiseen, oikeusturvaan ja sosiaalihuollon asiakaslain soveltamiseen liittyvissä kysymyksissä. Sosiaaliasiamies toimii myös Soiten ostamien sosiaalipalveluiden sosiaaliasiamiehenä.

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

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

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

Kuluttajaneuvonta.fi, puhelinkeskus 029 553 6901

Kuluttajaneuvonta on valtakunnallinen palvelu, josta saa tietoa kuluttajan oikeuksista ja sovitteluapua kuluttajan ja yrityksen väliseen riitaan.

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

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

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

Sosiaali- ja terveystoimen muistutuslomakkeet löytyvät verkkosivuilta soite.fi.

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

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle 1-4 viikkoa

6. Palvelun sisällön omavalvonta

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan.

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

Asiakkaille laaditaan hoito- ja palvelusuunnitelma moniammatillisena yhteistyönä (sairaanhoitaja, lähi- ja perushoitaja, fysioterapeutti ja toimintaterapeutti). Suunnitelmaa toteutetaan päivittäin. Fyysisen toimintakyvyn mittarit, MMSE, DEPS, VAS-kipumittari ja loppuarvioinnit. AVH-asiakkaille tehdään FIM-arviointi ja muille asiakkaille Raiscreener arvioinnit. Kontrollikäynnit, joko käyden asiakkaan luona tai puhelin soitolla 1kk ja 12kk kuluttua jakson loppumisesta. Tarvittaessa myös 4kk kontrolli.

Liikunta-, kulttuuri- ja harrastustoiminnan toteutuminen

Asiakkailla mahdollisuus osallistua Soiten järjestämään päivätoimintaan jaksojen aikana tai muuhun ryhmätoimintaa.

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

Asiakkaiden jakson päättyessä toteutetaan yksiköstä asiakkaan luokse käynti tai puhelin soitto 1kk jakson päättyessä sekä 1 vuoden jälkeen. Jos näissä yhteydenotossa huomataan asiakkaan tarve esim: avulle, ottaa kyseisen kontrollit tehnyt hoitaja yhteyttä eteenpäin. RAI-arvioita käydään läpi puolivuosittain yhdessä henkilökunnan kanssa. Lisäksi asiakkaan omia tavoitteita seurataan jakson aikana hoitajien toimesta. Näistä tehdään myös kirjaukset Lifecareen päivittäiskirjaamiseen osioon.

Ravitsemus

Ravinto ja ruokailu sekä niihin liittyvä tapakulttuuri ovat keskeinen asiakkaille tärkeä osa monia sosiaalihuollon palveluja. Ravitsemuksessa huomioidaan ruokaviraston voimassa olevat väestötason ja eri ikäryhmille annetut ravintoaineiden saanti- ja ruokasuositukset.

Ruokailun järjestämisessä on huomioitava asiakkaiden toiveiden lisäksi erityisruokavaliot (diabetes, autoimmuunisairaudet, ruoka-aineyliherkkyydet, -allergiat ja -intoleranssit) niin, että kaikki osapuolet voivat tuntea olonsa turvalliseksi. Uskontoon tai eettiseen vakaumukseen perustuvaa ruokavaliota ovat osa monikulttuurista palvelua, mikä tulee palvelussa ottaa huomioon.

Ravitsemuksesta keskustellaan ja neuvotellaan myös omaisen kanssa.

Selvitetään asiakkaan kykyä hankkia ruoka, valmistaa ja säilyttää ruoka sekä aterioinnin onnistumista joko haastattelulla/omaiskyselyllä tai kotikäynnin yhteydessä havainnoimalla. Ellei asiakas kykenen näitä tekemään, hankitaan tarvittava apu asiakkaalle hänen luvallaan.

Hygieniakäytännöt

Yksikön hygieniatasolle asetetut laadulliset tavoitteet ja sen toteutumiseksi laaditut toiminta-ohjeet sekä asiakkaiden yksilölliset hoito- ja palvelusuunnitelmat asettavat omavalvonnan tavoitteet, joihin kuuluvat asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisen lisäksi infektioiden ja muiden tarttuvien sairauksien leviämisen estäminen.

Yksikön henkilökunta seuraa ja noudattaa Soiten ohjeistusta infektioriskitilanteissa mm. Covid-19 (mm. käsihygienia, suojautuminen, henkilösuojainten käyttö, näytteiden otto, rokotukset). Yksikön jokainen hoitaja on saanut koronaperehdytyksen kevään/kesän 2020 aikana.

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

Hoitotyössä jokainen hoitaja vastaa siitä, että ei käytä asiakaskontaktissa mm. sormuksia, kelloja, lävistyksiä eikä pitkiä kynsiä. Työntekijät avustavat asiakasta hänen hygieniahoidossaan hoito, palvelu- ja kuntoutumissuunnitelman mukaisesti. Hygieniaan liittyvät toimenpiteet kirjataan asiakas- ja potilastietojärjestelmään.

Yksikön hoitajat huolehtivat jakson aikana hygieniahoidon toteutumisen.

Tarvittaessa asiakkaalle järjestetään siivouspalvelua hänen luvallaan. Päivittäisestä siisteydestä huolehtivat tarvittaessa hoitajat (tiskit, roskat, eritteet.)

Asiakkaan omaa hygienian hoitoa kartoitetaan/selvitetään, annetaan ohjausta ja tarvittaessa hänelle järjestetään apua kotiin jakson päätyttyä.

Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään?

Soitessa toimii infektioiden torjuntayksikkö, jossa työskentelee hygieniahoitaja, puh: 0400-145 557. Häneen voidaan ottaa tarvittaessa yhteyttä ohjeistuksen antamiseen. Hän tiedottaa myös epidemioista ja sekä pitää tilastoja infektiopotilaiden määrästä ym.

Yksikössä on saatavilla tarvittavat suojavarusteet, joita voi käyttää asiakkaiden luona hoitotilanteessa. Kaikilla hoitajilla on omat käsien desinfektioaineet repussa ja velvoite toimia aseptisesti oikein asiakkaiden luona.

Jokainen työntekijä on velvoitettu huolehtimaan säännöllisesti toimistolla oman kirjaamistilan siisteydestä desinfektiopyyhkein.

Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty?

Yksikön toimistotilojen siisteydestä vastaa SOL siivouspalvelut 3x viikossa.

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

Esimies on ohjeistanut henkilöstöä desinfektiopyyhkeiden käytöstä sekä tehostetussa kotikuntoutumisessa käytössä steriloiva latauskaappi hoitovälineitä varten.

Terveyden- ja sairaanhoito

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

Kuntoutumisyksiköllä on oma vastuulääkäri. Hän tekee kotikäynnin tarvittaessa jokaisen asiakkaan kotiin kuntoutumisjakson aikana. Virka-ajan ulkopuolella yhteys otetaan päivystävään lääkäriin ja akuutissa tilanteessa tarvittaessa ambulanssi-siirto sairaalaan.

Mikäli asiakas tarvitsee kiireellistä hoitoa/hammashoitoa, sen järjestämisessä avustetaan ja huolehditaan avun saamisessa, tarvittaessa yhteys 112

Kotona kuoleman tapaukseen on erillinen ohje tietopakissa yksikön omilla sivuilla.

Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Kuntouttavalla työotteella edistetään asiakkaiden terveyttä ja sitoutumista itsehoitoon. Huolehditaan turvallisen lääkehoidon toteutuminen. Jatkohoito ja seuranta järjestetään kuntoutumisjakson päättyessä.

Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta, lääkäri, sairaanhoitajat, lähi- ja perushoitajat.

Kuntoutuksen osalta fysioterapeutit sekä toimintaterapeutti.

Käyntien yhteydessä annetaan hoito-ohjeita ja terveysneuvontaa potilaan pitkäaikaissairauksiin liittyen.

Tarvittaessa ohjataan/varataan aika oman erikoisalan hoitajalle.

Tehostetun kotikuntoutumisyksikön erikoistuva yleislääketieteen lääkäri; Vladimir Konev

Lääkehoito

Yksikön lääkehoito perustuu yksikkökohtaiseen lääkehoitosuunnitelmaan, jota päivitetään säännöllisesti. Lääkehoitosuunnitelma on osa henkilöstön perehdyttämistä. Turvallinen lääkehoito - oppaassa linjataan muun muassa lääkehoidon toteuttamiseen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka yksikön ja lääkehoidon toteuttamiseen osallistuvan työntekijän on täytettävä. Oppaan ohjeet koskevat sekä yksityisiä että julkisia lääkehoitoa toteuttavia yksiköitä. Oppaan mukaan palveluntuottajan on nimettävä yksikölle lääkehoidon vastuuhenkilö.

Omavalvonnassa tulee tunnistaa ja korjata riskit, jotka johtuvat osaamiseen liittyvistä puutteista tai epäselvistä menettelytavoista lääkehoidon ja lääkehuoltoon toteuttamisessa.

Miten lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

Lääkehoidonsuunnitelma päivitetään 1x vuodessa ja tarpeen mukaan. Esimies seuraa päivitystä ja tallentaa sen yksikön omille sisäisille sivuille kaikkien luettavaksi. Lääkehoidon suunnitelman päivityksestä vastaa nimetty sairaanhoitaja ja muut yksikön sairaanhoitajat yhdessä.

Kuka vastaa lääkehoidosta?

Vuorossa olevan lääkäri vastaa määräysten osalta ja sairaanhoitajat toteutuksen osalta.
Lähi- ja perushoitaja ammattinsa antamilla valtuuksilla.

Kaikilla työntekijöillä on voimassaolevat lääkeluvat.

Sairaanhoitajilla lääkehoitosuunnitelman mukaisesti vaativaa lääkehoitoa vaativat luvat.

Lääkehoidonsuunnitelmassa on nimettynä lääkehoidonvastaava.

Monialainen yhteistyö

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.

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 41 §:ssä säädetään monialaisesta yhteistyöstä asiakkaan tarpeenmukaisen palvelukokonaisuuden järjestämiseksi.

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

Pääasiallisesti puhelimitse. Tarvittaessa yhteiset hoitoneuvottelut. Turvapostin välityksellä, Lifecaren viestien kautta. Yhteistyö eri osastojen välillä, laboratorion, apteekit, palveluohjaus, sosiaalityöntekijät, optimointi ja eri puhelinkontaktit, Kela ym. Tiedonkulussa ja asiakirjojen käsittelyssä noudatetaan annettuja lakeja.

7. Asiakasturvallisuus

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Sosiaalihuollon omavalvonta koskee asiakasturvallisuuden osalta sosiaalihuollon lainsäädännöstä tulevia velvoitteita. Palo- ja pelastusturvallisuudesta sekä asumisterveyden turvallisuudesta vastaavat eri viranomaiset kunkin alan oman lainsäädännön perusteella. Asiakasturvallisuuden edistäminen edellyttää kuitenkin yhteistyötä muiden turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa edellyttämällä mm. poistumisturvallisuussuunnitelman ja ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille. Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan

tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspalvelulain mukainen velvollisuus ilmoittaa iäkkäästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään. Järjestöissä kehitetään valmiuksia myös iäkkäiden henkilöiden kaltoinkohtelun kohtaamiseen ja ehkäisemiseen.

Osana asiakasturvallisuuden varmistamista ilmoituksenvaraista toimintaa harjoittavan toimintayksikön on tullut tehdä terveydensuojelulain nojalla annetun asetuksen (1280/1994) 4 §:n mukainen ilmoitus kunnan terveydensuojeluviranomaiselle.

Miten yksikkö kehittää valmiuksiaan asiakasturvallisuuden parantamiseksi ja miten yhteistyötä tehdään muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaiset ja toimijoiden kanssa?

Palohälyttimet testataan säännöllisesti asiakkaiden kotona, turvahälyttimet testataan. Henkilöstö käy alkusammutuskoulutukset jonka järjestää Keski-Pohjanmaan ja Pietarsaaren alueen pelastuslaitos.

Turvallisuus- ja valmiuspäällikkönä Soitessa toimii Pasi Paasila, joka järjestää tarpeen vaatiessa turvallisuuteen liittyvää lisäinfoa.

Yksikössä esimiehen toimesta järjestetään perehdytyksessä turvallisuuskävely.

Henkilöstö

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

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava lainsäädäntö, esim. sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annettu laki, joka tuli voimaan 1.3.2016. Jos toiminta on luvanvaraista, otetaan huomioon myös luvassa määritelty henkilöstömitoitus ja rakenne. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä. Sosiaalipalveluja tuottavissa yksiköissä huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen.

Omavalvontasuunnitelmasta pitää käydä ilmi, paljonko yksikössä toimii hoito- ja hoivahenkilöstöä, henkilöstön rakenne (eli koulutus ja työtehtävät) sekä minkälaisia periaatteista on sovittu liittyen sijaisten/varahenkilöstön käyttöön. Julkisesti esillä pidettävään suunnitelmaan ei kirjata työntekijöiden nimiä vaan henkilöstön ammattinimike, työtehtävät, henkilöstömitoitus

ja henkilöstön sijoittuminen eri työvuoroihin. Suunnitelmaan kuuluu kirjata myös tieto siitä, miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan myös poikkeustilanteissa.

Mikä on yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne?

sairaanhoitajia vakansseja 5, lähihoitajia 6, fysioterapeutteja 2, osa- aikaisesti 1 toimintaterapeutti, 1 palveluesimies .

koordinoivia hoitaja,3 sairaanhoitajan vakanssia.

Sijoittavasairaanhoitaja; SAS-hoitaja, 1 sairaanhoitajan vakanssi

Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?

Ensisijaisesti mietitään sijaisen tarve nähden asiakasmäärään. Tämän jälkeen pyritään saamaan sijainen omasta Soiten sijaisjärjestelmästä. Sen jälkeen kysytään omasta henkilöstöstä vuoronvaihtoa tai pitkään vuoroon jäämistä. Viimeisenä käytetään ulkopuolista sijaista.

Epäpäteviä henkilöitä ei palkata. Kaikilla tulee olla ammattia vastaava koulutus. Eduksi katsotaan erityisosaaminen sekä toisen kotimaisen kielen hallinta. Sairaanhoitajilta vaaditaan vaativan tason osaaminen ja luvat lääkehoidon toteutukseen. Moniammatillinen työskentely ja sen toteuttaminen yksikössä ovat hoidon ja kuntoutuksen perustana.

Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

1. Seurataan asiakas- ja käyntimääriä ja niiden perusteella anotaan lisävakansseja.
2. Koulutuksella ja perehdytyksellä
3. Yhteistyöllä Resurssikeskuksen kanssa
4. Työnohjaus (tarvittaessa)
5. Tyhy- toiminnalla
6. Yhteisöllinen työvuorosuunnittelu

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

Yksikkö käynyt vuoden 2022 aikana muutosvalmennuksen itseohjautuvuuden lisäämiseksi. Tästä hyviä käytäntöjä, jotka vapauttaneet esihenkilön aikaa omaan perustehtävään. Henkilöstöllä määriteltynä omat vastuualueet.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Erityisesti palkattaessa asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskenteleviä työntekijöitä otetaan huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Rekrytointitilanteessa työnantajan tulee tarkistaa hakijaa koskevat rekisteritiedot sosiaalihuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (Suosikki). Tämän lisäksi yksiköllä voi olla omia henkilöstön rakenteeseen ja osaamiseen liittyviä rekrytointiperiaatteita, joista avoin tiedottaminen on tärkeää niin työn hakijoille kuin työyhteisön työntekijöille.

Yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Erityisesti palkattaessa asiakkaiden 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.

Työntekijöiden rekrytoimiseen käytettään Soiten käytössä olevaa Laura- järjestelmää. Tämän lisäksi ollaan yhteydessä Soiten rekrytointiyksikköön tarpeen vaatiessa. Lisäksi esimies rekrytoi itse.

1. Vakinaiselle henkilöstölle oltava vakanssipohja, joka määrittää tehtävän kokoaikaisuuden tai osa-aikaisuuden ja ammattinimikkeen.
2. Vakanssille oltava organisaation lupa ennen auki julistamista ja toimi laitetaan avoimeen hakuun.
3. Rekrytoitavan tulee täyttää vakanssin mukainen ammattivaatimus ja hänellä on oltava lupa toimia laillistettuna terveydenhuollon ammattilaisena.
4. Vakinaisen toimenhaltijan ollessa pois työstä loman tai muun syyn takia, hänelle rekrytoitavan sijaisen tulee täyttää edellä mainitut vaatimukset.
5. Yksikköön rekrytoitavalta vaaditaan myös osaaminen/taito kuntouttavaan hoitoon ja halu kehittyä työssään.

6. Koordinoivilla sairaanhoitajilla tulee olla hyvä asiantuntemus organisaation rakenteesta ja tieto henkilökunnan osaamisesta ja yksiköiden varustetasosta.

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

Rekrytointitilanteessa todennetaan hakijan henkilöllisyys, tarkistetaan työkokemus sekä koulutustodistukset ja/ tai opintosuoritukset. Terveydenhuollon ammattihenkilön ja sosiaalihuollon ammattihenkilön pätevyys tarkistetaan JulkiTerhikki/JulkiSuosikki-rekisteristä:

Tavoitteena on varmistaa, että rekrytoitavalla on vaadittava pätevyys ja kelpoisuus ja / tai riittävä työkokemus vaadittavaan tehtävään.

Alaikäisten alle 18-vuotiaiden kanssa työskentelemään valittavien henkilöiden mahdollista rikostaustaa voidaan eräissä tapauksissa selvittää. Lakia sovelletaan työhön, johon pysyväisluontoisesti ja olennaisesti kuuluu ilman huoltajan läsnäoloa tapahtuvaa alaikäisen kasvatusta, opetusta, hoitoa tai muuta huolenpitoa taikka muuta työskentelyä henkilökohtaisessa vuorovaikutuksessa alaikäisen kanssa. Kaikki säännöt koskevat sekä kokoaikaisia että osaaikaisia palvelussuhteita.

Rikostaustaote pyydetään työntekijältä, jolle annetaan ensimmäistä kertaa laissa tarkoitettuja tehtäviä. Henkilö toimittaa rikostaustaotteen nähtäväksi ennen palvelukseen ottamista. Lakia sovelletaan sekä työsuhteessa että virkasuhteessa tehtävään työhön. Jos henkilö vaihtaa työnantajaa, mutta tehtävät pysyvät samoina, on uuden työnantajan vaadittava kuitenkin uusi rikostaustaote.

1. Lapsipotilaita ei hoideta yksikössä.
2. Jos potilailla omia alaikäisiä lapsia, heidät otetaan huomioon potilasta hoidettaessa ja sairaudesta kerrottaessa.
3. Kotona hoidettavien potilaiden lapset mukana hoidossa/arjessa.

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. Sosiaalihuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskouluttautuminen. Erityisen tärkeä täydennyskoulutuksen osa-alue on henkilökunnan lääkehoito-osaamisen varmistaminen.

Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen?

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

1. Perehdytys asiakastyöhön järjestetään työsuhteen alussa. Perehdytyksen pituus määritellään työntekijän kokemuksen perusteella.
2. Nimetään perehdyttäjä.
3. Perehdytyksen aikana työntekijä perehtyy myös yksikön kirjallisiin ohjeisiin ja omavalvontaan.
4. Perehdytys myös verkkokoulutuksen kautta
5. Perehdytettävällä myös vastuu perehdytyksen onnistumisesta
6. Asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan on oma verkkokoulutus (tietosuojan ABC), jonka työntekijä käy työhön tullessaan. Yksikköön tullessaan työntekijän kanssa käydään läpi tietosuojaan liittyvät asiat ja hän allekirjoittaa sitoumuksen.

Miten henkilökunnan täydennyskoulutus järjestetään?

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

Koulutustarpeessa huomioidaan myös henkilöstön vastuualueet ja niistä vastaavat henkilöt pyritään järjestämään vastuualueensa vastaaviin koulutuksiin. Henkilöstön toiveet otetaan huomioon suunniteltaessa osaamisen koulutuksia. Lisäksi hyödynnetään organisaation omaa osaamista ja pyydetään koulutuspäällikön kautta esim: taitopajapäiviä yksikölle.

Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) säädetään työntekijän velvollisuudesta (48–49 §) tehdä ilmoitus havaitsemastaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta, joka liittyy asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen. Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamisesta on laadittava toimintayksikölle ohjeet, jotka ovat osa omavalvontasuunnitelmaa. Laissa korostetaan, ettei ilmoituksen tehneeseen henkilöön saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Ilmoituksen vastaanottaneen tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle. Yksikön omavalvonnassa on määritelty, miten riskienhallinnan prosessissa epäkohtiin liittyvät korjaavat toimenpiteet toteutetaan. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi siellä työn alle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle.

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

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

Toimitilat

Työyksiköllä käytössä toimistotilat L1-talossa (1.krs), Mariankadulla, joka on Soiten uusimpia tiloja saneerauksien suhteen. Työhuoneita on useampi, jossa mahdollisuus kirjaamiseen, lääkehuone ja esimiehen huone. Yksiköllä käytössä yhteinen sosiaalitila Soiten eteläisen kotihoidon kanssa. Toimitiloista löytyy myös 1 hoitotarvikehuone. Yksikössä on kellarikerroksessa suihkutila, vaatekaapit sekä varastohuone. Toimitiloja käytetään ma-su klo 7-22.00 välisenä aikana. Tiloja eivät käytä muut yksiköt.

Koordinoivien hoitajien työtila on toimistotilaa My-siivessä – potilas/omaistapaamiset järjestetään potilashuoneissa.

Teknologiset ratkaisut

Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan erilaisilla kulunvalvontakameroilla sekä hälytys- ja kutsulaitteilla. Omavalvontasuunnitelmassa kuvataan käytössä olevien laitteiden käytön periaatteet eli esimerkiksi, ovatko kamerat tallentavia vai eivät, mihin laitteita sijoitetaan, mihin tarkoitukseen niitä käytetään ja kuka niiden asianmukaisesta käytöstä vastaa. Suunnitelmaan kirjataan mm. kotihoidon asiakkaiden turvapuhelinten hankintaan liittyvät periaatteet ja käytännöt sekä niiden käytön ohjaamisesta ja toimintavarmuudesta vastaava työntekijä.

Kuluttajaturvallisuuslain (920/2011) 7 §:n 13 kohdassa säädetään turvapuhelin- tai muun vastaavan palveluntuottajan velvollisuudesta laatia turvallisuusasiakirja, joka sisältää suunnitelman vaarojen tunnistamiseksi ja riskien hallitsemiseksi. Turvallisuusasiakirja voidaan pykälän 2 momentin mukaan korvata tässä omavalvontasuunnitelmassa huomioon otetuilla asioilla.

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

Asiakkaalla on mahdollisuus saada jakson ajaksi turvapuhelin järjestelmä.

Henkilökunnalla on käytössä Esmiko kulunvalvontajärjestelmä, jolla seurataan työaikaa ja hallitaan ovien aukeamista. Lisäksi asiakas käynneille mobiili sovellus, jossa työntekijä kirjaa itsensä sisään ja ulos asiakkaiden luota.

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

Klo 7-21 turvapuhelinhälytykset ohjautuvat yksikölle. Yöaikana soitot ohjautuvat Soiten yöpartiolle.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?

Laitteiden toimintavarmuudesta vastaavat kaikki yksikön työntekijät. Turvahälyttimistä vastaa Janne Ilola, palveluohjaaja, palvelupäätökset puh: 044-7809403

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeita koskeva ohjaus ja valvonta siirtyi Valviralta vuoden 2020 alussa Fimealle. Terveydenhuollon laitteiden käyttöön, huoltoon ja käytön ohjaukseen sosiaalihuollon yksiköissä merkittäviä turvallisuusriskejä, joiden ennaltaehkäiseminen on omavalvonnassa huomioon otettava asia.

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). Terveydenhuollon laitteella tarkoitetaan instrumenttia, laitteistoa, välinettä, ohjelmistoa, materiaalia tai muuta yksinään tai yhdistelmänä käytettävää laitetta tai tarviketta, jonka valmistaja on tarkoittanut muun muassa sairauden tai vamman diagnosointiin, ehkäisyyn, tarkkailuun, hoitoon, lievitykseen tai anatomian tai fysiologisen toiminnon tutkimukseen tai korvaamiseen. Hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, haavasidokset ym. vastaavat.

Terveydenhuollon ammattimaista käyttäjää koskevat velvoitteet on määritelty laissa (24–26 §). Organisaation on nimettävä vastuuhenkilö, joka vastaa siitä, että yksikössä noudatetaan terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annettua lakia ja sen nojalla annettuja säädöksiä.

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

Yksikön työntekijä antaa käytönopastuksen Soiten apuvälinelainaamosta lainatuista apuvälineistä asiakkaille esim: pyörätuoli, rollaattori, ylösnousutuki, kyynärsauvat. Asiakas allekirjoittaa lainaussopimuksen ja näin ollen sitoutuu käyttämään ja huoltamaan apuvälinettä asian mukaisesti. Lainaussopimuksia allekirjoitetaan 2 kpl, joista toinen toimitetaan apuvälinekeskukseen.

Yksikössä on laiterekisteristä vastaavat henkilöt, jotka huolehtivat laitteiden tarkastuksen, kalibroinnin ja päivittävät sekä ylläpitävät laiterekisteriä.

Asiakkaan kotiutuessa, tulee lähettävän yksikön huolehtia tarvittavat apuvälineet asiakkaalle ja mahdollisesti tarvittava lähete hoitotarvikejakeluun.

Tehostettu kotikuntoutuminen varmistaa jakson aikana tarvittavat apuvälineet ja hoitotarvikkeet, huolehtii jatkolähetteet esim: vaippalähete, hakee apuvälineitä lainaamosta ja saattaa

ne käyttökuntoon asiakkaalle. Jokainen työntekijä vastaa tarvittavista laitteista ja hoitotarvikkeista.

Miten varmistetaan, että terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista tehdään asianmukaiset vaaratilanneilmoitukset?

Työntekijä huomatessa laitteissa/hoitotarvikkeista puutteita, tehdään siitä haitta- ja vaaratapahtumailmoitus Soiten intrassa.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

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

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Orjala Juho-Pekka 040 653 4392; juho-pekka.orjala@soite.fi

Yksikön laitteiden toimivuuden seuranta; mittauslaitteet: Arja Uusitalo, lähihoitaja,arja.uusitalo@soite.fi, Mia Myrskog, lähihoitaja,mia.myrskog@soite.fi

apuvälineet: Mirva Rasmus, fysioterapeutti, mirva.rasmus@soite.fi

8.Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen

Henkilötiedolla tarkoitetaan kaikkia tunnistettuun tai tunnistettavissa olevaan luonnolliseen henkilöön liittyviä tietoja. Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Terveyttä koskevat tiedot kuuluvat erityisiin henkilötietoryhmiin

ja niiden käsittely on mahdollista vain tietyin edellytyksin. Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn ajalta asiakastyön kirjaamisesta alkaen arkistointiin ja tietojen hävittämiseen saakka. Käytännössä sosiaalihuollon toiminnassa asiakasta koskevien henkilötietojen käsittelyssä muodostuu lainsäädännössä tarkoitettu henkilörekisteri. Henkilötietojen käsittelyyn sovelletaan EU:n yleistä tietosuoja-asetusta (EU) 2016/679. Tämän lisäksi on käytössä kansallinen tietosuojalaki (1050/2018), joka täydentää ja täsmentää tietosuoja-asetusta. Henkilötietojen käsittelyyn vaikuttaa myös toimialakohtainen lainsäädäntö.

Rekisterinpitäjällä tarkoitetaan sitä tahoa, joka yksin tai yhdessä toisten kanssa määrittelee henkilötietojen käsittelyn tarkoitukset ja keinot. Henkilötietojen käsittelijällä tarkoitetaan esimerkiksi yksikköä/palvelua, joka käsittelee henkilötietoja rekisterinpitäjän lukuun. Rekisterinpitäjän tulee ohjeistaa mm. alaisuudessaan toimivat henkilöt, joilla on pääsy tietoihin (tietosuoja-asetus 29 artikla).

Tietosuoja-asetuksessa säädetään myös henkilötietojen käsittelyn keskeisistä periaatteista. Rekisterinpitäjän tulee ilmoittaa henkilötietojen tietoturvaloukkauksista valvontaviranomaiselle ja rekisteröidyille. Rekisteröidyn oikeuksista säädetään asetuksen 3 luvussa, joka sisältää myös rekisteröidyn informointia koskevat säännöt. Tietosuojavaltuutetun toimiston verkkosivuilta löytyy kattavasti ohjeita henkilötietojen asianmukaisesta käsittelystä.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL) on antanut sosiaali- ja terveydenhuollon yksiköille viranomaismääräyksen (2/2015) sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain 19h §:ssä säädetystä tietojärjestelmien käytölle asetettujen vaatimusten omavalvonnasta. Tietojärjestelmien omavalvontasuunnitelma on erillinen asiakirja, jota ei ole säädetty julkisesti nähtävänä pidettäväksi, mutta on osa yksikön omavalvonnan kokonaisuutta.

Asiakastyön kirjaaminen

Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla. Kirjaamisvelvoite alkaa, kun sosiaalihuollon viranomainen on saanut tiedon henkilön mahdollisesta sosiaalihuollon tarpeesta tai kun yksityinen palveluntuottaja alkaa toteuttaa sosiaalipalvelua sopimuksen perusteella. Kirjaamisvelvoitteesta on säädetty laissa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista

(254/2015) 4 §:ssä. Yksittäisen asiakkaan asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen ammattihenkilön vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä. Jatkossa kirjaamista ohjataan yhä vahvemmin asiakirjarakenteiden avulla, joista THL tulee vuoden 2020 aikana antamaan asiaa koskevan määräyksen. Lain 3 luvussa säädetään asiakasasiakirjoihin kirjattavista perustiedoista.

Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?

Perehdytyksen yhteydessä tutustutaan myös asiakastyön kirjaamiseen. Asiakaskäyntien tiedot kirjataan Lifecare-tietojärjestelmään, johon jokaisella työntekijällä on henkilökohtaiset käyttäjätunnukset. Yksikössä harjoittelujaksolla olevalla opiskelijalla on myös henkilökohtaiset käyttäjätunnukset. Opiskelijan kirjaukset hyväksyy hänelle nimetty ohjaaja. Esimies hankkii em. käyttäjätunnukset.

Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti?

Työntekijöillä mahdollisuus kirjata käynnit asiakkaan kotona heti mobiililaitteella tai vastaavasti heti toimistolle saavuttaessa.

Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja ohjeita ja viranomaismääräyksi

Kaikki työntekijät allekirjoittavat käyttäjäsitoumuksen, jossa on käyty läpi tietosuojan ja tietoturvan perusasiat. Lisäksi henkilöstön on suoritettava tietosuojan ja tietosuojan verkkokurssi joka toinen vuosi ja läpäistä siinä oleva tentti.

Myös harjoittelijoilla/opiskelijoilla on käytössään omat käyttäjätunnukset kirjaamista varten. Uuden työntekijän perehdytys sisältää myös henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvät asiat. Esimies seuraa verkkokurssien toteutumista. Tietosuoja huomioon ottaen yksikön työntekijät kirjautuvat ulos tietokoneelta poistuessaan työpisteestään. Tiimien huoneissa ei ole esillä asiakaspapereita ja tiimien ovet pidetään lukittuna työntekijöiden poissa ollessa.

Tietosuojavastaavat sekä pääkäyttäjät suorittavat lokivalvontaa, jonka tavoitteena on seurata henkilötietolain, potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain sekä sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain noudattamista.

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

Tietosuojan ABC julkishallinnon henkilökunnalle 2020 kurssi ja verkkotentti (https://www.eop-piva.fi/koulutukset/tietosuojan-abc-julkishallinnon-henkilostolle/)

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

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

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä X Ei ☐

9. Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta

Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Riskinhallinnan prosessissa käsitellään kaikki epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet ja niille sovitaan riskin vakavuuden mukaan suunnitelma, miten asia hoidetaan kuntoon.

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

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

- asiakaspalautteen saaminen
- palautteen antaminen työkavereille
- itseohjautuvuuden ylläpidon ja sen lisääntyminen

10. Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys Kokkolassa 7.9.2022

Allekirjoitus Minna Lillkåla