



Keski-Pohjanmaan
hyvinvointialue

Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue

Oma- valvontasuunnitelma: Pohjoinen kotihoito

Omavalvontasuunnitelma:	1
1. Palveluntuottajaa koskevat tiedot	3
2. Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet.....	4
3. Omavalvonnan toimeenpano	6
4. Omavalvontasuunnitelman laatiminen.....	8
5. Asiakkaan asema ja oikeudet.....	9
6. Palvelun sisällön omavalvonta	14
7. Asiakasturvallisuus.....	19
8. Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen.....	26
9. Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta	28
10.Omavalvontasuunnitelman seuranta	28

1. Palveluntuottajaa koskevat tiedot

Palveluntuottaja

Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue

Y-tunnus 3221325-4

Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus

Nimi:

Pohjoinen kotihoito

Katuosoite:

Kälviäntie 24

Postinumero ja postitoimipaikka:

68300

Sijaintikunta:

Kälviä

Palvelumuoto, asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan, asiakaspaikkamäärä:

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

Esimies:

Susanna Meriluoto

Puhelin:

050-354 9769

Sähköposti:

susanna.meriluoto@soite.fi

Toimintalupatiedot

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

Ei koske yksikköä

Palvelu, johon lupa on myönnetty:

Ei koske yksikköä

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut):

Ei koske yksikköä

Rekisteröintipäätöksen ajankohta:

Ei koske yksikköä

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat:

Ei koske yksikköä

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

Miten palveluntuottaja varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden:

Ei koske yksikköä

Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelma:

kyllä ei

2. Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Toiminta-ajatus

Mikä on yksikön/palvelun toiminta-ajatus:

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

Palvelusetelituottajat ja käytössä oleva palvelusetelilajit löytyvät palse.fi sivuilta.

Kotihoidossa on käytössä palveluseteli. Tästä vastaa Soiten palveluseteliimi, joka toimii kotihoidon toiminnanohjauksen alla. Yhteystiedot: Palveluesihenkilö Marjo Kero-Järvilä, p. 044 7307616.

Palvelusetelillä asiakas voi hankkia sosiaali- ja terveystieteiden palveluja. Hän itse valitsee palveluntuottajan omien tarpeidensa ja mieltymystensä mukaisesti Soiten hyväksymistä palveluntuottajista. Palvelusetelillä hankittava palvelu on vaihtoehto kunnan tai hyvinvointialueen 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 terveystieteiden palvelua. Palvelu ei saa tulla asiakkaalle kunnan palvelua kalliimmaksi.

Kotihoito pohjoisen 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 kehittämissuunnitelmaan, ikääntyneiden asumisen kehittämissuunnitelmaan sekä kansalliseen muistiohjelmaan.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Mitkä ovat toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet:

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

- **Arvostava kohtaaminen:** Asiakastyössä kunnioitamme ja kohtelemme asiakkaita tasa-arvoisesti ja yhdenvertaisesti. Otamme huomioon asiakkaan omat tavat, tarpeet, itsemääräämisoikeuden ja arvot. Kohtaamme asiakkaan ihmisenä, aito läsnäolo. Henkilöstöjohtamisessa ja keskinäisessä työskentelyssä osoitamme arvostusta ja tuemme toisiamme. Toimimme luotettavasti ja pidämme lupauksemme sekä kannamme vastuamme. Organisaatioiden välisessä yhteistyössä arvostamme yhteistyökumppaneitamme.
- **Avoimuus:** Asiakastyössä otamme avoimesti vastaan asiakkaan palautteen. Kerromme asiakkaalle avoimesti hoidon perusteet. Olemme rehellisiä asiakkaille. Henkilöstöjohtamisessa ja keskinäisessä työskentelyssä jaamme tietoa ja osaamistamme, olemme avoimia uudistuksille ja puhumme asioista avoimesti. Organisaatioiden välisessä yhteistyössä asioiden hoitaminen on avointa ja keskustelevaa.
- **Osallisuus:** Asiakastyössä otamme asiakkaan mukaan oman hoito-, palvelu- ja kuntoutumissuunnitelman suunnitteluun. Käytämme kuntouttavaa työtettä asiakkaan omat voimavarat huomioon ottaen. Kannustamme asiakasta omatoimisuuteen. Kuuntelemme asiakasta, otamme hänen toiveensa huomioon. Tuemme asiakasta ja hänen omaisiaan hoidossa. Henkilöstöjohtamisessa ja keskinäisessä työskentelyssä jokaisella on mahdollisuus osallistua päätöksentekoon

ja ilmaista mielipiteensä. Organisaatioiden välisessä yhteistyössä toimimme aktiivisesti asiakkaan parhaaksi.

- Vastuullisuus: Asiakastyössä pidämme asiakkaille antamamme lupaukset. Otamme vastuuta asiakkaiden hyvinvoinnista. Teemme työmme hyvin ja toimimme kustannustehokkaasti. Henkilöstöjohtamisessa ja keskinäisessä työskentelyssä otamme vastuun työstämme, osaamisestamme ja nimetyistä vastuualueistamme. Organisaatioiden välisessä yhteistyössä teemme yhteistyötä tavoitteiden saavuttamiseksi asiakkaan parhaaksi. Tavoitteena on myös toimia taloudellisesti.
- Yhdenvertaisuus: Asiakastyössä kohtelemme asiakkaitamme tasa-arvoisesti ja yhdenvertaisesti. Tuotamme yhdenvertaiset avut asiakkaille heidän avuntarpeestaan riippuen. Henkilöstöjohtamisessa ja keskinäisessä työskentelyssä kohtelemme työkavereita samanarvoisesti ja tasapuolisesti. Meillä on yhdessä laaditut pelisäännöt, joita noudatamme. Organisaatioiden välisessä yhteistyössä tasapuolinen kohtelu ja johdonmukaisuus päätöksenteossa ovat meille tärkeitä. Arvot ohjaavat valintojamme ja kertovat meidän tavasta tehdä työtä. Ne vaikuttavat tavoitteiden asettamiseen ja keinoihin saavuttaa tavoitteet.

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

3. Omavalvonnan toimeenpano

Riskienhallinta

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Riskienhallinnan työnjako

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista:

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 hyvinvointialue Soiten 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.

Riskien tunnistaminen

Miten henkilökunta, asiakkaat ja omaiset tuovat esille havaisemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit mukaan lukien sosiaalihuoltolain 48 §:n mukainen ilmoitusvelvollisuus:

Miten asiakkaat ja omaiset tuovat esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit: 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

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

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

Kuvaus korjaavien toimenpiteiden seurannasta ja kirjaamisesta:

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.

Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano

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

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

4. Omavalvontasuunnitelman laatiminen

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Ketkä ovat osallistuneet omavalvonnan suunnitteluun:

Susanna Meriluoto, Annika Himanka, Tiina Myllykangas

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

Susanna Meriluoto, palveluesihenkilö, Pohjoinen kotihoito

Kälviäntie 24

68300 Kälviä

050 354 9769

susanna.meriluoto@soite.fi

Oma-avontasuunnitelman seuranta

Miten yksikössä varmistetaan oma-avontasuunnitelman ajantasaisuus:

Kerran vuodessa tarkistetaan oma-avontasuunnitelman sisältö yhdessä esimiehen ja henkilöstön kanssa. Tämän tarkistuksen yhteydessä tehdään mahdolliset muutokset. Isompien muutosten yhteydessä myös oma-avontasuunnitelma päivitetään toimintaa vastaavaksi ajantasaisesti.

Oma-avontasuunnitelman julkisuus

Missä yksikön oma-avontasuunnitelma on nähtävillä:

Oma-avontasuunnitelma on nähtävissä yksikössä sekä Soiten verkkosivuilla osoitteessa www.soite.fi

5. Asiakkaan asema ja oikeudet

Palvelutarpeen arviointi

Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan, mitä mittareita arvioinnissa käytetään:

Uudet asiakkaat ohjautuvat yksikköön joko suoraan tai toiminnanohjauskeskuksen kautta.

Tässä vaiheessa asiakkaalle on jo tehty alustava palvelutarpeen kartoitus lähettävän tahon toimesta. 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 vähyyys tai kipu.

Asiakkaan palvelutarpeen arvioinnissa käytetään RAI- toimintakyvyn arviointia. Arviointi tehdään säännöllisen kotihoidon asiakkaille puolivuositain tai aikaisemmin, jos toimintakyvyssä tapahtuu jokin muutos. Lisäksi kaikille asiakkaille tehdään ravitsemus MNA-arviointi puolivuositain.

Miten asiakas ja/tai hänen omaisensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelutarpeen arviointiin: Asiakkaan kanssa laaditaan yhdessä hoito-, kuntoutumis- ja palvelusuunnitelma, jossa otetaan huomioon asiakkaan fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Palvelun tarpeen arvioinnin lähtökohtana on asiakkaan oma näkemys voimavaroistaan ja niiden ylläpitäminen sekä vahvistaminen. Asiakkaan luvalla läheinen/omainen voidaan pyytää osallistumaan palvelutarpeen arviointia varten sovitulle kotikäynnille ja/tai omaisten kanssa keskustellaan puhelimitse. Läheisillä/omaisilla on tärkeä rooli asiakkaan tilanteen kuvaamisessa. Läheisiltä saadaan usein taustatietoa esimerkiksi muistisairaahan henkilön toimintakyvystä.

Hoito- ja palvelusuunnitelma

Miten hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan ja päivitetään ja miten sen toteutumista seurataan: 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 sovitusta 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.

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

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

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

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

Hoito- ja kasvatussuunnitelma (LsL 30a §)

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

Ei koske yksikköä

Asiakkaan kohtelu

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

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

Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuvat ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta.

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

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

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. Rajoittamistoimenpiteistä tehdään kirjaukset myös asiakastietoihin.

Mitä rajoittavia välineitä yksikössä käytetään:

Kotihoidossa ei ole varsinaisesti käytössä itsemääräämisoikeutta rajoittavia toimenpiteitä.

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

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

Laadittu, pvm: Ei koske yksikköä

Tarkistettu, pvm: Ei koske yksikköä

Asiakkaan asiallinen kohtelu

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

Jokaisella 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 (www.soite.fi).

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

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 Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

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

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.

Miten saatua palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä:

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

Asiakkaiden oikeusturva

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

Muistutuksen vastaanottaja:

Soite, Kirjaamo, Mariankatu 16-20, 67200 Kokkola

Sosiaaliamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista:

Anne-Mari Furu 044-7232309

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista:

Ei koske yksikköä

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

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

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

Sosiaali- ja terveystoimen muistutuslomakkeet löytyvät verkkosivuilta soite.fi.

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

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle: 1-4 viikkoa

6. Palvelun sisällön omavalvonta

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

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

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

Kotihoidolla on tarvittaessa käytössä myös kuntahoitajan palvelut asiakkaiden toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistämiseksi. Asiakkaille huolehditaan tarvittavat apuvälineet, joilla tuetaan heidän toimintakykyään ja hyvinvointia.

Liikunta-, kulttuuri- ja harrastustoiminnan toteutuminen:

Asiakasta ohjataan harrastusten ja kerhotoiminnan pariin, esim. päivätoimintaan, seurakunnan ja järjestöjen kerhoihin, sekä senioreiden kuntosaliryhmiin.

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

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

Ravitsemus

Miten yksikön ruokahuolto on järjestetty:

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

Miten asiakkaiden erityiset ruokavaliot ja rajoitteet otetaan huomioon:

Tarvittaessa käytetään lisäravintoaineita. Erityisruokavalioita noudatetaan.

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

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.

Hygieniäkäytännöt

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

Yksikössä noudatetaan Soiten ohjeistusta infektioriskitilanteissa.

Kotihoidolle laaditut toimintaohjeet sekä asiakkaiden yksilölliset hoito- ja kuntoutussuunnitelmat asettavat hygieniäkäytännöille 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.

Myös asiakkaita ja vierailijoita ohjataan käsienpesuun ja käsihuuhteen käyttöön. Mikäli vierailija on sairas, toivotaan vierailuja vasta tervehtyneenä. Lähihoitajilla on hygieniapassikoulutus.

Kotihoito Pohjoisen hygieniavastuuhenkilönä toimii Kälviällä lähihoitaja Satu Karikka, Marinkaisissa lähihoitaja Saara Erkkilä ja Lohtajalla lähihoitaja Marja Salmen.

Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään:

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.

Konsultaatioapua saa hygieniahoidajalta tai infektiolääkäriltä. Infektiolääkäri ja infektioidenhoitaja lähettävät sähköpostitse tietoa infektiotilanteista ja mahdollista muista tilanteista, jotka vaativat myös kotihoidon henkilöstöltä toimenpiteitä.

Mahdollisessa epidemiatilanteessa jaetaan henkilöstöä niin, että tietyt hoitajat hoitavat vain infektiopotilaita. Tiivis yhteistyö asiakkaan omaisten/läheisten kanssa tukee hyvää hygieniaa.

Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty:

Pohjoisen kotihoidon tiimitilojen siivous on tuotettu yksityisellä palveluntuottajalla.

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

Terveyden- ja sairaanhoito

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

Yksikössä on käytössä vastuulääkäripalvelu, joka on ohjeistanut työntekijöitä, miten toimitaan kiireettömissä ja kiireellisissä sairaanhoitotapauksissa. Virka-aikana kiireettömissä 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.

Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan:

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.

Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta:

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

Lääkehoito

Miten lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään:

Yksikön lääkehoito perustuu yksikkökohtaiseen lääkehoitosuunnitelmaan, jota päivitetään säännöllisesti vuosittain. Yksikön voimassaoleva lääkehoitosuunnitelma on päivitetty syyskuussa 2022. Suunnitelma perustuu Soiten lääkehoidon suunnitelmaan. Suunnitelmaa tarkastellaan vuosittain ja aina toiminnan muutosten yhteydessä. Lääkehoitosuunnitelma on osa henkilöstön perehdyttämistä.

Kuka vastaa lääkehoidosta:

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

Monialainen yhteistyö

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

Sosiaalihuollon asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti ja iäkkäiden asiakkaiden siirtymät palvelusta toiseen ovat osoittautuneet erityisen riskialttiiksi. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palvelunantajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä. Yksikkö tekee yhteistyötä muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien kanssa. Yhteistyöllä turvataan asiakkaan hoidon moniammatillisuus ja jatkuvuus. Käytössämme on yhteinen Lifecare tietojärjestelmä, joka turvaa tiedon kulun ja jatkuvuuden. Yhteistyötä tehdään puhelimitse sekä yhteisissä hoitoneuvotteluissa

Yhteiseen potilastietorekisteriin kuuluvat palveluntuottajat ja palvelunantajat, saavat tiedot Lifecare 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

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

Asiakasturvallisuuden edistäminen edellyttää yhteistyötä asiakkaiden, omaisten/läheisten, henkilöstön ja turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspäalvelulain mukainen velvollisuus ilmoittaa iäkkästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään. Yksikön henkilöstö on osallistunut tarvittaviin turvallisuuskoulutuksiin esim. potilasturvallisuutta taidolla, kotihoitoa turvallisesti ja tietoturvakoulutukset.

Henkilöstön osaamista ylläpidetään täydennyskoulutuksilla esim. hätäensiapukoulutus 3 vuoden välein, alkusammutusharjoitukset 5 vuoden välein, lääkehoidon pätevyyden päivittäminen 5 vuoden välein. Tietosuoja ja tietoturva pätevyyden päivittäminen joka toinen vuosi.

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

Asiakasturvallisuutta arvioidaan ensikäynnin yhteydessä ja säännöllisesti asiakaskäyntien yhteydessä. Havainnot raportoidaan ja kirjataan. Käytämme ”Tarkista koti turvalliseksi” – loma-ketta. Tarvittaessa asiakkaalle hankitaan esim. turvaliesi, turvapuhelin, apuvälineitä. Työntekijät ottavat tarvittaessa yhteyttä terveysviranomaiseen ja/tai palo- ja pelastusviranomaisiin, jos ha-

vaitsevat kotikäynnillä terveystarpeita tai riskejä paloturvallisuudessa. Työntekijöillä on ilmoitusvelvollisuus havaitsemistaan paloriskeistä. Tiimikohtaisesti/omahoitajakohtaisesti huolehditaan, että jokaisen asiakkaan kohdalla testataan turvaranneke ja palovaroitin säännöllisesti sekä kirjataan tarkistus ylös. Jos palovaroitin ei toimi, niin tarkistetaan paristot. Jos laite on rikki, niin ohjataan omainen/asiakas hankkimaan uusi. Jos turvapuhelin ei toimi, niin otetaan yhteyttä Tunstalliin. Osalla asiakkaista on käytössään turvallisuutta edistävä sähkölukko asuntonsa ovesa. Henkilöstö saa asiakkaan oven auki mobiilipuhelimeen asennetun sovelluksen avulla. Näin voidaan ennaltaehkäistä asiakkaiden kodin avainten katoaminen. Sähkölukon käyttö myös sujuvoittaa hoitajan työtä, varsinkin jo asiakkaalle on useampia käyntejä päivässä.

Henkilöstö

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

Mikä on yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne:

Pohjoisessa kotihoidossa työskentelee 23 lähihoitajaa, 8 sairaanhoitajaa, 1 vastuusairaanhoitaja sekä 1 palveluesimies.

Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet:

Pidempiin sijaisuuksiin, 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.

Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan:

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.

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

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

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

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet:

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

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

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

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

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen:

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. Hyvinvointialueella on käytössä perehdytyksen verkkokurssi, jota hyödynnetään. 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. 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. Miten henkilökunnan täydennyskoulutus järjestetään:

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

Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

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

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

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

Tilojen käytön periaatteet:

Pohjoisen kotihoidon toimitiloissa ei ole asiakkaiden käyttöön varattuja tiloja. Lohtajalla, Marinkaisissa ja Kälviällä on kotihoidolla tiimitilat. Jokaisessa tiimitilassa löytyy sosiaali- ja ruokailutilat. Toimitilat on 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

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

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.

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

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

Turvapuhelinhälytykset menevät Tunstall´n kautta asiakkaan nimeämälle auttajataholle esim. omaiselle tai kotihoidon toiminnanohjauskeskukseen, jossa on puhelin vain turvapuhelinhälytyksiä varten. Toiminnanohjauskeskuksesta hälytetään tiimin lähihoitaja tai oma kotisairaanhoitaja käynnille. Yöaikaan hälytykset ohjataan Tunstalin kautta yöpartiolla. Päivystävillä sairaanhoitajilla ja yöpartiolla on käytössä puhelimet, mihin ohjataan vain turvapuhelinhälytykset. Lähihoitajilla on käytössä henkilökohtaiset työpuhelimet, joista heidät tavoittaa työvuoron aikana.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot:
Laitteiden toimintavarmuudesta vastaavat kaikki yksikön työntekijät.

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

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

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 verenpainemittarit, kuulolaitteet, silmälasit. Valviran määräyksessä 4/2010 annetaan ohjeet terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamista vaaratilanteista tehtävistä ilmoituksista.

Hoitajien käytössä olevat laitteet tilataan joko Pihlajalinnan, Nordlabin tai ostin kautta. Crp/hb laitteiden koulutus tulee laite-edustajalta. Hoitajien käyttöön kuuluvat INR ja 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.

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

Terveysdenhuollon 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@fimea.fi)

Terveysdenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot:

Laitteiden toimintavarmuudesta yhteisvastuullisesti vastaa koko yksikön henkilöstö.

Laiterekisterivastaava Kälviällä Sh Annika Himanka, ja Lohtajalla sh Sirpa Björkbacka-Anttila.

Yksikön esihenkilön yhteystiedot:

Susanna Meriluoto,

susanna.meriluoto@soite.fi

P: 050 3549769

8. Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen

Asiakastyön kirjaaminen

Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen:

Kotihoidon perehdytyksen yhteydessä tutustutaan myös asiakastyön kirjaamiseen.

Asiakaskäyntien tiedot kirjataan Lifecare-tietojärjestelmään, johon jokaisella työntekijällä on henkilökohtaiset käyttäjätunnukset. Lisäksi vastuulääkäripalvelun Acute- tietojärjestelmään on hoitajilla henkilökohtaiset tunnukset.

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 henkilötietolain, potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain, sekä sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain noudattamista.

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

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.

Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti:

Kaikilla hoitajilla on käytössä mobiili, johon kirjaukset tehdään viipymättä asiakaskäynnin yhteydessä tai välittömästi sen jälkeen. Yksikön sairaanhoitajilla on mobiilipuhelimien lisäksi käytössään kannettavat tietokoneet.

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

Tietosuoja huomioon ottaen yksikön työntekijät kirjautuvat ulos tietokoneelta poistuessaan työpisteestään. Tiimien huoneissa ei ole esillä asiakaspapereita ja tiimien ovet pidetään lukittuna työntekijöiden poissa ollessa. Tietosuojavastaavat sekä pääkäyttäjät suorittavat lokivalvontaa, jonka tavoitteena on seurata henkilötietolain, potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain sekä sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain noudattamista. Asiakkaalla on oikeus tarkastaa tietonsa ja vaatia tarvittaessa niiden korjaamista. Tarkastuspyyntö ja korjaamisvaatimus voidaan esittää rekisterinpitäjälle erillisellä lomakkeella. Jos lokivalvonta kohdistuu yksikköömme, niin esimies antaa tarvittavan selvityksen siitä, miksi asiakas- ja potilastietoja on käsitelty. Sivun 31 / 32 Asiakkaita koskevat asiakirjat toimitetaan terveystieteiden keskuksen arkistoon. AMS - arkistonmuodostussuunnitelma on käytössä ja sitä noudatetaan. Tarpeettomat paperit hävitetään silppurilla tai laittamalla ne tuhottavien papereiden säiliöön..

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

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

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot:

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

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste:

kyllä ei

9. Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet:

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-asemalta 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. Esihenkilö 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.

Kokkolassa 11.5.2023

Paikka ja päiväys

Susanna Meriluoto, Palveluesihenkilö

Allekirjoitus ja nimenselvennys