

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottaja Keski-Pohjanmaan sosiaali- ja terveyspalvelukuntahtymä Soite Palveluntuottajan Y-tunnus: 0216462-3	
Toimintayksikön nimi Kotihoito Pohjoinen	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen Kälviä, Lohtaja, Ullava	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Palvelua tuotetaan pääsääntöisesti ikäihmisille ja pitkäaikaissairaille heidän omassa kodissaan	
Toimintayksikön katuosoite Kälviäntie 24	
Postinumero 68300	Postitoimipaikka Kälviä
Toimintayksikön vastaava esimies Susanna Meriluoto-Hyry	Puhelin 050-354 9769
Sähköposti susanna.meriluoto-hyry@soite.fi	
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat	
<p>Soite voi järjestää asiakkaan palvelun omana toimintana, ostopalveluna tai palvelusetelein. Soiten kotihoito järjestää asiakkaalle tarvittavan avun ensijaisesti omana toimintanaan. Jos kotihoidolla ei ole riittävästi resursseja avun tarjoamiseen, niin silloin asiakas voi saada tarvitsemansa avun palvelusetelillä. Asiakas voi itse valita palveluntuottajan omien tarpeidensa ja mieltymystensä mukaan Soiten hyväksymistä palveluntuottajista.</p> <p>Palvelusetelituottajat ja käytössä oleva palvelusetelilajit löytyvät palse.fi sivuilta.</p>	

TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2)

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, voimavara- ja 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

Arvostava kohtaaminen: Kohdataan jokainen yksilönä.

Avoimuus: Keskustellaan avoimesti ja rehellisesti asioista.

Osallisuus: Oikeus osallistua itseä koskeviin asioihin.

Vastuullisuus: Ammattitaitoinen ja vastuuntuntoinen henkilöstö.

Yhdenvertaisuus: Olemme yhdenvertaisia keskenämme, tasapuolisuus.

Yksilön ja perheen hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen on meille tärkeää.

RISKINHALLINTA (4.1.3)

Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Riskienkartoitusta tehdään säännöllisesti.

Johdon tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Heillä on myös päävastuu myönteisen asennemuutoksen luomisessa epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelylle. Riskinhallinta vaatii aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

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

Asiakkaan koti vastaa hänen hoidon tarpeitaan ja tukee turvallista kotona selviytymistä.

Käytössä on: tarkista koti turvalliseksi kaavake.

Riskinhallinnan työnjako

Kotihoidossa käytössä PRO24 riskienhallintaohjelma. Kartoitus tehty 2020 alkuvuodesta. Riskienarviointi tehtiin yhteistyössä henkilöstön kanssa siten, että paikalla oli sairaanhoitajien ja lähihoitajien edustajat, yksikön esimies sekä edustajat työsuojelun puolesta. Ohjelmaan kirjattiin kehittämiskohteet ja niihin on reagoitu.

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

Asiakkaalla on hoidon kannalta olennaiset apuvälineet ja hoitotarvikkeet.

Asiakkaan turvallisuuden ja omatoimisuuden edistämiseksi asiakkaalle hankitaan tarvittavat apuvälineet, joiden käytössä annetaan ohjausta.

Asiakas nimeää omaisistaan yhden henkilön yhdyshenkilöksi kotihoidon ja omaisten välille.

Ennakointi, tiimissä otetaan esille, tiimipalaverit 1x/vk sekä aluepalaveri 1x/kk

Työntekijät osallistuvat jatkuvaan turvallisuustason ja -riskien arviointiin.

Luettelo riskinhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

Ensiapu pätevyyden päivitys ja alkusammutusharjoitukset 3 vuoden välein

Lääkehoidon pätevyyden uusiminen 5 vuoden välein

Lääkehoitosuunnitelman päivitys vuosittain

Alkusammutusharjoitus 5 vuoden välein

Yksikön riskienarviointi vuoden välein tai toiminnan muuttuessa

Palo- ja pelastussuunnitelman päivitys vuosittain

Omavalvontasuunnitelman päivitys vuosittain tai toiminnan / yhteystietojen muuttuessa.

Laiterekisterin ajantasaisuus

Sairaspoissaolojen seuranta ja toimintaohjeen mukaiset keskustelut ja toimenpiteet.

Työntekijä kohtaisen täydennyskoulutusveloitteen toteutumisen seuranta.

Tietosuoja ja tietoturva verkkokoulutukset

Riskien tunnistaminen

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

Riskienhallinta, Pro 24

HaiPro 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 on mahdollisuus tehdä ilmoitus vaaratapahtumasta soite.fi sivuston kautta.

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

Riskien käsitteleminen

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

Haiproilmoitus, käsitellään tiimissä.

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

Johdonkatselmuksessa vuositasolla käydään haiprot läpi.

OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

Omaavalonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt
Omaavalonntasuunnitelma on laadittu yhdessä yksikön palveluesimiehen ja henkilöstön edustajien kanssa.
Omaavalonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot: Susanna Meriluoto-Hyry, palveluesimies, Pohjoinen kotihoito Kälviäntie 24 67300 Kälviä 050 354 9769 susanna.meriluoto-hyry@soite.fi
Omaavalonntasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5)
Kerran vuodessa tarkistetaan omaavalonntasuunnitelman sisältö yhdessä esimiehen ja henkilöstön kanssa. Tämän tarkistuksen yhteydessä tehdään mahdolliset muutokset. Isompien muutosten yhteydessä myös omaavalonntasuunnitelma päivitetään toimintaa vastaavaksi ajantasaisesti.
Missä yksikön omaavalonntasuunnitelma on nähtävillä? Omaavalonntasuunnitelma on nähtävissä yksikössä sekä Soiten verkkosivuilla osoitteessa www.soite.fi

ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)

Palvelutarpeen arviointi
Uudet asiakkaat ohjautuvat yksikköön joko suoraan tai toiminnanohjauskeskuksen kautta. Tässä vaiheessa asiakkaalle on jo tehty alustava palvelutarpeen kartoitus lähettävän tahon toimesta.
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. Tilapäisen kotisairaanhoidon asiakkaille tehdään RAI Screener arviointi vuosittain sen jälkeen, kun palvelu on jatkunut puolen vuoden ajan. Lisäksi kaikille asiakkaille tehdään ravitsemus MNA-arviointi puolivuositain.
Hoito- ja kuntoutussuunnitelma laaditaan yhteistyössä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisten, läheisten ja mahdollisten muiden hoitavien tahojen kanssa. Kuntoutumisen suunnitelma laaditaan asiakkaalle, kun toimintakyvyn ylläpitäminen ja tukeminen edellyttää säännöllistä kuntouttamiskäyntiä. Suunnitelmaan kirjataan mm. asiakkaan fyysinen, psyykinen, sosiaalinen toimintakyky, palvelutarve, toteutus ja tavoitteet sekä asiakkaan toiveet. Hoitajan kuntouttavalla työotteella tuetaan asiakkaan omia voimavaroja ja kotona selviytymistä.

<p>Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma</p> <p>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.</p> <p>Hoito- ja kuntoutussuunnitelmasta tulee ilmi asiakkaan toimintakyky, voimavarat sekä yhdessä sovitut asiat ja suunnitellut palvelut.</p>
<p>Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet</p> <p>Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Rajoitustoimenpiteille on aina oltava laissa säädetty peruste ja sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen.</p> <p>Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan sekä asiakasta hoitavan lääkärin, että omaisten ja läheisten kanssa ja ne kirjataan asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Rajoittamistoimenpiteistä tehdään kirjaukset myös asiakastietoihin.</p> <p>Lääkärin todistuksella ja maistraatin päätöksellä asiakas voidaan todeta oikeustoimikelvottomaksi, jolloin myös hänen itsemääräämisoikeutta rajoitetaan perustellusta syystä.</p> <p>Kotihoidossa ei ole varsinaisesti käytössä itsemääräämisoikeutta rajoittavia toimenpiteitä. Joissakin tilanteissa asiakkaan turvallisuudesta huolehditaan kuitenkin erilaisilla turvalaitteilla esim. turvapuhelin, turvaliesi, ovihälytin. Näiden käyttöön otosta sovitaan yhdessä asiakkaan ja/tai hänen omaisten, läheisten tai edunvalvojan kanssa.</p>
<p>Asiakkaan kohtelu</p> <p>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.</p> <p>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 yhteys sosiaali- ja potilasasiamieheen. Asia käsitellään palautteiden käsittelystä laaditun ohjeen mukaisesti.</p>
<p>Asiakkaan osallisuus Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen Palautteen kerääminen</p> <p>Soitella on käytössä sähköinen palautejärjestelmä, jonka avulla käsitellään ja tilastoidaan kaikki saatu palaute.</p> <p>Asiakas voi antaa palautetta soitte.fi sivuston kautta suoraan palautejärjestelmään. Kirjallinen asiakaspalaute voidaan jättää myös toimintayksikköön. Kirjallinen palaute voi olla myös toimintayksikölle osoitettu vapaamuotoinen kirje. Soiten sähköinen palautejärjestelmä on asiakkaiden, omaisten ja yhteistyökumppaneiden käytävissä 24/7.</p> <p>Asiakaspalautteet käsittelee yksikön esimies. Vastaus tulee antaa kirjallisesti viimeistään kahden viikon kuluessa, mikäli asiakas on pyytänyt palautteeseen vastausta. Vain asialliset palautteet käsitellään.</p>

<p>Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä</p> <p>Asiakaspalautteet käsitellään, tilastoidaan ja luokitellaan sähköisessä palautejärjestelmässä. Havaittuihin epäkohtiin määritellään kehittämistoimenpiteet, jotka toteutetaan ja kirjataan palautejärjestelmään.</p>
<p>Asiakkaan oikeusturva</p>
<p>Muistutuksen vastaanottaja Soite, Kirjaamo, Mariankatu 16-20, 67200 Kokkola</p>
<p>Sosiaaliamiehen nimi ja yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista Tina Sandström, sosiaali- ja potilasasiamies, tina.sandstrom@soite.fi, puhelin 044-7232309. Sosiaali ja potilasasiamiehen palvelut ovat maksuttomia. Sosiaaliamiehen toiminta perustuu lakiin Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/200). Sosiaaliamiehen tehtävänä on neuvoa asiakasta kohteluun, osallistumiseen, oikeusturvaan ja sosiaalihuollon asiakaslain soveltamiseen liittyvissä kysymyksissä. Sosiaaliamies toimii myös Soiten ostamien sosiaalipalveluiden sosiaaliamiehenä.</p> <p>Sosiaaliamies ohjaa ja neuvoo ristiriitatilanteiden ratkaisussa ja antaa neuvontaa päätöksiä koskevien valitusten tekemiseen. Sosiaalipalveluja koskevilla ristiriitaisissa tai epäselvissä tilanteissa kannattaa ensisijaisesti ottaa yhteyttä henkilökuntaan tai sosiaalihuoltoa koskevan päätöksen tehneeseen työntekijään. Sosiaaliamies avustaa muistutuksen teossa, mikäli asiakas kokee saaneensa huonoa kohtelua tai palvelua. Sosiaaliamies tiedottaa asiakkaan oikeuksista ja toimii asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi. Asiamies seuraa asiakkaiden aseman kehitystä ja antaa siitä vuosittain raportin kunnan- ja kaupunginhallituksille.</p>
<p>Kuluttajaneuvojan nimi, yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista Tina Sandström, sosiaali- ja potilasasiamies, tina.sandstrom@soite.fi, puhelin 044-7232309.</p>
<p>Miten yksikön toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä?</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>Sosiaali- ja terveystoimen muistutuslomakkeet löytyvät verkkosivuilta soite.fi.</p> <p>Muistutukset osoitetaan keskitetysti sosiaalijohtajalle. Muistutusmenettelyssä on kuitenkin syytä korostaa, että asiakkaita tulee aina ensisijaisesti ohjata selvittämään tilannetta heidän asiaansa hoitaneiden henkilöiden tai esimiesten kanssa heti, kun ongelmia ilmenee. Mikäli ongelmat eivät ratkea keskustelemalla, toimintayksikön henkilökunnan ja sosiaaliamiehen/potilasasiamiehen on autettava asiakasta ongelmien selvittelyssä ja tarvittaessa muistutuksen tekemisessä. Muistutuksen asianmukainen käsittely on osa palvelujen hyvää laatua ja laadun kehittämistä.</p>
<p>Tavoiteaika muistutusten käsittelylle</p>

PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)**Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta****Asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistäminen**

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

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

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

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

Ravitsemus

Kotihoidon hoitajat arvioivat asiakkaan ravitsemustilaa säännöllisesti kotikäynneillä. Asiakkaiden painoa seurataan säännöllisesti. Seurataan, että asiakkaan ruokailu onnistuu ja toteutuu säännöllisesti. Ravitsemustilaa seurataan BMI, MNA, ym. laboratorio-arvot. Tarvittaessa käytetään lisäravintoaineita. Erityisruokavalioita noudatetaan. Ateriointi tapahtuu asiakkaan kodeissa, jossa kotihoidon hoitaja edistää ja huolehtii asiakkaan päivittäisen ruokailun toteutumisesta. Vastuuhoitajat lähihoitaja Sari Luosa ja lähihoitaja Helena Kolppanen.

Suurimmalle osalle asiakkaita on tilattu ateriapalvelu ja kaupakassipalvelu.

Hygieniakäytännöt

Seurataan hygieniahoitajan tiedotuksia, toimitaan ohjeistuksen mukaisesti, Kh Pohjoinen vastuuhenkilö sairaanhoitaja Tiina Myllykangas. Kotihoidolle laaditut toimintaohjeet sekä asiakkaiden yksilölliset hoito- ja kuntoutussuunnitelmat asettavat hygieniakäytännöille tavoitteet, joihin kuuluvat asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisen lisäksi tarttuvien sairauksien leviämisen estäminen.

Käsihygieniä on tärkeä osa hoitotyötä. Sormusten käyttö asiakastyössä on kiellettyä. Kätet pestään ja/tai desinfioidaan aina asiakaskontaktien välillä ja kun ollaan tekemisissä eritteiden kanssa, käytetään myös suojahanskoja. Mikäli asiakkaalla epäillään tarttuvaa suolistoinfektiota tai muuta epidemian aiheuttavaa tautia, otetaan tarvittavat näytteet nopeasti ja aloitetaan asiaankuuluva eristys. Mahdollisessa epidemiatilanteessa jaetaan henkilöstöä niin, että tietyt hoitajat hoitavat vain infektiopotilaita. Tiivis yhteistyö asiakkaan omaisten/läheisten kanssa kanssa tukee hyvää hygieniää. Myös asiakkaita ja vierailijoita ohjataan käsienspesuun ja käsihuuhteen käyttöön. Mikäli vierailija on sairas, toivotaan vierailuja vasta tervehtyneenä. Lähihoitajilla on hygieniapassikoulutus.

Konsultaatioapua saa hygieniahoitajalta tai infektio lääkäritä. Infektio lääkäri ja infektiohoitaja lähettävät sähköpostitse tietoa infektio tilanteista ja mahdollista muista tilanteista, jotka vaativat myös kotihoidon henkilöstöltä toimenpiteitä.

Terveyden- ja sairaanhoito

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

<p>vuosi-laboratoriokoeket ja lääkärin kontrollit.</p> <p>Kotihoito Pohjoisen asiakkaiden sairaanhoidosta vastaa omalääkäri Pihlajalinn, kotihoidon ylilääkäri Natalia Stepanova myöntää hoitajien lääkeluvat.</p> <p>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.</p> <p>Kotisairaanhoidaja ja lähihoitajat toteuttavat kotikäynnit asiakkaan tarpeen mukaan.</p> <p>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.</p> <p>Jokaiselle asiakkaalle on nimetty kotisairaanhoidaja joka vastaa terveyden- ja sairaanhoidosta. Lisäksi säännöllisen palvelun piirissä oleville asiakkaille on nimetty oma lähihoitaja, joka myös vastaa asiakkaan hoidosta. Jokaisella kotikäynnillä hoitaja vastaa asiakkaan terveyden – ja sairaanhoidosta.</p>
<p>Lääkehoito</p> <p>a) Yksikön lääkehoitosuunnitelman seuranta ja päivittäminen</p> <p>Lääkehoidon koulutukset ja tentit hoitajille 5 vuoden välein. Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vuoden välein. Kaksoistarkastus lääkkeiden jaossa.</p>
<p>b) Lääkehoidon vastuu yksikössä</p> <p>Lääkehoidosta vastaa nimetyt vastuulääkärit. Lääkehoidon toteutuksesta vastaavat lääkehoidonluvan antamin valtuuksin sekä kotisairaanhoidajat että lähihoitajat.</p>
<p>Yhteistyö muiden palvelunantajien kanssa</p> <p>Yhteiseen potilastietorekisteriin kuuluvat palveluntuottajat ja palvelunantajat, saavat tiedot Lifecare potilastietojärjestelmästä. Asiakastietojen luovuttaminen potilastietorekisterin ulkopuolelle, vaatii asiakkaan antaman luvan. Kun nämä käytännöt ovat kunnossa, hoidon edellyttämiä tietoja voidaan antaa esim. puhelimitse tai yhteisissä hoitopalaverissa.</p>

ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)

<p>Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa</p> <p>Henkilöstö on osallistunut tarvittaviin turvallisuuskoulutuksiin.</p> <p>Tarvittaessa kotikäynnit tehdään parityöskentelynä.</p> <p>Turvapuhelimen ja palohälyttimen testaukset säännöllisesti. Asiakasturvallisuuteen huomio kotikäynneillä.</p> <p>Asiakkaan koti tarkistetaan ”koti turvalliseksi” lomakkeen avulla. Epäkohtiin puuttuminen ja vastuuhenkilöiden nimeäminen. Asiakasturvallisuuden parantaminen tarvittavilla apuvälineillä. Lääkkeiden säilytys lukkojen takana. Lääkkeiden kaksoistarkastus. Henkilöstön osaamisen ylläpitäminen täydennyskoulutuksilla, esim. EA, al-kusammutus, lääkehoito.</p> <p>Soiten turvallisuuspäällikkö on Pasi Paasila. Riskienarviointi tehdään yhdessä työsuojelun kanssa. Yhteistyötä tehdään pelastustoimen kanssa. Haipro-järjestelmästä nouseviin epäkohtiin reagoidaan laatimalla kehittämis-toimenpiteet turvallisuuden parantamiseksi. 112-sovellus ladattu työntekijöiden mobiileihin.</p>
<p>Hoitohenkilöstö</p> <p>Pohjoisessa kotihoidossa työskentelee 26 lähihoitajaa, 8 sairaanhoitajaa.</p>
<p>b) Yksikön sijaisten käytön periaatteet</p>

<p>Pidempiin sijaistuksiin, vuosilomat, pidemmät sairauslomat ja muut poissaolot, lähiesimies hankkii sijaisen. Lyhytaikaisiin poissaoloihin käytetään ensisijaisesti varahenkilöstöä, nämä sijaistukset huolehditaan kotihoidon toiminnanohjauksen kautta. Mikäli varahenkilöstöä ei käytössä, sitten palkataan ulkopuolinen sijainen tarvittaessa.</p>
<p>c) Henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistaminen</p> <p>Kotihoidolla on varahenkilöstö käytössä. Välittömän työajan seuranta. Kotihoidon hoitajat työskentelevät joustavasti tarvittaessa resurssi- ja asiakastilanteen mukaan omalla alueellaan eri tiimeissä tarvittaessa asiakkaan hoidon turvaamiseksi.</p>
<p>Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet</p> <p>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.</p>
<p>a) Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?</p> <p>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.</p>
<p>b) Rekrytoinnissa otetaan huomioon erityisesti asiakkaiden kodeissa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus</p> <p>Rekrytoitaessa uutta henkilöä työhön, tarkistetaan hänen henkilöllisyys, työkokemus sekä opintosuoritteet. Terveystieteiden ammattihenkilön ja sosiaalihuollon ammattihenkilön pätevyys tarkistetaan JulkiTerhikki/JulkiSuosikki-rekisteristä.</p>
<p>Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta</p> <p>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.</p>
<p>a) Yksikössä huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan</p> <p>Noudatetaan perehdytysuunnitelmaan kirjattua perehdytysmallia. Perehdytyksen apuna käytetään perehdytyskorttia. Kuntayhtymässä on käytössä perehdytyksen verkkokurssi, jota hyödynnetään.</p>
<p>b) yksikössä järjestetään henkilöstön täydennyskoulutusta</p> <p>Laaditaan koulutussuunnitelma, jossa huomioidaan yksikön osaamistarpeet ja esimerkiksi kehityskeskusteluissa ja auditoinneissa tai asiakaspalautteissa esille nousseet tarpeet ja henkilöstön toiveet.</p>

Toimitilat
<p>Tilojen käytön periaatteet</p> <p>Yksikön toimitiloissa ei ole asiakkaiden käyttöön varattuja tiloja. Lohtajalla, Marinkaisissa, Kälviällä ja Ullavassa on kotihoidolla tiimitilat. Jokaisessa tiimitilassa löytyy sosiaali- ja ruokailutilat. Toimitilat käytössä ma-su 7-22 välisenä aikana.</p>
<p>Yksikön siivous ja pyykkihuolto</p> <p>Yksikön toimitilojen siivous 2 x vko ostetaan Kokkolan kaupungilta. Työvaatteet pestään Kokkopesun pesulassa 2 x vko.</p>
Teknologiset ratkaisut
<p>Kaikissa yksiköissä on Esmikko kulunvalvonta. Henkilöstön työ mobiileihin on ladattu 112-sovellus mahdollisia hätätilanteita varten. Sairaanhoidajilla on tarpeen vaatiessa mahdollisuus käyttää asiakaskäynneillä kannettavaa tietokonetta. Lähihoitajat käyttävät käynneillä mobiilia, johon on ladattu kotihoidon optimoinnin versio. Yksikön muutamalla asiakkaalla on käytössä virtuaalihoivapalvelun mahdollistamiseksi VideoVisit tabletti. Asiakkailta on lääkkeiden annosjakelu käytössä. Evondos lääkeautomaatti myös osalla asiakkaista. Turvapuhelimia on asiakkailla käytössä.</p>
Asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevien turva- ja kutsulaitteiden toimivuus ja hälytyksiin vastaaminen varmistetaan seuraavasti
<p>Hoitajat testaavat asiakkaiden turvapuhelimet ja palovaroittimet 1 x kk. Testaus dokumentoidaan. Lisäksi turvapuhelimet testataan esim. myrskyjen ja tietoverkkokatkosten yhteydessä. Jos turvapuhelimessa ilmenee toimintahäiriötä, asia ilmoitetaan välittömästi Stellalle. Hoitaja toimii saamiensa ohjeiden mukaisesti. Jos palovaroitin ei toimi, hoitaja vaihtaa pariston ja pyytää omaista tai asiakasta hankkimaan uuden pariston varalle. Turvapuhelinhälytykset menevät Stellan kautta asiakkaan nimeämälle auttajataholle esim. omaiselle tai kotihoidon toiminnanohjauskeskukseen, jossa on puhelin vain turvapuhelinhälytyksiä varten. Toiminnanohjauskeskuksesta hälytetään tiimin lähihoitaja tai oma kotisairaanhoidaja käynnille. Yöaikaan hälytykset ohjataan Stellan kautta yöpartiolla. Päivystävillä sairaanhoidajilla ja yöpartiolla on käytössä puhelimet, mihin ohjataan vain turvapuhelinhälytykset. Lähihoitajilla on käytössä henkilökohtaiset työpuhelimet, joista heidät tavoittaa työvuoron aikana.</p>
Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden hankinta, käytön ohjaus ja huolto
<p>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.</p> <p>Hoitajien käytössä olevat laitteet tilataan joko Pihlajalinnalta tai Ostin kautta. INR, crp, hb laitteiden koulutus tulee laite-edustajalta. Hoitajien käyttöön kuuluvat verensokerimittarit tulevat Nordlabin kautta, josta annetaan käyttökoulutus.</p> <p>Jokapäiväinen käytön ohjaus ja päivittäinen huolto kuuluvat kaikille kotihoidon työntekijöille. Rikkinäiset tai vialliset laitteet/tarvikkeet palautetaan yksikköön mistä ne on hankittu.</p>

<p>Asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden hankinta, käytön ohjaus ja apuvälineitten huolto</p> <p>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 kuntohoitajaa tai fysioterapeuttia kotikäynnille antamaan ohjausta. Ensisijaisesti apuvälineen toimittamisesta huoltoon vastaa asiakas tai omainen. Tarvittaessa kotihoidon työntekijät toimivat yhdyshenkilönä asiakkaan ja apuvälinelainaamon välillä huollon järjestämiseksi.</p>
<p>Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot</p> <p>Laitteiden toimintavarmuudesta yhteisvastuullisesti vastaa koko yksikön henkilöstö. Laiterekisterivastaava Kälviällä Lh Merja Malinen, Ullavassa sh Sari Puronaho, Lohtajalla sh Sirpa Björkbacka-Anttila. Yksikön esimiehen yhteystiedot: Susanna Meriluoto-Hyry, susanna.meriluoto-hyry@soite.fi P: 050 3549769</p>
<p>Asiakas- ja potilastietojen käsittely</p>
<p>a) Toimintayksikössä noudatetaan tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja asiakas- ja potilastietojen kirjaamiseen liittyviä ohjeita ja viranomaismääräyksiä</p> <p>Esimies huolehtii, että kaikki työntekijät ja opiskelijat lukevat ja allekirjoittavat Tietosuojan käyttäjäsitoumuksen. Sitoumukseen on kirjattu kaikki tietosuojan ja tietoturvan perusasiat. Lisäksi henkilöstö on suorittanut THL:n tietosuojan ja tietoturvan verkkokoulutuksen ja läpäissyt koulutuksen tentin. Verkkokoulutus suoritetaan joka toinen vuosi.</p> <p>Lokivalvontaa suorittavat tietosuojavastaavat ja pääkäyttäjät. Tavoitteena on seurata henkilötietolain, potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain, sekä sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain noudattamista.</p> <p>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.</p>
<p>b) Miten huolehditaan henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä ja täydennyskoulutuksesta?</p> <p>Joka toinen vuosi suoritettavalla tietosuojan ja tietoturvan verkkokurssilla.</p>
<p>c) Missä yksikkönne rekisteriseloste tai tietosuojaseloste on julkisesti nähtävissä? Jos yksikölle on laadittu vain rekisteriseloste, miten asiakasta informoidaan tietojen käsittelyyn liittyvistä kysymyksistä?</p> <p>http://www.soite.fi/sivu/rekisterit</p>
<p>d) Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot</p> <p>Satu Tikkanen, satu.tikkanen@soite.fi, puhelin 044-7232343</p>

YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Kehittämiskohteet laadittu yksikön itsearviointin ja työhyvinvointisuunnitelman pohjalta.

Tiedonkulun parantaminen yksiköissä, säännölliset palaverit tiimeissä.

Vuosittain pidettävät kehityskeskustelut.

Virtuaalipalveluiden hyödyntäminen yhteydenpidossa tiimien välillä. (teams, skype, videovisit)

OMAVALVONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN

Paikka ja päiväys
30.04.2020 Kälviällä

Allekirjoitus

Susanna Meriluoto-Hyry