

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

| | |
|---|--|
| <p>Palveluntuottaja Keski-Pohjanmaan sosiaali- ja terveyspalvelukuntayhtymä Soite</p> <p>Palveluntuottajan Y-tunnus: 0216462-3</p> | |
| <p>Toimintayksikön nimi Perhonjokilaakson kotihoito</p> | |
| <p>Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoiheen Palveluesimies Karita Eteläperä, Pajalantie 1 as 4, 69600 Kaustinen Halsuan kotihoitotiimi: Senioriasumisyksikkö Kannelma, Kauppisentie 10, 69510 Halsua Kaustisen Kotihoitotiimi: Oktaavintie 3, 69600 Kaustinen Perhon kotihoitotiimi: Vanhainkodintie 19, 69950 Perho Vetelin kotihoitotiimi: Pallotie 14, 69700 Veteli</p> | |
| <p>Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan Kotona asuvat henkilöt, jotka eivät selviydy itsenäisesti tai omaisten avun turvin kotona asumisesta ja tarvitsevat hoivaa, huolenpitoa ja/tai sairaanhoitoa sekä seurantaa ja apua päivittäisissä toiminnoissa</p> | |
| <p>Toimintayksikön katuosoite kts yllä</p> | |
| <p>Postinumero</p> | <p>Postitoimipaikka</p> |
| <p>Toimintayksikön vastaava esimies Karita Eteläperä</p> | <p>Puhelin 040-804 2481</p> |
| <p>Sähköposti karita.etelapera@soite.fi</p> | |
| <p>Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat</p> | |
| <p>Kotihoidossa on käytössä myös palveluseteli. Palveluseteli toiminnasta vastaa palvelusetelitiimi, joka toimii kotihoidon toiminnanohjauksessa. Yhteystiedot: Palveluesimies Marjo Kero-Järvilä, p. 044 7307616. Mikäli kuntayhtymä ei voi toteuttaa kotihoidon palvelua omana toimintana, voidaan se tuottaa myös kuntayhtymän myöntämällä palvelusetelillä. Palvelusetelillä asiakas voi hankkia kotihoidon Soiten hyväksymistä palveluntuottajista. Tilanteissa, kun kotihoidon palvelua ei voida jostain syystä toteuttaa Soiten omana palveluna, voidaan kotihoitoa hankkia myös ostopalveluna. Ostopalvelusta päättää kotihoidon palvelualuejohtaja Sari Kal-</p> | |

linen. Ostopalvelu tarkoittaa sitä, että palvelu ostetaan ulkopuoliselta tuottajalta, kuten yritykseltä tai yhdistykseltä. Ostopalvelussa hankittavan palveluntuottajan valitsee kotihoidon palvelualuejohtaja. Ostopalvelu ei saa tulla asiakkaalle julkista palvelua kalliimmaksi.

TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2)

Toiminta-ajatus

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 laatusuosituksen hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi sekä kansallisiin omaishoidon kehittämishjelmaan, ikääntyneiden asumisen kehittämissuunnitelmaan sekä kansalliseen muistiohjelmaan.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Soiten arvot: Hyvinvointia ja terveyttä lähellä ihmistä, Suomen toimivien sote-rahkeiden uudistamista yhdessä, arvostava kohtaaminen, avoimuus, osallisuus, vastuullisuus, yhdenvertaisuus- ihminen keskiössä

Perhönjokilaakson kotihoidon arvot ovat:

Ihmisarvon kunnioittaminen -> jokainen asiakas on yksilö, jonka hoidossa otetaan huomioon hänen omat voimavaransa, mielipiteensä sekä itsemääräämisoikeutensa.

Luottamus-> toimimme tasa-arvoisesti ja rehellisesti avoimuuden periaatteella.

Oikeudenmukaisuus -> olemme yhdenvertaisia, samanarvoisessa asemassa toiminnassamme.

Vaikuttavuus-> omasta tekemästämme työstä ja sen tuloksista niin asiakaslähtöisyydessä kuin taloudessa.

Omatoimisuus-> kannustamme asiakkaita omatoimisuuteen ja osallistumaan omaan hoitoonsa teoin ja sanoin.

Toimintaperiaatteenamme on tarjota laadukasta, turvallista ja asiakaskeskeistä hoitoa ja hoivaa kotihoidon kriteereiden mukaisesti. Toteutamme hoidon kuntouttavalla työotteella, jonka tarkoituksena on hoito- ja kuntoutussuunnitelman mukaisesti hoitaa askareita ja asioita yhdessä asiakkaan kanssa, ei asiakkaan puolesta.

RISKINHALLINTA (4.1.3)

Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Keski-Pohjanmaan sosiaali- ja terveystalokuntayhtymän Soiten johtoryhmä ja turvallisuustyöryhmä antavat ohjeet riskien arvioinnista. Palvelualuejohtajat vastaavat siitä, että vastuualuejohtajat toteuttavat riskienhallin-

taa (riskienhallintapolitiikka) sovitulla menettelytavoilla sekä heidät on perehdytetty ja koulutettu riskienarviointiin. Riskienhallinnan avulla pyritään tunnistamaan, poistamaan tai pienentämään tunnistettuja riskejä, jotka ovat toiminnan kannalta merkityksellisiä.

Riskien tunnistaminen

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

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.

Myös asiakkaalla on mahdollisuus tehdä ilmoitus vaaratapahtumasta soite.fi sivuston kautta. Lisäksi käytössä on Pro24 riskienarviointi ohjelma sekä SHQS laadunhallinnassa riskien kartoitus osio. Riskienarviointiin osallistuu jokaisesta ammattiryhmästä edustaja, esimies sekä työsuojelun edustaja. Arvioinnissa kirjataan kehittämiskohteet, vastuuhenkilö ja aikataulu.

Asiakaskäynneillä työntekijät arvioivat asiakkaan mahdollisia riskitekijöitä huomioiden asuinympäristön, asiakkaan/omaisen käyttäytymisen, lääkehoidon toteuttaminen sekä sairautteen liittyvät tekijät sekä työn kuormittavuuden.

Työyksikön lääkehuoneissa pyritään luomaan rauhallinen ympäristö tarvittaviin lääkejakoihin (suurin osa asiakkaista koneellisen annosjakelun piirissä). Lääkkeiden kaksoistarkastusta varten on lomake, jonka niin lääkkeen jakaja kuin tarkastaja kuittaavat nimikirjoituksellaan. Lääkkeet säilytetään lukituissa kaapeissa ja PKV lääkkeet ja huumaavat lääkeaineet erillisessä kaapissa. Lääkehuoneen ja lääkejääkabin lämpötilaa seurataan päivittäin. Yksin työskentelyyn liittyviä riskitekijöitä ennakoidaan ja tarvittaessa asiakaskäynti tehdään pareittaan. Organisaatiossa on myös ohjeistus yksityisistä. Talviaikaan työntekijöille mahdollistetaan liukusteet kenkiin, hiekoituspuurit autoon sekä otsa/taskulamput. Henkilöstön osaamista ja ammattitaitoa pidetään yllä täydennyskoulutuksilla. Sairauspoissaoloja seurataan säännöllisesti ja Vartu (varhainen tuki) ohjeen mukaan pidetään vartu/työterveysneuvotteluja.

Kotihoidon yksiköt toimivat sekä yksityisen että kunnan omistamissa kiinteistöissä. Kiinteistöissä on Kiinteistön palo- ja pelastussuunnitelma

Riskien käsitteleminen

Johdon tehtävänä on huolehtia omavalvonnan oheistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista ja siitä mistä tieto löytyy. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja – riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

Epäkohdat, riskit ja laatu poikkeamat käsitellään yksiköiden kokouksissa.

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

Hätäensiapu ja alkusammutusharjoitukset 3 vuoden välein.

Lääkehoidon pätevyys 5 vuoden välein.

Lääkehoitosuunnitelman päivitys 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

Korjaavat toimenpiteet

Laatupoikkeamien, läheltä piti -tilanteiden ja haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tilanteiden syiden selvittäminen ja tätä kautta menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään seurantakirjaukset ja -ilmoitukset.

Haipro järjestelmällä ilmoitetut haittatapahtumat ja läheltä piti- tilanteet käsitellään sekä korjaavat toimenpiteet laaditaan yhdessä henkilökunnan kanssa.

Tilanteen niin vaatiessa, 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

Miten yksikössänne reagoidaan esille tulleisiin laatupoikkeamiin, läheltä piti -tilanteisiin ja haittatapahtumiin?

Poikkeama ilmoitus menee sen yksikön esimiehelle, jossa poikkeama on tapahtunut. Hän käy poikkeamailmoituksen läpi, tekee kehittämissuosituksen ja voi laittaa myös ilmoituksen edelleen eteenpäin. Poikkeamat käsitellään yksikköpalavereissa. Vaaratilanteesta tehdään kirjallinen ilmoitus esimiehelle. Ilmoitus välitetään eteenpäin työsuojeleupäällikölle.

Muutoksista tiedottaminen

Muutoksista tiedotetaan sähköpostilla, kokouksissa, Soitenetin kautta. Ulkoisiin yhteistyötahoihin ollaan tarvittaessa yhteydessä. Yksikön palaverissa tiedotus henkilöstölle sekä yhteistyötahoille tarvittaessa kirjallinen ilmoitus.

OMAAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

Omaavalonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Omaavalonntasuunnitelma laaditaan toimintayksikön johdon ja henkilökunnan yhteistyönä. Omaavalonnan eri osa-alueilla voi olla myös omat vastuuhenkilöt.

Ketkä ovat osallistuneet omaavalonnan suunnitteluun?

Palveluesimies Karita Eteläperä, vastuu sh Mirka Tossavainen sekä koko henkilöstö osastopalavereissa.

Omaavalonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:

Karita Eteläperä, puh. 040-804 2481, karita.etelapera@soite.fi. Pajalantie 1 as 4, 69600 Kaustinen

Omaavalonntasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5)

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

Miten yksikössä huolehditaan omaavalonntasuunnitelman päivittämisestä?

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

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

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

Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä?

Omavalvontasuunnitelma on nähtävissä toimintayksikössä jokaisen tiimin toimitiloissa sekä Soiten verkkosivuilla osoitteessa www.soite.fi

ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)

Palvelutarpeen arviointi

Kotihoidon asiakkaaksi tullaan Kotihoidon toiminnanohjauksen kautta. Lähettävä taho (esim. asiakasohjaus, sairaala) on tehnyt alustavan palvelutarpeen arvioinnin ennen kotihoidon asiakkuuden alkua.

Palvelupyynnön tultua asiakkaaseen otetaan yhteyttä 7 arkipäivän kuluessa ja kiireellisissä tilanteissa välittömästi. Tällöin tehdään alustava kartoitus ja sovitaan tarvittaessa kartoituskäynti. Kartoituskäynnin perusteella aloitetaan palvelusopimuksen tekeminen ja aina laaditaan palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä lakisääteinen palvelusuunnitelma. Apuna palvelutarpeen arvioinnissa on mittareina mm. RAI, MMSE, MNA (muisti ja ravitsemus).

Kun uusi asiakas ilmoitetaan yksikköön, esimies/vastaava sairaanhoitaja luo asiakastiedot asiakas/potilastietojärjestelmään. Ensikäynnin suorittaa joko sairaanhoitaja tai lähihoitaja. Ensikäynnillä kartoitetaan tarkemmin asiakkaan palvelutarve, jonka pohjalta laaditaan hoito- ja palvelusuunnitelma, joka sisältää myös kuntoutussuunnitelman. Pohjana käytetään RAI arviointia ja asiakkaan haastattelua. Toimintakyvyn arviointi tehdään säännöllisen kotihoidon asiakkaille puolivuositain ja/tai toimintakyvyn muuttuessa.

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

Asiakkaan luvalla läheinen voidaan pyytää osallistumaan palvelutarpeen arviointia varten sovitulle kotikäynnille. Läheisillä on tärkeä rooli asiakkaan tilanteen kuvaamisessa. Läheisiltä saadaan usein taustatietoa esimerkiksi muistisairaahan henkilön toimintakyvystä. Tarvittaessa järjestetään hoitopalaveri

Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma

Suunnitelmaan kirjataan mm. asiakkaan fyysinen, psyykkinen, sosiaalinen toimintakyky, palvelutarve, tavoitteet ja toteutus sekä asiakkaan toiveet ja yhdessä sovitut asiat. Kuntouttavalla työotteella tuetaan asiakkaan omia voimavaroja ja kotona selviytymistä. Kuntoutumissuunnitelma laaditaan asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelman sisään.

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

Asiakkaalle sovitut palvelut kirjataan asiakas- ja potilastietojärjestelmään. Jokaiselle asiakkaalle nimetään oma hoitaja, jonka velvollisuus on huolehtia hoito- ja palvelusuunnitelman päivittämisestä ja tiedottamisesta työkollegoille. Jokaisen asiakkaan voimassa oleva suunnitelma on nähtävissä mobiilista (puhelin, jolla hoitaja käyttää asiakas/potilastietojärjestelmää, kirjaa ja tilastoi asiakaskäynnit).

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 on itsemääräämisoikeus ja yksityisyyden suoja. Asiakas osallistuu hoito – ja palvelusuunnitelman laatimiseen, missä tuodaan esille hänen yksilölliset tarpeensa ja toiveensa sekä asiakkaan itse asettamat tavoitteet.

Asiakkaan kohtelu

Suuri osa sosiaalipalveluista tehdyistä kanteluista koskee asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua tai epäonnistunutta vuorovaikutustilannetta työntekijän kanssa. Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai 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.

Jokaisella työntekijällä on velvollisuus ilmoittaa esimiehelle, jos huomaa epäasiallista kohtelua. Sosiaalihuollon henkilöstöllä on lakisääteinen ilmoitusvelvollisuus, mikäli havaitaan asiakkaan epäasiallista kohtelua. Ilmoituslomake löytyy Hoidon ja hoivan toimialueen intran sivuilta. Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakasta kohdannut haittatapahtuma tai vaaratilanne? 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. Palautteen voi antaa myös suullisesti henkilölle, jota palaute koskee tai yksikön vastuuhenkilölle. Tarvittaessa heitä ohjataan tekemään muistutus tai ottamaan yhteys sosiaali- ja potilasasiamieheen. Asia käsitellään palautteiden käsittelystä laaditun ohjeen mukaisesti.

4.2.3 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. Soitella on perustettuna asiakasraateja, joiden kautta palautetta ja kehittämis ehdotuksia voidaan tuoda esille.

Palautteen kerääminen

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

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

Asiakas voi antaa palautetta soite.fi sivuston kautta suoraan palautejärjestelmään. Kirjallinen ja suullinen asiakaspalaute voidaan jättää myös toimintayksikköön/vastuuhenkilölle. 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.

Organisaatiossa on myös sovitut palautemenetelmät ja vastuut, jotka Laatu- ja asiakas/potilasturvallisuustyöryhmä on laatinut.

Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

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

Palautteiden avulla toimintoja kehitetään ja kehittämisehdotuksia käytetään toimintasuunnitelman pohjana.

Asiakkaan oikeusturva

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvää 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.

a) Muistutuksen vastaanottaja

Soite, Kirjaamo, Mariankatu 16-20, 67200 Kokkola

b) Sosiaaliamiehen nimi ja yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Tina Sandsröm puh. 044-7232309 (ma-to klo 9.00-14.30)

Sosiaali ja potilasiamiehen 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.

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

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

c) Kuluttajaneuvojan nimi, yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Valtakunnallinen puhelinneuvonta 071 873 1901 Numero palvelee arkisin klo 9.00-15.00. Soittaminen neuvontanumeroon maksaa normaalin paikallisverkko- tai matkapuhelun hinnan. Puhelinneuvontaa saa ruotsiksi numerossa 071 873 1902.

d) 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.

Sosiaalihuoltolain 48 § henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus on Sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai itsenäistä ammatinharjoittajina toimivien henkilöiden on toimittava siten, että asiakkaalle annettavat sosiaalipalvelut toteutetaan laadukkaasti. Edellä 1 momentissa tarkoitettun henkilön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeiden epäkohdan tai uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteutumisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta kunnan/kuntayhtymän sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.

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.

e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

1-4 viikkoa

PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

a) Asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistäminen

Jokaiselle asiakkaalle tehdään Rai toimintakykyarvio. Tämän pohjalta laaditaan yksilöllinen hoito- ja palvelusuunnitelma, jonka perusteella asiakas saa riittävän ja yksilöllisen ohjauksen, hoivan, hoidon, tuen ja palvelut. Lisäksi voidaan tehdä MMSE (muistitutkimus), MNA (ravitsemustilan arviointi) ja tarvittaessa masennusseulon-tatesti GDS-15. Senioriasumisessa asuvilla kotihoidon asiakkailla on mahdollisuus osallistua erilaisiin ryhmiin, jotka tukevat fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista hyvinvointia. Kotona asuvia kannustetaan osallistumaan Soiten, kuntien, seurakuntien ja vapaaehtoisjärjestöjen järjestämiin toimintoihin.

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

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

Asiakkaan hoito – ja palvelusuunnitelmaan kirjataan päivittäiset toimintakykyä edistävät ja tukevat toiminnot. Hoito- ja palvelusuunnitelma päivitetään säännöllisesti. Tavoitteiden toteutumista seurataan potilastietojärjestelmään (Lifecare) tehtävillä kirjauksilla päivittäin. Toimintakykyarvioinnit antavat myös tietoa tavoitteiden saavuttamisesta.

Ravitsemus

Miten yksikön omavalvonnassa seurataan asiakkaiden riittävää ravinnon ja nesteen saantia sekä ravitsemuksen tasoa?

Kotihoidon hoitajat arvioivat asiakkaan säännöllisesti kotikäynneillä. Lisäksi asiakkaille tehdään vuosittain ravitsemustilanseuranta-arviointi MNA. Asiakkaiden painoa seurataan säännöllisesti. Tarvittaessa otetaan asiakkaalta erilaisia kokeita, pidetään nestelistaa, käytetään lisäravintoaineita. Erityisruokavalioita noudatetaan. Tarvittaessa seurataan, että asiakkaan ruokailu toteutuu säännöllisesti sekä tehostetaan painonseurantaa.

Hygieniaikäytännöt

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

Henkilöstö toteuttaa aseptista työjärjestystä. Heillä on käytössä henkilökohtaiset käsidesinfektiopullot. Käsihygieniaa huolehditaan aina ennen ja jälkeen asiakaskontaktin. Henkilöstö suojautuu asiakaskontakteissa tilanteen vaatimalla tavalla. Käytössä on tarvittaessa suojahanskat, suojaesiliina, kasvosuoja, suojatakki ja kengän suojat. Toimintaohjeena on, että hoitotyötä tehtäessä käsikoruja, rakennekynsiä ja lävistyksiä ei saa olla. Kynsilakan tulee olla ehjäpintainen samoin käsien ihon. Soiteissa on oma hygieniahoitaja ja infektio lääkäri sekä jokaisessa yksikössä hygieniaavastaava. Infektioiden torjunnan ohjeet löytyvät sähköisessä muodossa Soiteintra-Infektioyksikön alta. Soiten hygieniahoitaja vastaa yksiköiden hygieniaavastaavien koulutuksesta ja yhteistyötä tehdään myös Oys:n kanssa.

Terveyden- ja sairaanhoito

Palvelujen yhdenmukaisen toteutumisen varmistamiseksi on yksikölle laadittava toimintaohjeet asiakkaiden hammashoidon sekä kiireettömän ja kiireellisen sairaanhoidon järjestämisestä. Toimintayksiköllä on oltava ohje myös äkillisen kuolemantapauksen varalta.

a) Miten yksikössä varmistetaan asiakkaiden hammashoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa, kiireellistä sairaanhoitoa ja äkillistä kuolemantapausta koskevien ohjeiden noudattaminen?

Työntekijä on ohjeistettu, miten edellä mainituissa tilanteissa menetellään ja toimitaan ja tämä on osa perehdyttämistä. Asioista on selkeä kirjallinen ohjeistus esim. kiireetön ja kiireellinen sairaanhoito ja kuoleman toteaminen.

Muistutetaan olemassa olevista ohjeista ja käytänteistä tiimipalavereissa.

b) Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Yksikön jokaiselle asiakkaalle on nimetty vastuulääkäri. Hän tekee asiakkaalle kartoituskäynnin ja vähintään 1 kotikäynnin vuodessa kartoituskäynnin jälkeen. Kartoituskäynnin perusteella lääkäri tekee asiakkaan hoitosuunnitelman. Kotikäynnillä hän tutkii asiakkaan terveydentilan ja antaa tarvittavan ohjeistuksen hoidosta ja tutkimuksista. Asiakkailta kontrolloidaan vuosittain määrätyt vuosilaboratoriokokeet. Kerran viikossa on ns. lääkärinpuhelinkierros, jolloin vastuulääkäri soittaa sairaanhoitajalle, jolloin sairaanhoitajalla on mahdollisuus konsultoida lääkäriä asiakkaan asioista. Lääkäri on tavoitettavissa joka päivä 24/7. Takapäivystäjään on mahdollisuus olla yhteydessä joka työvuorossa ja jokainen vuorossa oleva työntekijä.

c) Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Pihlajalinna vastuulääkäri palvelu 24/7. Tiimeille/alueille on nimetty vastuulääkärit. Kaustisen vastuulääkäri on Kaisu Hämäläinen, Halsuan vastuulääkäri Nikolay Risak, Perhon vastuulääkäri on Vera Lakka-Leppänen ja Vetelin vastuulääkäri on Hans Björknäs. Lisäksi jokaiselle asiakkaalle on nimetty oma sairaanhoitaja, joka vastaa terveyden- ja sairaanhoidosta ja jokaiselle säännöllisen kotihoidon asiakkaalle on nimetty oma vastuuhuoltaja.

Lääkehoito

Lääkehoito toteutetaan yksikön ja Soiten lääkehoitosuunnitelma mukaisesti. Yksiköissä on lääkehoidosta vastaava sairaanhoitaja. Hoitajalla tulee olla toimenkuvan edellyttämä lääkehoidon lupa. Lääkehoidon osaamisen testataan 5 vuoden välein. Lisäksi sairaanhoitajan ovat suorittaneet rokotuksen ja verensiirron verkkokoulutukset. Osalla sairaanhoitajista on tehtävän siirron myötä oikeus määrittellä Marevan annostus. Lääkehoitosuunnitelma löytyy Soitenet-> Turvallinen lääkehoito. Yksikön lääkehoitosuunnitelma päivitetty 5/2020.

a) Miten toimintayksikön lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

Lääkehoitoa suunnitelma päivitetään Soiten lääketurvallisuus - työryhmän suunnitelman mukaisesti. Jos toimintaympäristössä tapahtuu lääkehoitoon vaikuttavia muutoksia, lääkehoitosuunnitelma päivitetään sen mukaisesti.

b) Kuka yksikössä vastaa lääkehoidosta?

Pihlajalinna vastuulääkäri palvelu 24/7. Nimetyt vastuulääkärit yksiköissä. Lääkehoidon toteutuksesta vastaavat lääkehoidonluvan antamin valtuuksin sairaanhoitajat ja lähihoitajat.

Yhteistyö muiden palvelunantajien kanssa

Sosiaalihuollon asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti – esimerkiksi lastensuojelun asiakas voi tarvita koulun, terveydenhuollon, psykiatrian, kuntoutuksen tai varhaiskasvatuksen palveluja. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palvelunantajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä.

Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien kanssa toteutetaan?

Käytössä on yhteinen potilastietojärjestelmä. Soiten potilastietojärjestelmässä ei voi asettaa kieltoja tietojen luovuttamiselle Keski-Pohjanmaan sosiaali- ja terveyspalvelukuntayhtymän eri terveydenhuollon toimintayksiköiden välille. Soitessa syntyneitä ja tallennettuja potilastietoja saa luovuttaa potilasrekisterin ulkopuolelle vain potilaan suostumuksella tai tapauksissa, joista on erikseen säädetty laissa.

Yksityiset palveluntuottajat palveluseteli- ja ostopalveluasiakkailta kirjaavat omaan tietojärjestelmäänsä päivittäiset kirjaamiset. Arkistointi tapahtuu Soiten puolella asiakaspapereihin, jonne yksityisten säännöllisesti toimittamat kirjaukset arkistoidaan.

Alihankintana tuotetut palvelut (määräyksen kohta 4.1.1.)

Miten varmistetaan, että alihankintana tuotetut palvelut vastaavat niille asetettuja sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimuksia?

Palveluntuottajan hakeutuessa Soiten tilapäisen kotihoidon palveluntuottajaksi, hänen on toimitettava ennen hakemuksen hyväksymistä Soiten edellyttämät asiakirjat palveluntuottajan toiminnasta. Lisäksi alihankintana tuotettavaa palvelua valvotaan Aluevalvontaviranomaisen valvontaohjeistuksen mukaan. Saatuun asiakaspalautteeseen palveluntuottajan toiminnasta reagoidaan välittömästi.

ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Asiakkaan turvapuhelimet testataan säännöllisesti kuukausittain. Turvapuhelimet testataan myös myrskyjen ja tietoverkkokatkosten yhteydessä. Kotikäynnin yhteydessä kiinnitetään huomiota asiakasturvallisuuteen. Asiakkaan koti tarkastetaan *Tarkista koti turvalliseksi*-lomakkeen avulla. Kartoituksen yhteydessä esiin nousseista epäkohdista keskustellaan asiakkaan ja omaisten kanssa ja suunnitellaan yhdessä toimenpiteet epäkohdan korjaamiseksi. Asiakasturvallisuutta parannetaan myös asianmukaisilla ja turvallisilla apuvälineillä.

Asiakkaiden luovuttamat avaimet kirjataan lomakkeelle ja niitä säilytetään lukollisessa kaapissa kotihoidon tiloissa. Osalla säännöllisistä asiakkaista on sähkölukko sovellus, joka mahdollistaa asiakkaan oven avaamisen kotihoito mobiilisovelluksesta. Sähkölukko sopimus on kirjallinen sopimus asiakkaan ja taloyhtiön kanssa.

Osalla asiakkaista on myös asennettu ns. avainboksit sovittuun paikkaan, josta eri hoitavat tahot koodia käyttäen saavat avaimen käyttöönsä.

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

Soiten turvallisuuspäällikkö on Pasi Paasila. Riskienarviointi tehdään yhdessä työsuojelun kanssa. Yhteistyö pelastustoimen kanssa tehdään mm. alkusammutusharjoitusten toteuttamisessa. Koko henkilöstö on käynyt kotihoitoon suunnatun turvallisuuskoulutuksen verkossa. Asiakasturvallisuudesta ja mahdollisista uhkista keskustellaan työyhteisöissä ja etsitään turvallisuutta parantavia ratkaisuja.

Haipro-järjestelmästä nouseviin epäkohtiin reagoidaan laatimalla kehittämistoimenpiteet turvallisuuden parantamiseksi. 112-sovellus ladattu työntekijöiden mobiileihin. Asiakkaan turvapuhelinhälytykset ja testaukset ohjautuvat Stella kotipalvelut Oy:n hälytyskeskukseen.

Henkilöstö

a) Mikä on yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne?

1 Palveluesimies koko alueella
1 vastuusairaanhoitaja
8 ½ sairaanhoitajaa
38 lähi- ja perushoitajaa
8 kodinhoitajaa

b) Mitkä ovat yksikön sijaisten käytön periaatteet?

Pidempiin sijaisuuksiin, vuosilomat, pidemmät sairauslomat ja muut poissaolot, lähiesimies hankkii sijaisen. Ensisijaisesti käytetään organisaation omaa varahenkilöstö järjestelmää.

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

c) Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

Työvuoroihin suunnitellaan asiakaskäyntien edellyttämä henkilöstö määrä. Poissaoloihin otetaan tarvittaessa sijainen. Käytössä optimointijärjestelmä, joka jakaa asiakaskäynnit asiakkaan hoidon tarpeen mukaan hoitohenkilöstölle. Käyntien optimointi tehdään keskitetysti toiminnanohjauskeskuksessa, missä voidaan tarvittaessa optimoida suurempia alueita, jotta henkilöstön riittävyys voidaan turvata.

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. Tämän lisäksi yksiköllä voi olla omia henkilöstön rakenteeseen ja osaamiseen liittyviä rekrytointiperiaatteita, joista avoin tiedottaminen on tärkeää niin työn hakijoille kuin työyhteisön työntekijöille.

a) Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

Soitessa noudatetaan työlainsäädäntöä sekä työ- ja virkaehtosopimuksia. Kotihoidon työ tapahtuu asiakkaiden kodeissa ja rekrytoinnissa korostetaan työntekijän soveltuvuutta itsenäiseen työhön sekä sosiaalisen vuorovaikutuksen taitoja ja yhteistyökykyä. Henkilöstön luotettavuus on ehdoton vaatimus kotihoidon työssä. Tämän lisäksi mietitään kulloinen tarve liittyen henkilöstön rakenteeseen ja osaamiseen. Tarve tiedotetaan selkeästi rekrytointihakemuksessa työnhakijoille. Rekrytointi perustuu vakansseihin ja vakanssit täytetään pätevillä työnhakijoilla avoimella haulla. Valinta perustuu työntekijän esittämiin osaamisalaan, tutkinnon arvosanoihin, työkokemukseen ja työntekijän haastatteluun. Organisaation ohjeiden mukaisesti avoimeen toimeen vakinaistaminen suoraan, ilman hakumenettelyä, on mahdollista, mikäli tietyt ehdot täyttyvät.

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

Rekrytoitaessa uutta henkilöä työhön, tarkistetaan hänen henkilöllisyytensä, työkokemus sekä opintosuoritteet. Terveystieteiden ammattihenkilön ja sosiaalihuollon ammattihenkilön pätevyys tarkistetaan Julki-Terhikki/JulkiSuosikki-rekisteristä. Kotihoidossa työskennellään pääasiallisesti aikuisväestön kanssa. Alaikäisiä asiakkaita voi olla, mutta tällöin myös alaikäisen vanhempi tai huoltaja on hoidossa mukana.

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 osa-aikaisia 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.

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.

a) Miten yksikössä huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan?

Kuntayhtymässä on käytössä yleisperehdytyksenä perehdytyksen verkkokurssi, jonka uusi työntekijä suorittaa. Lisäksi uusi työntekijä/opiskelija perehdytetään kotihoidon perehdytysuunnitelman mukaisesti perehdytyskorttia apuna käyttäen. Organisaatiossa on tietosuojaohteet, jotka työntekijä/opiskelija allekirjoituksellaan varmistaa läpikäydyiksi. Tarvittaessa annetaan henkilökohtaista ohjausta ja opetusta.

b) Miten yksikössä järjestetään henkilöstön täydennyskoulutus?

Yksikköön on laadittu koulutus suunnitelma, jossa huomioidaan yksikön osaamistarpeet ja esimerkiksi kehityskeskusteluissa ja auditoinneissa tai asiakaspalautteissa esille nousseet tarpeet ja henkilöstön toiveet sekä pätevyyden päivitystarpeet. Soiten ulkopuolisista koulutuksista tehdään kirjallinen koulutuspalautte ja kaikki koulutuksiin osallistuneet antavat koulutuspalautteen yksikön palavereissa. Täydennyskoulutuksissa pyritään käyttämään ensisijaisesti Soiten omaa koulutuskalenteria. Koulutuksen haetaan sähköisen HR työpöydän kautta.

Toimitilat

Tilojen käytön periaatteet

Halsualla tiimin tiimitilat sijaitsevat 8 paikkaisen senioriasumisyksikössä. Senioriasumisyksikkö sijaitsee palvelukeskus Kannelman yhteydessä. Kaustisella tiimin tiimitilat ovat toimistotiloja. Toimistotilat sijaitsevat kampusajattelun mukaisesti Palvelukeskus Iltaruskon yhteydessä, jossa sijaitsee myös 7 senioriasumisasuntoa. Perhossa tiimin tilat ovat toimistotiloja, jotka sijaitsevat Jalmiinakodin kanssa samassa rakennuksessa. Vetelissä yksikön tilat ovat toimistotiloja. Toimistotilat sijaitsevat kampusajattelun mukaisesti Palvelukeskus Harjukodin yhteydessä. Samassa yhteydessä sijaitsee myös 18 paikkainen senioriasumisyksikkö, jossa yhteiset ruokailutilat, saunatilat sekä pyykinhuoltotilat. Räyriingissä tiimitilat sijaitsevat senioriasumisen yhteydessä Kuusikodilla. Asiakastyö kotihoidossa tapahtuu asiakkaiden kotona.

Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty?

Yksikössä henkilöstöllä on käytössä vuokravaatteet, joiden pesusta huolehtii Kokkopesu. Yksiköiden tiimitilojen siivous on järjestetty ostopalveluna. Siivouksen organisoinnista vastaa siivoustyönjohtaja Kaija Märsy.

Teknologiset ratkaisut

Asiakkaat voivat saada käyttöönsä turvapuhelimen. Laitetoimittaja on Stella kotipalvelu Oy. Asiakasohjaus ja avopalvelut vastaa turvapuhelimen asennuksesta ja toiminnasta. Stella kotipalvelu Oy on 24/7 hälytystenvastaanottokeskus, joka vastaanottaa turvapuhelinhälytykset ja toimii avunvälittäjänä sovittuun auttajaorganisaatioon. Laitteiden seuranta on niin asiakkaan kuin henkilökunnan vastuulla. Laitteiden huollosta ja korjauksista vastaa laitetoimittaja. Asiakkaat voivat saada käyttöönsä myös VideoVisit palvelu, jonka avulla voidaan toteuttaa kotikäynnit etäkäynteinä. Lääkehoidon turvaamiseksi on asiakkailta mahdollisuus saada käyttöönsä Evondos-lääkerobotti. Henkilökunnan käytössä on Esmikko Client kulunvalvonta.

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

Hoitajat testaavat asiakkaiden turvapuhelimet. Koehälytykset tulee tehdä x1/kuukaudessa ja myös itse turvapuhelin järjestelmästä tulee ilmoitus häiriöstä.

| |
|---|
| <p>Turvapuhelin hälytykset menevät Stella kotipalvelu Oy:n kautta asiakkaan nimeämälle auttajataholle esim. omaiselle tai kotihoitoon. Keskus ilmoittaa nimetylle auttajataholle asiakkaan hälytyksestä, jonka jälkeen nimetty taho tekee kotikäynnin. Yöaikaan hälytykset voivat mennä myös vartiointiliikkeelle.</p> |
| <p>Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden hankinta, käytön ohjaus ja huolto Sosiaalihuollon yksiköissä käytetään paljon erilaisia terveydenhuollon laitteiksi ja tarvikkeiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetussa laissa (629/2010). Hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, silmälasit. Valviran määräyksessä 4/2010 annetaan ohjeet terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamista vaaratilanteista tehtävistä ilmoituksista.</p> |
| <p>Miten varmistetaan asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen? Yksikössä ja asiakkaiden kotona on ainoastaan hoidon kannalta oleellisia hoitotarvikkeita, jotka ovat ajanmukaisia. Asiakkaan käytössä olevat apuvälineet tulevat Soiten apuvälinelainaamosta ja niiden tarkoitus on helpottaa ja esi turvata kotona asumista. Apuvälineen tarve tai ohjaus kirjataan potilastietojärjestelmän sisäisellä viestillä (Lifecare viestipiikki), joko apuvälinelainaamoon tai fysioterapiaan. Apuvälinelainaamon henkilökunta opastaa ja ohjaa laitteen käytössä. Apuvälineen huoltoon toimittamisesta vastaa asiakas tai omainen. Tarvittaessa kotihoidon työntekijä toimii yhdyshenkilönä asiakkaan ja apuvälinelainaamon välillä huollon järjestämiseksi. Lisäksi apuvälineet auttavat työntekijän työergonomiaa. Käytössä olevin vierimittareiden toiminta testataan x1/vuosi. Käytössä on laiterekisteri. Kotihoidon henkilöstö tarkkailee apuvälineiden/mittarien toimivuutta niitä käyttäessä. Terveydenhuollon laitteet huoltaa joko Soiten laitehuolto tai laitetoimittaja.</p> |
| <p>Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot Soiten tukipalvelu yksikkö. Yksikössä on nimetty laitevastaava, hänen vastuullaan on laiterekisterin ylläpitämien ja päivittäminen.</p> |
| <p>Asiakas- ja potilastietojen käsittely</p> |
| <p>a) Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja asiakas- ja potilastietojen kirjaamiseen liittyviä ohjeita ja viranomaismääräyksiä? 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. 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. Yksikössä noudatetaan AMS-arkistonmuodostussuunnitelmaa mm. asiakirjojen laatimisessa, käsittelyssä ja arkistoinnissa. Yksiköissä on tietosuojaroska-astia, johon laitetaan tarpeettomat ja hävitettävät asiakirjat. Työntekijät ja opiskelijat kirjaavat henkilökohtaisilla tunnuksilla asiakastietojärjestelmään.</p> |
| <p>b) Miten huolehditaan henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä ja täydennyskoulutuksesta? Joka toinen vuosi suoritettavalla tietosuojan ja tietoturvan verkkokurssilla. Henkilökohtaisella opastuksella.</p> |
| <p>c) Missä yksikkönne rekisteriseloste tai tietosuojaseloste on julkisesti nähtävissä? Soiten potilasrekisteri ja sosiaalihuollon asiakasrekisteri löytyy: http://www.soite.fi/sivu/rekisterit</p> |

d) Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

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

YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Asiakkailta, henkilökunnalta ja riskinhallinnan kautta saadut kehittämistarpeet ja aikataulu korjaavien toimenpiteiden toteuttamisesta.

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

Omavalvontaa toteutetaan päivittäisessä toiminnassa ja päivittämällä omavalvontasuunnitelma vuosittain yhdessä henkilökunnan kanssa saadun palautteen pohjalta.

Lääkehoitosuunnitelman päivitys

Aktiivisen palautteen antaminen niin henkilöstön kesken kuin esimiehen toimesta.
Yksikön riskien arviointi työsuojelun ja henkilöstön kanssa.

OMAVALVONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEEN

Paikka ja päiväys
27.5.2020

Allekirjoitus
Karita Eteläperä