

KOTIHOITO ETELÄINEN OMAVALVONTA- SUUNNITELMA



Sisällys

1 PALVELUTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	3
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	4
3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO	5
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	8
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	9
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	13
7 ASIAKASTURVALLISUUS	16
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	22
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	23
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	23

1 PALVELUTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Keski-Pohjanmaan sosiaali- ja terveyspalvelukuntayhtymä Soite

Y-tunnus 0216462-3

Kokkola

Toimintayksikkö

Kotihoito Eteläinen

Mariankatu 16-20

67200 Kokkola

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Kotihoidon palvelua tuotetaan pääsääntöisesti ikäihmisille ja pitkäaikaissairaille heidän omissa kodeissaan. Kotihoito Eteläisen alueella on noin 175 asiakasta.

Esimies Päivi Akolahti

Puhelin 044-7809470

Sähköposti paivi.akolahti@soite.fi

Toimintalupatiedot

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

Soiten kotihoito järjestää asiakkaalle tarvittavan avun ensisijaisesti omana toimintana. Jos kotihoidolla ei ole riittävästi resursseja avun tarjoamiseen, niin silloin asiakas voi saada tarvitsemansa avun palvelusetelillä. Palvelusetelillä asiakas voi hankkia sosiaali- ja terveysalan palveluja. Asiakas voi itse valita palveluntuottajan omien tarpeidensa ja mieltymystensä mukaan Soiten hyväksymistä palveluntuottajista. Palvelusetelituottajat ja käytössä olevat palvelusetelilajit löytyvät palse.fi sivuilta. Palvelusetelillä hankittava palvelu on vaihtoehto kunnan tai kuntayhtymän tuottamalle palvelulle. Palveluseteliasiakkaiden hoidosta vastaa Soiten palveluseteliitiimi ja toiminnanohjauksen esimies Marjo Kero-Järvilä p. 044-7307616.

Tilanteissa, joissa kotihoidon palvelua ei voida jostain syystä toteuttaa omana palveluna, voidaan kotihoitoa hankkia asiakkaalle myös ostopalveluna. Ostopalvelun myöntämisestä päättää kotihoidon palvelualuejohtaja. Ostopalveluna kunta ostaa asiakkaan tarvitseman palvelun ulkopuoliselta tuottajalta, kuten yritykseltä tai yhdistykseltä. Ostopalveluna voidaan tarjota melkein mitä tahansa kunnan sosiaali- tai terveyspalvelua. Palvelu ei saa tulla asiakkaalle kunnan palvelua kalliimmaksi.

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Kotihoito Eteläisen palvelut tuotetaan yhdenvertaisuusperiaatteen mukaan laadukkaasti ja asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioittaen. Palvelut tukevat asiakkaan itsenäistä selviytymistä, osallisuutta ja toimintakykyä. Toiminta perustuu toimialaa koskeviin lakeihin ja säädöksiin esim. vanhuspalvelulakiin, sosiaalihuoltolakiin.

Tavoitteena on, että asiakas voi asua turvallisessa ja esteettömässä kodissaan tukipalveluiden ja kotihoidon neuvonnan, ohjauksen, hoidon toteutuksen ja kuntoutumista edistävän työotteen turvin niin pitkään kuin se inhimillisesti ja resurssien mukaan on mahdollista. Annettava hoito ja palvelu perustuvat yksilölliseen, voimavara- ja lähtökohtaiseen hoito-, kuntoutumis- ja palvelusuunnitelmaan asiakkaan toimintakyvyn ja tarpeiden mukaisesti. Asiakkaan kuntoutuessa hänellä tulee olla mahdollisuus siirtyä kevyempien palveluiden piiriin. Kotihoidon toiminta perustuu normien lisäksi laatusuositukseen hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi sekä kansallisiin omaishoidon kehittämissuunnitelmaan, ikääntyneiden asumisen kehittämissuunnitelmaan sekä kansalliseen muistiohjelmaan.

Visio

Suomen toimivin Sote – rohkeaa uudistamista yhdessä

Arvot ja toimintaperiaatteet

Kotihoito Eteläisen 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 työotetta 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 on meille tärkeää.

Arvot ohjaavat valintojamme ja kertovat meidän tavasta tehdä työtä. Ne vaikuttavat tavoitteiden asettamiseen ja keinoihin saavuttaa tavoitteet.

Yksikön toimintaperiaatteita ovat hoidon yksilöllisyys, turvallisuus, jatkuvuus, voimavara- ja lähtöisyys, 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

Kotihoito Eteläisen yksikössä asiakasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on omavalvontasuunnitelman ja omavalvonnan toimeenpanon lähtökohta. Ilman epäkohtien tunnistamista ei asiakasturvallisuusriskejä voi ennalta ehkäistä eikä toteutuneisiin epäkohtiin puuttua suunnitelmallisesti. Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtien uhkia arvioidaan monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta.

Kotihoidossa asiakasturvallisuusriskit voivat aiheutua esim. riittämättömästä henkilöstömitoituksesta, ammattitaidosta, perehdyttämisestä tai toimintakulttuurista, jossa avointa turvallisuuskulttuuria ei tueta riittävästi. Riskejä voi aiheutua fyysisestä toimintaympäristöstä esim. asiakkaiden kotien olosuhteet (kynnykset, matot, huono valaistus, ahtaat tilat, huono sisäilma, rikkinaiset kodin laitteet). Myös asiakkaan sairaudesta johtuvat oireet esim. muistamattomuus, käyttäytymisen häiriöt, alkoholin käyttö voivat aiheuttaa asiakasturvallisuusriskejä. Usein riskit ovat monien virhetoimintojen summa. Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Yksikön

riskienhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen. Esimiehen vastuulla on henkilöstön riittävä perehdytys erityisesti toiminnassa asiakas- ja potilasturvallisuuteen kohdistuviin riskeihin.

Kotihoito Eteläisellä on tehty viimeksi riskienarviointi 31.3.2021 PRO24 riskienhallintaohjelmaa apuna käyttäen. Riskienarviointi tehtiin yhteistyössä henkilöstön kanssa siten, että paikalla olivat sairaanhoitajien ja lähihoitajien edustajat, yksikön esimies sekä edustaja työsuojelun puolesta. Ohjelmaan kirjattiin kehittämiskohteet ja niihin on reagoitu.

Infektioriskitilanteissa asiakasturvallisuuteen vaikuttaa henkilöstön toimintatapa. Yksikön henkilöstö seuraa ja noudattaa Soiten ohjeistusta infektioriskitilanteissa mm. Covid -19, influenssa (mm. käsihygieniä, suojautuminen, henkilösuojainten käyttö, näytteiden otto, rokotukset). Yksikön jokainen hoitaja on saanut koronaperehdytyksen kevään/kesän 2020 aikana.

Asiakaskäynneillä käytössämme on Tarkista koti turvalliseksi –lomake, joka käydään läpi asiakaskäynnillä. Asiakaskäynneillä havaittuihin epäkohtiin puututaan niiden poistamiseksi.

Yksikössämme on käytössä lääkehoidon suunnitelma, joka perustuu Soiten lääkehoidon suunnitelmaan. Lääkehoitosuunnitelma on päivitetty marraskuussa 2021. Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vuosittain. Lääkehoitoon liittyviä riskejä olemme vähentäneet mm. annosjakelun ja lääkejaon kaksoistarkastuksen avulla. Käytössämme on myös Evondos –lääkeannostelurobotteja, jotka parantavat asiakkaiden lääketurvallisuutta. Pääsääntöisesti asiakkaiden lääkkeet säilytetään asiakkaiden kotona. Yksikössämme on erillinen lääkehuone, jonne pääsevät vain lääkehoitoon osallistuvat hoitajat. PKV-lääkkeet (keskushermostoon vaikuttavat) säilytetään lääkehuoneessa erillisessä lukollisessa kaapissa. PKV-lääkkeiden kulutusta seurataan erillisen seurantakortin avulla. Jokaisella hoitajalla on voimassaolevat lääkehoidon luvat.

Riskienhallinnan työnjako

Johdon ja yksikön esimiehen 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. Esimiehellä on päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelylle. Riskienhallinta vaatii aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Yksikön työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

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

Keski-Pohjanmaan sosiaali- ja terveyspalvelukuntayhtymän johtoryhmä ja turvallisuustyöryhmä antavat ohjeet riskien arvioinnista. Palvelualuejohtajat vastaavat siitä, että vastualuejohtajat 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.

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

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnassa toimeenpanon ohjeista

Hätäensiapukoulutus 3 vuoden välein

Alkusammutusharjoitukset 5 vuoden välein

Lääkehoidon pätevyyden päivittäminen 5 vuoden välein

Lääkehoitosuunnitelman päivittäminen vuosittain

Riskienarviointi vuosittain tai toiminnan muuttuessa

Omaavalvontasuunnitelman päivitys vuosittain tai toiminnan muuttuessa

Tietosuoja ja tietoturva pätevyyden päivittäminen joka toinen vuosi

Sairauspoissaolojen seuranta Vartu ohjeen mukaisesti

Täydennyskoulutusvelvoite

Laiterekisterin ylläpito

Työterveyshuollon työpaikkaselvitys 5 vuoden välein

Riskien tunnistaminen

HaVa (haitta- ja vaaratapahtuma) on potilas- ja asiakasturvallisuutta vaarantavien tapahtumien raportointimenettely ja tietotekninen työkalu. Yksikön henkilökunta tekee läheltä piti-tilanteista tai asiakkaalle tapahtuneista poikkeamatilanteista sähköisesti ilmoituksen ja lähettävät sen lähiesimiehen käsiteltäväksi. Yksikön työntekijöitä kannustetaan tekemään Hava ilmoituksia aktiivisesti. Lääkepoikkeamatilanteissa ollaan yhteydessä suoraan lääkäriin toimintaohjeiden saamiseksi.

Yksikön työntekijät ovat vastuussa siitä, että he informoivat työyhteisöä ja esimiestään havaitsemistaan epäkohdista. Kotihoidon kotikäyntien yhteydessä työntekijä arvioi säännöllisesti asiakkaan, kodin ja työolosuhteiden riskitekijöitä ja dokumentoi ne Lifecareen sekä raportoi tarvittaessa esimiehelle. Arvioinnin perusteella tehdään tarvittavat toimenpiteet riskitekijän poistamiseksi. Asiakaskäynneillä työntekijät käyvät läpi asiakkaan kanssa ”Tarkista koti turvalliseksi” –lomakkeen ja puuttuvat epäkohtiin.

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

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitleminen

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.

Epäkohdat, riskit ja laatupoikkeamat käsitellään yksikön esimiehen toimesta. HaVa-ilmoitukset ja korjaavat toimenpiteet käydään läpi yksikön aluepalaverissa. Tavoitteena on käsitellä HaVa- ilmoitukset kuukauden sisällä niiden saapumisesta. Esimies kirjaa korjaavat toimenpiteet HaVa järjestelmään.

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

Korjaavat toimenpiteet

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

Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano

Riskeistä ja niiden korjaamisesta tiedotetaan työntekijöille sähköpostilla, alue- ja tiimipalavereissa ja Soitenetin kautta. Aluepalavereissa käsitellyistä epäkohdista kirjataan muistio, joka lähetetään sähköpostilla jokaiselle työntekijälle. Jokainen työntekijä on vastuussa siitä, että hän lukee muistion. Ulkoisiin yhteistyötahoihin ollaan yhteydessä tarvittaessa.

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omaavalonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Yksikön omaavalonntasuunnitelma laaditaan esimiehen ja henkilökunnan yhteistyönä. Lisäksi omaavalonntasuunnitelma on läpikäyty yksikön henkilöstön kanssa ja saatettu sähköpostilla työntekijöille tiedoksi.

Omaavalonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa

Esimes Päivi Akolahti

paivi.akolahti@soite.fi

p. 044-7809470

Mariankatu 16-20, 67200 Kokkola

Omaevalvontasuunnitelman seuranta

Omaevalvontasuunnitelma päivitetään kerran vuodessa tai kun yksikön toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Toiminnan arviointia tehdään jatkuvasti asiakkaan hoitoon ja yksikön toimintatapoihin liittyvissä asioissa.

Omaevalvontasuunnitelman julkisuus

Ajan tasalla oleva omaevalvontasuunnitelma on julkisesti nähtävänä yksikön ilmoitustaululla sekä Soiten verkkosivuilla osoitteessa www.soite.fi

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelutarpeen arviointi

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

Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan – mitä mittareita arvioinnissa käytetään?

Uudet asiakkaat ohjautuvat yksikköön kotihoidon toiminnanohjauskeskuksen kautta, jossa tehdään alustava asiakkaan hoidon ja hoivan tarpeen kartoitus. Avun/tuen tarve arvioidaan viimeistään seitsemäntenä päivänä yhteydenotosta. Kiireellinen arviointi tehdään välittömästi. Jos asiakas ei ole entuudestaan ollut kotihoidon palvelun piirissä, niin hän tulee aluksi kotihoidon arviointijaksolle, jonka kesto on keskimäärin neljä viikkoa. Arviointijakson aikana yksikön työntekijät arvioivat yhdessä asiakkaan kanssa asiakkaan palvelun tarvetta.

Asiakkaan palvelun tarpeen arvioinnissa käytetään apuna mittareita mm. RAI (toimintakyky), MMSE (muisti), MNA (ravitsemus), GDS (masennus). Yksikössä olevien asiakkaiden hoidon tarvetta arvioidaan päivittäin hoitotyön ohessa asiakkaan toimintakyky huomioon ottaen. Palvelun määrää muutetaan tarvittaessa.

Miten asiakas ja/tai hänen omaistensa 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 muistisairaana henkilön toimintakyvystä.

Hoito-, palvelu- tai kuntoutumissuunnitelma

Hoito-, palvelu- ja kuntoutumissuunnitelma laaditaan yhdessä asiakkaan/läheisen/ tai hänen edustajansa kanssa. Suunnitelma annetaan asiakkaalle ja se päivitetään asiakkaan tilanteen muuttuessa tai vähintään kahdesti vuodessa. Hoito-, palvelu- ja kuntoutumissuunnitelma on selvitys asiakkaan toimintakyvystä ja voimavaroista sekä yhdessä sovituista asioista ja suunnitelluista kotihoidon palveluista. Suunnitelmaan kirjataan myös asiakkaan omat toiveet ja kuntoutumisen tavoitteet. Hoito-, palvelu- ja kuntoutumissuunnitelman päivityksen yhteydessä arvioidaan hoidon tavoitteiden ja asiakkaan kanssa sovittujen asioiden toteutumista.

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

Asiakkaan kohtelu

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle asiakkaalle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti asiakkaan oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Kotihoito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen ja palvelua toteutetaan rajoittamatta asiakkaan itsemääräämisoikeutta. Kotihoidossa asiakas osallistuu itseään koskevaan päätöksentekoon. Yksikön henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Kotikäynneillä toimitaan asiakkaan ehdoilla huomioiden hänen näkemyksensä ja toiveensa.

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

Sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen. Asiakkaan hoito-, palvelu- tai kuntoutumissuunnitelmaan kirjataan itsemääräämisoikeuden rajoittamisen käytännöistä ja välineistä.

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

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

Kotihoidossa ei ole erityisiä säännöksiä itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä. Joissakin tilanteissa asiakkaan turvallisuudesta huolehditaan kuitenkin erilaisilla turvalaitteilla esim. turvaliesi, turvapuhelin, ovihälytin. Näiden käyttöönotosta sovitaan yhdessä asiakkaan, hänen omaistensa ja läheistensä kanssa. Tieto kirjataan asiakas- ja potilastietojärjestelmään.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

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

Jokaisella työntekijällä on velvollisuus ilmoittaa esimiehelle, jos huomaa epäasiallista kohtelua. Sosiaalihuoltolain (§48-49) mukainen henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus on ohjeistettu työntekijöille ja siitä on kirjallinen toimintaohje.

Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa. Tarvittaessa yksikön henkilöstö ohjaa asiakasta tekemään muistutus tai ottamaan yhteyden sosiaali- ja potilasasiainmieshen. Asia käsitellään palautteiden käsittelystä laaditun ohjeen mukaisesti. Yksikössä kiinnitetään huomiota asiakkaan kohteluun ilman muistutustakin ja tarvittaessa reagoidaan epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan.

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

Yksiköstä otetaan asiakkaaseen ja/ tai hänen edustajaansa mahdollisimman pian yhteyttä tapahtuman jälkeen ja tilanne selvitetään. Asia kirjataan asiakas- ja potilastietojärjestelmään. Tarvittaessa järjestetään asiakkaan ja omaisten kanssa yhteinen hoitoneuvottelu asian selvittämiseksi.

Käytössä on myös palvelun laatuun liittyvä palautelomake. Palautelomake löytyy myös Soiten verkkosivuilta (www.soite.fi).

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Kotihoidon asiakkaiden ja heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Koska laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaalle, on systemaattisesti eritavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön yksikön kehittämisessä. Asiakkaan ja omaisten osallisuus tarkoittaa heidän näkemyksensä ja toiveidensa huomioon ottamista kaikissa palveluun ja toiminnan kehittämiseen liittyvissä tilanteissa.

Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

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

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

Asiakas voi antaa palautetta soite.fi sivuston kautta suoraan palautejärjestelmään. Kirjallinen asiakaspalaute voidaan jättää myös toimintayksikköön. Asiakas voi myös pyytää palautelomaketta hoitajalta. Kirjallinen palaute voi olla myös toimintayksikölle osoitettu vapaamuotoinen kirje. Asiakkaat/omaiset antavat palautetta myös suullisesti kotikäynnillä, puhelimitse sekä sähköpostitse.

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

Kerran vuodessa järjestetään myös asiakaspalauteviikot, jolloin asiakaspalautetta kerätään tehostetusti. Työntekijät toimittavat asiakaspalauteviikoilla asiakkaille paperiset palautelomakkeet, jotka asiakkaat täyttävät. Asiakkaat voivat palauttaa lomakkeen kotihoidon työntekijälle suljetussa kirjekuoressa.

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.

Asiakkaan oikeusturva

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Tosiasialliseen hoitoon ja palveluun liittyvät päätökset tehdään ja toteutetaan asiakkaan ollessa palvelujen piirissä. Palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

Muistutuksen vastaanottaja

Soite, Kirjaamo, Mariankatu 16-20, 67200 Kokkola

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot

Tina Sandström, sosiaali- ja potilasasiamies, tina.sandstrom@soite.fi, puhelin 044-7232309.

Tiedot sosiaali- ja potilasasiamiehen tarjoamista palveluista

Sosiaali ja potilasasiamiehen palvelut ovat maksuttomia.

Sosiaaliasiamiehen toiminta perustuu lakiin Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/200). Sosiaaliasiamiehen tehtävänä on neuvoa asiakasta kohteluun, osallistumiseen, oikeusturvaan ja

sosiaalihuollon asiakaslain soveltamiseen liittyvissä kysymyksissä. Sosiaaliasiamies toimii myös Soiten ostamien sosiaalipalveluiden sosiaaliasiamiehenä.

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

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

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

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

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

Sosiaali- ja terveystoimen muistutuslomakkeet löytyvät verkkosivuilta soite.fi.

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

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle 1-4 viikkoa

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Asiakkaille laaditaan yksilöllinen ja kokonaisvaltainen hoito-, palvelu- ja kuntoutumissuunnitelma, joka suunnitellaan, toteutetaan ja arvioidaan yhdessä asiakkaan ja omaisten kanssa. Hoito-, palvelu- ja kuntoutumissuunnitelma perustuu asiakkaan RAI toimintakykyarvioon. Asiakkaiden hoito-, palvelu- ja

kuntoutumissuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan.

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

Asiakkaan toimintakykyä tuetaan kokonaisvaltaisesti kuntouttavalla työotteella, ei siis tehdä puolesta vaan tuetaan ja ohjataan asiakasta omien voimavarojen käyttöön. Hoitotyössä toteutetaan säännöllisesti asiakkaille laadittuja kuntoutumissuunnitelmia esim. ulkoillaan yhdessä asiakkaan kanssa. Asiakkaan kanssa tehdään yhdessä kotiaskareita. Annetaan asiakkaalle kannustavaa palautetta. Asiakasta ohjataan harrastusten ja kerhotoiminnan pariin, esim. päivätoimintaan. Kotihoidolla on tarvittaessa käytössään myös kuntohoitajan palvelut. Asiakkaalle huolehditaan tarvittavat apuvälineet, joilla tuetaan asiakkaan toimintakykyä ja hyvinvointia.

Kotikäyntien yhteydessä hoitajat arvioivat asiakkaan terveydentilaa ja antavat ohjausta/neuvontaa terveellisiin ja turvallisiin elämäntapoihin. Jos hoitaja havaitsee kotikäynnillä asiakkaaseen tai ympäristöön liittyviä epäkohtia, niin hän keskustelee niistä asiakkaan kanssa ja ottaa yhteyttä tarvittaviin tahoihin epäkohdan korjaamiseksi.

Yksikössä on käytössä tiimityömalli, omahoitajamalli sekä kuntouttavan työotteen/voimavaralähtöinen toimintamalli.

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

Asiakkaiden toimintakykyä ja siihen liittyviä muutoksia arvioidaan mm. RAI-toimintakykymittarilla sekä hoito-, palvelu- ja kuntoutumissuunnitelman päivityksen yhteydessä vähintään 2x vuodessa tai asiakkaan voinnin/olosuhteiden muuttuessa. Kun asiakkaalle on suunniteltu kuntoutusjakso, niin tavoitteisiin pääsyä arvioidaan jakson aikana ja jakson päättyessä.

Tavoitteiden toteutumista arvioidaan myös päivittäin asiakaskäyntien yhteydessä. Kotikäynnit kirjataan Lifecare-tietojärjestelmään, jossa ne ovat kaikkien hoitoon osallistuvien hoitajien luettavissa.

Ravitsemus

Ruokailun järjestämisessä otetaan huomioon asiakkaiden toiveiden lisäksi ruokavaliosuositukset sekä asiakkaiden erityisruokavaliot (diabetes, autoimmuunisairaudet, ruoka-aineyliherkkyydet, -allergiat ja -intoleranssit). Uskontoon tai eettiseen vakaumukseen perustuvaa ruokavaliota ovat osa monikulttuurista palvelua, mikä otetaan myös huomioon.

Asiakkaiden painoa seurataan säännöllisesti (n. 1xkk). Ravitsemustilaa arvioidaan myös RAI-toimintakykymittarin MNA –ravitsemusosiossa, joka täytetään säännöllisen kotihoidon asiakkaan kohdalla.

Tarvittaessa asiakkaalla on käytössään nestelista ja lisäravintoaineet. Tarvittaessa ravitsemusterapeutti on käytettävissä. Tarvittaessa otetaan ravitsemustilaan liittyviä verinäytteitä. Tarvittaessa hoitaja jää seuraamaan niiden asiakkaiden ruokailua, joilla ruoka voisi jäädä muuten syömättä.

Pyritään huomioimaan asiakaskäyntien kellonajoissa se, että käyntien väliin ei muodostu liian pitkiä ateriavälejä. Tarvittaessa laitetaan välipalaa esille. Suurimmalle osalle asiakkaista on tilattu ateriapalvelu ja kauppakassipalvelu. Hoitajat asettavat ruuan tarjolle ja huolehtivat, että asiakas saa väh. 4x päivässä syötävää.

Hygieniakäytännöt

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

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

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

Hoitotyössä jokainen hoitaja vastaa siitä, että ei käytä asiakaskontaktissa mm. sormuksia, kelloja, lävistyksiä eikä pitkiä kynsiä.

Työntekijät avustavat asiakasta hänen hygieniahoidossaan hoito, palvelu- ja kuntoutumissuunnitelman mukaisesti. Hygieniaan liittyvät toimenpiteet kirjataan asiakas- ja potilastietojärjestelmään.

Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty?

Kotihoidon toimistotiloissa säännöllinen siivous on järjestetty Soiten toimesta 3x viikossa. Henkilökunnan työvaatteiden pesusta huolehtii Kokkopesu -yritys. Työvaatteet noudetaan ja tuodaan yksikköön 2x viikossa.

Terveyden- ja sairaanhoito

Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Kotihoidon vastuulääkäripalvelu (Pihlajalinna) vastaa asiakkaiden lääketieteellisestä hoidosta. Vastuulääkäripalvelu on ohjeistanut työntekijöitä, miten toimitaan kiireettömissä ja kiireellisissä sairaanhoitotapauksissa. Sairaanhoidaja vastaa sairaanhoidosta. Sairaanhoidajalla on mahdollisuus konsultoida asiakasta hoitavaa lääkäriä 1x viikossa tai tarvittaessa äkillisissä tapauksissa päivittäin takapäivystäjää. Myös lähihoitajilla on mahdollisuus tavoittaa takapäivystäjä iltaisin ja viikonloppuisin. Sairaanhoidajalla on mahdollisuus tarvittaessa jättää vastuulääkärille myös soittopyyntö tai viesti. Vastuulääkäri käy säännöllisesti yksikössä (n.2 kk välein), jolloin lääkäri käy asiakkaiden luona kotikäynnillä. Lääkäri käy asiakkaiden luona kotikäynnillä vähintään 1x vuodessa (vuosikontrolli). Käytössä ovat myös

lääkärin videovastaanotot, jolloin hoitaja on asiakkaan luona kannettavan tietokoneen kanssa, jonka kautta lääkäri on kuvayhteydessä asiakkaan kanssa.

Tiimin sairaanhoitaja yhdessä tiimin jäsenten kanssa vastaa lääkärin ohjeiden noudattamisesta ja asiakkaan hoito-, palvelu- ja kuntoutumissuunnitelman laatimisesta, toteuttamisesta sekä arvioimisesta.

Vastuulääkäripalvelu on antanut ohjeet myös siitä, miten toimitaan äkillisissä kuolemantapauksissa. Virka-aikana otetaan yhteys omaan vastuulääkäriin ja virka-ajan ulkopuolella takapäivystäjään. Asiakkaiden hammashoittoon liittyen asiakkaalla/omaisella/työntekijällä on mahdollisuus ottaa yhteyttä terveyskeskuksen hammashoitolaan.

Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Asiakkaiden terveyttä seurataan ja edistetään laatimalla/noudattamalla/päivittämällä asiakkaan hoito-, palvelu- ja kuntoutumissuunnitelma. Hoidossa huomioimme myös ennaltaehkäisyn mahdollisuudet. Jokaisella kotikäynnillä työntekijät arvioivat asiakkaan terveydentilaa. Työntekijät kannustavat asiakasta ja antavat neuvoja/ohjeita terveellisistä ja turvallisista elämäntavoista.

Lääkehoito

Yksikön voimassa oleva lääkehoidon suunnitelma on päivitetty marraskuussa 2021. Suunnitelma perustuu Soiten lääkehoidon suunnitelmaan. Suunnitelmaa tarkastellaan vuosittain ja aina toiminnan muutosten yhteydessä. Lääkehoidon suunnitelma kuuluu osana uuden työntekijän perehdyttämiseen. Lääkehoidon suunnitelma päivitetään vuosittain ja toiminnan muutosten yhteydessä. Yksikköön on nimetty lääkehoidon vastuuhenkilö. Yksikön lääkehoidosta vastaa vastuulääkäri (Pihlajalinna), tiimien sairaanhoitajat ja lähihoitajat.

Monialainen yhteistyö

Kotihoidon 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. Käytössämme on yhteinen Lifecare-tietojärjestelmä, joka turvaa tiedon kulun ja jatkuvuuden. Yhteistyötä tehdään puhelimitse sekä yhteisissä hoitoneuvotteluissa. Yhteistyöllä turvataan asiakkaan hoidon moniammatillisuus ja jatkuvuus.

Jos yksikön työntekijä huomaa kotikäynnillä epäkohtia alihankintana tuotetun palvelun laadussa esim. yksityisen hoitotahon palvelussa (palvelusetelillä), niin hän ottaa yhteyttä omaan esimieheensä sekä palvelusetelipäätöksistä vastaavaan esimieheen tilanteen korjaamiseksi.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta 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 vanhuspalvelulain mukainen velvollisuus ilmoittaa iäkkästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään.

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

Yksikön henkilöstö on osallistunut tarvittaviin turvallisuuskoulutuksiin esim. potilasturvallisuutta taidolla, kotihoitoa turvallisesti ja tietoturvakoulutukset. Henkilöstön osaamista ylläpidetään täydennyskoulutuksilla esim. ensiapu, alkusammutus ja lääkehoito. 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. 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” –lomaketta.

Työntekijät ottavat tarvittaessa yhteyttä palo- ja pelastusviranomaisiin, jos havaitsevat kotikäynnillä puutteita mm. 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 rikki, niin ohjataan omainen/asiakas hankkimaan uusi. Jos turvapuhelin ei toimi, niin otetaan yhteyttä Addsecureen. Osalla asiakkaista on käytössään turvallisuutta edistäviä laitteita esim. turvaliesi/ajastin pistorasiaan.

Soiten turvallisuuspäällikkönä toimii Pasi Paasila.

Henkilöstö

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

Yksikössä tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta ja määrästä. Yksikössä huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä ammatillinen osaaminen.

Mikä on yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne?

Yksikössä on 1 palveluesimiehen virka, 5 sairaanhoitajan tointa ja 23 lähihoitajan tointa

Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?

Yksikön palveluesimies palkkaa sijaisen pitempiin määräaikaisiin sijaisuuksiin esim. opintovapaa, äitiysloma sekä yli 3 pv sairauslomiin. Lyhytaikaisten sijaisten (1-3 pv) tarvearviointi ja hankinta tapahtuvat optimointiyksikön kautta. Kotihoidolla on käytössään varahenkilöstö, josta optimointiyksikkö varaa yksikköön sijaisen äkilliseen tarpeeseen. Jos varahenkilöä ei ole saatavilla, niin yksikköön palkataan ulkopuolinen sijainen.

Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

Yksikön esimiehen tehtävänä on vastata siitä, että yksikössä on riittävästi työntekijöitä. Yksikön työnjako tapahtuu optimointiyksikössä, jossa pyritään jakamaan työt tasapuolisesti työntekijöiden kesken. Henkilöstön riittävyttä arvioidaan välittömän työajan seurannalla. Palveluesimies palkkaa avoimiin sijaisuuksiin sijaisen tarpeen mukaan.

Henkilöstön rekrytinnin periaatteet

Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Rekrytinnin periaatteena on, että työntekijä on sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilö tai alaa opiskeleva.

Miten rekrytinnissa otetaan huomioon erityisesti asiakkaiden kodeissa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus?

Työntekijöitä palkattaessa otetaan huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Kotihoidossa työntekijän tulee soveltua työskentelemään yksin asiakkaiden kodeissa. Rekrytointitilanteessa yksikön esimies tarkistaa hakijaa koskevat rekisteritiedot sosiaalihuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (Terhikki/Suosikki). Rekrytoitaessa uutta henkilöä työhön, yksikön esimies tarkistaa myös hänen henkilöllisyyden, tutkintotodistukset, opintosuoritteet, ja työkokemuksen. Tiedustelemme työnhakijalta myös mahdollista suosittelijaa, johon voimme olla yhteydessä. Tavoitteena on varmistaa, että rekrytoitavalla on vaadittava pätevyys ja kelpoisuus ja / tai riittävä työkokemus vaadittavaan tehtävään.

Koska kotikäyntien väliset ajomatkat vaihtelevat ja kotikäyntejä on useita työpäivän mittaan, on suositeltavaa, että työntekijällä on oma auto käytettävissään.

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. Erityisen tärkeä täydennyskoulutuksen osa-alue on henkilökunnan lääkehoito-osaamisen varmistaminen.

Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen?

Soitella on käytössä perehdytyksen verkkokurssi, jota hyödynnetään uuden työntekijän perehdytyksessä. Perehdytyksen apuna käytetään sen lisäksi kotihoidon perehdytyskorttia, jossa huomioidaan erityisesti kotihoidon toimintaan liittyvät oleelliset asiat. Yksikössä on käytössä Soiten lääkehoidon perehdytykseen käytettävät perehdytyslomakkeet sairaanhoitajille, lähihoitajille sekä alan opiskelijoille. Yksikössä on lisäksi käytössä lääkehoidon perehdytyskortti, joka toimii ikään kuin muistilistana asioista, jotka lääkehoidon perehdytyksessä tulee ottaa huomioon. Kun työntekijä on suorittanut lääkehoidon koulutuksen sekä osaamisen näytön, esimies pyytää työntekijälle lääkehoidon luvan virkalääkäriltä.

Yksikön tiimeissä valitaan uudelle työntekijälle perehdytyksestä vastaavat henkilöt. Uudelle työntekijälle varataan perehdytysajanjakso, jonka aikana hän kulkee yhdessä perehdyttäjänsä kanssa. Perehdytysajanjakson pituuteen vaikuttaa mm. uuden työntekijän aikaisempi työkokemus. Perehdyttäminen jatkuu perehdytysajanjakson jälkeen työn ohessa. Uudelle työntekijälle varataan aikaa tarvittavien verkkokoulutusten suorittamista varten. Esimies vastaa myös omalta osaltaan uuden työntekijän perehdyttämisestä. Esimies ohjeistaa työntekijää tutustumaan Soitenettiin, jossa on runsaasti tietoa Soiten toiminnasta. Palveluesimies käy työntekijän kanssa perehdytyksen arviointikeskustelun ja pyytää palautetta perehdyttämisestä. Palautteen perusteella yksikkö pystyy kehittämään perehdytystään.

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

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

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

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

Toimitilat

Yksikön asiakkaiden hoito tapahtuu asiakkaiden kodeissa. Yksikön henkilöstön toimitilat ovat osoitteessa Mariankatu 16-20, L1 talossa (1. krs.). Yksiköllä on käytössään 5 tiimihuonetta hoitajien käyttöön, kokous/kirjaamishuone, lääkehuone ja esimiehen huone. Lisäksi yksikössä on yhteinen tauko/ruokailutila

toisen Soiten yksikön kanssa. Toimitiloista löytyy myös 1 hoitotarvikehuone. Yksikössä on kellarikerroksessa suihkutila, vaatekaapit sekä varastohuone. Toimitiloja käytetään ma-su klo 7-22.00 välisenä aikana.

Yksikön siivous on järjestetty Soiten toimesta (3x viikossa).

Työntekijöillä on käytössään vuokratyövaatteet, joiden pesusta huolehtii Kokkopesu. Vaatteet noudetaan/tuodaan yksikköön 2x viikossa.

Teknologiset ratkaisut

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

Yksikön asiakkailta on käytössään turvapuhelimia. Turvapuhelinhälytykset menevät palveluntuottajan (Addsecure) kautta asiakkaan nimeämälle auttajataholle. Kotihoidon toiminnanohjauskeskuksessa on puhelin turvapuhelinhälytyksiä varten ja sieltä käsin hälytetään kotihoidon hoitaja asiakkaan luo, mikäli auttajatahoksi on nimetty kotihoito. Yöaikaan hälytykset ohjautuvat pääsääntöisesti yöpartiolle.

Osalla asiakkaista on käytössään myös turvaliesi ja turvakatkaisimia.

Osalla asiakkaista on käytössään Video Visit –puhelulaite asiakkaan ja hoitajan välisen ”kuvapuhelu – yhteydensaamiseksi. Kotihoidon etäpalvelutiimi huolehtii videopuheluiden soittamisesta asiakkaille hoito-, palvelu- ja kuntoutumissuunnitelman mukaisesti. Suurimmalla osalla yksikön asiakkaista on käytössään lääkkeiden koneellinen annosjakelu (anajat). Asiakkaalla on myös mahdollisuus saada käyttöönsä lääkerobotti lääkkeiden oikea-aikaiseen ja turvalliseen annosteluun.

Muistisairaille asiakkaille on Teho-hankkeen tiimoilta mahdollisuus saada kotiinsa liiketunnistamiseen perustuvia seurantalaitteita, joiden avulla voidaan kartoittaa asiakkaan vuorokautista liikkumista kodissa tai poistumista kotoa. Kartoituksen perusteella voidaan hoitotoimintoja kohdentaa asiakkaan tarpeen mukaisesti.

Yksikössä on otettu käyttöön syksyn 2021 aikana asiakkaille Phoniro sähköinen ovenavaus –sovellus, joka korvaa asiakkaan mekaanisen oven avaimen. Henkilöstöllä on mahdollisuus avata/lukita asiakkaan ovi puhelimesta olevalla mobiiliavaimella.

Yksikön työntekijöiden käytössä on seuraavia teknologisia ratkaisuja: kulunvalvonta, lääkehuoneen kulunvalvonta, mobiilipuhelimet, 112-sovellus mobiilissa ja sairaanhoitajien kannettavat tietokoneet sekä yksi kannettava tietokone lähihoitajien käyttöön.

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

Tiimikohtaisesti/omahoitajakohtaisesti huolehditaan, että jokaisen asiakkaan kohdalla turvaranneke ja palvaroitin testataan säännöllisesti sekä kirjataan tarkistus ylös asiakas- ja potilastietojärjestelmään. Jos palvaroitin ei toimi, niin tarkistetaan paristot. Jos laite on rikki, niin ohjataan omainen/asiakas hankkimaan uusi. Jos turvapuhelin ei toimi, niin otetaan yhteyttä turvapuhelinpalvelun tuottajaan. Yksikön

henkilöstö/asiakas testaa turvapuhelimia myös mm. myrskyjen ja tietoverkkokatkosten yhteydessä. Toimintahäiriöistä ilmoitetaan välittömästi eteenpäin ja toimitaan saatujen ohjeiden mukaisesti.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?

Laitteiden toimintavarmuudesta vastaavat kaikki yksikön työntekijät. Yksikön esimies on Päivi Akolahti paivi.akolahti@soite.fi, p.044-7809470

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Kotihoidon yksikössä käytetään paljon erilaisia terveydenhuollon laitteiksi ja tarvikkeiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetussa laissa (629/2010). Asiakkaiden hoitoon käytettäviä laitteita kotihoidossa ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, CRP-, INR-, happisaturaatio-, hemoglobiini-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, haavasidokset ym. vastaavat.

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

Yksikön työntekijät arvioivat kotikäynnillä asiakkaan apuvälineiden tarvetta. Jos asiakkaalla ilmenee apuvälineen tarvetta, niin hoitajat ottavat yhteyttä apuvälinelainaamoon, josta asiakas saa tarvittavat apuvälineet. Työntekijät ohjaavat asiakasta apuvälineiden oikeaoppiseen käyttöön. Tarvittaessa otetaan yhteyttä fysioterapeuttiin tai kuntahoitajaan, joka voi olla apuna apuvälinetarpeen arvioinnissa sekä käytön ohjauksessa. Jos hoitajat havaitsevat apuvälineissä puutteita, niin he ottavat yhteyttä apuvälinelainaamoon. Apuvälinelainaamo huoltaa apuvälineet.

Jos työntekijät havaitsevat puutteita terveydenhuollon laitteissa, niin he ottavat yhteyttä Soiten laitehuoltoon ja tekevät tarvittaessa ilmoituksen ohjeistuksen mukaisesti. Jos viallinen laite on saatu Pihlajalinnan lääkäripalvelun kautta, niin siinä tapauksessa otetaan yhteys Pihlajalintaan. Viallinen laite poistetaan käytöstä.

Terveydenhuollon laitteen tai tarvikkeen aiheuttamasta vaaratilanteesta on aina tehtävä ilmoitus Fimealle niin pian kuin mahdollista. Vakavasta vaaratilanteesta 10 vuorokauden kuluessa siitä, kun käyttäjä tai valmistaja on ensimmäisen kerran saanut tiedon tapahtumasta. Läheltä piti –tapauksesta 30 vuorokauden kuluessa. Ilmoittamisvelvollisuus koskee Suomessa laitteiden ja tarvikkeiden valmistajia ja ammattimaisia käyttäjiä. Toiminnanharjoittajien velvollisuutena on ilmoittaa tietoonsa tulleista vaaratilanteista valmistajalle tai tämän edustajalle. Kiireellisissä tapauksissa ilmoituksen voi tehdä ensin puhelimitse 029 522 3341, mutta ilmoitus tulee tehdä viipymättä myös kirjallisena.

Vaaratilanneilmoitus lähetetään osoitteella:
Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus (Fimea)
Lääkinnälliset laitteet
Mannerheimintie 166
PL 55
00034 Helsinki

Ilmoituksen voi lähettää myös faksilla 029 522 3002 tai sähköpostitse [laitevaarat\[at\]fimea.fi](mailto:laitevaarat[at]fimea.fi)

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Yksikössä on nimetty vastuuhenkilöt (Heidi Anttila p.040-8042 398, heidi.anttila@soite.fi ja Saija Pirttikoski p.044-7809 861, saija.pirttikoski@soite.fi), jotka vastaavat siitä, että yksikössä on ajan tasalla oleva laiterekisteri.

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Kotihoidossa asiakastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn ajalta asiakastyön kirjaamisesta alkaen arkistointiin ja tietojen hävittämiseen saakka.

Asiakastyön kirjaaminen

Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen yksikön työntekijän vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä.

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. Yksikössä harjoittelujaksolla olevalla opiskelijalla on myös henkilökohtaiset käyttäjätunnukset. Opiskelijan kirjaukset hyväksyy hänelle nimetty ohjaaja. Esimies hankkii em. käyttäjätunnukset.

Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja ohjeita ja viranomaismääräyksiä

Työntekijöiden ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä ja täydennuskoulutuksesta 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. Esimies seuraa verkkokurssien toteutumista.

Tietosuoja huomioon ottaen yksikön työntekijät kirjautuvat ulos tietokoneelta poistuessaan työpisteestään. Tiimien huoneissa ei ole esillä asiakaspapereita ja tiimien ovet pidetään lukittuna työntekijöiden poissa ollessa.

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

Asiakkaita koskevat asiakirjat toimitetaan terveyskeskuksen arkistoon. AMS - arkistonmuodostussuunnitelma on käytössä ja sitä noudatetaan. Tarpeettomat paperit hävitetään silppurilla tai laittamalla ne tuhottavien papereiden säiliöön.

Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti?

Yksikön lähihoitajilla on käytössään mobiilipuhelimet, joihin he kirjaavat asiakastiedot kotikäynnin yhteydessä tai välittömästi sen jälkeen. Yksikön sairaanhoitajilla on mobiilipuhelimien lisäksi käytössään kannettavat tietokoneet.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

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

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä x Ei

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

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

Kehittämiskohteiksi olemme valinneet mm:

- perehdyttäminen kattavammaksi ja yhteneväisemmäksi
- asiakkaiden RAI-toimintakykyarvioiden ja hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelmien ajan tasalla pitäminen

Yksikköön saapuneet HaVa-ilmoitukset käsitellään säännöllisesti aluepalaverissa ja kehittämistoimenpiteet kirjataan aluepalaverimuistioon sekä HaVa- järjestelmään. Asiakkailta/omaisilta saatuun palautteeseen reagoidaan nopeasti selvittämällä asia asianosaisten kesken.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys: Kokkolassa 12.11.2021

Allekirjoitus: Päivi Akolahti