

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

1 TIETOJA PALVELUNTUOTTAJASTA (4.1.1)

| | |
|---|---|
| <p>Palveluntuottaja:</p> <p>Keski-Pohjanmaan sosiaali- ja terveyspalvelukuntayhtymä Soite</p> <p>Palveluntuottajan Y-tunnus: 0216462-3</p> | |
| <p>Toimintayksikön nimi</p> <p>Kronoby hemvård (Kruunupyyn kotihoito)</p> | |
| <p>Palveluyksikön sijaintikunta ja yhteystiedot</p> <p>Mariankatu 16-20, 67200 Kokkola</p> | |
| <p>Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä</p> <p>Hoito ja hoiva/Kotihoito</p> | |
| <p>Toimintayksikön katuosoite</p> <p>Säbråntie 4, 68500 Kruunupyvy</p> | |
| <p>Postinumero</p> <p>68500</p> | <p>Postitoimipaikka</p> <p>Kruunupyvy</p> |
| <p>Toimintayksikön vastaava johtaja</p> <p>Åsa Rönnqvist</p> | <p>Puhelin</p> <p>050 310 5035</p> |
| <p>Sähköposti</p> <p>asa.ronnqvist@soite.fi</p> | |
| <p>Alihankintana hankitut palvelut sekä palveluntuottajat</p> | |
| <p>Tilanteissa, joissa kotihoitoa ei jostain syystä voida hoitaa omassa yksikössämme, kotihoito voidaan järjestää ostopalveluna tai palvelusetelillä yksityiseltä taholta. Kotihoidon palveluesimies tekee päätökset ko. palveluista. Ostopalveluna hankittavat palvelut eivät saa olla asiakkaalle kalliimpia.</p> | |

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA PERIAATTEET (4.1.2)

TOIMINTA-AJATUS

Kotihoidotoiminta perustuu siihen, että kotonaan asuvien asiakkaiden tarvitsema hoito ja hoivapalvelut turvataan ohjauksen ja neuvonnan avulla sekä kuntouttavalla työotteella tapahtuvan hoidon avulla, jotta he voivat asua omassa kodissaan turvallisesti niin kauan kuin mahdollista. Henkilökunta neuvottelee kotihoidon asiakkaan ja tämän omaisten kanssa ja laatii asiakkaalle yksilöllisen hoito- ja kuntoutussuunnitelman, joka perustuu asiakkaan RAI-toimintakykyarvioon. Palvelutarpeen arvion ja palveluiden suunnittelun lähtökohta tulee olla se, että asiakkaan omia voimavaroja tuetaan ja hyödynnetään.

VISIO:

- Suomen toimivin sote - rohkeaa uudistamista yhdessä

SOITEN ARVOT:

Ihminen keskiössä - kunnioittavia kohtaamisia, avoimuutta, osallisuutta, vastuunkantoa, tasa-arvoa

KRUUNUPYYN KOTIHOIDON ARVOT:

Oikeus palveluun omalla äidinkielellä - Yksiköllämme on sekä ruotsin- että suomen kieltä äidinkielenään puhuvia asiakkaita. Valtaosa asiakkaista on kuitenkin ruotsinkielisiä. Siksi meille tässä yksikössä työskenteleville on hyvin tärkeää ja meille on suuri merkitys sillä, että saamme tyydytettyä asiakkaiden palveluntarpeen ja tuotettua laadukasta palvelua asiakkaillemme heidän omalla äidinkielellään.

Itsemääräämisoikeus ja vaikuttamismahdollisuudet - Me kunnioitamme ja arvostamme asiakkaiden oikeutta ja mahdollisuuksia itse päättää siitä hoidosta ja palvelusta sekä vaikuttaa siihen hoitoon ja palveluun, jota kotihoito tuottaa kotihoidon kriteereiden mukaisesti.

Asiakkaan osallisuus hoidossa ja asiakkaan omien resurssien hyödyntäminen - Hoidon toteuttamisessa sovellamme kuntouttavaa työtettä, mikä tarkoittaa sitä, että ohjaamme, kannustamme ja tuemme asiakasta selviämään päivittäisistä toimistaan ja askareistaan niin itsenäisesti kuin mahdollista. Tarkoituksena on tehdä toimia ja askareita yhdessä asiakkaan kanssa ottaen samalla huomioon asiakkaan omat resurssit. Tällä tavoin ja asiakkaan, omaisten ja läheisten sekä muiden auttajatahojen kanssa mahdollistetaan ja tuetaan kotihoidon asiakkaan mahdollisuuksia asua omassa kodissaan turvallisesti ja itsenäisesti niin kauan kuin mahdollista.

Toimintaperiaatteet:

Kotihoidon toimintaperiaatteisiin kuuluu laadukkaan, turvallisen ja asiakaskeskeisen hoivan ja hoidon tarjoaminen kotihoidon kriteereiden mukaisesti. Toteutamme hoidon kuntouttavalla työotteella, jonka tarkoituksena on hoito- ja kuntoutussuunnitelman mukaisesti hoitaa askareita ja asioita yhdessä asiakkaan kanssa, ei asiakkaan puolesta.

3 RISKINHALLINTA (4.1.3)

Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Yksikössä on tehty riskien kartoitus 18.3.2019 PRO24-riskienhallintaohjelman avulla. Riskien kartoitukseen osallistui sairaanhoitajia ja lähihoitajia yhdessä esimiehen kanssa. Ohjelmaan kirjattiin kehittämiskohteet, vastuuhenkilöt sekä aikataulut. Esimiehen tehtävä on valvoa tätä.

Henkilökunta arvioi aktiivisesti kotikäyntien yhteydessä mahdollisia asiakkaiden kodeissa olevia riskejä. Voi olla kyse riskeistä asumisympäristössä, asiakkaan käyttäytymiseen tai lääkitykseen liittyvistä riskeistä, sairauksista tai fyysisestä kuormituksesta.

- Lääkitykseen liittyvät riskit pyritään minimoimaan säilyttämällä lääkkeitä asiakkaiden kodeissa lukittavissa kaapeissa, ainoastaan poikkeustapauksissa lukittavissa kaapeissa kotihoitotoimistoissa. Lääkkeiden jako täytyy tehdä niin häiriöttömässä tilassa kuin mahdollista, jotta vältytään virheitä. Lisäksi virheet minimoidaan kaksoistarkastuksen ja tarkistuslistojen avulla. Lääkehoitoon liittyvät riskit on myös minimoitu ottamalla käyttöön lääkeannostelu niiden asiakkaiden kohdalla, jotka täyttävät annosjakelun kriteerit. Lisäksi on otettu käyttöön Evondos-merkkisiä lääkeannostelurobotteja.

- Tilanteissa, joissa henkilökunnalla on riski kuormittua liian paljon fyysisesti, kotikäynnin hoitaa kaksi henkilöä yhdessä. Henkilökunta huolehtii asiakkaille tarvittavat ja tarkoituksenmukaiset apuvälineet, jotta saadaan vältettyä ja minimoitua riskit asiakkaiden nostojen ja siirtojen yhteydessä. Henkilökuntaa on informoitu ja ohjeistettu olemaan koskaan nostamatta asiakasta yksin, vaan apuun kutsutaan aina työkaveri tai joku ulkopuolinen. Yksikköön on hankittu 2 kpl. niin sanottuja päihinäpaloja siirtojen avuksi. Yksiköllä on myös nostotuoli, joka kiertää kotihoitotoimistojen välillä. Eri apuvälineiden käytön ja siirtotekniikan suhteen meillä on mahdollisuus pyytää neuvoa ja apua sekä niiltä henkilöiltä oman yksikkömme henkilökunnasta, jotka ovat käyneet Kunnonhoitaja-koulutuksen ja/tai Kinestetiikka-koulutuksen että terveyskeskuksen fysioterapeutilta. Nämä henkilöt voivat antaa perehdytystä siirto- ja nostamistekniikkaan liittyen.

- Tilanteissa, joissa henkilökunnan turvallisuus on vaarassa, meillä on mahdollisuus käyttää apuna vartijapalveluja. Lisäksi henkilökunta on ladannut puhelimiinsa 112-sovelluksen akuutin vaaran varalle.

- Asiakastyön läheltä piti- ja vaaratilanteista tehdään ilmoitus Hai-pro-ohjelman kautta.

Henkilökunnan kokemista tapahtumista ja onnettomuuksista tehdään ilmoitus PRO24-ohjelman kautta. Henkilökunnan kokemista tapahtumista ja onnettomuuksista tehdään onnettomuustutkinta yhteistyössä työsuojelun kanssa, jotta tapahtumien kulku saadaan selvitettyä sekä saadaan tehtyä suunnitelma, jonka avulla vastaavat tapahtumat voidaan välttää. Hai-pro-ilmoituksista keskustellaan yksikössä eri kokousten yhteydessä ja yritämme löytää ratkaisuja ja suunnitelmia siihen, miten vastaavia riskejä ja tapahtumia voidaan ehkäistä. Nämä kirjataan ja niistä tehdään seurantaa.

- Jotta henkilökunta välttää liukkaiden keliä aiheuttamat ongelmat, työnantaja on hankkinut kenkiin liukuesteet sekä hiekka-/sorapusseja, joita henkilökunta voi pitää mukanaan autoissaan.

- Henkilökunta osallistuu säännöllisesti koulutusohjelman mukaisesti eri koulutuksiin, kuten hätäensiapukoulutukseen, sammutusharjoituksiin sekä tietoturvaan ja tietosuojaan liittyviin verkkokoulutuksiin.

- Kaikissa kotihoitotoimistoissa on laiterekisteri, ja tehtävään nimetyt vastuuhenkilöt huolehtivat siitä, että rekisteri päivitetään säännöllisesti.

- Sairauspoissaoloja seurataan ja asiasta keskustellaan ja toimenpiteitä tehdään asiasta tehdyn suunnitelman mukaisesti.

Riskien tunnistaminen

Kotihoidon henkilökunta tekee kotikäyntien yhteydessä säännöllisesti arviota asiakasturvallisuuteen liittyvistä riskitekijöistä kotioloissa sekä työolosuhteista. Kotihoidolla on tarvittaessa myös mahdollisuus pyytää työsuojelusta apua riskitekijöiden kartoitukseen ja ennaltaehkäisyyn. Kotihoidon henkilökunnan turvallisuuden varmistamiseksi on heidän kännyköihinsä ladattu 112-sovellus. Henkilökunta tekee HaiPro-ilmoituksen läheltä piti -tilanteista ja poikkeamista asiakastyössä. Nämä lähetetään sähköisesti esimiehelle käsittelyä varten. Esimies voi puolestaan tarvittaessa lähettää ilmoituksen korkeammalle johdolle ja työsuojeluvastaavalle. Asiakastyön läheltä piti - ja vaaratilanteista tehdään ilmoitus HaiPro-ohjelman kautta. Henkilökunnan kokemista tapahtumista ja onnettomuuksista tehdään ilmoitus PRO24-ohjelman kautta.

- Kotihoidon asiakkaalla on myös itsellään mahdollisuus tehdä ilmoitus vaaratapahtumasta soite.fi-sivuston kautta.

- Lisäksi Työplus on tehnyt riskien arviointia työpaikkakäyntien muodossa. Näiden avulla saadaan käsitys työpaikan toiminnasta, olemassa olevista riskeistä ja henkilökunnan kuormittumistekijöistä.

Riskien hallinta ja kirjaaminen yksikössä

Haittatapahtumista ja läheltä piti -tilanteista tehdään sähköinen ilmoitus HaiPro-järjestelmän kautta. Ilmoitukset kirjataan ja analysoidaan yksikön kokouksissa. Tarvittaessa ilmoituksista raportoidaan eteenpäin ja otetaan yhteyttä korkeampaan johtoon ja työsuojeluun.

Miten yksikössä käsitellään haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet ja miten ne kirjataan?

HaiPro-järjestelmällä ilmoitetut haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet käsitellee yksikön esimies, ja ne sekä korjaavat toimenpiteet käydään läpi yksiköiden kokouksissa. Kirjaaminen ilmoituksesta alkaen ja korjaaviin toimenpiteisiin asti toteutuu HaiPro-järjestelmässä.

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

Korjaavat toimenpiteet

Mahdollisten laatu-poikkeamien, epäkohtien, läheltä piti -tilanteiden ja haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Selvitämme tilanteeseen johtaneet syyt ja yritämme löytää ratkaisuja siihen, miten vastaavien läheltä piti -tilanteiden ja tapaus-ten riskit voitaisiin jatkossa välttää tai minimoida. Tavoitteena on, että toimenpiteiden seuranta toteutetaan säännöllisesti yhdessä henkilökunnan kanssa.

Muutoksista tiedottaminen

Henkilökunnalle tiedotetaan muutoksista sähköpostitse, aluekokouksissa, tiimikokouksissa ja sairaanhoitajakokouksissa. Muutokset kirjataan kokouspöytäkirjoihin/ja -yhteenvetoihin ja koko henkilökunnalla on velvollisuus perehtyä siihen tietoon, joka on näihin kirjattu sekä kuitata, että on lukenut pöytäkirjan. Henkilökunnalle tiedotetaan Soitenetin kautta organisaatiotason muutoksista.

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Yksikön palveluesimies Åsa Rönnqvist

Ketkä ovat osallistuneet omavalvonnan suunnitteluun?

Yksikön palveluesimies Åsa Rönnqvist, sairaanhoitajat Micaela Backfält ja Jasmine Timmerbacka, lähihoitajat Monica Ahlstrand, Marlene Sjölin ja Susanne Vidjeskog sekä kotiaavustaja Ann-Kristin Skuthälla.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:

Åsa Rönnqvist
Säbråntie 4, 68500 Kruunupyö
asa.ronngvist@soite.fi
050 310 5035

Omavalvontasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5)

Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Sekä esimies että henkilökunta tekevät jatkuvasti omavalvontasuunnitelman seurantaa ja toteuttamistyötä päivittäisessä työssään.

Miten yksikössä huolehditaan omavalvontasuunnitelman päivittämisestä?

Omavalvontasuunnitelma päivitetään kerran vuodessa ja tarvittaessa useammin, mikäli toiminta tai yhteystiedot muuttuvat. Suunnitelman päivittämisestä huolehditaan henkilökunnan kanssa.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä?

Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä ja hyvin esillä yksikön kaikkien kotihoitotiimien ilmoitustauluilla. Se on lisäksi nähtävillä Soiten nettisivuilla www.soite.fi.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)

4.2.1 Palvelutarpeen arviointi

Uusia asiakkaita otetaan vastaan palveluesimiehen kautta sekä sen henkilön kautta, joka hoitaa optimoinnin kotihoidon asiakkaiden suhteen Kruunupyön kotihoitoyksikössä. Silloin kun uusi asiakas tulee toisen hoitoyksikön kautta, ensimmäinen hoidon- ja palvelutarpeen arviointi on jo tehty siellä. Kun kotihoitoyksikköömme tulee uusi asiakas, sairaanhoitaja/tiimijohtaja tekee mahdollisimman pian ensimmäisen arviointikäynnin kartoittaakseen ja arvioidakseen tarkemmin asiakkaan hoidontarvetta. Asiakkaan hoidon- ja palvelutarve arvioidaan kotihoidon kriteerien mukaisesti.

Miten asiakkaan palveluntarve arvioidaan – mitä mittaristoja arvioinnissa käytetään?

Kotihoidossa asiakkaan toimintakyvyn arvioissa käytetään RAIHC-mittaria. Säännöllisesti kotihoitoa saavien kohdalla arvio tehdään puolen vuoden välein hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelman päivittämisen yhteydessä.

Väliaikaisten kotisairaanhoidon asiakkaiden kohdalla RAI-screener-arvio tehdään kerran vuodessa sen jälkeen, kun palvelu on jatkunut puoli vuotta.

Kaikille asiakkaille tehdään lisäksi MNA-arvio kerran vuodessa. Tämän avulla arvioidaan asiakkaan ravitsemustilaa.

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

Hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan yhteistyössä asiakkaan ja tarvittaessa ja mahdollisuuksien mukaan myös omaisten kanssa. Kun suunnitelma on valmis, se käydään läpi asiakkaan kanssa, ja asiakas allekirjoittaa sen. Suunnitelma annetaan sitten asiakkaalle. Tämä kirjataan suunnitelmaan. Suunnitelma päivitetään vähintään puolen vuoden välein tai useammin, jos hoidon- ja palveluntarve muuttuu olennaisesti. Tarvittaessa järjestetään myös hoitoneuvotteluja asiakkaan, omaisten sekä mahdollisesti muiden asiakkaan hoitoon osallistuvien auttajatahojen kanssa. Omaisilla on tärkeä rooli arvioinnissa sekä asiakkaan hoidon ja palvelun suunnittelussa, varsinkin silloin kun on kyse muistiongelmaisista asiakkaista. Omaisilla on myös mahdollisuus osallistua kiertoon, jonka etälääkäripalvelu Pihlajalinna tekee asiakkaan kotona.

4.2.1 Hoito-, palvelu tai kuntoutussuunnitelma

Suunnitelmaan kirjataan mm. asiakkaan fyysinen, psyykinen ja sosiaalinen toimintakyky, palveluntarve, toteuttaminen ja tavoitteet sekä asiakkaan toiveet ja sovitut toimenpiteet. Kuntouttavan työotteen avulla tuetaan asiakkaan omia voimavaroja ja kykyä asua ja selvitä kotona niin kauan kuin mahdollista.

Tarkoituksena on, että kuntoutussuunnitelma näkyy asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmassa.

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

Hoito- ja kuntoutussuunnitelma laaditaan yhdessä asiakkaan kanssa ja tarvittaessa tämän omaisten ja läheisten sekä mahdollisesti myös muiden auttajatahojen kanssa.

Toteuttamista seurataan potilastietojärjestelmään tehtävän päivittäisen kirjaamisen yhteydessä. Suunnitelman päivittämisen yhteydessä arvioidaan, kuinka tavoitteet ja muut asiat ovat toteutuneet. Suunnitelma päivitetään vähintään puolen vuoden välein sekä tarvittaessa useammin, jos asiakkaan hoidon- ja palveluntarve muuttuu olennaisesti. Jokaisella kotihoidon asiakkaalla on nimetty omahoitaja, joka pääasiassa vastaa asiakkaidensa suunnitelmien päivittämisestä.

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

Hoito- ja palvelusuunnitelma on dokumentoitu potilastietojärjestelmään. Lisäksi kotihoidon henkilökunta näkee voimassa olevan suunnitelman kännykästä kotikäyntien yhteydessä.

4.2.2 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 edistää hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Miten yksikössä vahvistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuden eri osa-alueita kuten oikeutta yksityiselämään, vapautta päättää itse omista jokapäiväisistä toimista ja mahdollisuutta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään?

Kotikäyntien yhteydessä otetaan huomioon asiakkaan itsemääräämisoikeus, yksilöllisyys ja yksityisyyden suoja, ja kotihoito toimii asiakkaan ehdoilla sekä ottaa huomioon asiakkaan näkemykset ja toiveet. Hoitajilla on vaitiolovelvollisuus. Asiakas osallistuu omia asioitaan koskevaan päätöksentekoon. Mikäli asiakas ei ymmärrä omaa parastaan, pyrimme neuvottelun kautta pääsemään yhteiseen, potilaan edun mukaiseen päätökseen.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt

Itsemääräämisoikeutta koskevat periaatteet ja käytännöt kirjataan hoito- ja palvelusuunnitelmaan ja niistä keskustellaan sekä asiakasta hoitavan lääkärin että asiakkaan omaisten ja läheisten kanssa. Myös rajoitustoimenpiteet kirjataan asiakastietoihin. Sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa, jos asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus vaarantuu.

Mistä rajoittamistoimenpiteisiin liittyvistä periaatteista yksikössä on sovittu?

Kotihoidossa ei ole varsinaisesti käytössä itsemääräämisoikeutta rajoittavia toimenpiteitä. Joissakin tilanteissa asiakkaan turvallisuus turvataan ja siitä huolehditaan kuitenkin erilaisilla turvalaitteilla esim. turvapuhelimella, turvaliedellä, ovihälyttimellä ja lääkerobotilla. Näiden käyttöönotto tapahtuu erillisellä sopimuksella ja yhteisymmärryksessä asiakkaan ja omaisten sekä mahdollisen edunvalvonnan kanssa.

Asiakkaan kohtelu

Miten varmistetaan, että asiakkaita kohdellaan asiallisella tavalla ja miten toimitaan, jos on todettu epäasiallista kohtelua?

Jokaisella asiakkaalla on oikeus tulla kohdatuksi asiallisesti, ja on jokaisen henkilökunnan jäsenen velvollisuus kohdella asiakkaita asiallisesti ja kunnioittavasti. Epäasiallinen kohtelu on ehdottomasti kielletty. Sosiaalihuoltolain mukaisesti henkilökunnalla on velvollisuus tehdä ilmoitus epäasiallisesta kohtelusta. Henkilökuntaa on informoitu tästä, ja asiasta on myös kirjalliset ohjeet.

Miten epäasiallinen kohtelu, haittatapahtumat ja vaaratilanteet käsitellään asiakkaan ja tämän omaisten ja läheisten kanssa?

Jokaisella työntekijällä on velvollisuus ilmoittaa esimiehelle, jos epäasiallista kohtelua havaitaan. Jos epäasiallista kohtelua on todettu, on otettava yhteyttä asiakkaaseen ja tämän omaisiin ja tehtävä selvitys tapahtuneesta. Molempia osapuolia on kuultava ja tarvittaviin toimenpiteisiin on ryhdyttävä. Asi-

akkaalla ja tämän omaisilla on oikeus tehdä ilmoitus/muistutus asiasta tai ottaa yhteyttä potilasasiamieheen.

4.2.3 Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Palautteen kerääminen

Miten asiakkaat ja heidän omaisensa osallistuvat yksikön toiminnan, laadun ja omavalvonnan kehittämiseen?

Vuosittain tehdään asiakastytyytyväisyyttä selvittävä kysely. Asiakas voi antaa palautetta sähköisesti soite.fi-sivuston kautta tai täyttämällä paperisen lomakkeen. Palautetta voi myös antaa vapaasti muotoiltuna, ja sen voi lähettää tai antaa suoraan yksikköön. Siinä tapauksessa yksikön esimies täyttää sitten palautteen sähköisesti.

Asiakaspalautteet käsittelee yksikön esimies yhdessä henkilökunnan kanssa tiimikokouksissa tai aluekokouksissa, ja tämän perusteella tehdään tarvittaessa kehittämistehtäviä, joiden suhteen esimies tekee seuranta. Vastaus tulee antaa kirjallisesti viimeistään kahden viikon kuluessa, mikäli asiakas on pyytänyt palautteeseen vastausta. Vain asialliset palautteet käsitellään.

Soiten sähköinen palautejärjestelmä on asiakkaiden, omaisten ja työntekijöiden käytössä ympäri vuorokauden.

Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Miten asiakaspalautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?

Asiakaspalautteet käsitellään, tilastoidaan ja luokitellaan sähköisessä palautejärjestelmässä. Havaittuihin epäkohtiin määritellään kehittämistoimenpiteet, jotka toteutetaan ja kirjataan palautejärjestelmään. Hyvä palaute palvelun toteuttamisesta ja tuottamisesta on merkki hyvästä ja laadukkaasta toiminnasta.

4.2.4 Asiakkaan oikeusturva

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta tulee kohdella kunnioittavasti loukkaamatta hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan tai yksityisyyttään. Itse 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 asiakkaan laillinen edustaja, 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) Sosiaaliasiamiehen nimi ja yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Tina Sandström, sosiaali- ja potilasasiamies, tina.sandstrom@soite.fi, puh. 044 723 2309.

Sosiaali- ja potilasasiamiehen palvelut ovat maksuttomia.

Sosiaaliasiamiehen toiminta perustuu lakiin sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000). So-

siaaliasiamiehen tehtävänä on neuvoo asiakasta kohteluun, osallistumiseen, oikeusturvaan ja sosiaalihuollon asiakaslain soveltamiseen liittyvissä kysymyksissä. Sosiaaliasiamies toimii sosiaaliasiamiehenä myös Soiten ostamien sosiaalipalvelujen osalta.

Sosiaaliasiamies ohjaa ja neuvoo ristiriitatilanteiden ratkaisussa ja antaa neuvontaa päätöksiä koskevien valitusten tekemiseen. Sosiaalipalveluja koskevilla ristiriitaisissa tai epäselvissä tilanteissa kannattaa ensisijaisesti ottaa yhteyttä henkilökuntaan tai sosiaalihuoltoa koskevan päätöksen tehneeseen työntekijään. 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.

d) Miten muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja miten ne huomioidaan kehitystyössä?

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) korotetaan 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 selvittämisessä ja tarvittaessa muistutuksen tekemisessä. Muistutuksen asianmukainen käsittely on osa palvelujen hyvää laatua ja laadun kehittämistä.

e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

1-4 viikkoa

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)

4.3.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

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

Asiakkaan toimintakykyä tuetaan kaikilla osa-alueilla kuntouttavalla työotteella, ei siis tehdä puolesta, vaan tuetaan ja ohjataan asiakasta omien voimavarojen käyttöön niin paljon kuin mahdollista. Toteutamme asiakkaalle laadittua kuntoutussuunnitelmaa.

Asiakkaita ohjataan ja kannustetaan osallistumaan toimintaan myös kodin ulkopuolella, esimerkiksi päivätoimintaan.

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?

Seuranta tehdään jatkuvasti päivittäisessä hoitotyössä ja päivittäisillä, potilastietojärjestelmään tehtävillä merkinnöillä. Lisäksi toimintakykyä arvioidaan hoito- ja kuntoutussuunnitelman päivittämisen yhteydessä.

4.3.2 Ravitsemus

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

Kotihoidon henkilökunta arvioi asiakkaan ravitsemustilaa säännöllisesti kotikäyntien yhteydessä. Lisäksi tehdään vuosittain MNA-ravitsemustila-arvio RAI:n päivittämisen yhteydessä. Asiakkaiden painoa seurataan säännöllisesti. Tarvittaessa asiakkaasta otetaan erilaisia verikokeita, tarvittaessa käytetään nestelistaa ja joskus käytetään myös lisäravinteita.

4.3.3 Hygieniäkäytännöt

Kaikki lähihoitajat ja kotiavustajat ovat käyneet hygieniäkoulutuksen, ja heillä on voimassa olevat hygieniapassit.

Henkilökunta käyttää suojahanskoja, desinfiointiaineita ja muita suojarusteita suositusten ja hygienian ja tartuntatautien leviämisen estämistä koskevien vaatimusten mukaisesti.

Toimintayksikkö on lisäksi nimennyt sairaanhoitajan, joka toimii sekä hygienia- että infektiovastaavana. Hän osallistuu ajankohtaisiin, hygieniaa koskeviin tapaamisiin ja koulutuksiin ja jakaa ajankohtaista tietoa muulle henkilöstölle ja pitää tätä tietoa käsillä.

Organisaatiomme henkilökunnalle suositellaan ja heitä kannustetaan ottamaan influenssarokotus. Henkilö, joka ei ota rokotusta ja joka on suoraan tekemisissä asiakkaiden kanssa, on velvollinen käyttämään suusuojaa influenssakausion aikana.

4.3.4 Terveysten- ja sairaanhoito

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

Yksikön kokouksissa käydään läpi uudet ohjeet ja ohjeistukset ja tarvittaessa käymme läpi myös aiemmin annettuja ohjeita henkilökunnan kanssa, mikäli jossakin asiassa on epäselvyyttä tai epävarmuutta. Uutta henkilökuntaa perehdytettäessä käydään läpi eri ohjeita ja ohjeistuksia.

b) Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Kotihoidon asiakkaiden terveydentilaa seurataan jatkuvasti jokaisen kotikäynnin yhteydessä. Lisäksi sairaanhoitajat ottavat tarvittaessa verikokeita ja konsultoivat lääkäreitä sekä tekevät kotikäyntejä vastuulääkärin kanssa. Vuosittain asiakkailta otetaan määrätty nk. vuosikokeet. Yksikön vastuulääkäri soittaa viikoittain jokaisen kotihoitotiimin sairaanhoitajille mahdollista konsultaatiota ajatellen. Lisäksi kaikilla hoitajilla on mahdollisuus soittaa takapäivystäjälle 24/7 konsultoidakseen asiakkaiden hoidosta.

c) Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Jokaisella kotihoidon asiakkaalla on hänen terveyden- ja sairaanhoidostaan vastaava sairaanhoitaja. Lisäksi jokaisella säännöllistä kotihoitoa saavalla asiakkaalla on nimetty lähihoitaja omahoitajana, joka vastaa asiakkaan hoidosta yhdessä sairaanhoitajan kanssa. Hoitaja vastaa jokaisen kotikäynnin yhteydessä asiakkaan terveyden- ja sairaanhoidosta. Lääkäripalveluista vastaa Pihlajalinna, ja jokaisella asiakkaalla on vastuulääkäri.

4.3.5 Lääkehoito

Yksikössä noudatetaan lääkehoitoa kotihoidon/Soiten virkalääkäri ja geriatri Natalia Stepanovan hyväksymän lääkehoitosuunnitelman mukaisesti. Yksikön lääkehoitovastaava on sairaanhoitaja Micaela Backfält. Jokaisella yksikön hoitajalla on työn kuvauksensa mukainen voimassa oleva lääkehoitolupa. Lääkehoidon osaaminen testataan viiden vuoden välein tentin avulla ja perehdytyksellä koskien lääkehoidon toteuttamista omassa yksikössä.

Osa henkilökunnasta on lisäksi suorittanut kurssin läkkäiden lääkehoito.

a) Miten toimintayksikön lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

Yksikön lääkehoitosuunnitelma käydään läpi perehdytyksen yhteydessä, ja se on nähtävillä jokaisen tiimin ilmoitustaululla. Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vuosittain ja tarvittaessa useammin.

b) Kuka yksikössä vastaa lääkehoidosta?

Vastuulääkärillä on kokonaisvaltainen vastuu asiakkaiden lääkehoidosta. Kotihoidon sairaanhoitajat, lähihoitajat ja kotiavustajat vastaavat lääkehoidon toteuttamisesta lääkelupiansa mukaisesti.

4.3.6 Yhteistyö muiden palvelun toteuttajien kanssa
Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien kanssa toteutetaan?

Samaan palveluntuottajaan kuuluvat ja samaa palvelua antavat tahot saavat tietoa potilastietojärjestelmä Lifecaresta, ellei asiakas ole kieltänyt tietojen käyttöä. Asiakastietojen luovuttaminen potilasrekisterin ulkopuolelle vaatii erillisen luvan asiakkaalta. Kun nämä tiedot ovat kunnossa potilastietojärjestelmässä, voidaan niitä käyttää puheluiden yhteydessä ja yhteisissä hoitoneuvotteluissa.

7 ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)
Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Asiakkaiden turvapuhelimet ja palovaroittimet testataan säännöllisesti joka kuukausi ja tämä merkitään erilliselle lomakkeelle. Asiakasturvallisuuteen kiinnitetään huomiota kotikäyntien yhteydessä. Asiakkaan kodin turvallisuus tarkastetaan ja kartoitetaan Tarkista koti turvalliseksi -lomakkeen avulla. Jos kodin turvallisuudessa havaitaan epäkohtia, tämä kirjataan, ja nimetään vastuuhenkilö korjaamaan epäkohdat. Vastuuhenkilö voi olla asiakas itse, omainen, läheinen tai hoitaja. Asiakasturvallisuutta parannetaan myös riittävien ja turvallisten apuvälineiden avulla.

Yksikössä tehdään kaksoistarkistusta lääkkeiden jaon yhteydessä, jotta voidaan estää ja korjata mahdolliset virheet lääkkeiden jaossa, ennen kuin lääkedosetti viedään asiakkaan kotiin. Lääkkeiden jaosta ja kaksoistarkistuksesta tehdään kirjaus. Kaikilla lääkehoitoon osallistuvilla on voimassa olevat lääkehoitoluvat. Asiakkaiden lääkkeitä säilytetään pääasiassa asiakkaiden kotona, mutta jos tämä ei eri syistä ole mahdollista, ne säilytetään kotihoidon toimistolla lukittavassa kaapissa ja lukittavassa tilassa. Suurella osalla yksikön asiakkaista on käytössä annosjakelu, ja vasta vain muutamalla on lääkerobotti. Annosjakelupussien sisältö voidaan tarkistaa QR-koodin ja kännykässä olevan sovelluksen avulla. Lääkkeitä jaetaan myös dosetteihin asiakkaiden kotona, ja hoitaja tarkistaa tällöin lääkkeet, ennen kuin ne annetaan asiakkaalle. Osa asiakkaista jakaa lääkkeensä itse, tai heidän omaisensa hoitaa lääkkeiden jaon. Tällöin sairaanhoitaja tarkistaa lääkkeiden jaon kotikäyntien yhteydessä, tai muu hoitaja tarkistaa sen, kun lääkkeitä annetaan potilaalle.

Henkilökunnan työpuhelimissa on LC-kamera, jolla voi esimerkiksi ottaa kuvia haavoista. Kuvat voi lähettää suoraan asiakkaan tietoihin potilastietojärjestelmä Lifecareen.

Turvallisuutta kehitetään ylläpitämällä ja kehittämällä henkilökunnan osaamista esimerkiksi toistuvan hätäensapu-, lääkehoito-, paloturvallisuus-, sammutus-, kinestetiikka-, Kunnonhoitaja- ja turvallisuuskoulutuksen kautta.

Haipro-ilmoitukset käsitellään yksikön kokouksissa/kehittämispäivillä, ja ennalta ehkäisevistä ja korjaavista toimenpiteistä tehdään kirjaus. Toimenpiteiden toteuttamista seurataan, jotta turvallisuutta saadaan parannettua.

Asiakkaiden kotihoidolle luovuttamia avaimia säilytetään lukittavissa kaapeissa toimistoilla tai lukittavissa avainkaapeissa asiakkaiden kotien ulkopuolella.

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

Soitella on oma turvallisuuspäällikkö Pasi Paasila, jonka avulla henkilökunnalle järjestetään mm. sammutusharjoituksia ja turvallisuuskävelyjä. Riskien arviointia tehdään suunnitelman mukaisesti työsuojelun kanssa. Pelastuslaitoksen kanssa tehdään yhteistyötä mm. sammutusharjoitusten suhteen. Vartijayritysten kanssa tehdään tarvittaessa yhteistyötä kotikäyntien turvaamiseksi. HaiPro:n kautta ilmoitetut epäkohdat ja riskit käsitellään, ja laaditaan suunnitelma ennalta ehkäisevistä toimenpiteistä, jotta yksikön toiminnasta saataisiin turvallisempaa. Kaikkien hoitajien kännyköihin on ladattu 112-sovellus turvaamaan heidän turvallisuuttaan.

4.4.1 Henkilökunta

Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, henkilöstörakenne sekä sijaisten käytön periaatteet

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

Kruunupyyn kotihoidossa työskentelee vakituisina työntekijöinä 1 palveluesimies, 8 sairaanhoitajaa,

26 lähihoitajaa ja 5 kotiaavustajaa.

b) Mitkä ovat yksikön sijaisten käytön periaatteet?

Palveluesimies hankkii sijaiset pidempien sijaisuuksien ajalle, kuten äitiyslomia, hoitovapaita, pitempiä sairauslomia ja pitempiä virkavapaita varten. Lyhyempien poissaolojen kohdalla käytetään ja varataan henkilökuntaa rekrytointiyksikön varausrjestelmä Moveonilla. Lyhytaikaisiin sijaisuuksiin ja kun henkilökuntaa ei ole Moveonin kautta riittävästi saatavilla, etsitään ylimääräistä ja ulkopuolista henkilökuntaa vastuusairaanhoitajamme kautta. Hän hoitaa yksikön optimoinnin arkisin ma-pe klo 7-14.30. Viikonloppuisin ja iltaisin vuorossa oleva henkilökunta hoitaa väliaikaisten sijaisten hankkimisen, jos tulee yhtäkkisiä, odottamattomia poissaoloja. Tällaisissa tilanteissa tarkastetaan ensin Moveonin kautta sissi-hoitajien (sissi = sisäinen sijainen) saatavuus ja vasta sitten kysytään yksikön omalta henkilökunnalta tai muilta ulkopuolisilta sijaisilta.

c) Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

Työvuorosunnittelussa otetaan huomioon vakituisen henkilökunnan lisäksi muun henkilöstön tarve siinä määrin kuin se on mahdollista. Sijaispulan vuoksi on vaikea löytää tarpeeksi sijaisia, jotta työvuorolistojen suunnitteluvaiheessa saataisiin katettua koko sijaistarve. Sissi-hoitajia käytetään, juuri sijaispulan takia, kattamaan myös muuta sijaistarvetta kuin yhtäkkisistä poissaoloista johtuvaa. Yksikömme toiminnan ja asiakaskäytien päivittäinen optimointi ohjaa sitä, miten olemassa olevat henkilöstöresurssit jaetaan niin järkevästi ja kustannustehokkaasti kuin mahdollista.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Kotihoidossa otetaan erityisesti huomioon se, että hoitajan on pystyttävä työskentelemään asiakkaan kotona ja useimmiten itsenäisesti.

a) Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

Valtaosa Kruunupyyn kotihoidon asiakkaista on ruotsinkielisiä. Siksi henkilökunnan rekrytoinnissa priorisoidaan ja vaaditaan erittäin hyvää ruotsin kielen taitoa. Asiakkaiden välisten etäisyyksien vuoksi työ vaatii myös ajokortin ja mahdollisuutta käyttää omaa autoa. Kotihoitoon palkataan pääasiassa henkilöitä, joilla on soveltuva ammattipätevyys, ja vain erityistilanteissa, kun pätevää henkilökuntaa ei ole mahdollista saada, on annettu lupa palkata myös henkilöitä, jotka ovat juuri aloittaneet tai aloittavat hoitoalan opinnot. Näille henkilöille on annettu mahdollisuus esimerkiksi suorittaa tentti ja saada tilapäinen, kouluttamattomalle henkilölle tarkoitettu lääkehoitopa.

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

Rekrytoitaessa työhön uutta henkilöä tarkistetaan hänen henkilöllisyytensä, työkokemuksensa sekä opintosuoritteensa. Terveystarkastuksen ammattihenkilön ja sosiaalihuollon ammattihenkilön pätevyys tarkistetaan Julki-

Terhikki-/JulkiSuosikki-rekisteristä: Jos henkilö on ollut töissä toisessa yksikössä tai organisaation ulkopuolella, voidaan pyytää lupa ottaa yhteyttä aiempiin työnantajiin aiemman työhistorian kontrolloimiseksi. Työsopimuksesta käy aina ilmi koeajan pituus. Koeajan aikana on mahdollista seurata, kuinka luotettava ja sopiva henkilö on kyseessä olevaan työhön.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

**a) Miten yksikössä huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön sekä oma-
valvonnan toteuttamiseen.**

Kaikki uudet työntekijät suorittavat Soiten verkkopohjaisen perehdytyskurssin. Työntekijät suorittavat myös potilasturvallisuuteen ja tietoturvaan liittyviä verkkokursseja.

Yksikön jokaisessa tiimissä on valittu perehdytysvastaavat, jotka huolehtivat uusista työntekijöistä ja antavat heille ohjausta ja perehdyttävät heidät työhön.

Uusille työntekijöille järjestetään perehdytyspäiviä.

Perehdytyksen tukena on perehdytyskortti.

Jokaisessa kotihoitotoimistossa on saatavilla kotihoidon opas sekä toimialueemme omavalvontasuunnitelma.

Kaikilla sosiaali- ja terveystoimen työntekijöillä on vaitiolovelvollisuus. Asiakasasiakirjoja ja potilasasiakirjoja saa käsitellä vain kyseisessä yksikössä tai asiakkaalle tarjottavaan palveluun/asiakkaan hoitoon osallistuvan henkilön toimeksiannosta tai siihen liittyvissä tehtävissä.

Tietokoneiden ja Soiten ATK-järjestelmien käyttöoikeus annetaan vain niille, jotka ovat allekirjoittaneet käyttäjäsitoumuksen. Tietosuojavastaava tarkastaa lokitietoja säännöllisesti.

b) Miten henkilökunnan velvollisuus tehdä ilmoitus asiakkaan palvelun järjestämiseen liittyvistä epäkohdista tai riskeistä on järjestetty ja miten epäkohtiin liittyvät viestit käsitellään ja tietoa siitä, miten korjaavat toimenpiteet suoritetaan yksikön omavalvonnassa (ks. riskinhallinta).

Henkilökunta ilmoittaa esimiehelle sekä tarvittaessa omaisille, edunvalvojalle ja palveluntuottajille (esim. kauppakassi, siivouspalvelu) epäkohdista ja vahingoista. Jos kotihoidossa/kotihoidon henkilökunnalle on sattunut vahinko, korjaavat toimenpiteet suoritetaan mahdollisimman pian. Jos vahinko on sattunut jollekin toiselle toimijalle, kotihoito ilmoittaa tästä ko. toimijalle ja seuraa, miten korjaavat toimenpiteet toteutetaan.

c) Miten henkilökunnan täydennyskoulutuksesta huolehditaan

Kotihoidolle on laadittu koulutussuunnitelma, ja henkilökunnan koulutukset toteutetaan sen mukaisesti. Suunnitelmassa on myös huomioitu henkilökunnan vastuualueet sekä eri pätevyksiä koskevat vaatimukset. Lisäksi otetaan huomioon henkilökunnan toiveet eri koulutusten suhteen. Eri koulutuksiin osallistuneet henkilöt jakavat saamaansa tietoa ja kokemusta tiimi- ja aluekokouksissa. Organisaatiossa on käytössä koulutusohjelma HRM, jonka kautta henkilökunta voi itse ilmoittautua sisäisiin koulutuksiin sekä myös tarkistaa omia suoritettuja koulutuksia koulutuskortin kautta. Henkilöstöllä on myös mahdollisuus osallistua koulutuksiin organisaation ulkopuolella. Osallistumisen jälkeen annetaan palautetta sähköisesti, ja palaute tallennetaan Soitenettiin kaikkien nähtäville. Esimies seuraa osallistumista eri koulutuksiin.

| |
|--|
| <p>Tilojen käytön periaatteet</p> <p>Kruunupyyn kotihoito toimii kolmessa eri paikassa/tilassa kunnan alueella. Kotihoitotoimistoilla ei ole asiakasvastaanottoa.</p> |
| <p>4.4.3 Tekniset ratkaisut</p> <p>Suurella osalla kotihoidon asiakkaista on turvapuhelin. Suurin osa turvahälytyksistä on päivä- ja iltapäivä kello 21 asti yhdistetty kotihoidon päivystyspuhelimeen niissä tapauksissa, joissa kotihoito on nimetty ensimmäiseksi auttajaorganisaatioksi. Muina aikoina turvahälytykset menevät omaisille tai muulle auttajataholle, esimerkiksi vartijayritykselle.</p> <p>Kotihoidon henkilökunnan kännyköihin on ladattu 112-sovellus mahdollisten hätätilanteiden varalle. Henkilökunta käyttää kännyköitä kotikäyntien kuitaamiseen ja kirjaamiseen.</p> <p>VideoVisit, jolla voi osittain korvata fyysisiä kotikäyntejä, on otettu käyttöön yksikössä, kuten myös lääkerobotti Evondos.</p> |
| <p>Miten asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevien turva- ja hälytyslaitteiden toimivuus ja hälytyksiin vastaminen varmistetaan?</p> <p>Kotihoidon henkilökunnan tehtäviin kuuluu kotihoidon kriteereiden mukaisesti asiakkaiden turvapuhelimien ja palohälyttimien toimivuuden testaaminen säännöllisesti kerran kuukaudessa. Tätä varten olemme tehneet erillisen tarkistuslistan, jonka henkilökunta täyttää järjestelmällisesti. Senioritalossa, jossa kotihoito toimii, palovaroitinjärjestelmät on yhdistetty järjestelmään, joka on yhteinen vieressä olevan yksikön kanssa. Kiinteistöhoitaja hoitaa näiden tarkistamisesta.</p> |
| <p>4.4.4 Terveystieteiden laitteiden ja tarvikkeiden hankinta, käytön ohjaus ja huolto</p> |
| <p>Miten varmistetaan asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen?</p> <p>Apuvälineitä hankitaan asiakkaille asiakkaan, omaisten, kotihoidon henkilökunnan tai muun työntekijän avulla apuvälinelainaamosta. Tarvittaessa saamme apua fysioterapeutilta apuvälinetarpeen selvittämisessä tai apuvälineiden käytön ohjauksessa asiakkaan kodissa.</p> <p>Asiakas ja hänen omaisensa vastaavat siitä, että apuvälineet korjataan tarvittaessa tai lähetetään apuvälinelainaamoon korjattaviksi. Tarvittaessa kotihoidon henkilökunta voi toimia yhteyshenkilönä tämän järjestämiseksi.</p> <p>Millä tavoin varmistetaan, että terveyden edistämisen tuotteisiin ja tarvikkeisiin liittyvistä riskeistä tehdään asianmukaiset ilmoitukset?</p> <p>Jos tarvikkeisiin/apuvälineisiin liittyy riskejä, virheitä tai puutteita, ilmoitukset tehdään suoraan apuvälinelainaamoon.</p> |
| <p>Terveystieteiden laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot</p> <p>Kotihoidossa käytettävillä ja henkilökunnan käytössä olevilla laitteilla on nimetty omat vastuhenkilöt</p> |

(laitevastaavat) jokaiseen kotihoidon tiimiin. Tiedot näistä vastuuhenkilöistä ja yksikköme laitteista on kirjattu erilliseen laiterekisteriin, jota päivitetään säännöllisesti.

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5)

- a) Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja asiakas- ja potilastietojen kirjaamiseen liittyviä ohjeita ja viranomais määräyksiä?

Kaikki työntekijät allekirjoittavat käyttäjäsitoumuksen, jossa on käyty läpi tietosuojan ja tietoturvan perusasiat.

Henkilökunta suorittaa joka toinen vuosi tietosuojan ja tietoturvan verkkokurssin ja siihen liittyvän tentin. Lisäksi henkilökunta lukee ja tenttii verkkokurssin Arjen tietoturva.

Vastuuhenkilöt sekä tietosuojan ja tietoturvan päähenkilöt suorittavat sisäänkirjautumistietojen valvontaa tavoitteena ja tarkoituksena seurata kuinka henkilötietolakia, lakia potilaan asemasta ja oikeuksista ja lakia sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista noudatetaan.

Henkilökunta ja opiskelijat tekevät kirjaukset sairauskertomuksiin henkilökohtaisilla käyttäjätunnuksillaan. Ohjaaja tarkistaa ja hyväksyy opiskelijan kirjaukset.

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

Henkilökunta suorittaa joka toinen vuosi tietosuojan ja tietoturvan verkkokursseja.

- d) Missä yksikön rekisteriseloste ja tietosuojaseloste ovat julkisesti nähtävissä? Jos yksikölle on laadittu vain rekisteriseloste, miten asiakkaita informoidaan tietojen käsittelyyn liittyvistä kysymyksistä?

<http://www.soite.fi/sivu/rekisterit>

d) Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot
Satu Tikkanen, satu.tikkanen@soite.fi, puh 044 723 2343

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Kehittämiskohteet perustuvat henkilökunnan työhyvinvointikyselyssä antamiin vastauksiin.

- Henkilökunnan ja opiskelijoiden perehdyttäminen
- Säännöllinen kokouskäytäntö
- Tieto-tiedottaminen/tiedon vastaanottaminen

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN (5)

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava esimies.

Paikka ja päiväys
Kruunupyö 13.12.2019

Allekirjoitus
Åsa Rönöqvist, palveluesimies Kruunupyöyn kotihoito

Päivämäärä 1.0
Versio 1.10.2017
Laatija Vuokko Paananen, Tarja Oikarinen-
Nybacka

Hyväksyjä

11 LÄHTEET

LOMAKKEEN LAADINNASSA ON KÄYTETTY APUNA SEURAAVIA OPPAITA, OHJEITA JA LAATUSUOSITUKSIA:

Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry, Ammattieettinen lautakunta: Arki, arvot, elämä, etiikka. Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet.

- https://talentia.e-julkaisu.com/2017/eettiset-ohjeet/docs/Talentia_Etiikkaopas_2017.pdf

Potilasturvallisuus, Työsuojelurahasto & Teknologian tutkimuskeskus VTT: Vaaratapahtumista oppiminen. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatiolle

- http://www.vtt.fi/files/projects/typorh/opas_terveydenhuolto-organisaatioiden_vaaratapahtumista_oppimiseksi.pdf

Valtakunnallisia ohjeita ja suosituksia omavalvonnan suunnittelun tueksi ikäihmisten palveluissa

Tietosuojavaltuutetun toimiston ohjeita asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn

Lastensuojelun määräaikojen omavalvonta

https://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Lastensuojelun_maaraaikojen_omavalvonta.pdf/e8b14a48-fc78-4ac4-b9ca-4dd6a85a789b

Toimeentulotuen määräaikojen omavalvonta

https://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Toimeentulotuen_maaraaikojen_omavalvonta.pdf/d4fbb1b8-7540-425c-8b71-960a9dc2f005

TIETOA LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE

Lomake on tarkoitettu tukemaan palveluntuottajia omavalvontasuunnitelman laatimisessa. Se on laadittu Valviran antaman määräyksen (1/2014) mukaisesti. Määräys tuli voimaan 1.1.2015. Lomake kattaa kaikki määräyksessä olevat asiakokonaisuudet ja jokainen toimintayksikkö ottaa omassa omavalvontasuunnitelmassaan esille ne asiat, jotka toteutuvat palvelun käytännössä. Lomakkeeseen on avattu kunkin sisältökohdan osalta niitä asioita, joita kyseisessä kohdassa tulisi kuvata. Lomakkeen laatimisen yhteydessä siinä olevat ohjaavat tekstit on syytä poistaa ja vaihtaa Valviran logon tilalle palveluntuottajan oma logo, jolloin käyttöön jää toimintayksikön omaa toimintaa koskeva omavalvontasuunnitelma.