

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA



Porvoon kotihoito

12/2023

SISÄLTÖ

| | |
|--|----|
| 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT..... | 2 |
| 2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN | 4 |
| 3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET | 5 |
| 4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO..... | 7 |
| 5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET | 13 |
| 6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA..... | 19 |
| 7 ASIAKASTURVALLISUUS..... | 22 |
| 8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN | 28 |
| 9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA | 29 |
| 10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA..... | 29 |

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Itä-Uudenmaan hyvinvointialue

Y-tunnus 3221339-3

Toimintayksikkö/palvelu

Nimi Porvoon Kotihoito

Katuosoite Adlecreuzinkatu 25-27

Postinumero 06100

Postitoimipaikka Porvoo

Sijaintikunta yhteystietoineen: Porvoo

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan;

Kotihoidossa on asiakkaita n 550

Esihenkilö Ann-Catrin Tapanainen, itäinen kotihoito puh. 0400-690983

ann-catrin.tapanainen@itauusimaa.fi

Anne Voutilainen, pohjoinen kotihoito puh. 040-5022755

anne.voutilainen@itauusimaa.fi

Mikaela Westerlund, kotihoidon varahenkilöstö puh 040-5121266

mikaela.westerlund@itauusimaa.fi

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat

Lindström: työvaatteiden pesu

Tunstall: sähkölukko

Mehiläinen: ateriapalvelu

Pihlajalinna: etälääkäripalvelut

Acute potilastietojärjestelmä

Hus-logistiikka: hoitotarvikkeet

Hus-lab: laboratoriopalvelut

Hus-rtg: röntgenpalvelut

Mehiläinen: työterveyspalvelut

Porvoon laitoshuolto: siivous ja kotiin kuljetettu ateria

FastRoi Oy: toiminnanohjausjärjestelmä

ProComp: optimointi

OivaHealth: etähoito

Axitare: lääkeautomaatti

Arval: leasingautot

Add secure: turvapuhelinpalvelut

Gammelbackan apteekki: koneellinen lääkkeenjako

RAI-soft

LifeCare-potilastietojärjestelmä

Navitas potilastietojärjestelmä

Tempore: lyhytaikaiset sijaiset

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

Yksityiset palveluntuottajat laativat toimintasuunnitelman ja omavalvontasuunnitelman. Valvira ja Aluehallintovirasto tekevät tarvittaessa tarkistuskäyntejä tai tekevät kirjallisen selvityspyynnön. Tarvittavat valvontakäynnit Hva:n toimesta.

Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmat?

Kyllä Ei

2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilöt

Omavalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksikön/palvelusta vastaavan esihenkilön ja henkilökunnan yhteistyönä.

Omavalvontasuunnitelman työryhmä, kotihoidon ohjaajat. Omavalvontasuunnitelma käydään läpi työpaikkakokouksessa vähintään vuosittain.

Kotihoidon ohjaajat: Anne Voutilainen, anne.voutilainen@itauusimaa.fi

Ann-Catrin Tapanainen, ann-catrin.tapanainen@itauusimaa.fi

Mikaela Westerlund, mikaela.westerlund@itauusimaa.fi

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa:

Omavalvontasuunnitelman työryhmä, henkilökunta ja kotihoidon ohjaajat. Omavalvontasuunnitelma käydään läpi työpaikkakokouksessa vähintään vuosittain.

Omaevalvontasuunnitelman seuranta

Omaevalvontasuunnitelma päivitetään syksyllä toimintasuunnitelman yhteydessä sekä kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Hva:n valvonta- ja laatuksikkö seuraa vuosittain omaevalvonnan toteuttamista.

Omaevalvontasuunnitelman julkisuus

Yksikön omaevalvontasuunnitelmaa säilytetään kotihoidon tiloissa joka on julkisesti kaikkien luettavissa omaevalvonta-kansiossa sekä internetissä Itä-Uusimaan hyvinvointialueen sivuilla.

3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Kotihoito auttaa asiakasta selviytymään kotona mahdollisimman pitkään. Kotihoidon toimintaperiaatteena on antaa hyvää ja turvallista hoitoa kotihoidon myöntämisperusteet täyttävillä asiakkaille yhteistyössä omaisten ja muiden toimijoiden kanssa. Kotihoito pyrkii tukemaan asiakkaan omaa toimintakykyä kuntouttavalla työotteella mahdollisimman pitkään. Kotihoidon tukena ovat tukipalvelut, joita ovat vanhusten päivätoiminta, omaishoidontuki, turvapalvelut, sosiaalihuoltolain mukainen kuljetuspalvelu sekä ateriapalvelu.

Säännöllisen kotihoidon piiriin otetaan henkilö, joka ei selviydy arkielämän toiminnoista itsenäisesti, omaisten tai muiden palvelujärjestelmien avulla. Lähtökohtana on, että asiakkaan hoito ja huolenpito vaatii sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstön ammatillista osaamista.

Kotihoidon toimintasuunnitelma 2023-2024

| Tavoite | Toimenpide | Vastuutaho/ -henkilöt |
|---|--|--|
| Ikääntyneiden palveluissa on työntekijöihinsä pitovoima ja henkilöstö voi hyvin | <ul style="list-style-type: none"> • Esihenkilöiden ja henkilöstön osaamisen varmistaminen ja jaksamisen tukeminen • Työnohjaus • Säännölliset keskustelut • Räätelöidyn työajan mahdollistaminen • Tukipalvelut esihenkilöiden apuna | Vastuualuejohtaja Tulosityksiköpäälliköt Palveluvastaavat Lähiesihenkilöt |
| Palveluita vahvistetaan digitaalisten ja sähköisten palveluiden avulla | <ul style="list-style-type: none"> • Etähoivan laajentaminen • Lääkeautomaatti palvelun laajentaminen • Viriketoiminen toteuttaminen digitaalisilla ratkaisulla • Sähköisten palvelukanavien vahvistaminen | Vastuualuejohtaja Tulosityksiköpäälliköt Palveluvastaavat Lähiesihenkilöt |

Arvot ja toimintaperiaatteet

IHMISARVON KUNNNIOITTAMINEN

Ihmisarvon ja yksilöllisyyden kunnioittaminen tarkoittaa

- huomaavaista asiakkaiden ja työtovereiden kohtelua
- asiakkaan kohtaamista yksilönä sekä huomioiden ensisijaisesti asiakkaan oma etu ja tarpeet
- yksityisyyden kunnioittamista
- henkilökohtaisen vakaumuksen ja kulttuurisen erilaisuuden kunnioittamista

ITSEMÄÄRÄMISOIKEUS

Itsemääräämisoikeus tarkoittaa

- asiakkaiden oikeutta osallistua itseään koskevaan päätöksentekoon
- asiakkaan mahdollisuutta vaikuttaa hoitonsa ja palvelujensa järjestämiseen
- asiakkaiden voimavarojen tunnistamista, vahvistamista ja käyttämistä

OIKEUDENMUKAISUUS

Oikeudenmukaisuus tarkoittaa

- asiakkaiden kohtaamista tasa-arvoisesti
- kaikkien asiakkaiden kohtelua heidän tarpeidensa mukaisesti samoja periaatteita noudattaen
- kaikkien työntekijöiden hyvää ja oikeudenmukaista kohtelua
- työntekijöiden velvollisuus osallistua itseään ja työtään koskevaan toiminnan kehittämiseen

OSALLISUUS

Osallisuus tarkoittaa

- sosiaalisen toimintakyvyn ylläpitämistä ja vahvistamista
- ja avointa yhteistyötä omaisten kanssa

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on omavalvontasuunnitelman ja omavalvonnan toimeenpanon lähtökohta. Ilman riskien tunnistamista ei riskejä voi ennaltaehkäistä eikä toteutuneisiin epäkohtiin voida puuttua suunnitelmallisesti. Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtien uhkia tulee arvioida monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta.

Riskit voivat aiheutua esimerkiksi riittämättömästä henkilöstömitoituksesta tai toimintakulttuurista esim. riskejä voi aiheutua perusteettomasta asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta, fyysisestä toimintaympäristöstä (esim. esteettömyydessä ja toimitilojen soveltuvuudessa esiintyy ongelmia tai vaikeakäyttöiset laitteet). Usein riskit ovat monien toimintojen summa. Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen keskusteluympäristö, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä havaintojaan.

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskienhallintaan kuuluu suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi.

Kotihoidossa on käytössä Hair-Pro, W-pro ja S-Pro järjestelmä.

Riskienhallinnan työnjako

Turvallisuutta ylläpidetään ja kehitetään hyvinvointialueella kokonaisvaltaisesti riskienhallintastrategian mukaisesti. Riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista löytyvät hyvinvointialueen intrassa.

Kotihoidossa varmistetaan asiakasturvallisuus ammattitaitoisella hoitohenkilökunnalla, kolmessa vuorossa. Ammattitaidon ylläpidosta huolehditaan vuosittaisella kehityskeskustelulla /osaamiskartoituksilla ja niistä nousseilla koulutustarpeilla. Työnantajan järjestää täydennyskoulutuksia. Työnantaja varmistaa ja vastaa siitä, että työntekijöillä on tehtäviensä suorittamiseen tarvittava osaaminen sekä esim. siitä, että lääkehoito on asiakkaille turvallista.

Kotihoidossa on tehty riskikartoitus, joka sisältää riskin vaikutusarvioinnin, vastuuhenkilön, tarvittavan riskin vähentämiskeinot sekä aikataulun. Vaaratilanteiden ehkäisyllä tarkoitetaan järjestelyjä, joiden tarkoituksena on varautua estämään sekä henkilöstölle että palvelujen käyttäjille aiheutuvia vaaratilanteiden syntymistä. Ehkäisyä ja suojaamista edistetään valistuksella ja neuvonnalla, rakenteellisilla toiminnoilla, tarkastuksilla ja valvonnalla

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

Riskien tunnistaminen

Asiakasturvallisuus

Kotihoito tarjoaa asiakkaille turvallisen, asianmukaisen hoito ja hoitoympäristön sekä takaa työnantajana henkilöstölleen päihteettömän ja turvallisen työyhteisön. Lisäksi kaikessa toiminnassa huomioidaan asiakkaan itsemääräämisoikeuden vahvistaminen.

Sosiaalihuoltolain § 48, § 49 velvoitteen mukaan sosiaalihuollon henkilöstön on toimittava niin, että asiakkaalle annettavat palvelut toteutetaan laadukkaasti. Henkilön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle (palveluesihenkilö), jos hän tehtävässään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteutumisesta. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ohjeistus ilmoitusvelvollisuuden toteuttamiseen ja lomake löytyvät Itä-uudenmaan hyvinvointialueen intrasivuilta > SPro (Sosiaalihuoltolaki 48§)

Asiakasturvallisuuteen sisältyy lääkehoidon suunnitelmallinen toteuttaminen ja siihen liittyvät ohjeistukset, joita päivitetään säännöllisesti. Pääsääntöisesti säännöllisen kotihoidon asiakkaat ovat lääkkeiden koneellisen annosjakelupalvelujen piirissä. Tilanteissa, joissa kotihoito vastaa asiakkaiden lääkityksen hoidosta kokonaisuudessaan, asiakkaan lääkkeet säilytetään lukollisessa lääkeboksissa asiakkaan kotona. Lääkepoikkeamista ja muista potilasturvallisuuteen liittyvistä poikkeamista tehdään HaiPro-potilasturvallisuusilmoitus. HaiPro-ilmoitukset käsitellään yhdessä yksikön esimiehen ja muun yksikön henkilöstön kanssa. Vastaisuuden varalle laaditaan ja kerrataan toimintatavat, joiden avulla tapahtuma pysyttäisiin välttämään jatkossa.

Asiakasturvallisuuteen sisältyy myös huolehtia siitä, että asiakkaiden kotona on toimiva palovaroitin. Lisäksi kotihoidon asukkailla kartoitetaan apuvälineiden tarve ja kotihoidon henkilöstö avustaa apuvälineiden hankinnassa ja huolehtii niiden kunnosta. Asiakkaan koti pyritään järjestämään mahdollisimman esteettömäksi esim. mattoja poistamalla, asiakkaan suostumus huomioiden.

Kotihoidon asiakkaan käyntejä voidaan toteuttaa myös etälaitteen kautta.

Henkilöstön turvallisuus

Työnantajalla on työturvallisuuslakiin perustuva laaja huolehtimisvelvollisuus työntekijöiden terveydestä ja turvallisuudesta työssä. Vaarojen ja haittojen selvittäminen on osa tätä huolehtimisvelvollisuutta ja työpaikan työsuojelutoimintaa.

Esihenkilöt vastaavat työyksikön turvallisuuteen, työhyvinvointiin ja työympäristöön liittyvien riskien hallinnasta ja raportoinnista johdolle. Jokainen hyvinvointialueen työntekijä vastaa omalta osaltaan riskienhallinnasta ja tekee tehtäväkuvausten mukaiset tehtävät ja noudattaa toimintaa sekä turvallisuutta koskevaa ohjeistusta. Henkilöstön tulee saattaa esihenkilönsä tietoon toiminnassa havaitsemansa riskit ja kehittämisehdotukset. Tunnistettujen vaara- ja haittatekijöiden merkitys työntekijöiden ja esihenkilöiden terveydelle ja turvallisuudelle arvioidaan ja pyritään poistamaan mahdollisuuksien mukaan.

Työyksikkökohtaisessa riskien arvioinnissa voidaan hyödyntää työsuojeluvaltuutettujen asiantuntemusta. Kotihoidossa ei hyväksytä työpaikkakiusaamista missään muodossa. Kiusaamiseen ja muihin työkykyyn vaikuttaviin ongelmiin puututaan heti asian ilmettyä ja etsitään keinoja, jolla työntekijä pystyy jatkamaan työssään. Henkilöstölle on olemassa toimintaohjeet epäasiallisen kohtelun ja häirinnän kohteeksi joutumisesta sekä päihteiden käytöstä.

Intrasta löytyy enemmän tietoa työssä häirintä ja epäasiallisesta kohtelusta.

Kotihoidon työsuojeluvaltuutettu on Anna-Maija Heikka, anna-maija.heikka@itauusimaa.fi puh. 040-7337224

Paloturvallisuus

Tulipalotilanteita varten Omavalvontasuunnitelman kansioista löytyy Palomäen pelastussuunnitelma, jonka sisältöön henkilökunta perehdytetään.

Tietoturva- ja tietojärjestelmien häiriöt

Sosiaali- ja terveydenhuollossa merkittävä toimintariski liittyy tietoturvasuhteeseen. Kotihoidon asiakkaiden turvallinen hoito tulee voida taata ja asiakaspalvelu toteuttaa mahdollisista tietojärjestelmähäiriöistä huolimatta. Kotihoidossa voidaan tulostaa asiakaskäyntitiedot tarvittaessa mukaan kotikäynneille. Tietoturvasuutta on kehitettävä ja ylläpidettävä jatkuvasti tietoriskeiltä suojautumiseksi.

Henkilöstön tulee tietää vastuunsa ja veloitteensa tietojenkäsittelyssä ja tietojärjestelmien käytössä sekä tuntee toimintamallit järjestelmien häiriötilanteissa. Koko hyvinvointialueen koko henkilöstön on suoritettava tietoturvakoulutus (Navisec).

Laitteiden kunnossapidosta ohjeistukset, joita alueilla tulee noudattaa, lisäksi vastuuhenkilöt tulee olla määriteltynä. Laitteiden käyttöön (INR-mittarit, CRP-Mittari, Hb-mittari, verensokerimittarit) koulutetaan työntekijät suunnitelmallisesti ja osaamisen varmistaa tiimin sairaanhoitaja.

Laitteista pidetään rekisteri teamsissä joka ylläpitää vastuuhenkilö.

Ilmoitusvelvollisuus

Sosiaalihuollon henkilöstön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle.

Asiakkaisiin kohdistuvat haitta-, vaara- ja läheltä piti -tilanteet ilmoitetaan ja kuvataan Hai-Pro- ja S-Pro järjestelmässä.

Työntekijöihin kohdistuvat läheltä piti tilanteet ja työtaturmat kuvataan HaiPro-järjestelmässä.

Yksikössä pidetään säännöllisesti työkokouksia, joissa käsitellään työn ja asiakkaan turvallisuuden kannalta haastavia tilanteita. HaiPro -järjestelmää hyödynnetään riskien hallinnassa, johon kirjataan asiakkaan palveluiden järjestämisessä tapahtuneita poikkeamia.

HaiPro- ja SPro ilmoitukset, läheltä piti tilanteet, uhka- ja vaaratilanteet sekä tapaturmat dokumentoidaan ja käsitellään seuraavasti:

- poikkeama/läheltä piti -tilanne havaitaan, välittömät toimenpiteet tehdään ja se kirjaan tapahtuma käsitellään yksikön kokouksissa säännöllisesti, määritellään jatkotoimenpiteet, ettei tapahtuma toistu.

Työyksikön kokouksessa käsitellään tapahtumat ja mietitään korjausehdotukset. Tarvittaessa tiedotetaan asiaa koskevaa asiakasta ja hänen omaista/läheistä tai yhteistyökumppania haittatapahtumasta heti. Kotihoidonohjaaja, palveluvastaava tai tulosityksiköpäällikkö tiedottaa asiasta eri tahoille tapahtuman edellyttämällä tavalla.

Itä-Uudenmaan hyvinvointialueelle on laadittu erillinen lääkehoitosuunnitelma. Sen tarkoituksena on ohjata koko henkilökuntaa turvalliseen lääkehoidon toteuttamiseen.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitleminen

Henkilökunta ilmoittaa HairPro järjestelmään potilasturvallisuuteen, työturvallisuuteen, toimintaympäristöön ja tietoturvallisuuteen liittyvät vaaratapahtumat sekä läheltä piti tilanteet että haittatapahtumat.

Haittatapahtumien ja läheltä piti tilanteiden käsittelyyn kuuluvat niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Vastuu riskinhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on palvelun tuottajalla, mutta työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen johdon käyttöön. Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

Haittatapahtumat ja läheltä piti - tilanteet dokumentoidaan HaiPro-järjestelmään ja käsitellään työyksikön palavereissa, joissa esitetään muutosehdotukset toimintaan. Kiireellisissä/vakavissa vaaratapahtumissa asia käsitellään työyhteisöpalaverissa viikon sisällä.

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen, käsittelyprosessi ja korjaavat toimenpiteet:

Mitä tapahtui milloin tapahtui, missä, ketä oli paikalla, olosuhteet, syyt?

Miten toimittiin ketkä toimivat, mitä tehtiin, miksi?

Arviointi = läpikäyminen, johtopäätökset, jatkotoimenpiteet, ennaltaehkäisy

Seuranta = tiedoksi, kenelle ilmoitettava, tapahtumatietojen kerääminen ja analysointi

Suunnitelma, jossa tunnistetaan vaarat, määritellään riskin suuruus (seuraukset ja todennäköisyys), ehkäisevät toimenpiteet ja niiden toteutus. Riskitason arviointi ja seuranta on jatkuvaa toimintaa. Asiakkaiden toimintakyky, toimintakäytäntöjen ja toimintaympäristöjen muutokset (esim. vuodenaajat, sääolosuhteet) edellyttävät säännöllistä riskiarviointia ja tilanneseurantaa, koska tiedot vanhenevat helposti. Säännöllisesti toistuvien riskien arvioinnin avulla voidaan havaita riskitason muuttuminen, uusien riskien syntyminen ja toteutettujen turvallisuustoimenpiteiden tehokkuus.

Korjaavat toimenpiteet

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

Yksikössä reagoidaan esille tulleisiin epäkohtiin, laatupoikkeamiin, läheltä piti tilanteisiin ja haittatapahtumiin siten, että asiat otetaan esille yhteisenä oppimisena, ei syyllistäen; etsitään tapahtumille ratkaisuja ja ennakkointia, jotta välttyttäisiin vastaavanlaisilta tapahtumilta. Asiakkaisiin liittyvistä haittatapahtumista ilmoitetaan asiakkaille tai heidän edustajalleen ja tarvittaessa työntekijälle varataan aika työterveyteen asian jatkokäsittelyä varten.

Muutoksista tiedottaminen

Toimintatapojen muutoksista tiedotetaan sähköpostilla tai muilla käytössä olevilla viestivälineillä, tiimipalaverissa, työkokouksissa, kotihoidon yhteisissä infoissa sekä kokouksissa yhteistyötahojen kanssa. Kaikista kokouksista on myös muistiot, jotka ovat luettavissa myös heille, jotka eivät päässeet kokouksiin mukaan.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelu- ja hoitosuunnitelma

Palvelu- ja hoitosuunnitelmasta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 7 §:ssä. Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan, jota päivitetään asiakkaan tilanteessa tapahtuvien muutosten yhteydessä. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulle ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet.

Palvelu- ja hoitosuunnitelma laaditaan uudelle asiakkaalle ja päivitetään hoito- ja palvelun muuttuessa omahoitajan toimesta yhdessä asiakkaan/omaisten kanssa. Kaikille kotihoidon säännölliseen palvelun on nimetty omahoitaja. Kotihoidonohjaajan vastuulla on seurata palveluaikojen muutoksia ja Palvelu- ja hoitosuunnitelma päivittämistä. Toteuttamista ja päivittämisen tarvetta arvioidaan kuukausittain.

Palvelukoordinaattori, kotiutushoitaja sekä arviointitiimi arvioivat uusia asiakkaita. Hoitohenkilökunta arvioi asiakkaiden avuntarvetta käyntien yhteydessä. Rai (Resident Assessment Instrument) on käytössä kotihoidon asiakkaiden hoidon tarpeen arvioinnissa, suunnittelussa ja seurannassa. Rai on kansainvälinen laadun ja kustannusvaikuttavuuden arviointi- ja seurantajärjestelmä. Rai-järjestelmän tietopohja koostuu palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä kerätystä standardoidusta tiedosta. Standardoidun tiedon käyttökelpoisuus perustuu validoituihin kysymyslomakkeisiin, joiden avulla arvioidaan iäkkäiden tai vammaisten henkilöiden sekä psykiatristen potilaiden palvelutarve. Tämän arvioinnin yhteydessä tarkistetaan palvelu- ja hoitosuunnitelma. Rai-arviointi tehdään 4 viikon sisällä uusille asiakkaille ja muuten kaksi kertaa vuodessa tai aina jos hoidontarve muuttuu. Kotihoidon palvelut aloitetaan noin neljän viikon arviointijaksolla.

Arviointi tehdään asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa kanssa. Asiakkaan suostumus tarvitaan omaisten osallistumiselle. Asiakkaiden ja omaisten toivomuksia kuunnellaan. Yhteinen hoitokokous järjestetään tarvittaessa. Hoitohenkilökunta on yhteydessä omaisiin tarvittaessa myös puhelimitse.

Omahoitaja päivittää hoito- ja palvelusuunnitelman ja kaikki hoitajat noudattavat hoitolinjaa. Kotona asiakkaan luona on hoitokansio, joka sisältää hoito- ja palvelusuunnitelman. Mobiililaitteesta Hilikka-järjestelmästä voi hoitaja katsoa asiakkaan suunnitellun palvelunsisällön päivittäin.

Asiakkaan kohtelu

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava kunnioittaen hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttä.

Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

Sosiaalihuollon palveluissa jokaisella on oikeus tehdä omaa elämäänsä koskevia valintoja ja päätöksiä. Henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumisestaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

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. Asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan. Asiakkaita, jotka voivat ottaa kantaa omiin asioihin kuullaan ja mahdollisuuksien mukaan ottaa huomioon sekä tukea hänen osallistumisestaan oman hoitonsa suunnitteluun sekä toteuttamiseen. Kotihoidon henkilökunta myös kunnioittaa asiakkaan yksilöllistä kotia ja omanlaista elämää. Tarvittaessa ollaan yhteydessä omaisiin, ystäviin tai edunvalvojaan asiakkaan luvalla.

Sosiaalihuollon palveluissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumisestaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Asiakas itse päättää haluaako hän ottaa vastaan palvelutarpeen arviointikäynnin sekä tarjottavia palveluita.

Sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua, eikä muita keinoja ole käytettävissä. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen.

Kotihoidossa ei pääsääntöisesti toteuteta itsemääräämisoikeutta rajoittavia toimenpiteitä.

Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Rajoitustoimenpiteille on

aina oltava laissa säädetty peruste ja sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset. Rajoitustoimenpiteet on toteuttava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen. Rajoitteita käytetään ainoastaan asiakkaan oman terveyden, turvallisuuden tai muitten ihmisten turvallisuuden takaamiseksi. Rajoitteista keskustellaan aina asiakkaan ja omaisten kanssa ja päätöksen rajoitteiden käytöstä tekee hoitava lääkäri, eli rajoitteista on lääkärinmääräys tai omaisten suostumus. Lievempiä rajoitteita, jotka voivat olla käytössä ovat liesikellot, ja erilaiset lukolliset kaapit.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Asiakasta kohdellaan asiallisesti. Henkilöstöllä on velvollisuus ilmoittaa havaitsemistaan epäasiallisesta kohtelusta, ilmoitukset käsitellään yhteisesti työpaikkakokouksissa. Asiakkaan asiallinen kohtelu varmistetaan henkilökunnan perehdytyksellä, koulutuksella ja sovitulla käyttäytymismalleilla. Asiakaspalautteet selvitetään ja avataan ne asianosaisten kanssa sekä käydään korjaavat keskustelut, tarvittaessa asiantuntijoiden yhteistyön kautta.

Henkilöstön velvollisuus on tehdä sosiaalihuoltolain 1301/2014 § 48 mukainen ilmoitus asiakkaaseen kohdistuvasta epäkohdasta tai ilmeisestä epäkohdan uhasta asiakkaan palvelujen toteuttamisessa. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä eikä ilmoituksen tehneeseen henkilöön saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena. Ilmoitus toimitetaan joko lähiesimiehelle tai toiminnasta vastaavalle työnantajan edustajalle. Toiminnasta vastaava täydentää ilmoituksen ja välittää siitä kopion ilmoituksen tehneelle ja tiedoksi työyhteisölle. Esimiesten on tiedotettava henkilöstölleen ilmoitusvelvollisuudesta ja sen käyttöön liittyvistä asioista.

Mahdolliset vaaratilanteet selvitetään asiakkaan tai omaisten kanssa keskustellen. Jokaisella työntekijällä on ilmoittamisvelvollisuus esimiehelleen, jos huomaa epäasiallista käyttäytymistä asiakasta tai työtoveria kohtaan. Itä-uudenmaan hyvinvointialueen ohjeet huomautuksen antamisesta sekä Hair-Pro että S-Pro -ilmoitukset.

Asiakkaan osallisuus

Eri-ikäisten asiakkaiden, heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen palvelun suunnittelussa ja toteuttamisessa on olennainen osa palvelun laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä.

Asiakaskyselyt järjestetään kaikille kotihoidon asiakkaille säännöllisesti. Vastaukset käsitellään henkilöstön kanssa ja huomioidaan esille tulevat asiat.

Asiakkailla on myös mahdollisuus antaa palautetta.

- Suullisesti viranhaltijalle
- Kirjallisesti kirjaamoon, kirjaamo@itauusimaa.fi. Palautteet käsitellään, vastataan mahdollisimman pian ja tarvittaessa muutetaan työtapoja

TeleCare lääkäripalvelun palaute ohjataan ikääntyneiden palveluiden vastuualuejohtajalle, joka toimii hyvinvointialueen yhteyshenkilönä lääkäripalvelun asioissa.

Palautetta otetaan vastaan ja vastataan mahdollisimman pian. Pyritään tarvittaessa muuttamaan työtapoja palautteiden mukaan.

Asiakkaan oikeusturva

Palvelun laatuun tai asiakkaan saamaan kohteluun tyytymättömällä 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, virka-asema ja yhteystiedot

Kirjaamo, kirjaamo@itauusimaa.fi

Sosiaali- ja potilasasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Sosiaali- ja potilasasiamies

Anette Karlsson

Puh. 040 514 2535

S-posti: anette.karlsson@itauusimaa.fi

Voit olla yhteydessä sosiaali- ja potilasasiamieheen

- jos sinulla on kysyttävää sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista
- jos sinulla on kysyttävää potilaan asemasta ja oikeuksista
- jos tarvitset apua muistutuksessa, kantelussa tai muutoksenhaussa
- jos tarvitset apua potilas- ja lääkevahinkoilmoituksissa
- jos tarvitset ohjausta ristiriitatilanteiden ratkaisussa

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus saada laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa ja hyvää kohtelua ilman syrjintää. Asiakas voi ottaa yhteyttä sosiaaliasiamieheen, jos hän on tyytymätön saamaansa palveluun tai kohteluun asioidessaan sosiaalitoimissa. Sosiaaliasiamies palvelee asukkaita Itä-Uudenmaan hyvinvointialueella.

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

Kuluttaja ja kilpailuviraston kuluttajaneuvonta: puh. 029 505 3050

<https://www.kky.fi/kuluttajaneuvonta/>

Toimintaohjeita kuluttajille

Selvität asiasi kuluttajaneuvonnassa sujuvasti, kun etenet seuraavassa järjestyksessä:

1. Tee valitus yritykselle

Ota aina ensin yhteyttä yritykseen, jonka kanssa olet tehnyt kaupat. Tee reklamaatio mahdollisimman pian virheen havaitsemisesta ja pyri neuvottelemaan sopivasta hyvityksestä. Vaatimus kannattaa tehdä kirjallisesti.

2. Ota yhteyttä kuluttajaneuvontaan

Jos valituksesi yritykselle ei tuota toivomaasi tulosta, ota yhteyttä kuluttajaneuvontaan. Kuluttajaoikeusneuvojalta saat maksutta opastusta ja sovitteluapua riitatilanteessa sekä lisätietoa kuluttajaneuvonnan palveluista.

Kuluttajaneuvonnassa voit asioida puhelimitse soittamalla numeroon 029 505 3050 ma-ke 9-15.00 ja to-pe 9-12.00. Soittaminen ja jonotus Kilpailu- ja kuluttajaviraston 0295- alkuisiin numeroihin maksaa lankapuhelimesta soitettuna paikallisverkkomaksun ja matkapuhelimesta matkapuhelumaksun verran.

Otathan asiaan liittyvät paperit valmiiksi esille, kun soitat kuluttajaneuvontaan. Jos asiasi on jo käsiteltyssä kuluttajaneuvonnassa ja olet saanut neuvojan suorat yhteystiedot, saat nopeimmin vastauksen kysymykseesi ottamalla yhteyttä suoraan asian käsittelijään puhelimitse tai sähköpostilla.

Voit asioida kuluttajaneuvonnan kanssa myös sähköisesti yhteydenottolomakkeella. Neuvoja vastaa yhteydenottoon puhelimitse tai sähköpostilla viimeistään viiden työpäivän kuluessa, usein jo 2-3 työpäivän kuluessa. Vastauksen saat pääsääntöisesti puhelimitse. Soitto tulee 029 alkuisesta numerosta tai soittajana saattaa näkyä ”tuntematon numero”.

Kuluttajaneuvonnan tehtävät

- avustaa ja sovittelee kuluttajan ja yrityksen välisessä riitatilanteessa (vain kuluttajan aloitteesta)
- antaa kuluttajille ja yrityksille tietoa kuluttajan oikeuksista ja velvollisuuksista
- neuvoo asunto- ja kiinteistökaupan ongelmissa

Kuluttajaneuvonta ei käsittele

- yksityisten henkilöiden välisen kaupankäynnin riitoja
- elinkeinoharjoittajien riitoja
- taloyhtiön ja asukkaan välisiä riitoja
- arvopaperi- ja osakekauppoja
- valtion- ja kunnan palveluita koskevia asioita

Asiakaspalautteet, muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja käytetään hyödyksi toiminnan kehittämisessä. Jokainen palautteen saaja vastaa siitä, että palaute annetaan tiedoksi esimiehelle. Esihenkilö vastaa siitä, että palaute käsitellään työyksikössä tai tiimikokouksissa. Puhelimitse tai henkilökohtaisessa keskustelussa saatu välitön palaute pyritään kirjaamaan asiakaspalauttejärjestelmään ja hyödyntämään toiminnan kehittämisessä entistä enemmän.

Yksikön esihenkilö vastaa asiakaspalautteiden käsittelystä alueellaan. Esihenkilö välittää asiakaspalautteesta nousseet kiitosten aiheet henkilöstölle. Jos asiakaspalautteena on ollut epäkohtia, niin koko työyhteisö osallistuu palautteesta nousevien epäkohtien korjaamiseen. Jokainen työyksikön jäsen osaltaan on

vastuussa uusien sovittujen toimintatapojen juurruttamisesta käytännöksi. Tarvittaessa asiakaspalautteet käsitellään johtoryhmässä, joka kokoontuu kuukausittain.

Asiakaspalautteena saatuun kiitokseen vastaamme jatkamalla toimintaamme entiseen malliin. Kiitos toimii motivoivana tekijänä, mutta myös merkinä siitä, että toimintamme on oikeanlaista. Asiakaspalautteesta nousseisiin epäkohtiin pyrimme vastaamaan toimintaamme kehittämällä.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle on kuukausi. Kirjallinen vastaus annetaan 4 viikon kuluessa muistutuksen saapumisesta. Jos muistutus on saatu suullisesti tai sähköpostin kautta, kerrotaan, että asian käsittely aloitetaan välittömästi ja vastaus lähetetään kirjallisesti.

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Asiakkaiden fyysisen-, psyykkisen-, kognitiivisen- ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistämisen periaatteet

Asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja osallisuuden edistäminen nähdään tärkeänä osana asiakastyötä.

Tieto asiakkaan palvelutarpeesta välittyy usein muilta sosiaali- ja terveysalan toimijoilta. Asiakkaan luvalla välitetään tietoja asiakkaan hoitoon ja palveluun liittyvistä asioista muille palveluntuottajille sekä vastaanotetaan hoitotietoja palvelun turvaamiseksi.

Asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan. Sen lisäksi on pilottina 2023-2024, DigiRehab yksilöllinen kuntoutusohjelma asiakkaille.

Asiakkaiden toimintakyvyn ja hyvinvoinnin seuranta

Asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan siten, että jokaiselle säännöllisen kotihoidon piirissä olevalle asiakkaalle tehdään hoito- ja palvelusuunnitelma, joka päivitetään vähintään 6 kk:n välein ja tarvittaessa myös useammin. Hoito- ja palvelusuunnitelmassa on otettu huomioon ja kirjattuna asiakkaan omat voimavarat.

Lisäksi kotihoidossa on käytössä RAI toimintakykymittari. RAI-arviointi tehdään viimeistään kuukauden kuluessa asiakkaaksi tulosta, sekä tehdään uudelleen tilanteen oleellisesti muuttuessa, mutta kuitenkin vähintään kaksi kertaa vuodessa. RAI-toimintakykymittaria käytetään hyödyksi hoito- ja palvelusuunnitelman päivityksessä, RAI- mittarista tulleiden tulosten, asiakkaan sekä omaisten näkemysten mukaisesti.

Ravitsemus

Yksikön omavalvonnassa seurataan ja arvioidaan asiakkaiden riittävää ravinnon ja nesteen saantia sekä ravitsemuksen tasoa. Kaikille asiakkaille tehdään automaattisena osana RAI- arviointia MNA ravitsemustilan arvio.

Ikääntyneiden ravitsemustilan seuranta on oleellinen osa asiakkaan palvelun ja hoidon suunnittelua ja toteuttamista. Huono ravitsemustila heikentää yleistä hyvinvointia, terveyttä ja toimintakykyä. Hoitoa toteuttavien tulee huomioida monipuolisen ruokavalion merkitys ikääntyneiden monipuolisessa ravitsemuksen toteutuksessa. Henkilökunta ohjaa ja neuvoo sekä huolehtii siitä, että asiakkaiden ruokavalio sisältää riittävästi energiaa, proteiinia ja muita tärkeitä ravintoaineita. Tarvittaessa hoitajat tilaa asiakkaalle ateriapalvelu Mehiläiseltä sekä tekee kappatilaukset.

Hygieniäkäytännöt

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.

Yksikössä seurataan ja varmistetaan, että asiakkaiden tarpeita vastaavat hygieniakäytännöt toteutuvat yksilöllisesti asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti.

Infektioiden torjunta

Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen intrasivustolla on henkilökunnalle laadittu ohjeistus käsihygienian toteuttamisesta ja infektioiden torjunnasta sekä muista suojautumistoimenpiteistä. Sen lisäksi on nimettyjä hygieniavastaavat kotihoidossa joka pitää säännöllisiä kokouksia hygieniahoitajan kanssa. Tarvittaessa henkilökunnalla on mahdollisuus konsultoida tai saada hygieniakoulutusta hyvinvointialueen hygieniahoitajalta.

Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen hygieniahoitaja: Marita Nyholm, marita.nyholm@itauusimaa.fi

Hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot:

Carola Haddas-Backman, carola.haddas-backman@itauusimaa.fi

Pia Lehikoinen, pia.lehikoinen@itauusimaa.fi

Jaana Vanhamäki, jaana.vanhamaki@itauusimaa.fi

Terveyden- ja sairaanhoito

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

Kotihoidon ostolääkärit Pihlajalinna ovat käytettävissä kiireellisissä sairaustapauksissa 24/7 puhelimitse ja kiireettömissä sairaustapauksissa tiimin sairaanhoitaja on yhteydessä lääkäriin sovittuna konsultaatioaikana pääsääntöisesti kerran viikossa.

Sairaanhoitaja tai vuorossa työskentelevä lähihoitaja arvioivat asiakkaan sairaanhoidon kiireellisyyden. Tarvittaessa otetaan yhteys päivystävään kotihoidon lääkäriin, 24/7, Liikkuva Liisa tai hätäkeskukseen, joka arvioi tilanteen ja järjestää asiakkaalle hoidon vaatiman avun varmistaen jatkohoidon toteutumisen. Äkillistä kuolemantapausta varten on erillinen ohjeistus joka löytyy tiimsistä.

Hoitohenkilökunta (lähihoitajat, sairaanhoitajat) tekevät päivittäin arviota asiakkaan voinnista ja tilasta. Sairaanhoitaja vastaa asiakkaan lääkehoidon toteutukseen liittyvistä asioista yhdessä lääkärin, esimiehen ja hoitohenkilökunnan kanssa. Lääkäri vastaa asiakkaan lääkehoidosta, laboratorio- ja muut tutkimukset, kontrollit, tarkastukset ja toimenpiteet toteutetaan lääkärin ohjeiden mukaisesti.

Pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan jatkuvan hoidon seurannan ja toimintakyvyn arvioinnin välityksellä. Kotihoidon lääkäripalvelun tavoitteena on, että lääkäri tapaa asiakkaan aina tarvittaessa ja suunnitellusti kerran vuodessa. Tapaaminen on pyritty järjestämään kotikäyntinä mahdollisuuksien mukaan. Tiimin sairaanhoitaja tapaa lääkärin sovittuina aikoina sekä puhelinkierroja 1x/vko jolloin voidaan käsitellä tarvittavia asiakkaan lääkemuutoksia sekä mahdollisia lausuntopyyntöjä.

Asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidon seurannasta vastaa tiimin sairaanhoitaja yhteistyössä kotihoidon lääkärin, asiakkaan vastuuhoidajan ja esihenkilön kanssa.

Lääkehoito

Kotihoidossa on laadittu THL:n Turvallinen lääkehoito-oppaan ja Itä-Uudenmaan hyvinvointialueelle laaditun Lääkehoitosuunnitelman mukainen tulosaluekohtainen yhteinen lääkehoitosuunnitelma. Lääkehoitosuunnitelmassa määritellään turvallisen lääkehoidon toimintaperiaatteet ja toteutumisen vähimmäisvaatimukset. Lääkehoitosuunnitelmassa on määritelty lääkehoidon vastuut, koulutukset ja käytännön lääkehoidon toteutuminen. Suunnitelman toteutuksesta ja päivityksestä vastaa hoitotyöjohtaja yhdessä alueiden lääkehoitosuunnitelmavastaavien kanssa. Suunnitelman toteutumista seurataan lääkehoidon poikkeamilla (HaiPro), joihin reagoidaan välittömästi ja tehdään tarvittavat korjaavat toimenpiteet. Kotihoidon yhteisestä lääkehoitosuunnitelman päivityksestä vastaa erillinen lääkehoitosuunnitelman laadintaan nimetty työryhmä. Kotihoidon lääkehoitosuunnitelman hyväksyy ylilääkäri.

Ikääntyneiden palvelujen ylilääkäri: Susanna Varilo, susanna.varilo@itauusimaa.fi

Monialainen yhteistyö

Sosiaalihuoltolain 41 §:ssä säädetään monialaisesta yhteistyöstä asiakkaan tarpeenmukaisen palvelukokonaisuuden järjestämiseksi.

Tarvitaan asiakkaan kirjallinen suostumus tietojen jakamiseen potilastietojärjestelmien kautta (LifeCare, Navitas, Acute) sekä puhelimella siirretään tietoja.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Varautuminen poikkeus- ja häiriötilanteisiin

Kotihoidon toiminnot ovat kriittisiä palveluita ja toimintaympäristön kautta alttiita häiriöille. Toimintojen häiriöihin liittyy usein lukuisia eri yksityiskohtia ja toiminnassa joudutaan yhdistelemään eri lähteistä saatavaa tietoa ja soveltamaan eri tilanteiden toimintaohjeita. Useissa häiriötilanteissa saattaa olla tarpeen keskeisen palvelutuotannon turvaamiseksi heikentää palvelujen laatua ja saatavuutta sekä asettaa palveluja etusijajärjestykseen. Kaikki toisarvoinen toiminta lopetetaan ja lisätään tilanteen vaatimia toimintoja.

Kotihoidossa on varauduttu toimintaa kohtaaviin normaaliolojen erityistilanteisiin ja poikkeusoloihin laatimalla keskeisiin riskitilanteisiin yksityiskohtaiset toimintaohjeet. Kotihoidossa keskeiset riskit:

Häiriötilanteessa toimipisteen/yksikön toiminta muuttuisi seuraavilta osin:

1. ICT-järjestelmien häiriöt: Yleensä häiriö ilmenee siten, että joku työntekijä huomaa, että mobiili-järjestelmä ei toimi. Hän selvittää ensin, onko kyse ainoastaan yhden päätelaitteen ongelmasta. Mikäli häiriö koskee koko yksikköä hoitaja on yhteydessä esihenkilöön, joka selvittää ongelman laajuuden.
2. Sähkönjakelun häiriöt: Jos sähkökatko kestää yli 2 tuntia ja häiriö koskee koko yksikön aluetta, tulee hänen ottaa yhteyttä esihenkilöön joka hälytetään tarvittavat avainhenkilöt
3. Tukipalvelujen/ostopalvelujen toiminta poikkeustilanteissa: jos häiriö koskettaa yksittäistä asiakasta, toimitaan tilannekohtaisen harkinnan mukaan. Jos joku työntekijä huomaa tukipalvelujen ja ostopalvelujen järjestämisessä häiriötä, tulee hänen ottaa yhteyttä esihenkilöön joka hälytetään tarvittavat avainhenkilöt. Häiriötilanteen toiminta arvioidaan ja suunnitellaan tilannekohtaisesti.
4. Logistiikka: Liikenneyhteyksien katkeaminen, huonot keliolosuhteet ja erilaiset ajoneuvoihin liittyvät riskit voivat aiheuttaa asiakaskäyntien peruuntumisia tai viivästyksiä. Jos Pellingin lossi ei kulje hoitaja on yhteydessä pelastuslaitokseen joka hoitaa kuljetukset.

Laajemmassa polttoainejakelun häiriössä toiminta käytännössä estyy useimmilla alueilla. Kotihoidon työntekijöistä merkittävä osa tekee asiakaskäynnit omilla autoillaan, poikkeustilanteissa polttoaineen saatavuus on kriittinen tekijä. Häiriötilanteen uhatessa autojen tankit täytetään välittömästi täyteen ja ajamista rajoitetaan.

5. Matkapuhelinverkkojen toimintahäiriöt: Yleensä häiriö ilmenee siten, että joku työntekijä huomaa, että mobiilijärjestelmä ei toimi. tulee hänen ottaa yhteyttä esihenkilöön joka hälytetään tarvittavat avainhenkilöt Laajassa matkapuhelinverkon toimintahäiriössä yhteydenpito tapahtuu ensisijaisesti henkilökohtaisesti viestimällä.

6. Lämmönjakelun häiriöt: Jos lämmönjakelun häiriön arvioidaan kestävän pakkaskaudella yli 4 tuntia ja häiriö koskee laajaa aluetta, tulee hänen ottaa yhteyttä esihenkilöön joka hälytetään tarvittavat avainhenkilöt. Jos häiriö koskee yksittäistä asiakasta, toimitaan tilannekohtaisen harkinnan mukaan.

7. Vedenjakelun häiriöt: Jos vedenjakelun häiriön arvioidaan kestävän yli 4 tuntia ja häiriö koskee laajaa aluetta, tulee hänen ottaa yhteyttä esihenkilöön joka hälytetään tarvittavat avainhenkilöt. Laajemmissa vedenjakelun häiriöissä kotihoidon työntekijät varautuvat toimittamaan vettä kotihoidon

asiakkaille (ja tarvittaessa muille sellaisille kotona asuville kansalaisille, jotka eivät itse tai omaisten toimesta pysty huolehtimaan vesihuollosta).

Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta

Terveydensuojelulain 2 §:n mukaan toiminnanharjoittajan on tunnistettava toimintansa terveyshaittaa aiheuttavat riskit ja seurattava niihin vaikuttavia tekijöitä (omavalvonta). Toiminnanharjoittajan on suunnitelmallisesti ehkäistävä terveyshaittojen syntyminen.

Kotihoidon asiakkaiden turvallisuus on keskeinen osa hoidon laatua. Asiakasturvallisuuteen kuuluvat hoidon turvallisuus, lääkehoidon turvallisuus sekä lääkinnällisten laitteiden laiteturvallisuus. Henkilöstön osaaminen on varmistettu siten, että henkilöstön edellytetään suorittavan potilasturvallisuuden verkkokoulutuksen sekä lääkehoidon verkkokoulutuksen LOVE:n.

Kotihoidon yksiköt kehittävät valmiuksiaan asiakasturvallisuuden parantamiseksi ja yhteistyötä tehdään muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Jokainen työntekijä perehdytetään havaitsemaan asiakasturvallisuuden epäkohdat ja toimimaan asiakasturvallisuuden edistämiseksi. Käytössämme on haitta- ja vaaratapahtuma HaiPro-ilmoitukset, joiden pohjalta kehitämme toimintaamme.

Asiakasturvallisuuden kehittäminen

Henkilöstö

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

Kotihoidossa työskentelee yhteensä 125 henkilöä, joista lähiesihenkilöitä on 3.

Kotihoidon henkilökunta koostuu lähihoitajista ja kussakin tiimissä (10) työskentelevästä sairaanhoitajasta, joka on tiiminvetäjä. Lisäksi tiimeissä työskentelee lähihoitajia oppisopimuksella.

Kotihoidossa työskentelee myös Pihlajalinna lääkäripalvelun lääkärit sekä kotikuntoutustiimissä fysioterapeutteja, toimintaterapeutti ja ravitsemusterapeutti.

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava lainsäädäntö. Jos toiminta on luvanvaraista, otetaan huomioon myös luvassa määritelty henkilöstömitoitus ja rakenne. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä. Sosiaalipalveluja tuottavissa yksiköissä huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen

osaaminen. läkkäiden asiakkaiden palveluissa tulee ottaa huomioon vanhuspalvelulaissa asetetut vaatimukset.

Yksikön sijaisten käytön periaatteet

Kotihoidossa on käytössä oma varahenkilöstö, jotka työskentelevät eri kotihoitoalueilla alueen työntekijöiden lyhytaikaisten sairauspoissaolojen yms. aikana. Pitkäaikaisiin poissaoloihin palkataan sijaiset erikseen. Vuosilomien ajaksi sijaisia palkataan tarpeen ja saatavuuden mukaan.

Sen lisäksi kotihoidossa on käytössä vuokratyövoimaa, lähihoitajien ja sairaanhoitajien osalta. Keikkalaiset tulee Temporen kautta.

Henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan työn kuormittavuustekijöiden jatkuvalla seurannalla ja huomioimilla työvuorosunnittelussa riittävä henkilöstön sijoittuminen eri työvuoroihin.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Palkattaessa työntekijöitä on otettava huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Rekrytointitilanteessa työnantajan tulee tarkistaa sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden ammattioikeuksia koskevat rekisteritiedot sosiaalihuollon ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (Terhikki/Suosikki). Tämän lisäksi yksiköllä voi olla omia henkilöstön rakentamiseen ja osaamiseen liittyviä rekrytointiperiaatteita, joista avoin tiedottaminen on tärkeää niin työn hakijoille kuin työyhteisön toisille työntekijöille.

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöillä pitää olla hoitamiensa tehtävien edellyttämä riittävä suullinen ja kirjallinen kielitaito, jonka arviointi on työnantajan vastuulla.

Rekrytointiprosessin aikana pyydetään nähtäväksi koulutus- ja työtodistukset.

Suosittelijan yhteystietojen antaminen on toivottavaa ja suosittelijoihin ollaan yhteydessä.

Haastatteluissa keskustellaan työn vaativuudesta ja työntekijän kyvystä toimia itsenäisesti, luotettavasti sekä vastuuntuntoisesti.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Kotihoidossa on erillinen perehdytyskansio ja ns. ruksilista. Tietoturvakoulutus suoritetaan työn alettua. Opiskelijoille nimetään oma ohjaaja.

Henkilöstön osaamista vahvistetaan sitovien tavoitteiden mukaisesti. Koulutukset tuovat koko työyhteisöön voimavaroja, jotka varmistavat henkilökunnan osaamisen. Henkilökunnalla on velvollisuus huolehtia työssä tarvittavasta osaamisestaan ja sen päivittämisestä, työnantaja mahdollistaa tällaisen osaamisen päivittämisen joko sisäisenä tai ulkoisena koulutuksena.

Digitalisaation myötä verkkokoulutukset ovat lisääntyneet. Koulutusten vähimmäissuositus 3 pvä/vuosi.

Lääkehoitokoulutus (Love) viiden vuoden välein.

Toimitilat

Työympäristönä asiakkaiden koti

Kotihoidon asiakkaat asuvat omissa kodeissaan, joissa työskentelyolosuhteet ovat hyvin erilaiset. Osa asunnoista on hyvin varusteltuja ja tilavia, joissa apuvälineiden käytön johdosta työergonomia toteutuu ja riskit työtapaturmien ehkäisyyn on tältä osin minimoitu. Kotihoidon pyrkimyksenä on saada asiakkaan koti toiminaan hänen toimintakyk्याän vastaavalla tavalla, esimerkiksi esteettömyys huomioiden sekä hoitajan ergonomiaa palvelevalla tavalla.

Joissain kodeissa työskentelytilat ovat puutteelliset ja ahtaat, asiakkaiden liikkumisessa avustaminen on raskasta ja apuvälineitä vähän käytössä esim. tilan puutteen vuoksi. Myös peseytymistilat saattavat sijaita vaikean kulkuyhteyden päässä. Kotikäynneille mennään tavallisesti yksin. Apuvälineiden avulla pyritään saamaan asiakkaalle turvalliset tilat myös peseytymistä varten, esimerkiksi hankkimalla tuki-
kahvoja ja suihkutuoli kylpyhuoneeseen.

Kotihoidon asiakkaiden siivous ja pyykkihuolto on järjestetty siten, että jokaiselle asiakkaalle laaditussa palvelu- ja hoitosuunnitelmassa määritellään tarkemmin ne tahot ja toimenpiteet, miten asiakkaan asunnon siivous ja vaatehuolto on järjestetty.

Kotihoidon työntekijä huolehtii yhdessä asiakkaan kanssa, että päivittäiset siivoustyöt, kuten keittiön, vuoteen ja WC-tilojen puhtaus tulevat huomioitua. Asiakas osallistuu, kuntouttavan työotteen mukaisesti, voimavarojensa puitteissa arkiaskareiden suorittamiseen. Työntekijä vie päivittäin asiakkaan roskat kiinteistön jäteasteelle, ellei asiakas siihen itse kykene.

Liinavaatteiden vaihdosta huolehditaan, sekä vaatteiden pesusta asiakkaan omalla pesukoneella. Ellei omaa pesukonetta ole, voidaan asiakasta avustaa pesulapalvelun tilaamisessa yksityiseltä

palveluntuottajalta. Asunnon suuremmista siivouksista vastaa pääsääntöisesti asiakas omaistensa avustamana tai asiakas tilaa siivouksen yksityiseltä palveluntuottajalta.

Teknologiset ratkaisut

Suunnitelmaan kirjataan mm. kotihoidon asiakkaiden turvapuhelinten hankintaan, etäkäynneillä käytettäviin laitteisiin liittyvät periaatteet ja käytännöt sekä niiden käytön ohjaamisesta ja toimintavarmuudesta vastaava työntekijä.

Turvapuhelimet tarkistetaan 1/kk, palovaroittimet 2 kertaa/vuosi.

Turvapuhelin joko Add Secure tai yksityiseltä 9lives. Hälytyksistä vastaa Add secure ja sieltä ne ohjataan kotihoidon alueille

Etälaitteesta hälytyksistä vastaa etähoitotiimi sekä OivaHealth

Lääkerobotin hälytyksistä vastaa etähoitotiimi, kotihoidon sairaanhoitajat sekä Axitare Oy.

Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen myöntämät turvapuhelimet:

Addsecure puh. 010-4088117/tuki. Vialliset laitteet hoidetaan asiakasohjauksen kautta.

Axitare lääkeautomaatit puh. 040-1239294 joka päivä klo. 7-22

Etähoivalaitteet OivaHealth puh. 0600-555802 arkisin 9-15

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Lääkinnällisiä laitteita koskevasta ohjauksesta vastaa Fimea. Lääkinnällisten laitteiden käyttöön, huoltoon ja käytön ohjaukseen sosiaalihuollon yksiköissä liittyy merkittäviä turvallisuusriskejä, joiden ennaltaehkäiseminen on omavalvonnassa huomioon otettava asia.

Kotihoidohenkilökunta hankkii apuvälineet kotikuntoutuksen kautta, ohjeistaa niiden käytössä. Apuvälinelainaamo hoitaa välineiden huollon. Kotihoidon henkilökunta ohjaa lääkerobotin ja turvapuhelimen käyttöön, palveluntuottajat vastaavat laitteiden huollosta.

Henkilökunnan vastuulla ilmoitus esihenkilölle joka tekee tarvittavat toimenpiteitä ja HaiPro ilmoitus

Lääkinnälliset laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön: Heli Kuusisto puh. 040-6761452

TeleCare pikamittarit Hb, CRP, INR. Joka alueella sairaanhoitaja huolehtii mittareista sekä mittareiden tarvikkeista.

Apuvälineet: Kotikuntoutus, kotikuntoutus.porvoo@itauusimaa.fi

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Henkilötiedolla tarkoitetaan kaikkia tunnistettuun tai tunnistettavissa olevaan luonnolliseen henkilöön liittyviä tietoja. Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja.

Asiakastyön kirjaaminen

Suurin osa kotihoidossa käsiteltävistä asiakastiedoista on luottamuksellista, arkaluonteista sekä salassa pidettävää ja voisi mahdollisesti paljastuttuaan rikkoa yksityisyyden suojaa.

Kotihoidossa on toiminnanohjaus, kirjaukset tehdään asiakkaan luona mobiililla. Tietoja käsittelevät tai katselevat työntekijät ovat salassapito- ja vaitiolovelvollisia. Salassapito- ja vaitiolovelvollisuus jatkuu myös palvelusuhteen päätyttyä. Tietoja saavat käsitellä vain asianomaisessa toimintayksikössä potilaan/asiakkaan hoitoon tai siihen liittyviin tehtäviin osallistuvat henkilöt.

Tietojärjestelmiä käyttävillä työntekijöillä on työtehtävien mukaan määritellyt käyttöoikeudet sekä henkilökohtaiset käyttäjätunnukset ja salasanat.

Jokaisen hoitajan tulee noudattaa henkilötietolakia. Henkilökunnan tulee suorittaa sähköinen tietoturvakoulutus. LifeCare käyttöohjeet. Salassapitovelvollisuus. Hyvinvointialueen ohjeistukset.

Koulutusta järjestetään liittyen kirjaamiseen tarvittaessa. Perehdytyksessä käsitellään henkilötietolain noudattamista, ohjeistetaan suorittamaan sähköinen tietoturvakoulutus sekä salassapitovelvollisuudesta ja muista hyvinvointialueen ohjeistuksista. Koulutusta järjestetään liittyen kirjaamiseen tarvittaessa.

Arkaluonteinen poistettava materiaali hävitetään silppuamalla tai laittamalla ne lukolliseen tuhottavien papereiden säiliöön.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Sebastian Ekblom

puh. 040 6204972

sebastian.ekblom@itauusimaa.fi

Salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste

Rekisterinpitoon liittyvät selvityspyynnöt osoitetaan kyseessä olevan toimialan mukaisesti. Kirjalliset selvityspyynnöt toimitetaan tietosuojavastaava@itauusimaa.fi

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Omavalvonnan toimeenpanon prosessissa (riskienhallinnan prosessi) käsitellään kaikki asiakasturvallisuusriskit, epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet. Korjauksille toimenpiteille sovitaan suunnitelma riskin vakavuuden mukaan.

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

- Omahoitajien nimeäminen kaikille asiakkaille

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Itä-Uudenmaan hyvinvointialueella on laadittu laatu- ja omavalvontaohjelma, joka on julkaistu verkkosivuilla. Omavalvontasuunnitelma päivitetään syksyllä toimintasuunnitelman yhteydessä sekä kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys Porvoo 12.12.2023

Nimi ja titteli Ann-Catrin Tapanainen, kotihoidonohjaaja

Anne Voutilainen, kotihoidonohjaaja

Mikaela Westerlund, kotihoidonohjaaja