

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA / KOTIHOITO



Hollolan Kotipalvelut

HOLLOLAN KOTIPALVELUT OY 3159917-5

SISÄLTÖ

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA / KOTIHOITO Päijät-Hämeen hyvinvointialueen ostopalveluna toimivat kotihoidot	0
1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	1
2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	2
3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	4
4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO	5
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	10
6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	15
7 ASIAKASTURVALLISUUS	21
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	28
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	31
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	31
11 LIITELUETTELO	31

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Hollolan Kotipalvelut Oy

Y-tunnus 3159917-5

Päijät-Hämeen Hyvinvointialue

Hollola, Lahti

Toimintayksikkö/palvelu

Hollolan Kotipalvelut: Kotihoito, kotisairaanhoido, kotipalvelut, omaishoidon sijais-
tus

POSTIOSOITE Hollola: Pikkuhirventie 9 16800 Hämeenkoski

Sijaintikunta yhteystietoineen

Hollola: Kukkolantie 2 16800 Hämeenkoski p.0505759567

Hollola: Televisiotie 2 15860 Hollola p.0505759567

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Ikäihmiset n.50 asiakaspaikkaa yhteensä

Esihenkilö Mirva Miettinen, toimitusjohtaja/sairaanhoitaja

Puhelin p.0505759567

Sähköposti info@hollolankotipalvelut.fi

Yksityisten palveluntuottajan lupatiedot

Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohhta

12.4.2023 päivitetty lupa

Palvelu, johon lupa on myönnetty: Kotisairaanhoido

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Ilmoituksen ajankohta 12.11.2020

Palveluala, joka on rekisteröity : Kotipalvelu vanhukset, vammaiset, mielenterveys-
kuntoutujat,päivätoiminta ja päiväpalvelut, liikkuvat palvelut ja liikkumista tukevat pal-
velut (ml saattajapalvelut),muut vammaiset

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat: Kotihoiva Niittytuuli Oy, henkilöstövuokra akuuteissa tilan-
teissa.

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

Miten palveluntuottaja varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden?

Vastaa palvelusta kuin omastaan.

Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omaavaltasuunnitelmat?

☒ Kyllä ☐ Ei

2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Sosiaalihuoltolain 47 §:n mukaan sosiaalihuollon toimintayksikön tai muun toimintakokoonaisuudesta vastaavan tahon on laadittava omavalvontasuunnitelma sosiaalihuollon laadun, turvallisuuden ja asianmukaisuuden varmistamiseksi. Suunnitelma on pidettävä julkisesti nähtävänä, sen toteutumista on seurattava säännöllisesti ja toimintaa on kehitettävä asiakkailta sekä toimintayksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerättävän palautteen perusteella.

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Mirva Miettinen laatii omavalvontasuunnitelman yhdessä työntekijöiden kanssa. Jo perehdytyksessä perehdytään ovs.

Kuka vastaa omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot)

Mirva Miettinen, sairaanhoitaja/toimitusjohtaja, p.0505759567 info@hollolankotipalvelut.fi

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään aina tarpeen mukaan ja toiminnan muuttuessa, kuitenkin vähintään vuoden välein. Yrityksellä on Hollolassa kaksi erillistä toimitilaa, lähinnä avainsäilytyksen vuoksi. Henkilökunta, vastuhenkilöt, toimintaohjeet ja apteekit ovat samoja. Joten yritys toimii yhtenä palveluyksikkönä.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Toimistoilla, perehdytysmateriaalissa ja internet-sivuilla. Toimitetaan pyydettäessä.

Laadittu pvm. 15.8.2023

Tarkistettu pvm. 25.8.2025

3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Mikä on yksikön/palvelun toiminta-ajatus?

Hollolan kotipalvelut tuottaa yksilöllisesti laadukkaista palveluita, erityisesti korostaen asiakaspalvelun merkitystä: lämmöllä, aidosti asiakasta/potilasta kunnioittaen, hoitaen asiakasta/potilasta hänen itsemääräämisoikeuttaan kunnioittaen. Korkeasta osaamisesta pidetään huolta palkkaamalla hyvin koulutettua henkilökuntaa yritykseen. Yrityksessä sairaanhoitajien prosentuaalinen osuus on korkeampi kuin kotihoidossa yleensä: tällä hetkellä sijaisten mukaan lukien on 6 sairaanhoitajaa.

Palvelut tarjotaan "ihminen ihmiselle", jokainen asiakas on tärkeä. Tämän haluamme osoittaa palveluissamme. Pyrimme kaikella toiminnallamme ilon ja positiivisuuden kautta aktivoimaan asiakasta/potilasta arjessa, hänen omat voimavaransa huomioiden. Omaiset pyritään ottamaan aktiivisesti mukaan hoitoon, mikäli mahdollista. Viestintä omaisten kanssa on aktiivista arjen viestintää molemmin puolin. Tämän olemme todenneet lisäävän asiakastytyvääisyyttä.

Kotihoitoa ohjaavia lakeja ovat sosiaalihuoltolaki (1301/2014), kansanterveyslaki (66/1972) ja terveydenhuoltolaki (1326/2010). Lisäksi kotihoitoa ohjaavat säädökset sekä suositukset. Kotihoito on sosiaalihuoltolakiin perustuvan kotipalvelun ja terveydenhuoltolakiin perustuvan kotisairaanhoidon yhdistelmä. Kotihoitoa täydennetään tarvittaessa erilaisilla tukipalveluilla. (Sosiaali- ja terveysministeriö [www-sivut 2021a](http://www.sivut.2021a).)

Arvot ja toimintaperiaatteet

Hollolan Kotipalvelut auttaa ikäihmisiä ja pitkäaikaissairaita asumaan pidempään ja turvallisemmin omassa kodissaan, myös haja-asutusalueilla. Yritys tuottaa sosiaali- ja

terveydenhuollon palveluita: kotihoitoa, kotisairaanhoidoa ja muita kotipalveluita kuten kauppapalvelua tai ulkoiluapua. Palveluita tarjotaan hyvinvointialueille, yhdistyksille, yrityksille ja yksityisille asiakkaille. Palvelut ovat laadukkaita ja korkealla ammattitaidolla tuotettuja. Asiakaspalvelulla on aivan erityinen merkitys: tarjoamme kiireettömiä kohtaamisia ja palvelemme asiakasta kokonaisvaltaisesti korkealla ammattitaidolla. Tärkeänä tavoitteena on, että jokainen yrityksen asiakas ja omainen on tyytyväinen saamaansa palveluun. Tärkeäksi kokemamme arvot ovat luotettavuus, turvallisuus, korkea ammattitaito, ihminen ihmiselle. Me keskustelemme ja kuuntelemme niin asiakasta, kuin omaisia, taataksemme tyytyväiset asiakkaat.

OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

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 keskusteluilmapiiri, 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. Osana riskienhallinnan

toimeenpanoa toteutuneet haittatapahtumat kirjataan, analysoidaan, raportoidaan ja toteutetaan korjaavat toimenpiteet. Esihenkilön vastuulla on perehdyttää henkilökunta omavalvonnan periaatteisiin ja toimeenpanoon mukaan lukien henkilökunnalle laissa asetettuun velvollisuuteen ilmoittaa asiakasturvallisuutta koskevista epäkohdista ja niiden uhista. Riskienhallinta ja omavalvonta ovat osa joka päivästä arjen työtä palveluissa.

Riskienhallinnan työnjako

Toiminnasta vastaavan johdon ja esihenkilöiden tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi [tietoa turvallisuusasioista](#). Toiminnasta vastaavien on huolehdittava siitä, että turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Esihenkilön vastuulla on saada aikaan myönteinen asenneympäristö turvallisuuskysymysten käsittelylle. Riskienhallinta vaatii sitoutumista ja aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista.

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

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista:

- Omavalvontasuunnitelma
- Riskienhallinta- ja turvallisuussuunnitelma
- Lääkehoitosuunnitelma
- Hygieniasuunnitelma
- Jätehuoltosuunnitelma
- Tietoturvan ja tietosuojan omavalvontasuunnitelma
- Asiakasvarojen käsittelyohje

- Huolellinen perehdytys uusille työntekijöille, sisältäen työturvallisuusasiat
- Asiakasturvallisuus
- Ohje sairaalan ulkopuolisessa kuolemantapauksessa
- Ohje terveydenhuollon laitteiden aiheuttamissa vaaratilanteissa toimimisesta
- Ohje autojen käytöstä, huoltamisesta, vahinkoilmoitukset
- Työterveyshuollon yhteistyötapaamiset
- Poikkeustilanteet yrityksen toiminnassa, varautuminen

Kts. liitteenä oleva riskienhallinta- ja turvallisuussuunnitelma. Tässä on kartoitettu yrityksen riskejä: toimintaedellytykset, omaisuus ja keskeytykset, henkilöriskit, sidosryhmät, toiminnan organisointi ja talouteen liittyvät riskit.

Riskien tunnistaminen

Riskienhallinnan prosessissa sovitaan toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan ja miten niihin kohdistetaan omavalvontaa. Kts riskienhallintasuunnitelma.

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. Ilmoituksen vastaanottaneen toiminnasta vastaavan esihenkilön tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle. Yksikön omavalvonnassa on edellä määritelty, miten riskienhallinnan prosessissa toteutetaan epäkohtiin liittyvät korjaavat toimenpiteet. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi työn alle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii

järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle.

Onko henkilöstön ilmoitusvelvollisuuden toteuttamista koskevat menettelyohjeet sisällytetty omavalvontasuunnitelmaan? Onko menettelyohjeissa maininta siitä, ettei ilmoituksen tehneeseen saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia?

Perehdytyksessä käydään jo asia läpi, kts perehdytysuunnitelma.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023, 29§ Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta velvoittaa henkilökuntaa ilmoittamaan viipymättä salassapitosäännösten estämättä palveluyksikön vastuuhenkilölle tai muulle toiminnan valvonnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan tai potilaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa tai muun lainvastaisuuden. Ilmoituksen vastaanottanut henkilö ilmoittaa asiasta palvelunjärjestäjälle tai palveluntuottajalle. Palvelunjärjestäjän, palveluntuottajan ja vastuuhenkilön on ryhdyttävä toimenpiteisiin epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan taikka muun lainvastaisuuden korjaamiseksi. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Jos ilmoituksen jälkeen ei epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa korjata viivytyksettä, ilmoitusvelvollisuus valvontaviranomaiselle on ilmoituksen vastaanottaneella henkilöllä, koska ilmoituksen tehneellä henkilöllä ei välttämättä ole mahdollisuuksia arvioida, mitä toimenpiteitä on tehty tai ovatko tehdyt korjaustoimenpiteet olleet riittäviä. Ilmoituksen alun perin tehneellä henkilöllä on kuitenkin aina oikeus ilmoituksen tekoon. Vastuuhenkilö (mm. esihenkilö) vastaa siitä, että jokainen työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuuskäytännöistä. Hollolan Kotipalveluissa työntekijät tekevät ilmoituksen esimiehelle Mirva Miettiselle p.0505759567 tai info@hollolankotipalvelut.fi. Hän ryhtyy viipymättä tarvittaviin toimiin. Asia käydään läpi säännöllisesti tiimipalavereissa.

Kotihoitoa ohjaavia lakeja ovat sosiaalihuoltolaki (1301/2014), kansanterveyslaki (66/1972) ja terveydenhuoltolaki (1326/2010). Lisäksi kotihoitoa ohjaavat säädökset sekä suositukset. Kotihoito on sosiaalihuoltolakiin perustuvan kotipalvelun ja terveydenhuoltolakiin perustuvan kotisairaanhoidon yhdistelmä. Kotihoitoa täydennetään

tarvittaessa erilaisilla tukipalveluilla. (Sosiaali- ja terveysministeriö www-sivut 2021a.)

Näihin lakeihin toimintamme perustuu, ja näitä noudatamme toiminnassamme.

Henkilökunnalla on velvollisuus ilmoittaa havaitsemansa asiakasturvallisuuteen kohdistuvat riskit, epäkohdat ja laatupoikkeamat viipymättä esimiehelle. Nämä kirjataan poikkeama- ja palautedokumenttiin, ja ryhdytään heti tarvittaviin toimiin. Yrityksen toimintaa ja prosesseja kehitetään tarvittavaan suuntaan.

Riskienhallinnasta vastaa toimitusjohtaja Mirva Miettinen.

Asiakkaat ja omaiset tuovat havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit joko suoraan esimiehelle tai hoitajan kautta asiat tiedoksi. Esimies reagoi näihin välittömästi tarpeen vaatimalla tavalla. Poikkeamat kirjataan aina ylös poikkeama- ja palautedokumenttiin. Toimintaa kehitetään näiden pohjalta toivottuun suuntaan.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitleminen

Haattatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Haattatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haattatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvauksen hakemisesta.

Asiat kirjataan toiminnanohjausjärjestelmään Nurse Buddyyn, ja esimies pitää erillistä poikkeama- ja palauteraporttia ajantasalla. Tapahtumat käydään läpi viipymättä, jotta yhdessä opitaan tapahtuneista tulevaa ajatellen, ja näin vältetään virheet tai vahingot jatkossa. Yrityksen toimintaa kehitetään näiden pohjalta.

Korjaavat toimenpiteet

Riskienhallinnan prosessissa sovitaan todettujen haittatapahtumien ja epäkohtien korjaamiseen liittyvistä toimenpiteistä. Muutosta vaativien laatupoikkeamien juurisyyt selvitetään ja suunnitellaan tarvittavat toimenpiteet muutoksen aikaansaamiseksi. Korjauksista toimenpiteistä tehdään kirjaukset omavalvonnan seuranta-asiakirjaan.

Yritys on pieni ja matalaorganisaatio: korjaavat toimenpiteet tehdään viipymättä, esimies varmistaa ja seuraa.

Muutoksista tiedotetaan henkilökuntaa etukäteen, ja yhteistyökumppaneita myös etukäteen asian heitä koskiessa.

Tutustu myös STM:n julkaisuun

[Asiakas- ja potilasturvallisuus-strategia ja toimeenpanosuunnitelma 2022-2026:](#)

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. Päivittäisen palvelun ja hoidon suunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua asiakas/palvelusuunnitelmaa ja jolla viestitään muun muassa palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeesta tapahtuneista muutoksista.

lääkään henkilön näkemykset vaihtoehtoista on kirjattava suunnitelmaan.

Keskeinen omavalvonnan toimeenpanossa sovittava asia on, miten varmistetaan palvelusuunnitelman toteutuminen asiakkaan päivittäisessä hoidossa/palvelussa.

Hopasu laaditaan kirjallisesti pian palveluiden alettua. Palvelusuunnitelmaa päivitetään palvelutarpeen muuttuessa tai viimeistään 6kk:n välein. Tässä yhteydessä aiemmin laaditut tavoitteiden toteutuminen arvioidaan. Nämä palvelutarpeen arvioinnit ja hopasun päivittämiset tekevät vastaava sairaanhoitaja ja esimies, sovitun työnjaon mukaisesti.

Vanhuspalvelulain 15 a §:n mukaan kunnan on käytettävä RAI-arviointivälineistöä iäkkään henkilön toimintakyvyn arvioinnissa, jos henkilö jo alustavan arvion mukaan tarvitsee säännöllisesti annettavia sosiaalipalveluja hoitonsa ja huolenpitonsa turvaamiseksi. Kansainvälisen RAI- arviointivälineen käyttö tuli vanhuspalveluissa lakisääteiseksi 1.4.2023.

RAI-arviointia 6kk:n välein, MMSE-, MNA- ja GDS- testit tarpeen mukaan.

Hopasut päivitetään aina yhteistyössä asiakkaan ja mahdollisesti omaisten kanssa, jos osallistuvat hoitoon.

Uudet työntekijät perehdytetään hoito- ja palvelusuunnitelmiin, ja ensin liikutaan yhdessä perehdyttäjän kanssa myös asiakaskäynneillä.

Asiakkaan kohtelu

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

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 osallistumistaan 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 aina. Palvelut tuotetaan asiakkaiden omissa kodeissa, joten toimimme siellä heidän tahtoaan kunnioittamalla. Kotihoidossa ei ole missään tilanteessa rajoitustoimenpiteitä käytössä.

Palvelut tuotetaan asiakaslähtöisesti, jo huomioiden asiakkaan luontainen vuorokausirytmi. Kaikista asioista pyrimme neuvottelemalla pääsemään yhteisymmärrykseen asiakkaan kanssa.

Kotihoidossa ei ole käytössä mitään rajoitustoimenpiteitä missään tilanteessa.

Linkit EOA yms ylimpien laillisuusvalvojien päätöksiin koskien itsemääräämisoikeutta

Itsemääräämisoikeuden tukemisesta vammaispalveluissa ja kehitysvammahuollossa Vammaispalvelujen käsikirjassa (thl.fi)

Muistisairaalan henkilön hoito EOAK/8165/2020

Lastensuojelun menettely sijaishuollon järjestämisessä EOAK/2857/2021

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Palvelussa omaksuttu tapa kohdata ja puhutella asiakkaita kertoo vallitsevasta toimintakulttuurista ja sen taustalla omaksutuista arvoista ja toimintaperiaatteista. Palveluissa tulee erityisesti kiinnittää huomiota ja tarvittaessa reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan.

Asiakkaiden kohtelemisen ystävällisesti ja kunnioitettavasti on toiminnassamme ehdotonta. Työntekijät tietävät, että sosiaalihuoltolain mukaisesti, heillä on ilmoitusvelvollisuus, jos havaitsevat sosiaalihuollossa epäkohtia. Sosiaalihuollon epäkohtailmoitus

tehdään viipymättä esimiehelle. Työntekijää, joka havainnon ja ilmoituksen tekee, ei saa kohdata negatiivista kohtelua millään tavalla tämän tehtyään.

Epäasiallinen kohtelu, häiritsevät tapahtumat tai vaaratilanne käydään viipymättä heidän kanssaan läpi, ja myös korjaavat toimenpiteet.

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

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

Toimintaa kehitetään kaiken palautteen ja ehdotusten mukaisesti jatkuvasti. Tavoitteenamme on, että jokainen asiakkaamme on tyytyväinen saamaansa palveluun.

Asiakaspalautteet tullaan keräämään nimettömänä kirjallisesti kerran vuodessa. Asiakaspalautteen keräämisestä vastaa esimies Mirva Miettinen. Asiakkaille/omaisille toimitetaan sähköinen linkki vastaamista varten, tai paperinen versio, kuinka haluavat. Väittämien vastausvaihtoehtona käytetään 5- portaista Likert-asteikkoa. Vastaukset kootaan yhteen, ja näistä tehdään johtopäätökset. Jos palautteita muuten tulee, esimies on tarvittaessa yhteydessä asianosaisiin viipymättä, ja ryhtyy tarvittaviin toimiin. Niin positiiviset, kuin negatiiviset palautteet ovat tärkeitä, jotta toimintaa kehitetään oikeaan suuntaan.

Toimintaa kehitetään kaiken palautteen ja ehdotusten mukaisesti jatkuvasti.

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.

Reklamaatiot voi osoittaa kirjallisesti:

Mirva Miettiselle info@hollolankotipalvelut.fi tai osoitteeseen Pikkuhirventie 9 16800 Hämeenkoski.

Muistutukset voi osoittaa kirjallisesti:

Päijät-Hämeen hyvinvointialueen kirjaamo : kirjaamo@paijatha.fi
Keskussairaalankatu 7, 15850 Lahti. Vaihde (03) 819 11

Päijät-Hämeen hyvinvointialueen Sosiaali- ja potilasasiavastaava

Puh. 03 819 2504, puhelinpalveluajat: ma, ti, to klo 9-12 ja ke klo 9-15

Sähköposti: asiavastaavat@paijatha.fi

Sosiaaliasiavastaava on puolueeton ja riippumaton toimija, joka neuvoo asiakkaita sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) sekä varhaiskasvatust lain (540/2018) soveltamiseen liittyvissä kysymyksissä. Sosiaaliasiavastaavan toiminta perustuu lakiin potilas- ja sosiaaliasiavastaavista. Voit olla yhteydessä sosiaaliasiavastaavaan, jos olet tyytymätön sosiaalihuollon tai varhaiskasvatuksen palveluihin. Tehtävä on neuvoa-antava, eikä asiavastaava tee päätöksiä tai myönnä etuuksia. Ristiriitatilanteissa asiat pyritään ratkaisemaan neuvotteluteitse ja tarvittaessa avustetaan muistutuksen tekemisessä. Palvelu on maksuton.

Kuluttajaneuvonta:

Palveluaika ma, ti, ke, pe klo 9–12, to klo 12–15.

p.029 505 3050. Kuluttajaneuvonnasta saat tietoa ja ohjeita kuluttajaoikeudellisissa kysymyksissä ja riitatilanteissa. Asiantuntija antaa asiastasi juridisen arvion sekä toimintaohjeita.

Heti epäkohdan tai virheen sattuessa, toimintaa kehitetään välittömästi korjaavien toimenpiteiden mukaisesti, jotta laatuvirheet poistuvat. Palvelun tavoite on olla korkealaatuisuista vuoden jokaisena päivänä. Vastuuhenkilönä toimii esimies/toimitusjohtaja Mirva Miettinen

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle:

14vrk:n kuluessa

Omatyöntekijä

Sosiaalihuoltolain mukaan sosiaalihuollon asiakkaalle on nimettävä asiakkuuden ajaksi omatyöntekijä. Työntekijää ei tarvitse nimetä, jos asiakkaalle on jo nimetty muu palveluista vastaava työntekijä tai nimeäminen on muusta syystä ilmeisen tarpeetonta. Omatyöntekijänä toimivan henkilön tehtävänä on asiakkaan tarpeiden ja edun mukaisesti edistää sitä, että asiakkaalle palvelujen järjestäminen tapahtuu palvelutarpeen arvioinnin mukaisesti.

Asiakkailla on omahoitaja nimettynä. Kts toimenkuvan kuvaus liitteenä.

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Asiakkaille luodaan yhdessä kirjallinen hopasu. Palvelut tarjotaan yksilöllisesti asiakkaan tarpeiden ja toiveiden mukaisesti kokonaisvaltaisesti hänen fyysinen, psyykkinen, kognitiivinen ja sosiaalinen hyvinvointi ja terveyden edistäminen sekä ylläpitäminen huomioon. Asiakasta kannustetaan aktiiviseen arkeen omat voimavarat ja terveys huomioon.

Liikunta-, kulttuuri- harrastus- ulkoilu yms mahdollisuuksia toteutetaan seuraavasti:

Asiakkaita kannustetaan aktiivisuuteen. Yksityisesti tarjoamme myös ulkoiluapua.

Työntekijät tuovat tietoa asiakkaan voinnissa tekemistään havainnoista sairaanhoitajille. Sairaanhoitajat ja esimies päivittävät 6kk välein, tai aina tarvittaessa, hoito- ja palvelusuunnitelmia, sekä valvovat näiden toteutumista. Tavoitteiden toteutumista arvioidaan myös vähintään 6kk välein.

Ravitsemus

Ravinto ja ruokailu sekä niihin liittyvä tapakulttuuri ovat tärkeä osa sosiaalihuollon palveluja. Ravitsemuksessa huomioidaan ruokaviraston voimassa olevat väestötason ja eri ikäryhmille annetut [ravintoaineiden saanti- ja ruokasuositukset](#).

Ruokailun järjestämisessä on huomioitava asiakkaiden toiveiden lisäksi erityisruokavaliot (diabetes, autoimmuunisairaudet, ruoka-aineyleherkkyydet, -allergiat ja -intoleranssit) niin, että kaikki osapuolet voivat tuntea olonsa turvalliseksi. Uskontoon tai eettiseen vakaumukseen perustuvat ruokavaliot ovat osa monikulttuurista palvelua, joka tulee palvelussa ottaa huomioon.

Lue lisää:

Ikääntyneiden ruokasuositus 4/2020 (Valtion ravitsemusneuvottelukunta)

Asiakkaiden, joiden ravitsemuksen toteutumista kotihoito varmistaa, ruokailut pyritään toteuttamaan kansallisten ravitsemussuositusten mukaisesti. Kuitenkin ruokailuissa huomioidaan aina asiakkaan omat ruokailutottumukset ja mieltymykset.

Asiakkaiden ruokailut suunnitellaan aina yksilöllisesti, varmistuen riittävästä, monipuolisesta ja ravintorikkaasta ruoasta. Kauppa- ja ateriatilaukset tehdään aina yhdessä asiakkaan tai yhteistyössä omaisen kanssa.

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

Hoitajat seuraavat päivittäin ravitsemusta. Ravitsemusta seurataan myös mittauksin ja verikokein tarvittaessa. Paasto ei koskaan saa ylittää 11h, ei yölläkään. Tämä varmistetaan riittävien välipaloin, yöpaloin ja nesteiden saannilla.

Hygieniakäytännöt

Säännöllinen ja suunnitelmallinen siivous ja tekstiilien puhtaanapito ovat olennainen osa asiakkaiden hyvinvointia ja viihtyvyyttä. Hyvä hygieniataso ennaltaehkäisee myös tarttuvien tautien leviämistä.

Hygieniakäytännöistä suositellaan laadittavaksi yksikön ohjeet normaaliajan tilanteeseen ja lisäksi poikkeusajan tilanteisiin. THL on julkaissut [ohjeen infektioiden torjunnasta pitkäaikaishoidossa ja -hoivassa \(Ohje 2/2020\)](#).

Asiakkaan päivittäisestä hygieniasta huolehtiminen on tärkeässä roolissa. Samoin asiakkaiden asunnon siivoaminen ja pintojen puhdistus on tärkeää, erityisesti tarttumapintojen säännöllinen puhdistus. Asiakasta neuvotaan, ohjataan ja autetaan tässä. Usein myös omaiset osallistuvat asiaan, heidän opastaminen on myös tärkeää. Yksityistä säännöllistä kotisiivouspalvelua suositellaan herkästi asiakkaille, hyvinvointialueet eivät palvelua tarjoa.

Kotihoidon asiakkaat siivoavat itse, omaiset siivoavat tai avustamme palvelun ostamisessa toiselta palveluntuottajalta. Hoitajat voivat auttaa pienissä kotitöissä kuten tiskaamisessa, mutta eivät varsinaisesti siivoamisessa.

Asiakas itse pesee pyykkinsä, omaiset tai hoitajat auttavat tässä ja kuivumaan ripustamisessa.

Työntekijät on perehdytetty yrityksen hygieniasuunnitelmaan, ja asiakkaiden palvelusuunnitelmaan. Näiden mukaisesti avustetaan tarvittaessa asiakkaan puhtaanapidon

hoitamisessa tai palvelun hankkimisessa toiselta palveluntuottajalta. Osalla omaiset hoitavat puhtaanapidon, toiset asiakkaat huolehtivat itse asunnostaan ja pyykinhuollosta.

Infektioiden torjunta

Tartuntatautilain 17 §:n mukaan sosiaalihuollon toimintayksikön on torjuttava suunnitelmallisesti hoitoon liittyviä infektioita. Toimintayksikön johtajan on seurattava tartuntatautien ja lääkkeille vastustuskykyisten mikrobien esiintymistä ja huolehdittava tartunnan torjunnasta. Johtajan on huolehdittava asiakkaiden ja henkilökunnan tarkoituksenmukaisesta suojauksesta ja sijoittamisesta sekä mikrobilääkkeiden asianmukaisesta käytöstä. Lisätietoa vakavien hoitoon liittyvien infektioiden seurannasta ja ilmoituskäytännöistä löytyy THL:n sivulta osoitteesta. Epidemioiden ja vakavien hoitoon liittyvien infektioiden ilmoittaminen (HARVI) - THL

Hygieniayhdys henkilön nimi ja yhteystiedot

Mirva Miettinen p.0505759567

Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään?

Kotiin tuotettavien palveluiden työntekijöiden suojautuminen on molemmin puolisen hyvän hygienian ja infektioiden leviämisen perusedellytys. Käsidesinfektioaine on hoitajilla aina asiakkaan luona mukana. Kädet desinfioidaan asiakkaalle mennessä ja poistuttaessa. Hoitotyössä sormusten ja rannekorujen käyttö ei ole sallittua, samoin kynsilakan ja rakennekynsien käyttö on kielletty. Nitrilisiä kertakäyttöhanskoja käytetään jokaisella käynnillä tarpeen mukaan, ja niitä vaihdetaan riittävän usein aina likaisesta työstä siirryttäessä puhtaalle alueelle. Työntekijöillä on kertakäyttöiset jalkinesuojat jokaisella käynnillä. Kertakäyttöisiä suoja-essuja, päähineitä ja suojatakkeja käytetään aina tarpeen mukaan.

Terveyden- ja sairaanhoito

Autamme asiakkaita tarpeen mukaan pesemällä hampaat, tai neuvomalla ja ohjaamalla hampaiden pesuun. Asiakkaat ohjataan julkisen terveydenhuollon hammaslääkəriin, tai yksityiselle, sen mukaan miten haluaa. Hyvinvointialueen suugienistiä on mahdollista kutsua kotikäynnille. Hoitaja avustaa tarvittaessa näiden aikojen varaamisessa.

Kiireetön ja kiireellinen sairaanhoito varmistetaan laatimalla ja toteuttamalla hoito- ja palvelusuunnitelmia, sekä sh:n, vastuulääkärin ja muiden hoitajien saumattomalla yhteistyöllä. Yrityksen hoitajilla on poikkeuksellisen vahva osaaminen ja kokemus akuutti-sairaanhoidosta. Yrityksessä työskentelee myös määrällisesti enemmän sairaanhoitajia kuin kotihoidossa tavanomaisesti, mikä lisää luonnollisesti sairaanhoidon osaamista. Noudatamme P-H hyvinvointialueen ohjeistuksia.

Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Säännöllisin lääkärin kontrollein, verikokein ja tutkimuksien avulla. Asiakkaamme saavat hyvää perushoitoa, kuntouttavaa toimintaa ja heidän peruselintoimintojaan seurataan säännöllisesti myös mittauksia.

Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Mirva Miettinen toimitusjohtaja/sairaanhoitaja p.0505759567 info@hollolankotipalvelut.fi

Lääkehoitosuunnitelma päivitetään säännöllisesti ja aina kun työyksikön toiminta muuttuu. Esimies varmistaa, että henkilökunta tuntee muutokset. Lääkehoitosuunnitelmaa päivitetään aina tarvittaessa, kuitenkin vähintään kerran vuodessa.

Vastuu lääkehoidon kokonaisuudesta:

Mirva Miettinen toimitusjohtaja/sairaanhoitaja p.0505759567 info@hollolankotipalvelut.fi

Poikkeamat:

Poikkeamaraportointi on tärkeä osa turvallisen lääkehoidon varmistamista. Kynnys poikkeamien kirjaamiseen on oltava matala. Työntekijät ilmoittavat poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet esimiehelle. Nämä käydään huolella läpi, ja ryhdytään tarvittaviin toimiin riippuen mitä ja ketä poikkeama koskee. Poikkeamat kirjataan esimiehen toimesta matalalla kynnyksellä poikkeamaraporttiin, ja käydään läpi viipymättä työntekijöiden kanssa, jotta tilanteesta opitaan.

Paikan päällä työntekijä konsultoi tarv sh, että mitä tilanteessa tehdään. Kiireellisessä tai epäselvässä lääkevirhetilanteessa soitetaan 112, ja ohjataan asiakas jatkohoitoon.

Kuvaus toimintakäytännöistä asiakkaalta palautuneiden ja käyttämättä jääneiden lääkkeiden käsittelystä:

Lääkkeet toimitetaan suoraan apteekkiin, ja kirjataan Nursebuddyyn.

Kuvaus lääkehoidon toteuttamisesta, lääkkeiden kulutuksen seurannan valvonnasta:

Lääkkeiden kulutusta seurataan koko ajan, samalla kun uusia tilauksia tehdään. Asiakkaiden, jotka hoitavat itse lääkehoidon, lääkkeiden kulutusta saamme seurattua, kun näemme lääkepurkista, milloin lääkettä on viimeksi apteekista haettu. Kaikki lääkkeet säilytetään mediboxissa, josta hoitaja antaa määräyksen verran lääkettä. Huumaavien lääkeaineiden osalta on aina kulunseuranta kortti käytössä. Tällöin on lääkettä antavan hoitajan vastuulla, että jäljelle jäävät lääkkeet täsmäävät kulutuskortin kanssa. Jos jäljellä oleva lääkemäärä ei täsmää, asiasta viestitään viipymättä esimiehelle. Sh tarkastaa täydet kulutuskortit, ja arkistoi ne.

Rajattu lääkevarasto

Yrityksen tiloissa ei säilytetä lääkkeitä.

Lue lisää:

[Ohje rajatusta lääkevarastosta](#)

Monialainen yhteistyö

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

Jokaiselle asiakkaalle on nimitetty omahoitaja, sh tai esimies. Esimies tai sh on yhteydessä aina muihin hoitaviin ja yhteistyötahoihin. Tarvittaessa ollaan yhteydessä dm-hoitajaan diabeetikoiden asioissa tarvittaessa, suuhygienistiin hammastarkastusten suhteen, fysioterapeuttiin kuntoutus tai apuvälineasioissa tai esh ym. Asiakasohjaukseen olemme yhteydessä asiakkaiden kotihoidon palveluun liittyen tai haastavissa tilanteissa tai huoli-ilmoituksen tiimoilta. Pelastusviranomaisiin kiireellisissä tapauksissa ja esimerkiksi suuren palokuorman tapauksissa. Kotisairaala toteuttaa usein asiakkaidemme vaativaa lääkettä tarpeen mukaan.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Sosiaalihuollon omavalvonta koskee asiakasturvallisuuden osalta sosiaalihuollon lainsäädännöstä tulevia velvoitteita. Palo- ja pelastusturvallisuudesta sekä asumisterveyden turvallisuudesta vastaavat eri viranomaiset kunkin alan oman lainsäädännön perusteella. Asiakasturvallisuuden edistäminen edellyttää kuitenkin yhteistyötä kaikkien turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa edellyttämällä mm. poistumisturvallisuussuunnitelman. palveluntuottajilla on myös ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille. Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspalvelulain mukainen velvollisuus ilmoittaa iäkkästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään.

Osana asiakasturvallisuuden varmistamista on ilmoituksenvaraista toimintaa harjoittavan toimintayksikön tehtävä terveydensuojelulain 13 §:ssä säädetty ilmoitus kunnan terveydensuojeluviranomaiselle. Ilmoituksen sisällöstä säädetään terveydensuojeluasetuksen 4 §:ssä.

Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta

Yksikön tilojen terveellisyyteen vaikuttavat sekä kemialliset ja mikrobiologiset epäpuhtaudet että fysikaaliset olosuhteet, joihin kuuluvat muun muassa sisäilman lämpötila ja

kosteus, melu (ääniolosuhteet), ilmanvaihto (ilman laatu), säteily ja valaistus. Näihin liittyvät riskit on tunnistettu ja niiden hallintakeinot on suunniteltu.

Yksikön omat tilat toimivat taukotiloina ja toimistotiloina. Varsinainen työ tapahtuu asiakkaiden kodeissa. Näissä on mahdollista altistua pölylle, huonolle ilmalle, huono valaistus, liukas lattia tai maa ulkona. Pyrimme minimoimaan ja poistamaan riskit ja vaarat heti niiden tultua ilmi. Jos näitä ei voida poistaa, ja asuntoon on velvollisuus mennä, tarvittaessa suojaudumme henkilösuojaimein esimerkiksi sisäilmaongelmia epäiltäessä, tai ilmoitamme asiasta eteenpäin tarvittavalle viranomaiselle esimerkiksi terveystarkastajalle rottaongelman havaitessamme.

Toimimme aktiivisesti yhteistyössä viranomaisten ja muiden toimijoiden kanssa, aina tarpeen vaatiessa ja matalalla kynnyksellä. Jos emme jotain tiedä, varmistamme asian asioita hoitavalta viranomaiselta. Suuren palokuorman asunnoista teemme pelastusviranomaiselle suoraan ilmoituksen netin kautta:

https://www.phpela.fi/wp-content/uploads/bsk-pdf-manager/2019/09/ilmoituslo-make_viranomaisille_onnettomuusriskista_asunnossa.pdf

Henkilöstö

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

Kaikki käynnit ja työvuorot on toiminnanohjausjärjestelmässä, ja näin seurataan välitöntä ja välillistä työaika, sekä ajoaikoja. Työntekijöiden kanssa keskustellaan viikottain, ja selvitetään heidän tuntemuksia työtahdistaan ja työkuormasta niin fyysisestä kuin henkisestäkin.

Esimies toimii sijaisena ensisijaisesti, sen lisäksi on tuntityöntekijöitä. Yrityksen on mahdollista käyttää myös toisten yksityisten yritysten palveluja äkillisissä tarpeissa tilanteen niin vaatiessa.

Työtilanteen mukaan työt on järjestelty niin, että aikaa on sekä esimies- ja toimistotöihin, sekä asiakastyöhön tarvittaessa.

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 on omia henkilöstön rakenteeseen ja osaamiseen liittyviä rekrytointiperiaatteita, joista avoin tiedottaminen on tärkeää niin työn hakijoille kuin työyhteisön toisille työntekijöille. Yrityksessä työskentelee tällä hetkellä vain suomenkielisiä työntekijöitä.

Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

Yritys palkkaa työntekijöiksi lähihoitajia ja sairaanhoitajia. Yritys ei palkkaa tällä hetkellä opiskelijoita, eikä avustajia asiakastyöhön. Yrityksellä on tahtotila erottua muista yrityksistä korkean ammattitaidon omaavilla työntekijöillä: tällä hetkellä n.puolet työntekijöistä on sairaanhoitajia. Toimistotöihin ja yksityisiin kotipalveluihin on mahdollista palkata avustajia esimerkiksi kesätöihin. Myös ostopalveluissa on mahdollista käyttää avustajia, mutta he eivät osallistu lainkaan lääkehoidon toteutukseen.

Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon työntekijän soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviinsä?

Soveltuvuus ja luotettavuus ovat ensisijaisen tärkeitä heti koulutuksen jälkeen. Näiden lisäksi yritämme löytää juuri meidän tiimiin soveltuvia ns. samanhenkisiä hoitajia.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.

Yrityksellä on kirjallinen perehdystyssuunnitelma, tämän mukaan asiat käydään läpi. Uusi työntekijä on myös asiakaskäynneillä mukana perehdyttäjänsä kanssa riittävän kauan. Aika on yksilöllinen, vähintään 1 työpäivä.

Työntekijän tullessa perehdytyspäivään, hän tuo esimiehelle näyttille otteen rikosrekisteristään. Esimies tarkastaa tämän, kopiota ei oteta.

Miten ja kuinka usein henkilökunnan täydennyskoulutusta järjestetään?

Koulutusta järjestetään aina koulutustarpeen noustessa esiin, tai kun työntekijät ilmaisevat kiinnostuksensa koulutukseen osallistumiseen tai koulutustarpeeseen.

Toimitilat

Tilojen käytön periaatteet

Yrityksellä ei ole vastaanotto toimintaa toimitiloissa. Tilat toimivat työntekijöiden tauko- ja sosiaalityötiloina. Työntekijöillä on suihkut ja keittiöt käytössään. Asiakirjat säilytetään lukituissa numerokoodatuissa laatikoissa, samoin avainsäilytys.

Teknologiset ratkaisut

Mitä kulunvalvontaan tarkoitettuja teknologisia ratkaisuja yksiköllä on käytössä?

Lahden toimistossa on ulko-o vessa kulunvalvonta, ja rakennuksessa kameravalvonta yleisissä tiloissa. Tilat ovat koulutuskeskus Salpauksen. Yrityksen hallinnoimassa tilassa ei ole kameroita, eikä kulunvalvontaa omassa o vessa.

Yritys ei tarjoa etähoivaa, ei videokäyntejä ym. turvapuhelimet lisälaitteinen tulevat hyvinvointialueelta asiakkaille, samoin auttamistoiminta näihin käynteihin liittyen.

Mitä teknologisia ratkaisuja asiakkailta on henkilökohtaisessa käytössä (yksikön hankkimia)

Asiakkailta on turvapuhelimia, ovihälyttimiä, paikantavia gps-rannekkeita jotka hyvinvointialue on heille tarjonnut.

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

Kuukausittaiset turvapuhelinten testaukset kuuluvat yrityksemme tehtäviin. Palveluntarjoajalla on linjavalvonta laitteiden yhteyden ja toimivuuden tarkastamiseksi.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?

Yritys ei tarjoa asiakkailleen turvapalveluja. Palvelut tarjoaa hyvinvointialue.

Asiakkaidemme laitteiden testaamisesta ja toimintavarmuudesta vastaa Mirva Miettinen toimitusjohtaja/sairaanhoitaja p.0505759567.

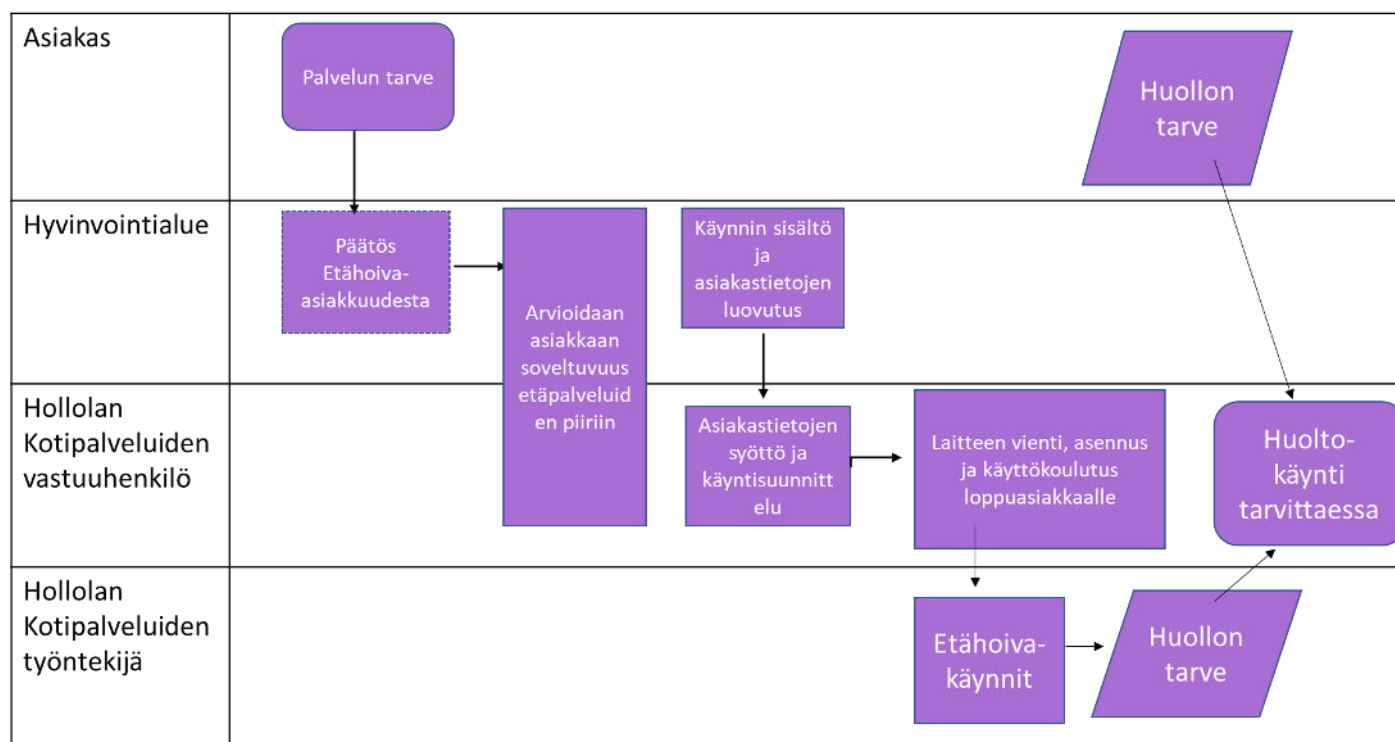
Etähoivapalvelu

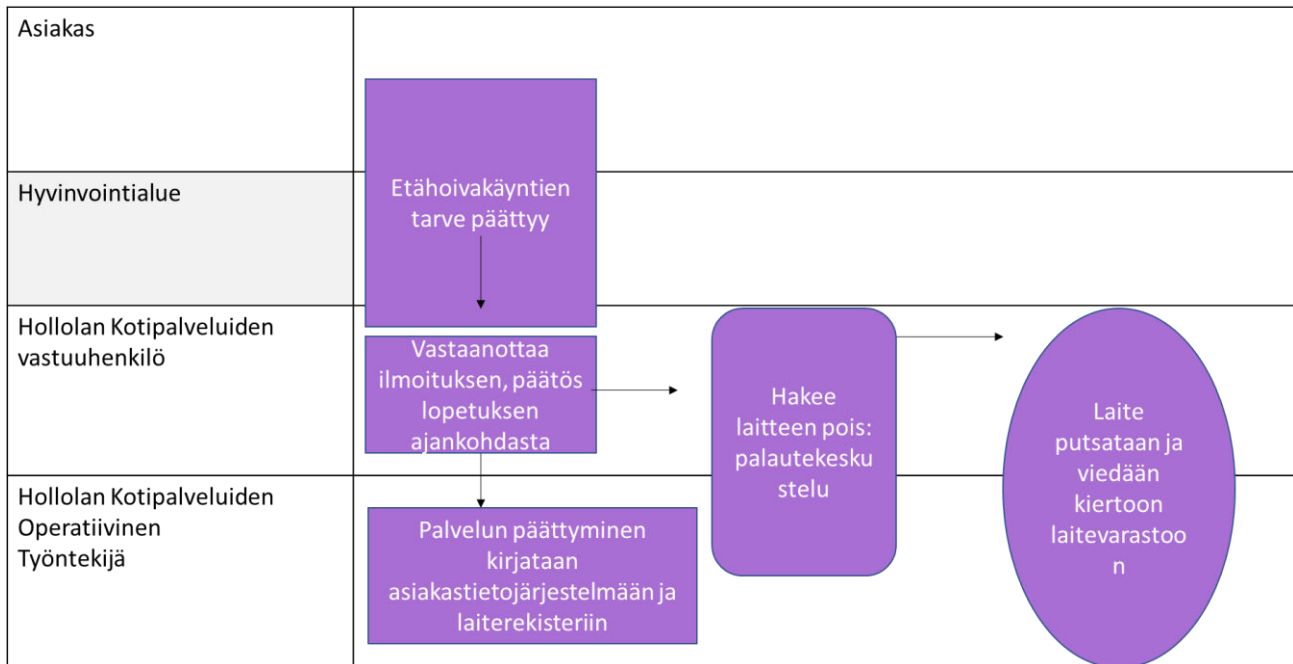
Hollolan Kotipalveluiden etähoivapalveluilla tarkoitetaan reaaliaikaista video- ja ääniyhteyttä asiakkaan ja terveydenhuollon ammattilaisen välillä - kuvapuhelinta. Yhteys otetaan terveydenhuollon ammattilaisen toimesta päätelaitteeseen eli Suvanto Caren tablettiin, joka asiakkaan kotona on. Hollolan Kotipalvelut tarjoaa palvelun kokonaispalveluna, ns avaimet käteen periaatteella, palvelu on osana kotihoidon palvelua. Laite toimii tietoliikenneyhteyksin, käyttöjärjestelmä, asiakaskäynnit, huoltokäynnit ja tekninen tuki kuuluvat kaikki palveluun. Käyttöjärjestelmä on erityisesti vanhuksia varten

suunniteltu, riittävän voimakas äänenlaatu ja isot selkeät kirjainkoot. Laite on helppo-käyttöinen, yhteys otetaan ilman, että asiakkaan tarvitsee edes koskea laitteeseen. Mitään asiakkaiden tunnistetietoja ei järjestelmään syötetä, siten se ei kerää mitään potilastietoa.

Etähoivapalvelun mahdollisuus selviää kotihoidossa tarkastamalla asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelman mukaiset käyntisisällöt. Toisinaan etähoivapalvelu mahdollistetaan järjestelemällä asiakkaan koko viikon käyntisisältö uusiksi. Näin mahdollistetaan esimerkiksi lääkkeenoton valvonta etähoivapalvelun: aiemmin lääkkeet käytiin antamassa joka käynnillä kolme kertaa päivässä, kun nyt aamulla jaetaan jo päivä ja iltalääkkeet kuppeihin, jotka asiakas ottaa valvotusti etähoivakäynnin aikana. Asiakkaan soveltuvuus palveluiden piiriin arvioidaan aina yksilöllisesti käynnin sisältö huomioiden. Resurssit ovat tiukilla ruuhka-aikoina aamuisin ja iltaisin, jolloin lähes jokaisella kotihoidon tai kotisairaanhoidon asiakkaalla on avuntarve. Näihin tuodaan etähoivapalveluilla helpotusta.

Etähoidon prosessikuvaus





Terveystenhuollon 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.

Sosiaalihuollon yksiköissä käytetään paljon erilaisia lääkinällisiksi laitteiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään lääkinällisistä laitteista annetussa laissa. Lääkinällisellä laitteella tarkoitetaan instrumenttia, laitteistoja, välinettä, ohjelmistoa, materiaalia tai muuta yksinään tai yhdistelmänä käytettävää laitetta tai tarviketta, jonka valmistaja on tarkoittanut muun muassa sairauden tai vammaan diagnosointiin, ehkäisyyn, tarkkailuun, hoitoon, lievitykseen tai anatomian tai fysiologisen toiminnon tutkimukseen tai korvaamiseen. Hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, haavasidokset ym. vastaavat.

Miten varmistetaan asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden ja yksikön käytössä olevien lääkinnällisten laitteiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen?

Tarpeen mukaan olemme yhteydessä apuvälinelainaamoon, tai pyydämme hva:n fysioterapeuttia kotikäynnille arvioimaan ja tuomaan samalla tarvittavia apuvälineitä. samoin, jos epäilemme näissä olevan jotain vikaa.

Miten varmistetaan, että terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista tehdään asianmukaiset vaaratilanneilmoitukset?

Terveydenhuollon laitteen tai tarvikkeen aiheuttamasta vaaratilanteesta on aina tehtävä ilmoitus Fimealle. Kiireellisissä tapauksissa ilmoituksen voi tehdä ensin p.0295 209 111, mutta ilmoitus tulee tehdä viipymättä myös kirjallisena.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Mirva Miettinen toimitusjohtaja/sairaanhoitaja

p.0505759567

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. Terveystta koskevat tiedot kuuluvat erityisiin henkilötietoryhmiin ja niiden käsittely on mahdollista vain tietyin edellytyksin. Hyvältä

tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn ajalta asiakastyön kirjaamisesta alkaen arkistointiin ja tietojen hävittämiseen saakka. Käytännössä sosiaalihuollon toiminnassa asiakasta koskevien henkilötietojen käsittelyssä muodostuu lainsäädännössä tarkoitettu henkilörekisteri. Henkilötietojen käsittelyyn sovelletaan EU:n yleistä tietosuoja-asetusta (EU) 2016/679. Tämän lisäksi on käytössä kansallinen tietosuoja laki (1050/2018), joka täydentää ja täsmentää tietosuoja-asetusta. Henkilötietojen käsittelyyn vaikuttaa myös toimialakohtainen lainsäädäntö.

Rekisterinpitäjällä tarkoitetaan sitä tahoa, joka yksin tai yhdessä toisten kanssa määrittelee henkilötietojen käsittelyn tarkoitukset ja keinot. Henkilötietojen käsittelijällä tarkoitetaan esimerkiksi yksikköä/palvelua, joka käsittelee henkilötietoja rekisterinpitäjän lukuun. Rekisterinpitäjän tulee ohjeistaa mm. alaisuudessaan toimivat henkilöt, joilla on pääsy tietoihin (tietosuoja-asetus 29 artikla).

Tietosuoja-asetuksessa säädetään myös henkilötietojen käsittelyn keskeisistä periaatteista. Rekisterinpitäjän tulee ilmoittaa henkilötietojen tietoturvaloukkauksista valvontaviranomaiselle ja rekisteröidyille. Rekisteröidyn oikeuksista säädetään asetuksen 3 luvussa, joka sisältää myös rekisteröidyn informointia koskevat säännöt. Tietosuojavaltuutetun toimiston verkkosivuilta löytyy kattavasti ohjeita henkilötietojen asianmukaisesta käsittelystä.

Asiakastyön kirjaaminen

Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla. Kirjaamisvelvoite alkaa, kun sosiaalihuollon viranomainen on saanut tiedon henkilön mahdollisesta sosiaalihuollon tarpeesta tai kun yksityinen palveluntuottaja alkaa toteuttaa sosiaalipalvelua sopimuksen perusteella. Kirjaamisvelvoitteesta on säädetty laissa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 4 §:ssä. Yksittäisen asiakkaan asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen ammattihenkilön vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä. THL on ohjannut asiakastyön kirjaamista antamalla asiaa koskevan määräyksen 1/2021.

Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?

Käyntitiedot ja mittaustulokset kirjataan sähköiseen asiakastietojärjestelmään Nurse Buddyyn. Yrityksellä on kirjallinen kirjaamisohje. Järjestelmään jokaisella työntekijällä on

henkilökohtaiset käyttäjätunnukset ja salasanat, tietojen pääsy on rajattu käyttäjätasoin. Rekisterissä olevat manuaaliset asiakirjat säilytetään arkistossa lukituissa tiloissa, joihin on pääsy vain Hollolan Kotipalveluiden työntekijöillä. Asiakirjat säilytetään lukitussa kaapissa, lukitussa huoneessa.

Perehdytyksessä perehdyttäjä varmistaa työntekijöiden osaamisen yrityksen henkilötietojen käsittelyssä ja kirjaamiskäytännöissä sosiaali- ja tervydenhuollossa.

Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti?

Käynnit kirjataan aina viipymättä.

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

Käyntitiedot ja mittau tulokset kirjataan sähköiseen asiakastietojärjestelmään NurseBuddyyn. Tähän jokaisella työntekijällä on henkilökohtaiset käyttäjätunnukset ja salasanat, tietojen pääsy on rajattu käyttäjätasoin. Järjestelmästä on erotettavissa sosiaali- ja tervystiedot.

Rekisterissä olevat manuaaliset asiakirjat säilytetään arkistossa lukituissa tiloissa, joihin on pääsy vain Hollolan Kotipalveluiden työntekijöillä. Asiakirjat säilytetään lukitussa kaapissa, lukitussa huoneessa.

Varmistetaan perehdytyksessä työntekijöiden osaaminen yrityksen henkilötietojen käsittelyssä ja kirjaamiskäytännöissä.

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

Kirjallisen perehdytysuunnitelman mukaisesti, ja koulutuksessa työntekijöille.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Mirva Miettinen, toimitusjohtaja/sairaanhoitaja, p.0505759567

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä x Ei ☐

Lue lisää:

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

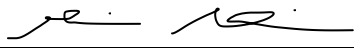
Henkilöstöriskit suurimmat, etenkin yrittäjän osuus esimerkiksi sairaustapauksissa. Riskiä on pienennetty tuntuvasti rekrytoimalla yritykseen riittävästi henkilökuntaa.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omavalvontaohjelma sekä omavalvontaohjelman toteutumisen seurantaan perustuvat havainnot ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet on julkaistava julkisessa tietoverkossa ja muilla niiden julkisuutta edistävillä tavoilla.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys Hollolassa 25.8.2025

Allekirjoitus  Mirva Miettinen, toimitusjohtaja/sh

11 LIITELUETTELO

Omavalvontasuunnitelmassa on oltava Päijät-Soten kotihoidon palvelukuvauksen mukaiset liitteet:

- Vuosittainen toimintasuunnitelma,
- lääkehoitosuunnitelma,
- koulutussuunnitelma,
- perehdyttämissuunnitelma,
- turvallisuussuunnitelma,

- laiterekisteri,
- kirjallinen ohje asiakkaiden käteisvarojen hoidosta,
- omahoitajan tai vastuuhoidajan tehtävänkuva ja eri ammattiryhmien tehtävänkuvat sekä
- tietoturvan ja tietosuojan omavalvontasuunnitelma.