

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)	2
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2).....	2
3 RISKINHALLINTA (4.1.3).....	3
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)	4
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2).....	4
4.2.1 Palvelutarpeen arviointi	4
4.2.1 Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma	5
4.2.2 Asiakkaan kohtelu	5
4.2.3 Asiakkaan osallisuus	6
4.2.4 Asiakkaan oikeusturva.....	6
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3).....	7
4.3.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta.....	7
4.3.2 Ravitsemus.....	7
4.3.3 Hygieniäkäytännöt	7
4.3.4 Terveyden- ja sairaanhoito	7
4.3.5 Lääkehoito.....	8
4.3.6 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa.....	8
7 ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)	8
4.4.1 Henkilöstö.....	8
4.4.2 Toimitilat.....	9
4.4.3 Teknologiset ratkaisut.....	10
4.4.4 Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet.....	10
8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5)	11
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	11
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)	12

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottaja	
Yksityinen palveluntuottaja Nimi: Lauran kotihoito Oy	Kunnan nimi: Espoo
Palveluntuottajan Y-tunnus: 3132892-2	Kuntayhtymän nimi: Uusimaa
	Sote -alueen nimi: HUS Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiiri
Toimintayksikön nimi Lauran kotihoito Oy	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen Espoo	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä kotihoito, kotisairaanhoito, tukipalvelut, henkilökohtainen avustaja	
Toimintayksikön katuosoite Pihatörmä 1 A	
Postinumero 02360	Postitoimipaikka Helsinki
Toimintayksikön vastaava esimies Laura Galani	Puhelin 0409349479
Sähköposti Laura.galani@laurankotihoito.fi	
Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt)	
Palvelu, johon lupa on myönnetty Sairaanhoitajan/terveydenhoitaja ja/tai kättilön palvelut, kotisairaanhoito (potilaan/asiakkaan kotona)	
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta 23.6.2020
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat	

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2)

Toiminta-ajatus
Yksikön tarkoituksena on tuottaa kotihoidon palveluita iäkkäiden koteihin. Kotihoidon palveluina luetaan niin kotipalvelu, kotisairaanhoitolliset palvelut sekä niihin rinnastettavat tukipalvelut. Yrityksen perustehtävänä on tuottaa kotihoidon palveluita iäkkäille, joiden toimintakyky on laskenut.

Yksikön tarkoituksena on myös tuottaa aikuisten yli 18-vuotiaiden vammaisten henkilökohtaista apua. Henkilökohtainen apu eroaa kotihoidon palvelusta sillä, että avustettava/asiakas kykenee itse ilmaisemaan tarvittavan avun. Avustettavaa voidaan avustaa hänen kotonaan tai kodin ulkopuolella esimerkiksi työpaikalla. Pääperiaatteena on kuitenkin, että avustus tapahtuu asuinkunnan sisällä.

Yrityksen tarkoituksena on myös välittää terveydenhuollon ammattilaisia kuntien (Espoo, Helsinki, Tuusula, Järvenpää, Mäntsälä, Pornainen, Järvenpää ja Nurmijärvi). Yrityksen tavoitteena on toimia vastuullisena työnantajana ja luotettavana kumppanina kuntien kanssa. Y

Arvot ja toimintaperiaatteet

Yksikön arvomaailmaa kuvaavat yksilöllinen hoito, aito läsnäolo ja välittäminen. Yrityksen tavoitteena on edistää iäkkäiden ja yli 18-vuotiaiden vammaisten terveyttä sekä edesauttaa heidän kotona pärjäämistä sekä toimintakykyä. Yrityksen tavoitteena on toimia vastuullisena ja luotettavana kumppanina kuntien kanssa.

3 RISKINHALLINTA (4.1.3)

Luettelo riskinhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

Yksikössä käytämme yleisesti hyväksytyjä sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan viitekehyksiä. Näitä ovat COSO-IC ja COSO-ERM. Yksikössä käytetään myös CAF laatukehikkoa kuvaamaan yksikön laatua. Yksikkö kerää puolivuositain asiakaspalautetta käyttäen palautejärjestelmää Webropolia. Yksikkö kerää myös pikapalautejärjestelmällä asiakastytyvyyttä kerran kuukaudessa. Pikapalautejärjestelmällä kerätään yhden päivän aikana kaikilta käynneiltä asiakastytyvyyttä asteikolla 0 (en lainkaan tyytyväinen)- 5 (erittäin tyytyväinen).

Riskien tunnistaminen

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

Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit?

Kotihoidon henkilökunnalla on kerran kahdessa viikossa kokoontuminen yhdessä. Tällä hetkellä palaveri suoritetaan etänä. Tässä palaverissa on jokaisen työntekijän mahdollista päästä ääneen. Palaverissa käydään läpi niin asiakkaiden asioita kuin yrityksen toimintatapoihin kuuluvia asioita. Yrityksellä on avoin ilmapiiri, jossa jokaisen työntekijän mielipiteitä kuunnellaan ja niistä keskustellaan avoimesti ja rakentavasti. Jos riskiin on reagoitava välittömästi, tuodaan se vastaavan sairaanhoitajan tietoon ja sen estämiseen liittyvät toimenpiteet on aloitettava välittömästi.

Henkilökohtaisen avustajan avustajien kesken luodaan viestiryhmä potilasjärjestelmään. Viestiryhmässä voidaan vaihtaa viestejä avustajien kesken. Tähän viestiryhmään on mahdollista liittää myös avustettavan omainen.

Riskien käsitleminen

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

Tapahtumat ja läheltä piti -tilanteet tuodaan vastaavan sairaanhoitajan tietoon, ne dokumentoidaan erilliselle tiedostolle ja tallennetaan yrityksen pilvipalveluun. Tapahtuma analysoidaan ja ne käydään läpi yksikön palaverissa. Kaikki haittatapahtumat – ja vaaratilanteet otetaan vakavasti, niistä keskustellaan asiakkaan/omaisen kanssa ja pyritään tekemään toimintasuunnitelma siitä, miten niitä voidaan välttää tulevaisuudessa. Nämä käydään läpi henkilökunnan palaverissa. On tärkeää, että henkilöstö tunnistaa asiakkaiden kodeissa mahdolliset riskit: matot, joihin asiakkailla on vaarana kaatua, palovaroittimien toimivuus sekä oikeaoppiset, ergonomiset nostotekniikat.

<p>Jos henkilökohtaisella avustettavalla tarvitsee avustuksessa nostaa, tulee nostotekniikat käydä läpi yhdellä terveydenhuollon ammattilaisen kanssa. Pääsääntöisesti henkilökohtaisella avustajalla ei ole taustalla terveydenhuollon koulutusta.</p>
<p>Korjaavat toimenpiteet</p>
<p>Miten yksikössä reagoidaan esille tulleisiin epäkohtiin, laatupoikkeamiin, läheltä piti -tilanteisiin ja haittatapahtumiin? Tapahtumat ja läheltä piti -tilanteet tuodaan vastaavan sairaanhoitajan tietoon, ne dokumentoidaan erilliselle tiedostolle ja tallennetaan yrityksen pilvipalveluun. Tapahtuma analysoidaan ja ne käydään läpi yksikön kokoontumisissa. Kaikki haittatapahtumat – ja vaaratilanteet otetaan vakavasti, niistä keskustellaan asiakkaan/omaisen kanssa ja pyritään tekemään toimintasuunnitelma siitä, miten niitä voidaan välttää tulevaisuudessa. Nämä käydään läpi henkilökunnan palaverissa.</p>
<p>Muutoksista tiedottaminen</p>
<p>Miten muutoksista työskentelyssä (myös todetuista tai toteutuneista riskeistä ja niiden korjaamisesta) tiedotetaan henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille? Viikottaiset palaverit suunnitellaan niin, että niihin on mahdollisuus osallistua mahdollisimman moni työntekijä. Palaverista kootaan yhteenvetoasiakirja, jonka sisältö lähetetään jokaiselle työntekijälle Fastroin Hiikka sovelluksessa. Fastroi Hiikka on potilastietojärjestelmä, joka sisältää myös työntekijöiden välisen viestitoiminnan. Sinne voidaan ladata ilmoituksia ja asiakirjoja.</p>

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

<p>Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt</p>
<p>Omavalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksikön johdon ja henkilökunnan yhteistyönä. Omavalvonnan eri osa-alueilla voi olla myös omat vastuhenkilöt.</p>
<p>Ketkä ovat osallistuneet omavalvonnan suunnitteluun? Koko Lauran kotihoito Oy:n henkilökunta yhdessä johdon kanssa.</p>
<p>Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot: Laura Galani, toimitusjohtaja, vastaava sairaanhoitaja, puh 040 934 9479</p>
<p>Omavalvontasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5)</p>
<p>Miten yksikössä huolehditaan omavalvontasuunnitelman päivittämisestä? Omavalvontasuunnitelma päivitetään tarvittaessa, mutta vähintään kerran vuodessa. Viimeksi päivitetty 20.4.2021</p>
<p>Omavalvontasuunnitelman julkisuus</p>
<p>Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä? Omavalvontasuunnitelma on tällä hetkellä nähtävissä ja saatavilla yrityksen toimistolla. Tavoitteena on ladata omavalvontasuunnitelma julkisesti saatavaksi yrityksen omalle kotisivulle http://laurankotihoito.fi</p>

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)

<p>4.2.1 Palvelutarpeen arviointi</p>
<p>Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan – mitä mittareita arvioinnissa käytetään? Suurin osa kotihoidon asiakkaista on kaupungin palveluseteli- tai ostoasiakkaita. Palveluntarvetta arvioidaan yhdessä kaupungin toimen kanssa. Asiakkaan toimintakykyä seurataan elintoimintoja mittaamalla: kuume, verenpaine, paino. Niiden muuttuessa yllättäen, ollaan yhteydessä asiakkaan hoitavaan lääkäriin välittömästi. Yrityksen työntekijä osallistuu joka 6. kuukausi yhdessä kaupungin työntekijän kanssa tehtäviin RAI arviointeihin. Tarvittaessa käytetään kipua kuvailemaan PAIN- arviointityökalua tai aliravitsemuksen NRS 2002- arviointityökalua. Yrityksen vastaava sairaanhoitaja tai asiakkaan omahoitaja välittää kaupungille arviointeihin väliarvioinnin asiakkaasta.</p>

<p>Miten asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelutarpeen arviointiin? Omaisten kanssa on mahdollista ottaa käyttöön jokapäiväisessä kommunikoinnissa sähköinen viestivihko. Jokaiseen asiakasta koskevaan arviointiin (esimerkiksi nämä RAI- arvioinnit) paikalle kutsutaan asiakkaan omaiset ja hoidossa mukana olevat.</p>
<p>4.2.1 Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma Miten palvelusuunnitelman toteutuminen asiakkaan palvelussa/hoidossa varmistetaan, on omavalvonnan keskeisiä soveltavia asioita.</p> <p>Miten hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan ja miten sen toteutumista seurataan? Asiakkaat useimmiten tulevat kaupungin kautta, joko palvelusetelillä tai ostona. Palvelusuunnitelma tehdään yhdessä kaupungin sairaanhoitajan kanssa. Tähän osallistuu myös asiakas itse, sekä asiakkaan omaiset ja muut hoidossa mukana olevat.</p> <p>Miten varmistetaan, että henkilökunta tuntee hoito- ja palvelusuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti? Kotihoidon asiakkaan kotona näkyvällä paikalla on vihreä kansio, jossa on aina päivitetty hoito- ja palvelusuunnitelma. Edelleen, yrityksen käyttämässä potilasjärjestelmä Fastroi Hilikkaan päivitetään aina hoito- ja palvelusuunnitelma sen muuttuessa. Sama koskee lääkehoitoa. Fastroi Hilikassa on aina päivitetty lääkelista, mistä näkee asiakkaan päivittäisen lääkityksen. Yrityksen sairaanhoitajien vastuulla on päivittää hoitosuunnitelma ja lääkelista.</p> <p>Henkilökohtaisen avustajan käyntien palvelusuunnitelma löytyy Fastroin Hilikan potilasrekisteristä. Se pidetään ajantasalla, sekä arvioidaan säännöllisesti sen todenmukaisuutta. Tarvittaessa ollaan yhteydessä kaupungin kontaktihenkilöön palvelutarpeen muuttuessa.</p>
<p>4.2.2 Asiakkaan kohtelu Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen</p> <p>Miten yksikössä vahvistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioita kuten yksityisyyttä, vapautta päättää itse omista jokapäiväisistä toimista ja mahdollisuutta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään? Jokaisella asiakkaalla on oikeus omannäköiseen ja yksilölliseen elämään. Meidän tehtävämme yrityksessämme on tukea asiakasta tässä vahvistamalla asiakkaan toimintakykyä. Hoitosuhteen alussa käydään yhdessä läpi asiakkaan ja omaisten kanssa siitä, mitä apuja ja toiveita yrityksemme hoitajilta toivotaan.</p> <p>Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt</p> <p>Mistä rajoittamistoimenpiteisiin liittyvistä periaatteista yksikössä on sovittu? Kotihoidossa rajoittamistoimenpiteenä voi olla esimerkiksi asiakasturvallisuuden vuoksi lääkkeiden lukitseminen boxiin tai sairaalasängyn laitojen nostaminen yöksi. Nämä rajoitustoimenpiteet on aina huolellisesti mietitty, perusteltu ja lääkäri on ottanut niistä kantaa. Rajoitustoimenpiteillä on aina päättymispäivämäärä. Jokainen rajoitustoimenpide kirjataan hoito- ja palvelusuunnitelmaan ja päättymispäivämäärän jälkeen on tarkasteltava huolella niiden tarve.</p> <p>Henkilökohtaisen avustajan tai kotihoidon tukipalvelun tehtävissä ei ole oikeutta rajata asiakasta missään tapauksessa.</p>
<p>Asiakkaan asiallinen kohtelu</p> <p>Omavalvontasuunnitelmaan kirjataan, miten varmistetaan asiakkaiden asiallinen kohtelu ja miten menetellään, jos epäasiallista kohtelua havaitaan? Yksikön jokainen työntekijä perehdytetään asiakkaisiin, yksikön työskentelytapoihin ja arvomaailmaan. Työntekijä otetaan johdon puhutteluun, jos epäasiallista käytöstä ilmenee. Asiakkaan on mahdollisuus tehdä muistutus yksikköön, johon esimiehen tulee vastata kirjallisesti mahdollisimman pian, viimeistään kuukauden kuluttua muistutuksen saapumisesta.</p> <p>Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratilanne?</p>

Asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu otetaan aina vakavasti yksikössämme. Epäasialliselle kohtelulle yksikössämme vallitsee nollatoleranssi. Työntekijä, joka on kohdellut asiakasta epäasiallisesti, otetaan johdon puhutteluun. Jos työntekijä ei korjaa käytöstä, annetaan hänelle varoitus. Kolmen varoituksen jälkeen työntekijän työsopimus irtisanotaan. Asiakkaan ja omaisten kanssa keskustellaan aina ja asia selvitetään.

4.2.3 Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Eri-ikäisten asiakkaiden ja heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Koska laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaalle, on systemaattisesti eritavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön yksikön kehittämisessä.

Palautteen kerääminen

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

Asiakaspalautetta kerätään yksikön kaikilta asiakkailta laajemmin puolivuositain. Yksiköllä on Webropol palautejärjestelmän lisenssi, jolla omaisille ja asiakkaille lähetetään pidemmät palautekyselyt sähköisesti. Niihin vastataan täysin anonyymisti. Yksikkö kerää myös kerran kuukaudessa viikon ajan kaikilta asiakkailta käynnin jälkeisen tyytyväisyyskyselyn. Tässä kysytään "Oletko tyytyväinen käyntiin" käynnin päätteeksi ja asiakas vastaa työntekijän puhelimesta olevaan palautejärjestelmään viidestä eri vaihtoehdosta. Nämä viisi vaihtoehtoa ovat ikoneja, jotka kuvaavat mielialaa. Tässäkin palautejärjestelmässä käytössä on Webropol. Tulokset analysoidaan ja niiden pohjalta yksikön toimintaa kehitetään.

Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Miten asiakaspalautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?

Palaute hyödynnetään täysin ja se ohjaa yksikön toiminnan kehittämistä. Palautteen tarkoituksena on kehittää yksikön toimintaa paremmaksi.

4.2.4 Asiakkaan oikeusturva

a) Muistutuksen vastaanottaja
Toimitusjohtaja, vastaava sairaanhoitaja Laura Galani

b) Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Espoon kaupungin sosiaali- ja potilasasiamies

Helsingin kaupungin sosiaali- ja potilasasiamies Sari Herlevi, Anna Holmström, Teija Tanska puh 09 3104 3355

Vantaan kaupungin sosiaali- ja potilasasiamies Mikael Liukkonen puh 09 8392 2537. Asematie 10 A, 2. krs 01300 Vantaa.

Kirkkonummen kaupungin sosiaali- ja potilasasiamies Johanna Söderlund puh 019 289 2000. PL 58, 10601 Tammisaari.

Kauniaisten kaupungin sosiaali- ja potilasasiamies Eija Bärlund-Toivonen puh 050 411 7542. Kauni-
aistentie 10, PL 52, 02701 Kauniainen.

Keusoten kuntayhtymän sosiaali ja potilasasiamies Clarissa Peura ja Riikka Kainulainen puh 040 833 5528. Sibeliuksenkatu 6 A 2 04400 Järvenpää.

c) Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saaduista palveluista
Kuluttajaneuvonta puh 029 505 3050

<p>d) Miten yksikön toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä? Muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset otetaan johdon käsittelyyn välittömästi ja toiminta muutetaan välittömästi.</p>
<p>e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle Neljä (4) viikkoa.</p>

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)

<p>4.3.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta</p>
<p>a) Asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja osallisuuden edistäminen Aina kaikessa toiminnassa ja koko yksikön toimintaperiaate on tukea ja edesauttaa asiakkaiden toimintakykyä ja hyvinvointia.</p>
<p>Asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan.</p> <p>Miten asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan?</p> <p>Jokaisen asiakkaan kanssa luodaan liikuntasopimus, jonka toteutumista seurataan ja tuetaan koko asiakassuhteen ajan.</p>
<p>4.3.2 Ravitsemus</p> <p>Miten yksikön omavalvonnassa seurataan asiakkaiden riittävää ravinnon ja nesteen saantia sekä ravitsemuksen tasoa?</p> <p>Jokaisella asiakaskäynnillä seurataan ja mahdollisesti tuetaan asiakkaan ravinnon ja nesteen tasoa, laatua ja saantia. Yksikön sairaanhoitaja seuraa jokaisen asiakkaan painoa, mahdollisia turvotuksia raajoissa, sekä verenvainetta. Niissä tapahtuviin muutoksiin reagoidaan välittömästi olemalla yhteydessä hoitavaan lääkäriin.</p>
<p>4.3.3 Hygieniäkäytännöt</p> <p>Jokaisen asiakkaan kanssa laaditaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan ohjeet ja toimintatavat asiakkaan henkilökohtaisen hygienian tukemisesta. Yksikkö seuraa THL:n antamia ohjeistuksia maailmalla ja Suomessa olevien tartuntatautien suhteen ja toimii THL:n ohjeiden mukaisesti.</p>
<p>4.3.4 Terveyden- ja sairaanhoito</p> <p>Palvelujen yhdenmukaisen toteutumisen varmistamiseksi on yksikölle laadittava toimintaohjeet asiakkaiden suun terveydenhoidon sekä kiireettömän ja kiireellisen sairaanhoidon järjestämisestä. Toimintayksiköllä on oltava ohje myös äkillisen kuolemantapauksen varalta.</p>
<p>a) Miten yksikössä varmistetaan asiakkaiden hammashoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa, kiireellistä sairaanhoitoa ja äkillistä kuolemantapausta koskevien ohjeiden noudattaminen? Yksikössä varmistetaan, että jokainen asiakas pääsee tarvitsemiinsa lääkäreihin. Yksikön sairaanhoitajat varmistavat, että yksikön jokainen asiakas käy vähintään kerran vuodessa lääkärin vastaanotolla. Asiakaskohtaisesti riippuu, ollaanko yhteydessä yksityiseen, kunnan terveysaseman tai kunnan kotihoidon lääkäriin. Jokaisen asiakas suun terveydenhuollosta huolehditaan. Asiakkailta, jotka eivät siihen yksin kykene, yksikön hoitajat kotikäynneillä huolehtivat asiakkaan suun terveydestä.</p>

<p>b) Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan? Pitkäaikaissairaiden terveyttä edistetään tukemalla jo olemassa olevia asiakkaan voimavaroja. Kotikäynneillä seurataan asiakkaan elintoimintoja, jotka kuvaavat asiakkaan terveydentilaa. Näitä elintomittauksia ovat esimerkiksi paino ja verenpaine.</p>
<p>c) Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta? Yksikön vastaava sairaanhoitaja Laura Galani</p>
<p>4.3.5 Lääkehoito</p> <p>Turvallinen lääkehoito perustuu säännöllisesti seurattavaan ja päivitetävään lääkehoitosuunnitelmaan. STM:n Turvallinen lääkehoito - oppaassa linjataan muun muassa lääkehoidon toteuttamiseen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka jokaisen lääkehoitoa toteuttavan yksikön on täytettävä. Oppaan ohjeet koskevat sekä yksityisiä että julkisia lääkehoitoa toteuttavia palveluntarjoajia. Yksikölle on oppaan mukaan nimettävä lääkehoidon vastuuhenkilö.</p> <p>Pitäisikö tässä olla lääkehoidon koulutustasoon ja täydennyskoulutukseen liittyvää asiaa.</p>
<p>a) Miten toimintayksikön lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään? Lääkehoitosuunnitelma päivitetään tarvittaessa tai vähintään kerran vuodessa. Jokainen uusi työntekijä perehtyy lääkehoitosuunnitelmaan.</p>
<p>b) Kuka yksikössä vastaa lääkehoidosta? Toimitusjohtaja, vastaava sairaanhoitaja Laura Galani</p>
<p>4.3.6 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa</p>
<p>Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntarjoajien kanssa toteutetaan? Yksikön sairaanhoitajat ovat vastuussa asiakkaista kokonaisuudessaan. Sairaanhoitajat seuraavat asiakkaiden toimintakykyä ja terveydentilaa ja ovat välittömästi sen muuttuessa yhteydessä tarvittaviin tahoihin. Yksikössä on sairaanhoitaja jokaisena päivänä klo 8-16.</p>
<p>Alihankintana tuotetut palvelut (määräyksen kohta 4.1.1.)</p> <p>Miten varmistetaan, että alihankintana tuotetut palvelut vastaavat niille asetettuja sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimuksia? Yksikkö ei käytä alihankintaa tällä hetkellä. Yleisesti alihankkijoilta edellytetään samat kriteerit kuin yksiköltä itseltään. Nämä varmistetaan ennen alihankinnan aloittamista.</p>

7 ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)

<p>Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa</p>
<p>Miten yksikkö kehittää valmiuksiaan asiakasturvallisuuden parantamiseksi ja miten yhteistyötä tehdään muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa? Yksikkö perehdyttää jokaisen työntekijän huolellisesti ennen itsenäistä työskentelyä. Jokainen työntekijä on velvollinen ilmoittamaan asiakkaan turvallisuudesta ilmentyneitä seikkoja yksikön vastaavalle sairaanhoitajalle. Vastaava sairaanhoitaja tekee asiakkaalle asiakaskäynnin ja käynnillä mietitään asiakkaalle sopivat toimenpiteet asiakasturvallisuuden parantamiseksi. Tarvittaessa ollaan yhteydessä asiakkaan omaisiin tai kaupungin toimijoihin.</p>
<p>4.4.1 Henkilöstö</p> <p>Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet.</p>
<p>a) Mikä on yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne?</p>

<p>Yksikössä on työssä neljä (4) sairaanhoitajaa, yksi (1) lähihoitaja ja yksi (1) kodinhoitaja/siivoaja.</p>
<p>b) Mitkä ovat yksikön sijaisten käytön periaatteet? Yksiköllä on oma hoitajapooli, josta voidaan hyödyntää sijaisia äkillisiin sijaispuutteisiin. Tarvittaessa, jos omasta hoitajapoolista ei saa sijaisia, sijaiset rekrytoidaan toiselta yksityiseltä toimijalta. Alustavasti tästä on keskusteltu Hoiwa Oy:n kanssa.</p>
<p>c) Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan? Yksikkö on alustavasti keskustellut Hoiwa Oy:n kanssa sijaisten toimittamisesta tarvittaessa. Vielä ei ole ollut tarvetta tälle. Pyritään siihen, että oma henkilökunta sijaistaa työntekijää.</p>
<p>Henkilöstön rekrytointin periaatteet</p>
<p>a) Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet? Yksikössä oleva avoin työpaikka julkaistaan Työvoimatoimiston kotisivuilla http://mol.fi. Työpaikkailmoitukseen listataan työn vaatimukset ja edut. Hakemukset pyydetään sähköisesti. Vaatimukset täyttävät hakijat kutsutaan työhaastatteluun. Haastattelussa testataan suomen kielen taso. Kaikille hakijoille lähetetään viesti työpaikan täytöstä.</p>
<p>b) Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon erityisesti asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus? Jokaiselta työnhakijalta pyydetään suosittelija. Tällä varmistetaan työntekijän luotettavuus.</p>
<p>Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta</p>
<p>a) Miten yksikössä huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen. Yksikössä toimii uuden työntekijän perehdyttäjä. Yksikössä on käytössä myös perehdytyksen check list. Tällä varmistetaan, että uusi työntekijä on perehtynyt kaikkeen olennaiseen. Uudet työntekijät kulkevat 1-3 työpäivää perehdyttäjän työparina. Tänä aikana uutta työntekijää ei lasketa työvoimaan. Perehdytyspäivien lukumäärä riippuu perehdytettävän työkokemuksesta.</p> <p>b) Miten henkilökunnan velvollisuus tehdä ilmoitus asiakkaan palveluun liittyvistä epäkohdista tai niiden uhista on järjestetty ja miten epäkohtailmoitukset käsitellään sekä tiedot siitä, miten korjaavat toimenpiteet toteutetaan yksikön omavalvonnassa (katso riskinhallinta). Asiakas itse, asiakkaan omainen tai työntekijä tuo tiedon asiakkaan palveluun liittyvistä epäkohdista yksikön johdolle. Epäkohdat otetaan käsittelyyn ja selvitetään mahdollisten omaisten tai kaupungin tahon kanssa yhdessä.</p>
<p>c) Miten henkilökunnan täydennyskoulutus järjestetään? Työntekijöiden kanssa tehdään vähintään vuosittain kehityskeskustelu, jossa suunnitellaan tulevaisuuden koulutuksiin osallistuminen. Koulutuksiin osallistutaan yksilöllisesti oma osaamisalueen ja kehitystarpeiden mukaan. Yksikön vastaava johtaja Laura Galanilla on tiivis suhde Turun yliopiston hoitotieteen laitokseen. Viimeisin tutkimustieto on asiakkaiden edun puolesta tärkeä juurruttaa yksikön toimintaan.</p>
<p>4.4.2 Toimitilat</p>
<p>Tilojen käytön periaatteet Yksikön toimistossa ei tapahdu asiakastyötä. Asiakastyö tapahtuu asiakkaiden omissa kodeissa. Siellä kunnioitetaan asiakkaan yksityisyyttä ja itsemääräämisoikeutta.</p>

Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty?

Asiakaskohtaisesti sovitaan toteuttaako yksikön työntekijä asiakkaalla pyykkihuoltoa tai siivousta.

4.4.3 Teknologiset ratkaisut

Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan erilaisilla kulunvalvontakameroilla sekä hälytys- ja kutsulaitteilla. Omavalvontasuunnitelmassa kuvataan käytössä olevien laitteiden käytön periaatteet eli esimerkiksi, ovatko kamerat tallentavia vai eivät, mihin laitteita sijoitetaan, mihin tarkoitukseen niitä käytetään ja kuka niiden asianmukaisesta käytöstä vastaa. Suunnitelmaan kirjataan mm. kotihoidon asiakkaiden turvapuhelinten hankintaan liittyvä periaatteet ja käytännöt sekä niiden käytön ohjaamisesta ja toimintavarmuudesta vastaava työntekijä.

Yksikön asiakkaat ovat kotihoidon asiakkaita, joilla saattaa olla käytössä turvapuhelin/turvaranneke.

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

Yksiköllä ei ole turvapuhelinpalvelua, vaan se tulee joko kaupungilta tai toiselta yksityiseltä yritykseltä. Yksikkö tukee ja avustaa turvapuhelimen hankkimisessa, jos siihen on tarvetta ja asiakkaalla ei sitä vielä ole. Asiakkaiden turvapuhelimet testataan kotikäyntien yhteydessä kerran kuukaudessa.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?

Laura Galani puh 040 934 9479, info@laurankotihoito.fi

4.4.4 Terveystieteiden laitteet ja tarvikkeet

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

Asiakkaiden tarvitsemat apuvälineet ja -laitteet tulevat yksikön ulkopuolelta. Niiden hankkimisessa asiakasta avustetaan parhaan mukaan. Apuvälineiden ja -laitteiden huolloissa toteutetaan laitteiden valmistajien ohjeistuksia. Huoltoon viemisissä asiakkaita avustetaan mahdollisesti yhdessä omaisten kanssa.

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

Terveystieteiden laitteen tai tarvikkeen aiheuttamasta vaaratilanteesta on aina tehtävä ilmoitus Fimealle niin pian kuin mahdollista. Yksikössä vakavasta vaaratilanteesta ilmoitetaan Fimealle 10 vrk:n sisällä ja läheltä piti- tapauksesta 30 vuorokauden sisällä.

Terveystieteiden laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Laura Galani, puh 040 934 9479, info@laurankotihoito.fi

8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5)

Palveluntuottajan on laadittava sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain (159/2007) 19 h §:n mukainen tietoturvaan ja tietosuojaan sekä tietojärjestelmien käyttöön liittyvä omavalvontasuunnitelma. Tietosuojan omavalvontaan kuuluu velvollisuus ilmoittaa tietojärjestelmän valmistajalle, jos palvelunantaja havaitsee järjestelmässä olennaisten vaatimusten täyttymisessä merkittäviä poikkeamia. Jos poikkeama voi aiheuttaa merkittävän riskin potilasturvallisuudelle, tietoturvalle tai tietosuojalle, siitä on ilmoitettava Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskukseen. Laissa säädetään velvollisuudesta laatia asianmukaisen käytön kannalta tarpeelliset ohjeet tietojärjestelmien yhteyteen.

Koska sosiaalipalveluja annettaessa asiakkaiden tiedoista muodostuu henkilörekisteri tai -rekistereitä (henkilötietolaki 10 §), tästä syntyy myös velvoite informoida asiakkaita henkilötietojen tulevasta käsittelystä sekä rekisteröidyn oikeuksista. Laatiessa rekisteriselostetta hieman laajempi tietosuojaseloste toteutuu samalla myös tämä lainmukainen asiakkaiden informointi.

Rekisteröidyllä on oikeus tarkastaa tietonsa ja vaatia tarvittaessa niiden korjaamista. Tarkastuspyyntö ja korjaamisvaatimus voidaan esittää rekisterinpitäjälle lomakkeella. Jos rekisterinpitäjä ei anna pyydettyjä tietoja tai kieltäytyy tekemästä vaadittuja korjauksia, rekisterinpitäjän on annettava kirjallinen päätös kieltäytymisestä ja sen perusteista.

Kun asiakkaan palvelukokonaisuus muodostuu sekä sosiaalihuollon että terveydenhuollon palveluista, on tietojenkäsittelyä suunniteltaessa huomioitava erityisesti sosiaalihuollon asiakastietojen ja terveydenhuollon potilasasiakirjatietojen erillisuus. Tietojen käsittelyä suunniteltaessa on otettava huomioon, että sosiaalihuollon asiakastiedot ja terveydenhuollon tiedot kirjataan erillisiiin asiakirjoihin.

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

Yksiköllä on käytössä hyvä perehdytys uusille työntekijöille, joiden kanssa tietosuoja ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvät asiat käydään läpi yksityiskohtaisesti. Yksiköllä on käytössä Fastroin Hilikka potilastietojärjestelmä, mihin kirjataan kaikki tiedot asiakaskäynneiltä. Sinne voi jättää viestiä seuraavalle hoitajalle, joka on tulossa asiakkaalle käynnille. Yksikössä on käytössä myös sähköinen viestivihko omaisten kanssa. Minkäänlaista kirjallista vihkkoa ei ole käytössä yksikössä tai asiakkailla. Viestintä tapahtuu Fastroin Hilikka sovelluksessa. Jokainen työntekijä allekirjoittaa salassapitovelvollisuuslomakkeen.

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

Yksikön johto ja sairaanhoitajat huolehtivat uusien työntekijöiden perehdytyksestä ja vanhojen työntekijöiden täydennyskoulutuksesta.

c) Missä yksikönne rekisteriseloste tai tietosuojaseloste on julkisesti nähtävissä? Jos yksikölle on laadittu vain rekisteriseloste, miten asiakasta informoidaan tietojen käsittelyyn liittyvistä kysymyksistä?

Tällä hetkellä rekisteriseloste ja tietosuojaseloste on nähtävissä yksikön toimistolla. Suunnitelmassa on päivittää yrityksen kotisivuja, mihin rekisteriseloste ja tietosuojaseloste on helpommin saatavilla.

d) Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Laura Galani, laura.galani@laurankotihoito.fi , 040 934 9479

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

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

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.
Paikka ja päiväys
Espoo 21.4.2021

Allekirjoitus

Laura Galani