

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA	0
1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	1
2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	2
3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	3
4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO	5
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	11
6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	15
7 ASIAKASTURVALLISUUS	20
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	26
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	27
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	27



1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Nimi: Lauran kotihoito Oy

Y-tunnus: 3132892-2

Hyvinvointialue: Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue

Kunnan nimi: Espoon kaupunki

Katuosoite Pihatörmä 1 A, 3.krs

Postinumero 02240 **Postitoimipaikka** Espoo

Sijaintikunta yhteystietoineen: Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue

Palvelumuoto; kotihoito asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; iäkkäät ja vammaise, 100 asiakaspaikkaa

läkkäät ja yli 18-vuotiaiden kotihoidon ja vammaisten palvelut, yhteensä 100 asiakaspaikkaa Helsingin, Espoon ja Vantaan alueilla.

Esihenkilö Laura Hämäläinen

Puhelin 050 518 8660 **Sähköposti** laura.hamalainen@laurankotihoito.fi

Yksityisten palveluntuottajan lupatiedot

Palvelu, johon lupa on myönnetty:

Lupa yksityisen terveydenhuollon palvelujen antamiseen 23.6.2020 Aluehallintovirasto

Ilmoituksenvaraisten yksityisten sosiaalipalvelujen rekisteröinti Aluehallintovirasto:

Espoo 17.3.2020

Kirkkonummi 15.3.2021

Helsinki 23.11.2020

Keusote (Tuusula, Pornainen, Järvenpää, Hyvinkää, Nurmijärvi, Mäntsälä) 16.4.2021

Vantaa 7.1.2021



Palveluala, joka on rekisteröity Muu terveystyöpalvelu

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat:

Bridge Hoiva y-tunnus 3181400-7

Pendo Hoiva y-tunnus 3233245-6

Sayat hoiva y-tunnus 3314273-4

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

Palveluntuottaja vastaa kokonaisuudessaan alihankkijoiden hoitamista asiakkaista. Alihankkijat ovat rinnastettavissa yksikön työsuhteessa oleviin työntekijöihin ja alihankkijoita valvotaan, koulutetaan samoilla periaatteilla kuin työsuhteelliset Lauran kotihoito Oy:n työntekijät. Alihankkijoiden kanssa käydään puolivuositain palaveri yksikön johtajan kanssa. Palaverissa tarkistetaan alihankkijan yrityksen tilanne ja käydään läpi asiakaspalautteita ja seurataan alihankkijan vastuuta. Alihankkijoilta vaaditaan omavalvontasuunnitelma.

2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Omavalvontasuunnitelma on päivitetty työryhmänä, johon kuuluu yrityksen omistajat ja vastaavat sekä sairaanhoitaja ja lähihoitaja. Työryhmätyöskentelyn jälkeen omavalvontasuunnitelmasta on kerätty kommentteja koko Lauran kotihoidon tiimiltä.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava:

Yksikön vastaava johtaja Laura Hämäläinen puh 050 518 8660, email laura.hamalainen@laurankotihoito.fi

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa. Omavalvontasuunnitelma päivitetään myös siinä vaiheessa välittömästi, jos yksikön



toiminnassa tapahtuu oleellinen muutos. Palveluyksikön omavalvontasuunnitelmassa kuvatun toiminnan toteutumista on seurattava ja havaitut puutteellisuudet korjataan. Seurantatoimenpiteistä tehdään kirjallinen selvitys, mikä julkaistaan neljän (4) kuukauden välein yksikön julkisessa internetsivulla. Selvityksessä esitetään seurannassa havaitut poikkeamat ja niiden takia aiheutuneet tehtävät poikkeamien korjaamisiksi.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Yksikön omavalvontasuunnitelma on julkisesti nähtävillä yksikön internetsivuilla. Tämän lisäksi omavalvontasuunnitelma on tulostettuna yksikön molemmilla toimistoilla. Omavalvontasuunnitelma on osana uuden työntekijän perehdytystä ja uuden asiakkaan alkutapaamisessa.

Laadittu pvm. 6.8.2024 Tarkistettu pvm. 24.9.2024

3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Yksikkö tuottaa kotihoitoa pääkaupunkiseudulla. Kotihoidon lisäksi yksikkö tuottaa seurapalvelua, henkilökohtaista apua ja omaishoidon tukea pääkaupunkiseutulaisille aikuisille.

Kotihoito kattaa asumiseen, hoitoon ja huolenpitoon, toimintakyvyn ylläpitoon, asiointiin ja muihin jokapäiväisen elämään kuuluvien tehtävien ja toimintojen suorittamista ja niissä avustamista. Tämän lisäksi kotihoito kattaa kotona tehtävää terveydenhuolloksi katsottavaa toimintaa, kuten lääkehoidon toteuttamista. Kotisairaanhoidon toteuttavat sairaanhoitajat ja lähihoitajat. Yksikkö on palveluseteli-, sekä ostopalvelutuottaja Helsingissä, Espoossa ja Kirkkonummella.

Seurapalvelu on lähinnä asiakkaan itse kustantamaa palvelua. Seurapalvelu voi olla seuranpitoa, yhteisiä retkiä, siivousta. Seurapalvelua yksikkö tuottaa Helsingissä, Espoossa, Vantaalla ja Kirkkonummella.

Henkilökohtainen apu on yksikön avustajan antamaa apua henkilölle niissä toimissa, joissa henkilö ei pysty kokonaan tai osittain itse vamman tai sairauden takia tekemään.



Avustajan tehtävänä on mahdollistaa itsenäinen elämä avustettavalle. Henkilökohtaista apua palvelusetelillä yksikkö tuottaa Helsingissä, Espoossa, Vantaalla ja Keravalla.

Omaishoitajan vapaa mahdollistaa vapaa-aikaa omaishoitajalle. Hoitaja/avustaja sijaistaa sovitun ajan omaishoitajaa. Tähän saattaa kuulua päivittäisissä toimissa avustamista ja seurapitoa.

Kaikkia näitä palveluja tuotetaan Helsingissä, Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella ja Vantaa-Kerava hyvinvointialueella.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Yrityksen arvoja ovat luotettavuus, yksilökeskeisyys ja aito läsnäolo.

Luotettavuutta pyrimme edistämään läpinäkyvyydellä. Yksikkö pyrkii toimimaan vastuullisesti ja johdonmukaisesti kaikessa toiminnassaan. Yksilökeskeisyyttä korostamme jokaisen elämäntilannetta kunnioittaen. Aito läsnäolo näkyy toiminnassamme täytenä läsnäolona hetkessä - fyysisesti, emotionaalisesti ja henkisesti. Aito läsnäolo merkitsee kuuntelemista, keskittymistä ja toisen ihmisen huomioimista ilman häiriötekijöitä.

Yrityksen periaatteita ovat asiakaskeskeisyys, itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen ja välittäminen.

Asiakaskeskeisyys näkyy toiminnassamme siten, että laitamme asiakkaittemme tarpeet ja odotukset toimintamme keskiöön. Muokkaamme toimintatapojamme asiakkailta saadun palautteen kautta. Itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen korostuu asiakastyössä. Meille on tärkeää, että asiakas itse tekee omia päätöksiä ja valintoja. Välittäminen näkyy läpi toimintamme. Välitämme aidosti asiakkaistamme ja työntekijöistämme. Emme vain tarjoa palveluja asiakkaillemme vaan pyrimme aidosti tarjoamaan heille ratkaisuja, jotka parantavat heidän elämänlaatuaan. Välitämme työntekijöidemme hyvinvoinnista: haluamme tarjota turvallisen työympäristön ja tuemme työn- ja vapaa-ajan tasapainoa.

Lauran kotihoidossa kohdataan niin asiakas kuin työntekijä arvojemme ja periaatteidemme mukaisesti.

Yrityksen tavoitteena on edistää iäkkäiden, sekä yli 18-vuotiaiden vammaisten terveyttä sekä edesauttaa heidän kotona pärjäämistä sekä toimintakykyä. Yrityksen tavoitteena on toimia vastuullisena ja luotettavana kumppanina yhdessä hyvinvointialueiden, omaisten ja asiakkaan kanssa.

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Kotisairaanhoidon työn luonteeseen kuuluu riskejä. Lauran kotihoidossa on erillinen dokumentti riskien hallinnasta. Riskejä on tarkasteltu jokaisella tasolla: työmatkalla, toimistolla, asiakkaiden välisissä siirtymissä ja asiakaskäynnillä asiakkaan kotona. Riskejä tunnistetaan jatkuvasti ja dokumenttia päivitetään uusia riskejä tunnistessa, vähintään kuitenkin kerran vuodessa.

Työmatkalla tunnistetut riskit:

Riski	Todennäköisyys
Liukastuminen	Alhainen, talvella korkea
Kolarointi	Alhainen
Julkinen liikenne ei tule	Alhainen

Tunnistetut riskit toimistolla:

Riski	Todennäköisyys
Toimiston huono ergonominen työskentelyasento	Kohtalainen
Sähkökatkos	Alhainen
Asiakastietojärjestelmän kaatuminen	Alhainen
Varkaus	Erittäin alhainen
Paloturvallisuus	Erittäin alhainen
Äkilliset työvuoropuutokset	Kohtalainen

Tunnistetut riskit asiakaskäyntien välisissä siirtymissä:

Riski	Todennäköisyys
-------	----------------

Liukas keli	Talvella korkea
Kolarointi	Kiireessä korkea todennäköisyys

Tunnistettut riskit asiakaskäynneillä:

Riski	Todennäköisyys
Myrkylliset aineet: siivousvälineet, lääkeaineet	Erittäin alhainen
Kotieläimet	Erittäin alhainen
Paloturvallisuus	Alhainen
Epähygieeniset tilat: tuholaiset	Alhainen
Huono valaistus	Kohtalainen
Huono sisäilma, tupakointi	Korkea

Riski	Todennäköisyys
Aggressiivinen asiakas / omainen	Alhainen
Häirintä: seksuaalinen, rasistinen	Kohtalainen

Riski	Todennäköisyys
Pistovamma terävällä esineellä asiakkaalla	Erittäin alhainen
Pistotapaturma lääkehoidossa	Alhainen
Työntekijän allergiat	Alhainen
Siirtotilanteet asiakkaan kanssa	Kohtalainen
Tarttuvat taudit: hepatiitti, sairaalabakteerit, influenssa ym korona, norovirus	Korkea
Stressi, kiire, muutokset työvuorossa, yksintyöskentely	Korkea

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Omavalvontasuunnitelma on yksikön toimistolla saatavilla kaikille työntekijöille. Omavalvontasuunnitelma on osana perehdytystä ja sen osa-alueita käydään säännöllisesti läpi yksikön tiimipalaverissa. Tiimipalavereita pidetään koko tiimin kanssa kerran kolmessa viikossa.

Riski-, ja läheltäpiti tilanteet raportoidaan huolellisesti yksikön excel taulukkoon. Tapahtumat analysoidaan ja asetetaan toimenpiteet, joilla vastaavanlainen riskitapahtuma voidaan jatkossa ehkäistä. Tapahtumat käydään anonyymisti läpi yksikön yhteisissä tiimipalaverissa. Jokaisella työntekijällä on pääsy riskien ilmoituskanavalle

Riskienhallinnan työnjako

Yksikön vastaava johtaja vastaa siitä, että päivitetty omavalvontasuunnitelma on julkisesti nähtävillä. Vastaava johtaja vastaa myös omavalvontasuunnitelman päivittämisestä ja kerää työryhmän omavalvontasuunnitelman päivystilaisuuteen. Vastaava johtaja vastaa riskitapahtumien analysointiin ja tehtäviin toimenpiteisiin.

Kaikkien yksikössä työskentelevien työntekijöiden vastuulla on toimia omavastuusuunnitelman mukaisesti.

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

Riski	Todennäköisyys	Ohjeistus
Liukastuminen	Alhainen, talvella korkea	Suosittelaa nastakenkiä liukkaina aikoina
Kolarointi	Alhainen	Ajaessa ei tule käyttää esimerkiksi puhelinta ja ajetaan liikennesääntöjen mukaan
Julkinen liikenne ei tule	Alhainen	Lähdetään työhön tarpeeksi ajoissa, jotta ajassa on varaa

Riski	Todennäköisyys	Ohjeistus
Toimiston huono ergonominen työskentelyasento	Kohtalainen	Ergonomiset työpisteet
Sähkökatkos	Alhainen	Erillinen ohje: poikkeustilanteen ohjeistukset
Asiakastietojärjestelmän kaatuminen	Alhainen	Erillinen ohje: Poikkeustilanteen ohjeistukset
Varkaus	Erittäin alhainen	Toimiston ovi tulisi aina sulkea
Paloturvallisuus	Erittäin alhainen	Toimistossa sähkölaitteet tulisi aina tarkistaa niiden toimivuus
Äkilliset työvuoropuutokset	Kohtalainen	Ohjeistus

Riski	Todennäköisyys	Ohjeistus
Liukas keli	Talvella korkea	Suosittelaa esimerkiksi nastakenkiä liukkaaseen vuodenaikaan

Kolarointi	Kiireessä korkea todennäköisyys	Ajetaan liikennesääntöjen mukaisesti, ilman puhelinta kiireestä huolimatta.
------------	---------------------------------	---

Myrkylliset aineet: siivousvälineet, lääkeaineet	Erittäin alhainen	
Kotieläimet	Erittäin alhainen	Kirjaukset Hilkassa
Paloturvallisuus	Alhainen	Teemapäivä kolmen kuukauden välein
Epähygieeniset tilat: tuholaiset	Alhainen	Asiakkaiden kartoitus ennen hoitosuhteen aloitusta, asiakaskäynnillä tarvittava suojarustus.
Huono valaistus	Kohtalainen	Tarvittaessa otsalampun käyttö asiakaskäynnillä
Huono sisäilma, tupakointi	Korkea	Tupakoinnin kieltö sisätiloissa kotikäynnin aikana, suositus asunnon tuuletukseen ennen kotikäyntiä

Aggressiivinen asiakas / omainen	Alhainen	Erillinen ohjeistus, Selkeä tilannekartoitus ennen asiakkuuden aloitusta
Häirintä: seksuaalinen, rasistinen	Kohtalainen	Hyvä tilannekartoitus ennen asiakkuuden aloitusta

Riski	Todennäköisyys	Ohjeistus
Pistovamma terävällä esineellä asiakkaalla	Erittäin alhainen	Erillinen ohjeistus
Pistotapaturma lääkähoidossa	Alhainen	Erillinen ohjeistus
Työntekijän allergiat	Alhainen	Allergioiden kartoitus
Siirtotilanteet asiakkaan kanssa	Kohtalainen	Tarvittavat apuvälineet oltava
Tarttuvat taudit: hepatiitti, sairaalabakteerit, influenssa ym korona, norovirus	Korkea	Huom! Rokotus työterveydestä
Stressi, kiire, muutokset työvuorossa, yksintyöskentely	Korkea	Kokenut vastuuvuorossa oleva

Ilmoitusvelvollisuus

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusta 741/2023 kohdassa 29 § henkilöstön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hänen tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai epäkohdan uhan asiakkaan palvelun toteuttamisessa. Epäkohdan ilmoituksen vastaanottajan välittömästi puututtava epäkohtaan sen korjaamiseksi ja ilmoitettava asiasta hyvinvointialueen tai Helsingin kaupungin johtavalle viranhaltijalle. Jos ilmoituksen tekijä huomaa, että epäkohtaan ei puututa yksikön johdon toimesta, tulee ilmoittajan ilmoittaa asiasta aluehallintovirastolle. Epäkohta voi olla muunmuassa asiakkaan epäasiallinen kohtaaminen, asiakkaan loukkaaminen sanoilla, asiakkaan kaltoinkohtelu (itsensä laiminlyönti, omaishoitaja laiminlyö asiakkaan hoidon), puute asiakasturvallisuudessa (liikaa asiakaskäyntejä työntekijällä).

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.

Jokaisella Lauran kotihoidon työntekijällä ja alihankkijalla on velvollisuus ilmoittaa havaitsemansa epäkohdat työssä. Havaitut epäkohdat tulee ilmoittaa viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle. Lauran kotihoidossa toiminnasta vastaava henkilö on vastaava johtaja Laura Hämäläinen. Ilmoituksen voi tehdä puhelimitse tai kirjallisesti viestillä esimerkiksi asiakasohjelma Hilkan kautta tai käyttäen Lauran kotihoidon lomaketta epäkohtien ilmoitukseen. Käytössä on myös excel-taulukko vaaratapahtumien ja läheltäpiti tilanteiden ilmoittamiseen. Ilmoituksen tehneeseen ei saa missään nimessä kohdisteta kielteisiä vastatoimia, kuten

Henkilökunta tuo epäkohdat ja laatupoikkeamat vuorovastaavan tietoon, jonka velvollisuutena on kirjata epäkohdat yksikön seurantataulukkoon. Vakavissa laatupoikkeamissa ja vaaratapahtumissa vuorovastaava on yhteydessä välittömästi vastaavaan johtajaan. Ei vakavat tapahtumat analysoidaan ja pohditaan, miten

tapahtuma voidaan vastaisuudessa välttää. Kaikki tapahtumat käydään anonyymisti läpi yksikön tiimipalavereissa. Tiimipalavereissa on tärkeää pohtia tapahtuman juurisyytä, seurausta ja toimintapaa miten tulevaisuudessa tapahtuma voidaan estää tai riskiä siihen pienentää.

Työntekijät voivat myös itse kirjata vaaratapahtuman yhteisen linkin kautta exceltaulukkaan.

Asiakkaat ja omaiset voivat soittaa/lähetää viestin/sähköpostin/omaisviestin päivystyspuhelimeen/vastaavalle johtajalle. Omaisilla on myös mahdollista ilmoittaa epäkohta anonyymisti yksikön julkisten nettisivujen yhteydenottolomakkeen kautta. Asiakkaat ja omaiset voivat myös hoitajan kautta tuoda palautteen.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

Haittatapahtumat ja läheltä piti- tilanteet raportoidaan yksikön excel työkirjaan. Vastaava johtaja käy läpi tilanteen vähintään kerran kahdessa viikossa. Tarvittaessa vastaava johtaja hakee tilanteista lisätietoa. Tilanteet ja niihin johtaneet tapahtumat analysoidaan ja tarvittaessa käydään läpi asianomaisten kanssa. Tarvittavat toimenpiteet vastaavien tilanteiden estämiseksi suunnitellaan ja kaikki tilanteet käydään läpi yksikön yhteisissä tiimipalavereissa. Tilanteet raportoidaan yhteistyö hyvinvointialueille kuukausittain suojatulla sähköpostilla.

Korjaavat toimenpiteet

Kaikki haitta-, vaara- ja läheltä piti tilanteet kirjataan yksikön excel taulukkaan. Kaikki tapahtumat kirjataan huolellisesti ja analysoidaan yksikön johtajan kanssa. Analysoinnin aikana tarvittaessa tapahtumista pyydetään lisätietoja ja asianomaisten kanssa keskustellaan. Tarvittaessa ollaan yhteydessä myös asiakkaaseen ja hänen läheisiin omaisiinsa. Kaikki haitta-, vaara- ja läheltä piti tilanteet käydään läpi yksikön tiimipalavereissa.

Henkilökunnan kanssa käydään kaikki haitta-, vaara- ja läheltä piti tilanteet läpi tiimipalavereissa. Tiimipalavereita yksikössä pidetään kolmen viikon välein.

Tiimipalavereista tehdään muistio, joka jaetaan sähköisesti kaikille yksikössä työskenteleville. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus lukea tiimipalaverin muistio, jos ei ollut siinä läsnä.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelu- ja hoitosuunnitelma

Hoitosuhteen alkaessa asiakkaalle laaditaan palvelu- ja hoitosuunnitelma. Palvelu- ja hoitosuunnitelma on tärkeä tehdä yhdessä asiakkaan ja mahdollisesti asiakkaan arjessa olevien omaisten kanssa. Asiakas on oman hoitonsa asiantuntija. Palvelu- ja hoitosuunnitelman tavoitteena on saavuttaa asiakkaan asettamat tavoitteet elämänlaadulle ja kuntoutumiselle. Palvelu- ja hoitosuunnitelman apuna käytetään RAI-arviointivälinettä asiakkaan toimintakyvyn arvioinnissa. Lisäksi käytetään esimerkiksi MMSE, MNA, GDS-15.

Palvelu- ja hoitosuunnitelmasta selviää käyntien määrät, kestot ja käyntien sisältö. Hoitosuhteen alussa hoitosuunnitelma on tehtävä kahden viikon kuluessa hoidon aloituksesta. Suunnitelmia päivitetään vähintään puolivuositain, tarvittaessa useammin, aina silloin kun asiakkaan voinnissa tapahtuu muutoksia. Jokaisella asiakkaalla on nimettynä vastuuhoitaja, joka päivittää asiakkaan hoitosuunnitelman joko ajan puitteissa tai hoidon tarpeen muuttuessa.

Yksikössä on käytössä myös erityinen seurantataulukko, missä seurataan asiakkaiden hoitosuunnitelmien tekoa/päivittämistä ja palvelusopimusten ajantasaisuutta. Hoitosuunnitelman mukaiset sovitut käynnit aikataulutetaan asiakkaan kalenteriin. Erityiset huomioitavat käynneillä eritellään asiakaskalenterissa, jotta ne tulee tehtyä hoitosuunnitelman mukaisesti. Yksikössä asiakkaan vastuuhoitaja/sairaanhoitaja tarkistaa hoitosuunnitelman toteutumista.

LUVN alueella väliarviot tehdään kuuden kuukauden välein LUVN alueella olevista asiakkaista. Helsingin alueella väliarviot tehdään kolmen kuukauden välein. Yksityisillä asiakkailla väliarviot tehdään saman rytmin mukaisesti.

Hoito- ja palvelusuunnitelma, sekä palvelusopimus on asiakkaan kansiossa asiakkaan kotona. Hoito- ja palvelusuunnitelma on myös kirjattuna asiakkaan tietoihin asiakastietojärjestelmässä.

Henkilökohtaisessa avustuksessa palvelusuunnitelma tehdään asiakkaan kanssa. Asiakas on saanut palvelusetelin, missä on jokin määrä avustustunteja. Asiakkaan kanssa luodaan palvelusuunnitelma missä käyntien sisältöä voidaan avata ja käyntipäivät ja -ajat avata.

Asiakkaan kohtelu

Asiakkaan kohtelu kotihoidossa perustuu ihmisarvon kunnioittamiseen, yhdenvertaisuuteen ja huomaavaisuuteen.

Asiakasta tulee kohdella aina kunnioittavasti ja arvokkaasti, riippumatta hänen terveydentilastaan tai toimintakyvystään. Jokaisella asiakkaalla on oikeus tulla kuulluksi ja kohdelluksi yksilönä.

Asiakkaan yksityisyyttä tulee kunnioittaa, erityisesti hänen kotonaan, joka on myös hoitotilanne. Tietojen käsittelyssä tulee noudattaa luottamuksellisuutta.

Henkilökunnan tulee ylläpitää ammatillista asennetta kaikissa tilanteissa. Tähän sisältyy asiallinen vuorovaikutus, empatia ja asiakkaan tilanteen huomioiminen.

Henkilökunnan tehtävänä on huolehtia asiakkaan fyysisestä, psyykkisestä ja sosiaalisesta turvallisuudesta.

Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

Itsemääräämisoikeus tarkoittaa sitä, että asiakkaalla on oikeus osallistua itseään koskevaan päätöksentekoon ja vaikuttaa omaan elämäänsä. Tämä periaate on kotihoidossa keskeinen.

Asiakkaalla on oikeus vaikuttaa siihen, millaisia palveluita hänelle tarjotaan ja miten niitä toteutetaan. Hänen mielipiteitään, toiveitaan ja tarpeitaan tulee kuulla ja kunnioittaa. Yksikössä työskentelevät kunnioittavat asiakkaan yksityisyyttä ja omaa tilaa.

Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä tarjotuista palveluista, ja hoitohenkilökunnan on kunnioitettava tätä päätöstä. Tämä voi kuitenkin aiheuttaa tilanteita, joissa hoitajan on arvioitava asiakkaan turvallisuus ja kyky tehdä järkeviä päätöksiä.

Asiakkaalle pyritään järjestämään palvelut hänen henkilökohtaisten tarpeidensa ja toiveidensa mukaisesti, niin että hän voi elää mahdollisimman omannäköistä elämää. Asiakkaan toiveet hoitoajoista pyritään toteuttamaan.

Yksikkö pyrkii pitämään lupaukset realistisina. Esimerkiksi asiakas, joka toivoo aina naishoitajaa kolmelle käynnille päivässä ei ole realistista toteuttaa, eikä näin ollen voi sitä luvatakaan. Näin ollen, yksikkö ei ota asiakkaaksi asiakasta, jonka toiveiden mukaista hoitoa ei ole mahdollista tuottaa. Asiakasta tuetaan kaikin mahdollisin tavoin elää yksilöllistä ja omannäköistä elämää.

Kotihoidossa tai henkilökohtaisessa avustuksessa ei tehdä asiakkaan rajoitustoimenpiteitä. Poikkeustilanteissa kotihoidon asiakkaan rajoitustoimenpiteestä päättää asiakasta hoitava lääkäri ja rajoitustoimenpide on määräaikainen. Mahdollinen rajoitustoimenpide kirjataan asiakastietojärjestelmään.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Asiakkaalla on oikeus saada asianmukaista, turvallista ja laadukasta hoitoa. Asiakkaalla on oikeus tulla kuulluksi: asiakkaan näkemyksiä tulee kuunnella ja arvostaa. Asiakkaan tiedot ovat luottamuksellisia ja niitä käsitellään yksityisyydensuojan sääntöjen mukaisesti.

Jokainen työntekijä perehdytetään työpaikan käytäntöihin ja toimintatapoihin työntekijäkohtaisen perehdytysuunnitelman mukaisesti. Vastaava johtaja yhdessä rekrytointitilanteessa päättää aloittavan työntekijän perehdytysuunnitelman yhdessä työntekijän kanssa. Perehdytysuunnitelma riippuu työntekijän työkokemuksesta ja koulutustaustasta. Yksikön työntekijä menee asiakkaalle aina asiallisessa työvaatetuksessa ja kuvallinen henkilöstökortti kaulassa. Tämä tuo asiakkaalle luotettavuuden tunnetta, kun työntekijä on tunnistettavissa ja yhdistettävissä organisaatioon. Perehdytyksessä korostetaan asiakkaan kodin yksityisyyttä, me yksiköstä olemme siellä vieraita. Asiakaskäynneillä emme vastaa puheluihin ja keskitymme ainoastaan asiakkaan hoitoon ja asioihin.

Yksikössä on nollatoleranssi kiusaamiselle tai epäasialliselle kohtelulle niin asiakkaiden suuntaan, kuin hoitajienkin suuntaan. Kiusaaminen tai epäasiallinen kohtelu käsitellään vakavasti yksikössä ja ne käsitellään asianomaisten ja vastaavan johtajan kanssa.

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Palautetta asiakkailta ja heidän omaisiltaan kerätään systemaattisesti kerran vuodessa. Asiakaspalautteet analysoidaan ja niiden pohjalta kehitetään yksikön toimintaa. Omavalvontasuunnitelma on julkisesti nähtävillä kaikille yksikön nettisivujen kautta. Omavalvontasuunnitelma käydään läpi myös jokaisen aloittavan asiakkaan aloitustapaamisessa.

Tämän lisäksi palautetta tulee päivystyspuhelimeen, sähköpostitse ja hoitajien käynneillä. Nämä palautteet kerätään yksikön erilliseen exceltaulukkoon ja ne käsitellään aina tiimipalaverissa. Jokaisella työntekijällä on pääsy exceltaulukkoon lisäämään saamiaan palautteita.

Palautteissa saadut kehitystehtävät ja -korjaukset käsitellään yksikössä ja toimimme niiden mukaisesti.

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:

Laura Hämäläinen, vastaava johtaja: laura.hamalainen@laurankotihoito.fi, puh 050 518 8660



Muistutukset käsittelee vastaava johtaja yhden (1) kuukauden kuluessa muistutuksen vastaanottamisesta.

Potilasasiavastaavan yhteystiedot hyvinvointialueittain, sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista:

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue:

Jenni Henttonen ja Terhi Willberg puh 029 151 5838, email sosiaali.potilasasiavastaava@luvn.fi

Neuvontaa puhelimitse ma 10-12, ti-to 9-11

Helsinki:

puh 09 310 433 55, palvelee ma-to 9-12

Vantaa:

Clarissa Kinnunen ja Satu Laaksonen puh 09 4191 0230

palvelee ma-ti klo 12-15, ke-to 9-11

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot:

Kuluttajaneuvonnan puhelinpalvelu puh 029 505 3050

Omatyöntekijä

Jokaisella yksikön asiakkaalla on omahoitaja, joka vastaa siitä, että asiakkaan hoito tapahtuu palvelu- ja hoitosuunnitelman mukaisesti. Omahoitaja osallistuu asiakkaan hoidon suunnitteluun yhdessä moniammatillisen tiimin kanssa.

Henkilökohtaisessa avussa asiakkaalle valitaan avustajarinki, joka toteuttaa asiakkaan avustuksen.

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Säännöllistä kotihoitoa saavien kanssa tehdään vähintään kerran puolessa vuodessa RAI-arviointi. Rai-arviointien yhteydessä tehdään asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelma. Asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan kirjataan tarkasti, miten asiakkaiden fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä edistetään. Asiakkaan toimintakykyä seurataan asiakaskäynneillä. Asiakkaan lähtötilanne on kartoitettava kattavasti. Ne osat alueet, joissa asiakas tarvitsee apua, tulee yhdessä asiakkaan ja moniammatillisen tiimin kanssa pohtia tavoitteita elämänlaadun ja kuntoutumisen edistämiseksi. Kotihoidon käynneillä tulee jatkuvasti seurata ja arvioida asiakkaalle asetettuja tavoitteita ja niihin pääsyä. Asiakkaiden toimintakykyä arvioidaan aina asiakaskäyntien yhteydessä ja laajemmin väliarviointitilaisuuksissa. Asiakkaiden väliarviointitilaisuuksiin osallistuu yhteistyöhyvinvointialueelta/kaupungilta asiakkaan omahoitaja, asiakas, yksikön omahoitaja ja asiakkaan halutessa omainen.

Asiakkaista tuetaan yksilöllisesti mahdollisimman kattavasti heidän liikunta-, kulttuuriharrastus- ja ulkoiluapuihin. Asiakkaat voivat lisäpalveluna tilata harrastuksia tukevia käyntejä yksiköstä. Yksikön henkilökunta voi myös tarvittaessa toimittaa asiakkaalle tietoa aktiviteeteista. Helsingin kaupungin asiakkailla laaditaan hoitosuunnitelman yhteydessä liikkumissopimus. Liikkumissopimuksessa sovitaan yhdessä asiakkaan kanssa konkreettisesti, miten asiakkaan toimintakykyä tuetaan. Esimerkkinä liikkumissopimukseen voi olla viikoittainen tuolijumpan teko yhdessä hoitajan kanssa.

Henkilökohtaisessa avustuksessa avustaja tukee asiakasta hänen toiveidensa mukaan. Näin avustaja tukee asiakkaan arjessa pärjäämistä.

Ravitsemus

Asiakaskohtainen ruokahuolto. Asiakkaat saattavat itse tai heidän omaisensa saattavat järjestää asiakkaan ruokahuollon. Yksikön työntekijät tarvittaessa tuovat tietoa eri ruokahuollon järjestämismahdollisuuksista. Jos asiakas tarvitsee apua ruokailun toteuttamisessa, käydään se läpi tarkasti asiakkaan hoidon arviointitilaisuudessa. Asiakkaan yksilölliset tarpeet kirjataan hoito- ja palvelusuunnitelmaan ja niitä

noudatetaan käytännössä. Asiakkaan yksilölliset tarpeet kirjataan hoito- ja palvelusuunnitelmaan ja niitä noudatetaan käytännössä.

Asiakkaiden päivittäisillä käynneillä seurataan asiakkaiden ravinnon saantia. Tarvittaessa asiakkaan ravitsemuksen arvioinnissa hyödynnetään MNA arviointityökalua aliravitsemuksen havaitsemiseksi. Asiakkaiden painoa tulee mitata säännöllisesti.

Henkilökohtaisessa avustuksessa avustaja tukee asiakasta hänen toiveidensa mukaan. Näin avustaja tukee asiakkaan ravinnon saanti arjessa.

Hygieniäkäytännöt

Asiakkaan hoidon suunnittelupalaverissa varmistetaan asiakkaan tarvitsemat hygienia-avut ja niissä mahdolliset erityistoiveet. Hoito- ja palvelusuunnitelmaan tarpeet ja erityistoiveet (esimerkiksi samansukuinen hoitaja suihkutustilanteissa) ohjelmoidaan asiakastietojärjestelmään. Yksittäisin asiakastietojärjestelmän käynteihin asiakkaalle on mahdollista kuvata auki hygieniahoidon järjestely. Hoidon tarvetta ja asiakkaiden hoitoa seurataan jokaisen asiakaskäynnin yhteydessä.

Jokainen asiakas oman tilanteensa mukaisesti järjestää asuntonsa siivouksen. Siivousapua voi ostaa yksiköstä lisäpalvelulla, omaiset voivat auttaa asiakasta siivouksessa tai asiakas voi hankkia siivousavun toisesta yrityksestä. Tarvittaessa yksikön hoitajat antavat lisätietoa asiakkaalle eri vaihtoehdoista mahdolliseen siivousapuun.

Tarvittaessa hoitajat auttavat asiakkaita heidän pyykkihuollossaan. Tämä tarve käydään asiakkaan suunnittelupalaverissa ja kirjataan asiakkaan yksilölliseen hoidon- ja palvelusuunnitelmaan.

Henkilökohtaisessa avustuksessa avustaja tukee asiakasta hänen toiveidensa mukaan. Näin avustaja tukee asiakkaan arjessa pärjäämistä. Avustajien tehtäviin kuuluu myös hygieniahoito avustettavilla Helsingissä, Vantaalla ja Keravalla. LUVN on linjannut hygieniahoidon täysin ammattilaisen tehtäväksi. Näin ollen LUVN alueella hygieniahoitoa avustajat eivät suorita.

Infektioiden torjunta



Kotihoidossa infektioiden torjuminen on tärkeää. Asiakkaat ovat haavoittuvia ryhmiä, kuten ikääntyneitä tai sairaita. Hoitotyöntekijöillä tulee olla lakattomat kynnet. Infektioita tulee torjua tehokkaasti hyvällä käsien pesulla. Kädet tulee pestä saippualla ja vedellä vähintään 20 sekuntin ajan. Saippuapesu tulee tehdä erityisesti ennen ja jälkeen asiakaskäyntiä, wc-käynnin, ruokailun, sekä nenän niistämisen tai yskimisen jälkeen. Jos saippuapesua ei ole mahdollista tehdä, tulee käyttää käsidesiä. Kasvomaskia tulee käyttää, jos asiakas on sairaana. Hoitajan ei tule koskaan mennä asiakaskäynnille sairaana. Kertakäyttökäsineitä käytetään, kun avustetaan asiakasta lähitilanteissa. Asiakkaita voi muistuttaa kodin tuulettamisesta, koska kun ilma kiertää niin sisäilman laatu paranee, mikä vähentää bakteerien ja virusten leviämistä. Asiakkaiden influenssa- ja COVID-19rokotukset hoidetaan mahdollisimman pian aina kun vain mahdollista. Hoitohenkilökuntaa muistutetaan influenssarokotuksen ottamisesta syksyisin. Jos yksikössä on tarttuvia tauteja, tulee se huomioida päivittäisen työn järjestelyssä.

Hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot:

Chidimma Uzoечи sairaanhoitaja, puh 050 543 7420, email: chidimma.uzoечи@laurankotihoito.fi

Terveyden- ja sairaanhoito

Hoidon suunnittelutapaamisissa käydään läpi myös suun hoitoa. Suun hoidossa annetaan tarvittaessa ohjausta ja hoitajat voivat tarvittaessa auttaa asiakkaan toimintakyvyn mukaan.

Kiireetön sairaanhoito tapahtuu asiakkaan yksilöllisen suunnitelman mukaisesti. Asiakkaan hoitava lääkäri voi olla yksityinen lääkäri yksityiseltä lääkäriasemalta, terveysaseman lääkäri tai kotihoidon lääkäri. Hoidon aloitusvaiheessa varmistetaan asiakkaan hoitava lääkäri ja työn jako sen suhteen. Kun asiakkaan lääkitys on kotihoidon vastuulla, tulee kotihoidon olla vastuussa myös lääkärin kanssa tehtävästä yhteistyöstä. Muissa tapauksissa myös omainen/asiakas itse voi olla yhteydessä lääkäriin näin sovittaessa.

Suurin osa yksikön asiakkaista on pitkäaikaissairaita. Heidän terveyttänsä edistetään ja seurataan asiakaskäyntien yhteydessä ja hoidon arviointipalavereissa. Yksikössä



toteutetaan tiimipalavereita, joissa yhdessä asiakasta hoitavan tiimin kanssa arvioidaan asiakkaiden hoidon tilannetta ja mahdollisia terveyttä edistäviä toimenpiteitä.

Yksikön vastaava johtaja vastaa koko yksikön toiminnasta. Yksikön sairaanhoitajat vastaavat vastuualueittain yksikön asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta. Yksikössä työskentelevät lähihoitajat toteuttavat asiakaskohtaisia hoito- ja palvelusuunnitelmia ja arvioivat asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoitoa.

Yksikön lääkehoito perustuu lääkehoitosuunnitelmaan. Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vuosittain tai useammin, jos toiminnassa tapahtuu oleellinen muutos, jossa lääkehoitosuunnitelmaa tulisi päivittää. Lääkehoitosuunnitelman tarkistaa ja hyväksyy yksikön yhteistyölääkäri Ilkka Larmo. Lääkehoitosuunnitelma on päivitetty elokuussa 2024.

Yksikön vastaava johtaja Laura Hämäläinen vastaa lääkehoitosuunnitelman laatimisesta ja siitä, että yksikössä työskentelee tarpeellinen määrä lääkehoitosuunnitelman mukaisia lääkehoidon lupia omaavia terveydenhuollon ammattilaisia. Jokaisen työntekijän velvollisuus on toiminnassaan toimittava yksikön lääkehoitosuunnitelman mukaisesti. Yksikön uusien työntekijöiden perehdyttäjät vastaavat siitä, että perehdytyksessä olleet ovat tutustuneet yksikön omaevalvontasuunnitelmaan ja lääkehoitosuunnitelmaan.

Lääkehoidosta vastaava käytännössä: **sairaanhoitaja Uzoечи Chidimma**

Monialainen yhteistyö

Monialaista yhteistyötä on kotihoidossa asiakkaan hyvinvoinnin tukemisena ja voinnin parantamisena. Moniammatillisen yhteistyön keskeinen idea on yhdistää eri ammattilaisten asiantuntemus, jotta asiakas saisi mahdollisimman kokonaisvaltaista ja tehokasta hoitoa. Yksikössämme työskentelevät sairaan- ja lähihoitajat ovat vastuussa asiakkaan päivittäisestä terveydenhoidosta, lääkehoidosta ja perushoidosta. Tämän lisäksi asiakasta hoitaa yksikkömme ulkopuolinen lääkäri. Lääkäri tekee diagnooseja ja vastaa asiakkaan lääkehoidon kokonaisuudesta. Asiakkaan hoitavaan tiimiin voi kuulua myös fysioterapeutti, sosiaalialan työntekijä, ravitsemusterapeutti tai kodinhoitaja. Fysioterapeutin vastuulle kuuluu asiakkaan fyysisen toimintakyvyn ylläpito ja kuntoutus. Sosiaalialan työntekijän vastuulle kuuluu asiakkaan taloudellisten, sosiaalisten ja arjen



asioiden hoitaminen. Ravitsemusterapeutin vastuualueelle kuuluu asiakkaan ravitsemuksen suunnittelu ja ohjaus. Asiakkaalla voi olla myös kodinhoitaja esimerkiksi kodin siivoukseen. Suurin osa asiakkaistamme on hyvinvointialueen tai Helsingin kaupungin kautta tulleita asiakkaita. Näiden lisäksi yksikkömme tekee yhteistyötä myös näitä edustavien hoitoalan ammattilaisten kanssa.

Asiakkaan asioiden yhteyshenkilö on asiakkaan omahoitaja, yksikön sairaanhoitaja, tiiminvetäjä tai vastaava johtaja asiasta riippuen. Yksiköllä on oma lisenssi turvapostille. Kaikki asiakirjat, jotka sisältävät henkilö- tai terveystietoja lähetetään yhteistyötahoille turvapostin kautta. Käyttämäämme asiakastietojärjestelmäämme kirjataan jokaisen asiakkaan tietoihin asiakkaan hoidossa mukana olevat yhteistyötahot ja heidän yhteystietonsa.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Kotihoidossa työskentely-ympäristönä on asiakkaan koti ja turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa on tärkeä osa asiakkaan hyvinvoinnin ja turvallisuuden varmistamista. Koska kotihoidossa asiakas asuu omassa kodissaan, voi olla tilanteita, joissa tarvitaan viranomaisten ja muiden tahojen tukea turvallisuuden takaamiseksi. Tähän yhteistyöhön voivat osallistua muun muassa poliisi, palokunta, sosiaalityöntekijät, turvapuhelinpalvelut, lähiomaiset ja edunvalvojat, kodin muutostöihin erikoistuneet toimijat, terveydenhuollon viranomaiset.

Pelastuslaitos vastaa tulipalojen, vaaratilanteiden ja muiden hätätilanteiden hoitamisesta. Kotihoidon henkilöstö voi tehdä yhteistyötä pelastuslaitoksen kanssa esimerkiksi kartoittaessaan asiakkaan kotiin liittyviä turvallisuusriskejä, kuten palovaroittimien toimivuutta ja kodin esteettömyyttä hätätilanteissa. Kotihoidossa voidaan myös opastaa asiakasta hätätilanteiden varalta.

Poliisi voi olla mukana tilanteissa, joissa asiakkaan turvallisuus on uhattuna esimerkiksi väkivallan, kaltoinkohtelun tai rikoksen vuoksi. Kotihoidon työntekijät voivat tarvittaessa raportoida poliisille, jos havaitsevat merkkejä kotiväkivallasta tai muista uhkaavista

tilanteista. Lisäksi poliisi voi osallistua yhteiseen turvallisuussuunnitteluun, jos asiakas asuu alueella, jossa rikollisuuden riski on kohonnut.

Sosiaalityöntekijöillä on tärkeä rooli asiakkaan sosiaalisen turvallisuuden ylläpitämisessä. He voivat auttaa esimerkiksi taloudellisissa vaikeuksissa, asumisongelmissa tai henkisen hyvinvoinnin kysymyksissä. Jos kotihoidon työntekijät havaitsevat merkkejä asiakkaan yksinäisyydestä, kaltoinkohtelusta tai muista sosiaalisista ongelmista, he voivat olla yhteydessä sosiaaliviranomaisiin.

Kotihoidossa asiakkaille voidaan järjestää turvapuhelin, jonka avulla he voivat hälyttää apua nopeasti hätätilanteessa, kuten kaatumisen sattuessa. Yhteistyö turvapuhelinpalveluiden kanssa varmistaa, että apua saadaan paikalle nopeasti ja kotihoidon henkilöstö saa tiedon mahdollisista tapahtumista.

Kotihoidon henkilöstön on tärkeää tehdä yhteistyötä asiakkaan omaisten ja mahdollisten edunvalvojien kanssa, jotta asiakkaan turvallisuudesta voidaan huolehtia kokonaisvaltaisesti. Omaiset voivat auttaa varmistamaan esimerkiksi kodin turvallisuuden, lääkehoidon sujuvuuden ja päivittäisen hyvinvoinnin.

Turvallisuuden lisäämiseksi kotiin voidaan tehdä erilaisia muutostöitä, kuten asentaa tukikaiteita, liukuesteitä ja lisävalaistusta. Näissä tapauksissa kotihoito tekee yhteistyötä alan ammattilaisten kanssa, jotka toteuttavat fyysisiä muutoksia asunnossa, jotta se olisi turvallinen ja esteetön.

Kotihoidon asiakkaiden terveyden tila voi vaihdella, ja joissain tapauksissa sairaalat tai päivystyspalvelut voivat olla yhteydessä kotihoitoon asiakkaan terveystilanteen turvaamiseksi. Esimerkiksi lääkitykseen, kaatumisriskiin tai sairauskohtauksen ennaltaehkäisyyn liittyvät asiat edellyttävät yhteistyötä terveydenhuollon kanssa.

Työntekijän on tarvittaessa myös tehtävä huoli-ilmoitus asiakkaasta. Helsingin asiakkailta huoli-ilmoitukseen voi tehdä soittamalla seniori-infoon puh 09 310 44556. LUVN asiakkailta huoli-ilmoituksen voi tehdä soittamalla 029 1512 270 tai laittamalla sähköpostia seniori-info@luvn.fi.

Henkilöstö

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

Valvontalain 741/2023 yksikössä tulee olla riittävästi toiminnan edellyttämää henkilöstöä. Valvontalaki määrittelee henkilöstörakenteen kotihoidossa siten, että kotihoidon palvelujen tuottamisen on perustuttava asiakkaiden tarpeisiin ja palvelujen on oltava laadukkaita, turvallisia ja asiakaslähtöisiä. Valviran valvonnan ja ohjauksen näkökulmasta henkilöstön määrän ja osaamisen tulee olla riittäviä, jotta kotihoito pystyy vastaamaan asiakkaiden hoidon ja hoivan tarpeisiin.

Kotihoidon henkilöstön määrän on oltava suhteutettu asiakaskunnan tarpeisiin. Tämä tarkoittaa sitä, että kotihoidossa tulee olla riittävästi henkilökuntaa, jotta jokainen asiakas saa tarvitsemansa avun ja hoidon ajallaan.

Henkilöstön osaaminen ja pätevyys tulee olla asianmukainen asiakkaiden hoidon tarpeisiin nähden. Erityisesti lääkehoidosta, terveydentilan arvioinnista ja vaativista hoitotoimenpiteistä vastaavilla ammattilaisilla, kuten sairaanhoitajilla, on oltava asianmukainen koulutus ja ammattipätevyys.

Yksiköstä vastaa vastaava johtaja Laura Hämäläinen. Vastaava johtaja vastaa koko yksikön toiminnasta ja henkilöstön osaamisesta. Yksikössä työskentelee tiiminvetäjä, jonka vastuulla on päivittäisen työn johtaminen. Yksikössä työskentelee yhteensä noin 40 työntekijää. Näistä sairaanhoitajia on 23%, lähihoitajia 28%, soteopiskelijoita 13%, hoiva-avustajia ja henkilökohtaisia avustajia 25%. Yksikössä työskentelee vastaava johtaja, tiiminvetäjä ja vastuusairanhoitaja. Vastaava johtaja määrittelee henkilöstötarpeet vuoro- ja päiväkohtaisesti asiakkaiden hoidon mukaisesti. Tiiminvetäjä tekee työvuoroluettelot henkilöstötarpeiden mukaisesti aina kolmeksi viikoksi. Tiiminvetäjä on pääosin toimistotyössä. Tiiminvetäjällä on kenttätöitä aivan hätätapauksessa, jos aamulla on tullut akuutti poissaolo tai suunnitellusti muutama asiakaskäynti päivässä. Mahdolliset puutosvuorot täytetään oman sijaispoolin kautta. Yksikössä on oma sijaispooli, mikä toimii hyvin. Sijaisia ei osteta yksikön ulkopuolelta.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Yksikössä on hyvin vakiintunut henkilöstö. Rekrytointeja on muutaman kerran vuodessa. Rekrytoinnin aikana työpaikkailmoitus julkaistaan työvoimatoimiston sivulla ja/tai yksikön sosiaalisen median kanavalla. Avoimeen työpaikkailmoitukseen määritellään sen voimassaoloaika ja kerrotaan, miten henkilöitä kutsutaan haastatteluun. Ilman avointa rekrytointia yksikkö saa koko ajan työhakemuksia. Työhakemuksia voi laittaa myös yksikön internetsivujen kautta (<https://laurankotihoito.fi/toihin-meille/>). Avoimessa hakemuksessa voi hakea tiettyyn tehtävään: sairaanhoitaja, lähihoitaja, henkilökohtainen avustaja.

Henkilöiden tulee aina lähettää hakemuksessaan ansioluettelo, mistä näkee henkilön koulutus- ja työhistorian. Työhakemuksia käsitellään vain suomen kielellä, englanninkielisiä hakemuksia ei käsitellä. Työkielenä yksikössä on suomi, joten ulkomaalaistaustaisilta hakijoilta varmistetaan suomen kielen taito työhaastattelussa. Suomen kielen taito varmistetaan valitulta vielä työsuhteen koeajan aikana. Kielitaidon tulee olla vähintään B2. Kaikki työntekijät, joiden äidinkieli ei ole suomi saavat halutessaan työnantajalta tukea suomen kielen opiskeluun.

Valmiin terveydenhuollon ammattilaisen ammattipätevyys varmistetaan JulkiTerhikistä työhaastattelutilanteessa. Työtodistukset tarkistetaan. Hakijalta pyydetään myös rikosrekisteri nähtäväksi ennen työn aloitusta. Työnhakijalta pyydetään suosittelija, joka tarkistetaan. Koeajan aikana työntekijän soveltuvuutta työhön tarkastellaan. Vakituksissa tehtävissä koeaika on aina kuusi (6) kuukautta. Määräaikaisissa tehtävissä koeaika on puolet määräajan pituudesta.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Yksikössä on käytössä perehdytyskansio ja perehdytyksen cheklist. Perehdyttäjinä toimivat yksikössä pidempään olleet työntekijät. Perehdyttäjänä toimii myös saman ammatin/ tehtävänimikkeen työtehtäviä tekevä. Perehdytyspäivät suunnitellaan aina yksilökohtaisesti työntekijän koulutuksen ja työkokemuksen perusteella. Vastaava johtaja ja tiimivetäjä, yhdessä perehdytettävän kanssa sopivat perehdytyksen keston.

Perehdytyksessä käydään läpi yksikön toimintatapoja, omavalvontasuunnitelma ja lääkehoitosuunnitelma, asiakastietojen käsittelyä ja tietosuojaa.



Omavalvontasuunnitelma tulee lukea ja ymmärtää perehdytyksen aikana. Omavalvontasuunnitelmasta perehdyttäjä kysyy muutamia kysymyksiä ymmärtämisen varmistamiseksi ja omavalvontasuunnitelman lukemisesta tehdään lukukuittaus kirjallisesti. Erityisesti ilmoitusvelvollisuudesta kysytään tarkentavia kysymyksiä, jotta varmistetaan työntekijän ymmärtäminen prosessista.

Lääkehoitosuunnitelma on tärkeä osa perehdytystä. Ne, joiden työtehtäviin ei kuulu lääkehoito, tulee kuitenkin ymmärtää oman työtehtävän rajat. Avustajat saattavat tehdä avustuskäyntejä kotihoidon asiakkaalla missä kotihoito huolehtii lääkehoidosta. Lääkehoitoa toteuttavien työntekijöiden tulee ymmärtää omat työtehtävät ja -vastuut, sekä kenen puoleen kääntyä asiakkaan lääkehoitoon liittyvissä kysymyksissä.

Asiakasviestintä tapahtuu vain Hilkan kautta. Asiakkaiden tulosteita tai papereita ei säilytetä vaan ne skannataan asiakastietojärjestelmään säilytettäväksi. Mitään asiakastietoja ei säilytetä paperilla toimistolla. Asiakkailla olevat kansioita ylläpidetään ja päivitetään. Vanhentuneet paperiset tiedot tuodaan toimistolle tuhottavaksi tietosuojajätteeseen.

Yksikössä järjestetään puolivuositain yksi yhteinen ulkopuolelta tilattu koulutus. Yhteisiä koulutuksia on järjestetty muun muassa haavahoidosta, jalkahoidosta ja muistisairaiden hoidosta. Työntekijät osallistuvat myös työnkuvan mukaisesti Helsingin kaupungin ja LUVN hyvinvointialueen järjestämiin koulutuksiin.

Vuosittaisen kehityskeskustelun yhteydessä mietitään yhdessä työntekijän kanssa hänen täydennyskoulutustarpeensa. Kehityskeskustelujen pöytäkirjat arkistoidaan ja käytetään hyödyksi seuraavassa kehityskeskustelussa. Tässä vaiheessa peilataan, onko kehityskeskustelussa asetetut tavoitteet esimerkiksi koulutukselle menneet eteenpäin. Tiimivetäjä pitää kehityskeskustelut työntekijöiden kanssa. Vastaava johtaja pitää kehityskeskustelut tiiminvetäjän ja vastuusairaanhoidajan kanssa.

Teknologiset ratkaisut

Kotihoidossa teknologian käyttö lisääntyy. Yksikkömme asiakkailla on käytössä turvarannekkeita ja -puhelimia, sekä gps-paikantimia. Yksikkö saattaa avustaa asiakkaita turvapuhelimen tai gps-paikantimen hankinnassa. Näitä hankintoja tehdään aina



yhteistyössä hyvinvointialueen ja/tai omaisten kanssa. Yksikön työntekijät varmistavat, että laitteet toimivat ja niissä on tarpeeksi akkua. Jokaisella asiakaskäynnillä varmistetaan asiakkaiden turvapuhelinten kädessä olevan rannekkeen olemassaolo. Turvapuhelimien toimivuus testataan kerran kuukaudessa, jokaisen kuukauden viimeinen keskiviikko. Tämä on ohjelmoitu yksikön kalenteriin.

Toimistollamme on käytössä sähköinen ovenavaus. Jokaisella työntekijällä on oma identifioitu oven avauskoodi. Työpäivän alkaessa ja päättyessä työntekijä leimaa itsensä sisään ja ulos. Näin yksikkö seuraa työntekijän työaikaa.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot:

Tiina Simola: tiina.simola@laurankotihoito.fi, puh 050 543 7079

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Lääkinnällisellä laitteella tarkoitetaan instrumenttia, laitteistoa, välinettä, ohjelmistoa, materiaalia tai muuta yksinään tai yhdistelmänä käytettävää laitetta tai tarviketta, jonka valmistaja on tarkoittanut muun muassa sairauden tai vamman 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.

Yksikkömme asiakkaat käyttävät pyörätuoleja, rollaattoreja, sairaalasänkyjä ja nostolaitteita. Nämä ovat yleensä lainassa hyvinvointialueen apuvälinekeskuksesta tai asiakkaan itsensä hankkimia. Yksikön työntekijät eivät asenna apuvälineitä ja huolehtivat niistä aina hoitosuunnitelman mukaisesti ja apuvälineen valmistajan ohjeen mukaisesti. Yksikössä on myös omia verensokeri-, kuume- ja verenpainemittareita. Näitä kalibroidaan ja huolletaan samantapaisesti valmistajan ohjeiden mukaisesti. Yksikössä on molemmilla toimistoilla laiterekisterit, joihin on kirjattu kaikki yksikössä käytössä olevat lääkinälliset laitteet, ostopäivät, huoltovälit, viimeiset käyttöpäivät ym. Laiterekisteri päivitetään kuukausittain. Laiterekisteristä vastaa tiiminvetäjä.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot:



Tiina Simola puh +358 50 5437079, email tiina.simola@laurankotihoito.fi

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Asiakastyön kirjaaminen

Kirjaaminen kotihoidossa on keskeinen osa hoitotyötä. Kirjaamisen tavoitteena on varmistaa hoidon jatkuvuus, laatu ja turvallisuus. Kirjaaminen tarkoittaa hoitohenkilökunnan tekemiä muistiinpanoja asiakkaan terveydentilasta, annetuista hoitotoimenpiteistä ja muista asiakkaalle tärkeistä seikoista. Kirjausten tulee olla tarkkoja, reaaliaikaisia ja luotettavia. Kirjauksen merkintään jää aina kirjauksen tekijän nimi ja titteli. Yksikössä on käytössä sähköinen asiakastietojärjestelmä Hilikka. Palveluntoimittajana on Fastroi Oy. Asiakastietojärjestelmään kirjataan asiakkaan perustiedot, hoidon tarpeen arviointi, hoito- ja palvelusuunnitelma, toteutuneet käynnit käyntitasolla, lääkehoito, yhteydenotot ja yhteistyö muiden toimijoiden kanssa (omaiset, hyvinvointialue), kuntotutustus ja toimintakyvyn seuranta, asiakkaan omat kokemukset ja mielipiteet.

Kotihoidossa kirjaaminen tulisi olla asiakkaan toimintakykyä kuvaavaa ja se tulee tapahtua viipymättä asiakaskäynnin aikana asiakkaan kotona. Työntekijällä on oikeus katsoa vain omien hoitamien asiakkaiden tietoja. Asiakastiedot tulee pitää salassa. Työntekijällä on oikeus tarkastella vain omia hoitamiaan asiakkaita. Henkilökohtaisessa avustuksessa kirjaaminen on enemmän tehtäväkeskeistä, ei toimintakykyä kuvaavaa.

Työntekijä perehdytetään asiakaskäyntien kirjaamisen periaatteisiin ja sääntöihin perehdytysjakson aikana. Työsopimusta tehdessä työntekijä allekirjoittaa erillisensalassapitosopimuksen. Yksikössä on tietoturvasuunnitelma, missä on avattu yksityiskohtaisemmin tietoturvasäikeitä.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Tiina Simola, puh +358 50 543 7079, email tiina.simola@laurankotihoito.fi

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä Ei



9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Perehdytysuunnitelman ja -kansion teko 2024 vuoden aikana

Tietoturvasuunnitelman viimeistely 2024 vuoden aikana

Työhyvinvointikysely 2024 loppuvuodesta

Asiakastyytyväisyyskysely 2024 palveluryhmittäin eroteltuna hyvinvointialueittain

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Seuraava raportointi omavalvontasuunnitelmasta on 01/25.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys Espoo 24.9.2024

Allekirjoitus vastaava johtaja Laura Hämäläinen