

OMAVALVONTASUUNNITELMA KOTIHOITO KAUHAJOKI

SISÄLTÖ

1 PALVELUNTUOTTAJAN TIEDOT	3
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	4
3.RISKIEN HALLINTA	6
4.OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	9
5.ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	9
Palvelutarpeen arviointi	9
Hoito-ja kuntoutussuunnitelma	11
Asiakkaan kohtelu	11
Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt	9
Asiakkaan osallisuus	10
Asiakkaan oikeusturva	10
6.PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	11
Hyvinvointia ja kuntoutumista tukeva toiminta	11
Ravitsemus	11
Hygieniäkäytännöt	12
Terveysten-ja sairaanhoito	12
Terveysten edistäminen	13
Lääkehoito	13
Yhteistyö eri toimijoiden kanssa	13
7.ASIAKASTURVALLISUUS	14
Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien toimijoiden kanssa	14
Henkilöstö	14
-perehdytys ja koulutus	15
Toimitilat	16
Teknologiset ratkaisut	16
8.ASIAKAS-JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY	17
9.YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	18
10.OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	18
LÄHTEET	19

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja Kunnan nimi: Kauhajoki Kuntayhtymän nimi: Suupohjan peruspalveluliikelaitoskuntayhtymä (LLKY) Sote -alueen nimi: Etelä-Pohjanmaa Palveluntuottajan Y-tunnus: 2204227-9	
Toimintayksikön nimi Kauhajoen kotihoito	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen Suupohjan peruspalveluliikelaitoskuntayhtymä PL 100, 61801 Kauhajoki	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan Kotihoito: kotipalvelu ja kotisairaanhoido, tukipalvelut sekä Päivätoiminta ja Muistineuvolatoiminta Kotiin annettavien palveluiden asiakkaita voivat olla henkilöt, jotka tarvitsevat apua tai tukea päivittäisissä perustoiminnoissaan muun muassa alentuneen toimintakyvyn, pitkäaikaissairauden, vamman, kehitysvamman tai muistisairauden vuoksi. Asiakkaan ikä ei ole peruste palveluille. Kuntouttava päivätoiminnan asiakas asuu kotona tai perhehoidossa ja hänen fyysinen, psyykkinen, kognitiivinen tai sosiaalinen toimintakykynsä on alentunut tai vaarassa alentua. Asiakas ei alentuneen toimintakykynsä vuoksi kykene osallistumaan yhdistyksen tai järjestöjen virkistystoimintaan tai ko. toimintaa ei ole tarjolla lähialueilla. Päivätoimintaa järjestetään myös omaishoitajalle, joka tarvitsee jaksamisensa tukemiseksi vertaistukea. Muistineuvolaan voi ottaa yhteyttä, jos on huoli omasta tai läheisen muistista. Muistineuvolan palvelut järjestetään asiakkaalle ensisijaisesti muistihoitajan vastaanotolla. Muistihoitajan käynti järjestetään vain asiakkaalle, joka ei alentuneen toimintakykynsä vuoksi kykene tulemaan joko itsenäisesti tai omaisen/läheisen avustamana muistihoitajan vastaanotolle.	
Postinumero 61801	Postitoimipaikka Kauhajoki
Toimintayksikön vastaava esimies Palveluohjaaja Sinikka Mäkinen ja palveluohjaaja Hanna Eloranta	Puhelin 0400335702 0407156779
Sähköposti etunimi.sukunimi@llky.fi	

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ateriapalvelut:

Kauhajoen kaupunki, terveyskeskus emäntä, Maire Kuusisto p. 040 7772976, maire.kuusisto@kauhajoki.fi

Nummijärven kyläyhdistys ry, Taisto Tammela p. 044 9946508, taikatam@suomi24.fi

Siivouspalvelut: Hinkutiimi, Marita Pukkila p. 040 5667221, marita.pukkila@hinkutiimi.fi

Huoltopalvelut: Hinkutiimi (nurmikon leikkaus), Marita Pukkila p. 040 5667221, marita.pukkila@hinkutiimi.fi

Koneellinen lääkkeidenjako: Kauhajoen Nuotti Apteekki, Sirpa Rajamäki p. 040 5312823, kauhajoen.nuottiapteekki@salnet.fi

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Ikäihmisten kotona asumista tukevien palveluiden perustehtävänä on tuottaa, kehittää ja turvata oikea-aikaiset ja vaikuttavat asiakkaan palvelutarpeen mukaiset kotiin annettavat ja kotona asumista tukevat palvelut liikelaitoskuntayhtymän jäsenkuntien asukkaille yhteistyössä muiden toimijoiden kanssa. Palvelut tuotetaan asiakaslähtöisesti ja yhdenvertaisesti painopisteenä osallisuutta korostava, ennaltaehkäisevä, kuntouttava sekä terveyttä ja toimintakykyä ylläpitävä ja edistävä toiminta.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Kauhajoen kotihoidossa toimitaan LLKY:n yhteisten arvojen mukaan ja kunnioitetaan asiakkaan vakaumusta, itsemääräämisoikeutta sekä elämänhallintaa. Tavoitteena on asiakkaan omannäköinen elämä omassa kodissa.

LLKY:n kotiin annettavat palvelut tukevat ja vahvistavat toimintakykyrajoitteisten asiakkaiden itsenäistä, turvallista ja hyvää elämää auttamalla ja ohjaamalla niissä toimissa, joista henkilö ei itse suoriudu tai joihin hän ei saa apua esimerkiksi omaisiltaan tai läheisiltään. Tavoitteena on, että asiakas voisi asua turvallisesti omassa kodissaan mahdollisimman pitkään. Palvelut toteutetaan tukemalla henkilön hyvinvointia, terveyttä, toimintakykyä, itsenäistä suoriutumista ja osallisuutta. Palvelujen lähtökohtana on toimintakykyä ylläpitävä ja kuntouttava työote. Jatkuva palvelutarpeen arviointi mahdollistaa sen, että asiakkaalle myönnettyjä palveluja vähennetään, lisätään tai poistetaan aktiivisesti tarpeen mukaan. Tarvittaessa asiakasta myös neuvotaan ja ohjataan ennaltaehkäisevästi muiden kotona asumista tukevien palvelujen piiriin (mm. kuntouttava päivätoiminta). Hoidon suunnittelussa ja toteutuksessa huomioidaan omaisten tukeminen, sitouttaminen ja osallisuus.

Palvelut myönnetään koko LLKY:n alueella yhteisten periaatteiden mukaisesti, tasapuolisesti ja oikeudenmukaisesti. Palveluiden saatavuuteen ja järjestämistapaan voivat kuitenkin vaikuttaa maantieteellinen etäisyys, palvelujakson kesto, kotikäyntien toistuvuus, asuinympäristö ja asiakkaan muut palvelut. Teknologisia ratkaisuja, esimerkiksi videovälitteisiä etäyhteyskäyntejä hyödynnetään mahdollisuuksien mukaan. Omaisia ja lähipiiriä tuetaan osallistumaan aktiivisesti asiakkaan hoitoon ja huolenpitoon.

Kotiin annettavien palvelujen lähtökohtana on asiakkaan kunnioittaminen, asiakkaan oikeus päättää omista asioistaan, palvelujen oikea-aikaisuus, vaikuttavuus ja turvallisuus sekä asiakkaan kuntoutumisen edistäminen ja toimintakyvyn parantaminen. Mikäli asiakas ja hänen omaisensa/läheisensä ovat eri mieltä asiakkaan hoidon ja palvelun tarpeesta, pyritään kunnioittamaan asiakkaan toivetta. Muistisairaiden asiakkaiden kohdalla neuvotellaan lähiomaisten kanssa, tarvitaanko asiakkaalle maistraatin edunvalvontapäätös.

Kotiin annettavissa palveluissa toiminta on luottamuksellista ja henkilöstöä sitoo vaitiolovelvollisuus. Henkilöstöön kuuluu sosiaali- ja terveysalan ammattilaisia, jotka työskentelevät moniammatillisessa yhteistyössä muiden sosiaali- ja terveydenhuollon asiantuntijoiden kanssa.

Hoitotyön lupaus:

Asiakas saa yksilöllisesti tehdyn hoito- ja kuntoutussuunnitelman mukaista tukea ja hoitoa sekä tukipalveluita. Asiakkaalla on oikeus osallistua oman elämänsä suunnitteluun ja päätöksen tekoon.

LLKY:n kotiin annettavat palvelut tukevat ja vahvistavat toimintakykyrajoitteisten asiakkaiden itsenäistä, turvallista ja hyvää elämää.

Kauhajoen kotihoidon arvot:

Turvallisuus:

- asiakas on oikeassa paikassa oikeaan aikaan ja saa tarpeenmukaiset, laadukkaat, asiantuntevat palvelut
- asiakas voi luottaa, että häntä hoidetaan ja hänen yksilölliset palveluntarpeensa tunnustetaan ja ymmärretään
- asiakas voi luottaa, että häntä koskevat asiat käsitellään luottamuksellisesti
- asiakas saa riittävästi tietoa häntä koskevista asioista / päätöksistä
- asiakas saa turvallista hoito ammattitaitoiselta henkilöstöltä esim. turvallinen lääkehoito
- asiakkaalle mahdollistetaan turvallinen ympäristö asua ja elää – samoin turvataan henkilöstölle turvallinen ympäristö työskennellä

Elämänmyönteisyys:

- asiakkaalle tuotetaan palvelua kannustamalla, arvostamalla ja vastuuntuntoisesti luomalla paras mahdollinen elämä
- palvelua tuotetaan asiakkaalle positiivisella otteella, tavoitteena hyvä yhteistyö asiakkaan, omaisten ja henkilöstön välillä

Hyvinvoinnin edistäminen:

- asiakkaan perustarpeista huolehditaan: monipuolinen ja säännöllinen ravitsemus, hygienia, sairaan-/terveydenhoitopalvelut, hengelliset ja henkiset tarpeet sekä virkistystoiminta ja ulkoilu

Oikeudenmukaisuus:

- asiakkaita kohdellaan oikeudenmukaisesti ja tasa-arvoisesti, erilaisuus hyväksyen
- kaikille asiakkaille on tehty hoito- ja kuntoutussuunnitelma ja sitä päivitetään aina, kun asiakkaan toimintakyvyssä tapahtuu palveluntarpeeseen vaikuttavia olennaisia muutoksia
- asiakkaalla ja omaisella mahdollisuus olla mukana hoidon suunnittelussa

Kunnioittaminen:

- asiakkaita kohdellaan kunnioittavasti, inhimillisesti, arvostavasti ja asiallisesti
- asiakkaan yksityisyyttä kunnioitetaan
- asiakkaan mielipidettä kuunnellaan

Omatoimisuuden tukeminen:

- palvelu on asiakkaan hyvinvointia tukevaa ja edistävää
- toimitaan kuntoutumista tukevalla ja edistävällä tavalla
- tuetaan asiakasta omatoimisuuteen ja omien voimavarojen mahdollisimman hyvään käyttöön

3. RISKIEN HALLINTA

Omavalvonta perustuu riskinhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia arvioidaan monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta. Riskit voivat aiheutua esimerkiksi fyysisestä toimintaympäristöstä (kynnykset, vaikeakäyttöiset laitteet), toimintatavoista, asiakkaista tai henkilökunnasta. Asiakkaan turvallisuutta heikentävät huono liikunta- ja toimintakyky, sairaudet, lääkehoito, mutta myös ympäristön vaaratekijät sekä toisten ihmisten aiheuttamat vaaratilanteet. Poikkeamia tai vaaratilanteita voi syntyä erilaisista syistä esim. hoitotilanteissa, lääkehoidossa, tiloihin ja laitteisiin liittyen, tietosuojan toteutumisessa, asiakkaan itsensä aiheuttamana tai ulkoisen ympäristön aiheuttamana esim. sähkökatko. Usein riskit ovat monien virhe toimintojen summa. Riskinhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia.

Asiakkaan turvallisuutta heikentävät huono liikunta- ja toimintakyky, sairaudet, lääkehoito, mutta myös ympäristön vaaratekijät sekä toisten ihmisten aiheuttamat vaaratilanteet. Poikkeamia tai vaaratilanteita voi syntyä erilaisista syistä esim. hoitotilanteissa, lääkehoidossa, tiloihin ja laitteisiin liittyen, tietosuojan toteutumisessa, asiakkaan itsensä aiheuttamana tai ulkoisen ympäristön aiheuttamana esim. sähkökatko.

Riskinhallinnan työnjako

Johdon tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Heillä on myös päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelylle. Riskinhallinta vaatii aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

Riskinhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Koko yksikön henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista. Eri ammattiryhmien asiantuntemus saadaan hyödynnettyksi ottamalla henkilökunta mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.

Riskien tunnistaminen ja menettelytavat asiakasturvallisuuden parantamiseksi:

Riskinhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskinhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen. Palveluntuottajan vastuulla on, että riskinhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.

Asiakasturvallisuuden taustalla on asiakkaan itsemääräämisoikeus, jonka rajoittaminen turvallisuuteen vedoten tarkoittaa oman tekemisen rajoittamista. Rajoitteiden käyttäminen on kotihoidon osalta haasteellista, sillä ikäihmisen asuessa yksin ei hoitohenkilökunta lähtökohtaisesti voi käyttää liikkumista estäviä rajoitteita. Rajoitteiden turvallisuuden varmistaminen on aina käyttäjän vastuulla. Rajoitteiden käyttö on aina kyettävä perustelemaan, ja tulee kirjata asukkaan hoito- ja kuntoutussuunnitelmaan.

Työturvallisuuslain (19§) mukaan työturvallisuuden vaaratapahtumasta eli läheltä piti -tilanteesta, uhka- ja väkivaltatilanteesta sekä työtapaturmasta tulee ilmoittaa työnantajalle. Ilmoitus tehdään HaiPro-työturvallisuusilmoituksella, joka välittyy esimiehelle ja työsuojelupäällikölle. HaiPro – ohjeet löytyvät Santrasta.

Riskien arvioinnilla pyritään tunnistamaan työpaikan vaaratekijät. Samalla määritellään riskien suuruus ja arvioidaan merkittävyys ja mietitään toimenpiteitä riskien poistamiseksi tai pienentämiseksi niin, että riskit ovat siedettävällä tasolla. Riskien arvioinnit tehdään kahden kolmen vuoden välein esimiehen johdolla ja sen jälkeen arvioinnit käsitellään työsuojelun kanssa ja sovitaan korvaavat toimenpiteet.

- Asiakkaan turvallisuutta uhkaavien tekijöiden tunnistaminen, kirjaaminen, raportointi ja tilanteisiin reagoiminen on jokaisen työntekijän vastuulla.
- Tunnistetaan jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa
- Tuodaan työyksikössä avoimesti esille epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit esim. palavereissa tai kertomalla esimiehelle
- Poistetaan tai minimoidaan riskejä ennalta, jos pystytään
- Käytetään HaiPro -vaara- ja haittaraaportointiohjelmaa (huomioidaan ohjelman käyttöperehdytys) toteutuneiden haitta- ja läheltä piti – tapahtumien kirjaamiseksi
- Käydään palavereissa läpi HaiPro – ilmoitukset, analysoidaan ja mietitään yhdessä korjaavia toimenpiteitä, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tilanteiden syiden selvittäminen ja tätä kautta menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Päätetään asioiden hoitamiselle vastuuhenkilöt. Kirjataan asiat palaverimuistioon.
- Keskustellaan haittatapahtumista asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai läheistä informoidaan korvausten hakemisesta
- Ollaan yhteydessä niihin yhteistyötahoihin, joita asia koskee
- Sitoudutaan, opitaan virheistä ja ollaan muutoksessa mukana
- Tehdään ja päivitetään yhdessä omavalvontasuunnitelmaa

Ennalta tunnistettuja riskejä ja keinoja niiden ehkäisemiseksi:

Palveluun liittyvät riskit ovat esim. asiakkaan oikeuksien toteutumatta jääminen, henkilökunnan sitoutumattomuus arvoihin, sääntöihin ja toimintaohjeisiin ja sitä kautta asiakkaan turvallisuuden ja palvelun laadun kokemuksen huononeminen.

- Hoito- ja kuntoutussuunnitelman mukainen toiminta
- Omahoitajajärjestelmä
- Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus asiakkaan epäasiallisesta kohtelusta (Sosiaalihoitolaki §48)
- Palautteita ja HaiPro – ilmoituksia käsitellään säännöllisesti palavereissa (vähintään kerran kuukaudessa) ja mietitään muutoksia toimintaan
- Säännölliset kehityskeskustelut

Lääkehoitoon liittyvät riskit voidaan jakaa henkilöstöstä johtuviin riskeihin (esim. osaamisen ja tiedon puute, lääkejakovirheet, lääkkeiden tilaus- ja säilytysvirheet, antovirheet ja puutteet kirjaamisessa) ja asiakkaasta johtuviin riskeihin (esim. asukkaan lääkekielteisyyys ja lääkkeiden piilottelemine ja poissylyminen)

- Lääkehoitosuunnitelma, jossa kuvataan mm. lääkehoidon käytännön toteuttamisen toimintatavat, määritellään eri ammattiryhmien ja toimijoiden vastuut sekä muut keskeiset lääkehoitoon liittyvät asiat. Lääkehoitosuunnitelma käydään läpi henkilökunnan, sijaisten ja opiskelijoiden kanssa ja siitä otetaan lukukuittaus.
- Lääkehoitoon saa osallistua vain lääkeluvan omaavat henkilöt ja vain siltä osin, kun koulutus ja lupa edellyttävät
- HaiPro – ilmoitukset käsitellään säännöllisesti ja mietitään korjataan käytäntöjä
- Hoito- ja kuntoutussuunnitelman mukainen toiminta

Tietosuoja ja tietoturvariskeihin lukeutuu esim. salassa pidettävän materiaalin joutuminen ulkopuolisen tietoon

- LLKY:n tietosuoja- ja tietoturvaohjeita noudatetaan
- Tietoja pääsee lukemaan vain käyttöoikeuden omaavat henkilöt. Tietojen käytöstä jää "sormenjäljet" asiakkaiden tietoihin.
- Henkilökunta on allekirjoittanut vaitiolo- ja salassapitovelvollisuuden
- Työntekijä tiedottaa asioista vain siinä laajuudessa eteenpäin kuin se on turvallisuuden kannalta välttämätöntä tai mitä lainsäädäntö edellyttää
- Toimistojen ovet pidetään lukittuna, kun ketään ei ole paikalla
- Kahvihuoneessa, muiden yksiköiden työntekijöiden läsnä ollessa ei keskustella työasioista

Henkilöstöön liittyvät riskit voidaan jakaa henkilöstön aiheuttamiin riskeihin (esim. lääkevirheet, hoitovirheet, kirjaamatta jättäminen / kirjausten lukematta jättäminen tai liian pienellä henkilöstömäärällä työskenteleminen sairastapauksissa) ja henkilöstölle aiheutuviin riskeihin (esim. vuorotyö, väsyneenä / sairaana työskenteleminen, ilmapiiriongelmat, aggressiiviset asiakkaat).

- Osaamisen ylläpitäminen (mm. lääkehoito, muistisairaiden hoito)
- Koneellinen lääkkeenjako
- Sääntöjen, ohjeistusten ja sovittujen toimintatapojen noudattaminen
- Riittävä määrä sijaisia äkillisiä poissaoloja ja lomia korvaamaan
- Ergonominen työvuorosunnittelu
- Työnohjaus
- Työterveyshuolto (työterveyshuollon toimintaohjelma, työhöntulotarkastus, määräaikaistarkastukset, varhaisen puuttumisen malli) ja työsuojelu (ohjeistus, riskien kartoitus)
- Lisäksi laki velvoittaa työnantajaa huolehtimaan, että henkilökunnalla on asiakkaiden suojaamiseksi tartuntataudeilta riittävä rokotesuoja. Influenssarokotukset eivät ole pakollisia Kauhajoen kotihoidossa, päivätoiminnassa eikä muistineuvolassa – influenssarokotteita kuitenkin vahvasti suositetaan.

Riskien käsitteleminen, korjaavat toimenpiteet ja muutoksista tiedottaminen

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluvat niiden kirjaaminen HaiPro -ohjelmaan, analysointi ja raportointi. Vastuu riskinhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on palvelun tuottajalla, mutta työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen johdon käyttöön. Esimies käsittelee ilmoituksen, arvioi vakavuusasteen ja siitä seuraavan toimenpiteen kiireellisyyden.

Tiimissä käsitellään ilmoitus mahdollisimman pian, että voidaan puuttua kys. epäkohtaan nopeasti. Tiimivastaava huolehtii, että asia käsitellään tiimissä. Tiimissä arvioidaan, miten todettu epäkohta voitaisiin korjata, tehdään päätös miten jatkossa toimitaan ja mihin korjaustoimenpiteisiin ryhdytään, kirjataan palaverimuistioon ja toimitaan päätöksen mukaisesti. Ilmoitukset käsitellään myös edustuksellisessa tiimissä, jos se koskee useampaa tiimiä tai myös muita yhteistyötahoja. Tarvittaessa viedään asia eteenpäin, jos se koskee muita tahoja tai kotihoidon ohjausryhmään, jos asia koskee koko LLKY:n kotihoitoa. Palaverissa päätetään tarvittaessa kuka henkilöstöstä on yhteydessä yhteistyötahoihin. Korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan tarvittaessa. TPD –kokouksessa. Työntekijän saatavilla on kys. palaverimuistiot, joista näkee mitä palaverissa on päätetty.

Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Yksittäisiä asiakkaita koskevissa potilasturvallisuusasioista kirjataan asianmukaiset tiedot ko. asiakkaan potilasasiakirjoihin Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

Työsuojelu käsittelee myös henkilöstöön kohdistuvat vaara- ja –haittatapahtumat. Asiakkaan epäasiallinen käytös keskustellaan oman esimiehen kanssa. Esimies on tarpeen mukaan yhteydessä

työsuojelupäällikköön, jonka päätöksellä asia ratkaistaan. Työntekijä tekee HaiPro –ilmoituksen. Kotihoito ei voi omalla päätöksellään lopettaa asiakaskäyntejä työsuojelullisista syistä.

HaiPro –ilmoituksista raportoidaan osavuosisraporttiin ja toimintakertomukseen.

Luettelo LLKY:ssä riskinhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista:

- Varhaisen tuen malli
- Riskien arviointi
- Työturvallisuusilmoitus: HaiPro
- Pelastussuunnitelmat
- Tietoturva – ja tietosuojaohjeistus
- Työterveyshuollon toimintaohjelma
- Työpaikkakohtaisesti on laadittu riskiaineiden käsittelyyn tai vaarallisten laitteiden käsittelyyn liittyviä toiminta- ja suojainohjeita
- Päihdeohjelma
- Väkivallan uhka työpaikalla
- Häirinnän ja epäasiallisen kohtelun ohjeistus
- Työsuojelun toimintaohjelma

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Johtaja Kari Nuuttila
Terveyspalvelujohtaja Kirsti Kähärä
Kotihoidon johtaja Eila Runsala
Palveluohjaaja Sinikka Mäkinen
Palveluohjaaja Hanna Eloranta

Ketkä ovat osallistuneet omavalvonnan suunnitteluun

Kotihoito

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:

Palveluohjaajat Sinikka Mäkinen p. 0400 337002 ja Hanna Eloranta p. 0407156779

Omavalvontasuunnitelman päivitys ja julkisuus

Kotihoidon johtaja Eila Runsala ja palveluohjaajat Sinikka Mäkinen ja Hanna Eloranta vastaavat omavalvontasuunnitelman vuosittaisen päivityksen toteutumisesta. Henkilöstö osallistuu omavalvontasuunnitelman jatkuvaan arviointiin ja kehittämiseen. Omavalvontasuunnitelma, sen tarkoitus ja tavoitteet käydään läpi TPD –kokouksessa vuosittain sekä aina, kun toiminnassa tai toimintaan liittyvissä ohjeistuksissa tulee muutoksia. Työntekijöiltä edellytetään perehtymistä omavalvontasuunnitelmaan ja perehtyminen todennetaan lukukuittauksella. Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä LLKY:n nettisivuilla ja kotihoidon toimistossa ja tiimien ilmoitustaululla sekä L -asemalla. Asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua omavalvontasuunnitelmaan.

Työyksikössä uusi työntekijä perehdytetään omavalvontasuunnitelmaan samalla kun perehdytetään yksikön toimintaan. Perehdyttäjä/ohjaaja käy uuden työntekijän/opiskelijan kanssa läpi sähköisen perehdytyskansion L –asemalta, johon sisältyy myös omavalvontasuunnitelma.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelutarpeen arviointi

Palvelutarpeen arviointi käynnistyy asiakkaalla tunnistetusta tarpeesta ja siihen liittyvästä yhteydenotosta. Palvelutarpeen arviointia voi pyytää henkilö itse, hänen omaisena, muu henkilö tai viranomainen. Suupohjan peruspalveluliikelaitoskuntayhtymässä iäkkään henkilön palvelutarpeen arviointi on keskitetty asiakasohjausyksikkö IkäLuotsiin.

Palvelutarpeen arviointi voi tulla vireille mm. seuraavilla tavoilla:

- Asiakas hakeutuu palvelutarpeen arviointiin.
- Asiakas on tehnyt sosiaalipalveluja koskevan hakemuksen.
- Muu viranomainen ottaa yhteyttä asianomaisen luvalla ja ilmaisee asiakkaan tuen tai palvelujen tarpeen.
- Iäkkään henkilön sosiaali- ja/tai terveydenhuollon palvelutarpeesta on tehty ilmoitus (huoli-ilmoitus).

Asiakkaan hyvinvointia, terveyttä, toimintakykyä ja itsenäistä suoriutumista tukevien kotiin annettavien palvelujen tarve selvitetään kokonaisvaltaisesti yhteistyössä hänen kanssaan. Asiakkaan antaessa luvan, hänen omaisensa ja läheisensä voivat myös osallistua palvelutarpeen arviointiin. Palvelutarpeen selvittäminen aloitetaan kiireellisyydestä riippuen joko välittömästi tai 7 vrk:n kuluessa yhteydenotosta asiakasohjausyksikkö IkäLuotsiin. Arvioinnin tekee pääsääntöisesti asiakasohjaaja, mutta erityistä tukea tarvitsevalle henkilölle sosiaalityöntekijä.

Palvelutarpeen arviointi perustuu asiakkaan tilanteen kokonaisvaltaiseen arviointiin. Asiakkaan toimintakyky arvioidaan monipuolisesti ja luotettavia mittareita käyttäen. Toimintakyvyn lisäksi selvitetään, miltä osin asiakas pystyy suoriutumaan tavanomaisista elämän toiminnoistaan itsenäisesti asuin- ja toimintaympäristössään, ja missä asioissa hän tarvitsee tukea ja apua. Lisäksi palvelujen myöntämiseen vaikuttavat asiakkaan sosiaalinen verkosto, omaisten ja läheisten osallistumismahdollisuudet, asunto-olosuhteet sekä mahdolliset omarahoitteiset palvelut.

Palvelutarpeen arviointia tehtäessä asiakkaalle kerrotaan erilaiset vaihtoehdot palvelujen toteuttamisessa. Informaatio annetaan siten, että asiakas ymmärtää palvelun sisällön ja merkityksen. Arviointia tehtäessä kunnioitetaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja otetaan huomioon hänen toiveensa, mielipiteensä ja yksilölliset tarpeensa (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014).

Lisäksi IkäLuotsi vastaanottaa ja käsittelee oman alueen vanhuspalvelulain mukaiset ilmoitukset iäkkään henkilön palvelutarpeesta (Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystaloudesta 25 §).

Palvelutarpeen arvioinnin tekevät IkäLuotsin asiakasohjaajat yhteistyössä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa ja läheisensä sekä muiden toimijoiden kanssa. Arviointi tehdään yleensä kartoituskäynnillä ikääntyneen henkilön kotona. Palvelutarpeen arvioimisen tarve voi tulla myös esim. terveyskeskuksesta kotiutumisen yhteydessä ja tällöin palvelutarvetta arvioidaan jo siellä oloaikana. Säännöllisen kotihoidon piirissä olevien asiakkaiden arviointi toteutetaan pääasiassa kotihoidon työntekijöiden toimesta säännöllisesti ja etenkin jos asiakkaan palvelutarpeessa tai olosuhteissa tapahtuu olennaisia muutoksia. Kotihoito ottaa yhteyttä asiakasohjausyksikköön, jos asiakkaan palvelutarve muuttuu ja tulee tarve tehdä muutoksia palvelupäätöksiin.

Toimintakykymittareina käytetään pääsääntöisesti seuraavia:

- RAI Screener tai RAI HC: toimintakyvyn ja avuntarpeen mittari, jolla arvioidaan mm. päivittäisten toimintojen suorituskykyä, muistia, aistitoimintoja, mielialaa, käyttäytymistä, sosiaalista toimintakykyä, terveydentilaa ja ravitsemustilaa
- SPPB: lyhyt fyysisen suorituskyvyn testistö
- MMSE, Moca ja Cerad: muistitestit

- GDS-15: masennuksen arviointimittari
- MNA: ravitsemustason arviointi yli 65-vuotiaille
- RAVA: toimintakyvyn ja avuntarpeen mittari (käytöstä todennäköisesti luovutaan 31.12.2019 mennessä)

Palvelutarpeen arvioinnin perusteella myös jo myönnettyjen palvelujen määrää voidaan muuttaa. Palveluja voidaan lisätä tai vähentää, tai ne voidaan lopettaa kokonaan, mikäli asiakkaan tilanteessa ja toimintakyvyssä tapahtuu muutoksia, joiden perusteella palvelun myöntämisen edellytykset eivät enää täyty.

Palvelutarpeen arviointi edellyttää asiakkaan tai hänen edunvalvojansa antamaa suostumusta asiakastietojen katseluun, kirjaamiseen ja tietojen luovuttamiseen.

lääkäiden henkilöiden yleinen ohjaus ja neuvonta, palveluista ja etuuksista tiedottaminen, kotihoitoa, kotiin annettavia tukipalveluita, päivätoimintaa, SHL:n mukaista liikkumista tulevaa palvelua, 18 vuotta täyttäneiden omaishoitoa, ikäihmisten asumispalveluita koskevien hakemusten käsittely, asiakkaiden palvelutarpeen arviointi, palveluista ja asiakasmaksuista päättäminen, palveluiden järjestäminen ja koordinointi (mukaan lukien SAS-toiminta) tehdään keskitetysti asiakasohjausyksikkö IkäLuotsissa. Asiakas voi ottaa yhteyttä IkäLuotsiin matalalla kynnyksellä, yksi yhteydenotto käynnistää prosessin.

Tehostetun kotikuntoutuksen tarkoitus on saada asiakkaita liikkumaan ja motivoitua oman toimintakyvyn ylläpitämiseen. Kartoituskäynnin asiakkaalle tekee kotikuntoutusohjaaja. Käynnillä tehdään toimintakykytestit ja apuvälinekartoitus sekä määritellään mahdollinen kotikuntoutusjakso ja sen toteutus ja ajankohta. Tehostetun kotikuntoutusjakson pituus voi pääsääntöisesti olla 2-8 vkoa.

Päivätoimintaan pääsyn kriteerit on erikseen mainittu kotihoidon kriteereissä. Ryhmään valinta perustuu aina asiakaskohtaiseen palvelutarpeen arviointiin, jolloin otetaan huomioon myös asiakkaan elämän kokonaistilanne ja palvelun ennakoitu vaikuttavuus. Ennalta ehkäisevän työn näkökulma on aina mukana palvelutarpeen arvioinnissa.

Palvelutarpeen arvioinnissa selvitetään, onko ikäihmisellä tarvetta esimerkiksi kotihoitoon, asumispalveluihin, asunnon muutostöihin, omaishoidontukeen, toimeentuloturvaan, tukipalveluihin. Lisäksi otetaan huomioon yksityiset palvelut, vapaaehtoistyö ja lähipiirin osallistumismahdollisuudet. Kotihoidon, asumispalvelujen ja tukipalvelujen kriteerejä määritellään lainsäädännössä ja LLKY:n omissa toimintaohjeissa. Näiden kriteerien tarkoituksena on selkiyttää palvelujen kohdentamista palveluja tarvitseville henkilöille, jotka alentuneen toimintakyvynsä ja/tai sairautensa vuoksi tarvitsevat tukea arjessa selviytymisessä. Palvelutarpeen arvioinnin perusteella asiakkaalle annetaan kirjallinen, muutoksenhakukelpoinen päätös palvelujen antamisesta tai epäämisestä (AsiakasL 6 §).

Tavoitteena on, että ikäihmiset saavat tarvitsemansa tiedon, tuen ja avun oikea-aikaisesti. Palvelujen järjestämisen lähtökohtana on asiakkaiden tasavertainen ja oikeudenmukainen kohtelu.

Hoito- ja kuntoutussuunnitelma

Hoito- ja kuntoutussuunnitelman teko aloitetaan jo ensimmäisellä kotikäynnillä ja/tai ensimmäisen yhteydenoton yhteydessä Ikäluotsiin. Suunnitelmaa tarkennetaan kotihoidon arviointijaksolla ja asiakkaan jäädessä säännöllisen kotihoidon palvelun piiriin. Säännöllistä kotihoitoa tarvitsevalle asiakkaalle laaditaan hoito- ja kuntoutussuunnitelma yhteistyössä asiakkaan ja tarvittaessa läheisten kanssa. Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulleen ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet.

Asiakkaalle nimetään omahoitaja, joka huolehtii hoito- ja kuntoutussuunnitelman päivityksestä vähintään puolivuositain ja myös kyseisen suunnitelman päivityksestä, jos asiakkaan voinnissa ja palvelutarpeessa tapahtuu oleellisia muutoksia. Hoito ja kuntoutussuunnitelma kirjataan Effican terveystietokannan HOITOS -lehdelle ja siitä otetaan kopio joka viedään asiakkaan hoitokansioon kotiin. Siellä se on asiakkaan, omaisten ja muiden hoitoon osallistuvien nähtävillä. Omahoitaja huolehtii myös, että asiakkaan hoitoon liittyvät oleelliset muutokset kirjataan toimintaohjausjärjestelmään Nursebuddy:iin. Näin kaikilla hoitajilla on käytössä ajanmukainen tieto asiakkaan hoidossa.

Asiakasta hoitava henkilökunta seuraa hoitosuunnitelman toteutumista. Poikkeamat ja muutokset kirjataan terveystietokannan järjestelmään ja suunnitelmaa muutetaan tarvittaessa asiakkaan tarpeita ja toimintakykyä vastaavaksi.

Asiakkaan kohtelu

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Sosiaalihuollon palveluissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Hoito- ja kuntoutussuunnitelman teossa mukana on aina asiakas ja tarvittaessa omaiset. Hoitaja huolehtii, että suunnitelman teossa ja jokapäiväisessä toiminnassa asiakkaan toiveet, mielipiteet ja yksilölliset tarpeet huomioidaan. Näin varmistetaan jokaiselle yksilöllinen ja omannäköinen elämä. Hoito- ja kuntoutussuunnitelma pitää sisällään asiakkaan suostumuksen, jolla asiakas antaa luvan terveydenhuollon ja sosiaalihuollon ammattilaisille hänen hoidon ja palveluiden järjestämiseen. Ilman asiakkaan lupaa emme voi järjestää hänen hoitoa ja palveluita paitsi jos asiakkaan henki vaarantuu.

Kotihoidossa on käytössä omahoitajajärjestelmä. Jokaiselle asiakkaalle määritellään omahoitaja, joka aina aamuvuorossa ollessaan tekee omien asiakkaidensa käynnit. Omahoitaja on vastuussa asiakkaansa asioista. Hän kantaa kokonaisvaltaisen vastuu asiakkaan hoidosta yhdessä asiakkaan kotisairaanhoidajan kanssa. Hänen vastuullaan on päivittää hoito- ja kuntoutussuunnitelma ajan tasalle. Hän huolehtii myös yhteydenpidon asiakkaansa omaisiin. Omahoitajuus on asiakkaan oikeus kotihoidossa.

Asiakas kohdataan aina yksilöllisesti ja hänen yksityisyyttään kunnioittaen. Asiakkaan tiedot ovat salassa pidettäviä, henkilökunnalla on vaitiolovelvollisuus. Asiakas osallistuu palvelutarpeen arviointiin ja oman hoito- ja kuntoutussuunnitelman laadintaan. Hoito- ja kuntoutussuunnitelmaa laatiessa kartoitetaan asiakkaan elämänhistoriaa, vakaumuksia, tapoja ja rutiineja. Tavoitteena on mahdollistaa asiakkaan omannäköinen elämä omassa kodissaan. Asiakas päättää omista asioistaan ja tavastaan elää.

Asiakkaan epäasiallinen tai loukkaava kohtelu ei ole sallittua. Yksikössä toimitaan yhteisesti sovittujen arvojen ja toimintaperiaatteiden mukaisesti. Henkilöstön epäasiallisesta käytöksestä tulee ilmoittaa palveluohjaajalle. Palveluohjaajan velvollisuus on ottaa asia puheeksi epäasiallisesti toimineen hoitajan kanssa. Jos tilanne vaatii työnjohdollisia toimenpiteitä (suullinen tai kirjallinen huomautus, irtisanominen ym), ottaa lähiesimies yhteyttä kotihoidon johtajaan ja henkilöstöpäällikköön. Jos epäasiallista käytöstä aiheuttaa toinen asiakas, on jokainen työntekijä vastuussa siitä, että asiaan puututaan ja on velvollinen ottamaan asia puheeksi työyhteisön ja esimiehen kanssa. Tapahtuma kirjataan ja siitä tehdään HaiPro -ilmoitus. Tarvittaessa asiasta keskustellaan asiakkaan ja läheisten kanssa. Asiakkaalla ja läheisellä on oikeus tehdä kokemastaan epäasiallisesta kohtelusta kirjallinen huomautus, johon heitä tulee tarvittaessa asiallisesti ohjata. Huomautukset käsittelee ja asianmukaisen vastineen antaa esimies sekä terveystietokannan johtaja yhteistyössä.

Sosiaalihuoltolain § 48 mukaan henkilökunnalla on ilmoitusvelvollisuus, mikäli huomaa puutteita asiakkaan kohtelussa esim. henkilöstön tai läheisten toimesta:

”Sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai itsenäisinä ammatinharjoittajina toimivien henkilöiden on toimittava siten, että asiakkaalle annettavat sosiaalipalvelut toteutetaan laadukkaasti. Edellä 1 momentissa tarkoitetun henkilön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäädösten estämättä. Kunnan ja yksityisen palveluntuottajan on tiedotettava henkilöstölleen ilmoitusvelvollisuudesta ja sen käyttöön liittyvistä asioista. Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamista koskevat menettelyohjeet on sisällytettävä 47 §:ssä tarkoitettuun omavalvontasuunnitelmaan.” Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena (sosiaalihuoltolaki 48 §, mom 4).

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt

Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Asiakkaiden itsemääräämisoikeutta pyritään kunnioittamaan ja vaalimaan niin pitkälle, kuin se on mahdollista, eikä siitä koidu vaaraa tai haittaa asiakkaalle itselle tai muille henkilöille. Ikäihmisten osalta ei ole lainsäädäntöä, joka mahdollistaisi itsemääräämisoikeuden rajoittamisen. Lainsäädännön puuttuminen ei voi kuitenkaan johtaa tilanteeseen, jossa ikäihmisen oikeus välttämättömään hoitoon ja huolenpitoon tai oikeus elämään vaarantuu.

Rajoitteiden käytöstä on laadittu LLKY:ssä erillinen ohje. Ohjeen mukaan rajoitustoimenpiteen käyttö on perusteltua vain silloin, kun se on välttämätöntä ikäihmisen hoivan ja hoidon turvaamiseksi tai kun hän on vaaraksi itselle tai muille. Eduskunnan oikeusasiamiehen ratkaisukäytännössä on katsottu, että vain lääkäri voi päättää rajoitustoimenpiteen käytöstä. Rajoitteiden käytöstä keskustellaan aina asiakkaan ja / tai hänen omaisensa kanssa ennen päätöstä sekä tilanteen muuttuessa. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen. Rajoitteen tarvetta arvioidaan säännöllisesti, kuitenkin vähintään kolmen kuukauden välein. Henkilökunnan pitää valvoa rajoitteiden vaikutusta havainnoimalla, kirjaamalla ja perustelemalla. Rajoite kirjataan HOITOS-lehdelle.

Itsemääräämisoikeutta rajoittavien päätösten tulee olla perusteltuja ja määräaikaaisia, ja toimenpiteeksi valitaan aina lievin tilanteessa mahdollinen keino. Ennen turvavälineen (esim. turvavyö, sängynlaidat) käyttöpäätöstä sekä jokaisella käyttökerralla harkitaan, onko rajoittaminen välttämätöntä vai voidaanko käyttää muita soveltuvia turvallisuutta edistäviä keinoja.

Ikäihmisen asuessa yksin ei hoitohenkilökunta lähtökohtaisesti voi käyttää liikkumista estäviä rajoitteita. Rajoitteiden turvallisuuden varmistaminen on aina käyttäjän vastuulla.

Asiakkaan osallisuus

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. Asiakaspalautetta voi antaa suoraan henkilöstölle tai palveluohjaajalle sekä suullisesti että kirjallisesti

Asiakas osallistuu hoito- ja kuntoutussuunnitelman tekoon sekä on osallisena kaikessa häntä koskevassa päätöksenteossa. Kotona asiakas itse päättää miten asiat hänen kotonaan tehdään ja hänen tapojaan ja toiveitaan kunnioitetaan mahdollisuuksien mukaan. Kehittämistyötä tehdessä otetaan huomioon asiakasnäkökulma.

Asiakaspalautetta kerätään säännöllisesti joka toinen vuosi asiakastytyväisyyskyselyn avulla. Sähköistä palautetta voi lähettää internetsivujen kautta (http://www.llky.fi/site?node_id=877). Palautetta

voi lisäksi antaa keskustellen, puhelimitse tai sähköpostitse. Kotihoitotoimistossa on käytössä myös jatkuvan palautteen laatikko, jonne palautteen voi jättää nimettömänä. Kaikki palautteet käydään läpi ja huomioidaan suunniteltaessa toiminnan kehittämistä niin organisaatio-, ydinprosessi- kuin yksikkötasollakin. Tiimikohtaiset palautteet käydään läpi tiimipalavereissa ja asia ja toimenpiteet kirjataan tiimipalaverin muistioon. Omahoitaja tai hänen sijainen keskustelee asiasta asiakkaan kanssa. Asiakastytyväisyyskyselyistä tehdään yhteenveto, joka käydään läpi kotihoidon palavereissa ja palveluohjaajien ohjausryhmässä sekä viedään tiedoksi johtokuntaan, jolloin tarvittaviin toimenpiteisiin voidaan ryhtyä kyselyn tulosten perusteella.

Niin asiakastytyväisyyskyselyiden, LLKY:n internet-sivuston kuin palautelaatikon kautta tulleet palautteet käsitellään palaverissa ja ryhdytään tarvittaviin toimenpiteisiin. Asiakastytyväisyyskyselyn analysoinnissa arvoidaan palauteprosessia sekä kysymyksiä ja saatuja vastauksia. Arviointia tehdään myös organisaatiotasolla johtokunnassa, LLKY:n toiminta-ajatus, arvot ja strategia huomioiden. Tarvittaessa asiakaspalautejärjestelmää muutetaan siten, että palautteella saadaan kehitettyä toimintaa LLKY:n toiminta-ajatuksen, arvojen ja strategian suuntaisesti, esimerkiksi asiakastytyväisyyskyselyn kysymyksiä muokkaamalla tai kyselytapaa muuttamalla.

Asiakkaan oikeusturva

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Tosiasialliseen hoitoon ja palveluun liittyvät päätökset tehdään ja toteutetaan asiakkaan ollessa palvelujen piirissä.

Jos asiakas on tyytymätön hoitoonsa, asiakasta ja omaista ohjataan ensisijaisesti selvittämään tilannetta kyseistä asiakasta tapahtumahetkellä hoitaneiden henkilöiden ja palveluohjaajan kanssa heti kun ongelmia ilmenee. Tärkeää on kuulla kaikkia osapuolia ja heitä kuullaan tarvittaessa erikseen. Tässä keskustelussa pyritään ratkaisuun ja mahdollinen todettu epäkohta korjataan. Jos tässä tilanteessa asiakas tai hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen haluaa tehdä kirjallisen muistutuksen, hänelle annetaan kirjallinen lomake, joka löytyy LLKY:n nettisivuilta.

Sosiaaliasiamiehen tehtävänä on neuvoa asiakkaita ja työntekijöitä asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvissä kysymyksissä koskien sosiaalipalveluiden yksiköitä sekä avustaa asiakasta tarvittaessa muistutuksen ja muiden oikeusturvakeinojen (hallintokantelu ja muutoksenhaut päätöksiin) käytössä. Jos tyytymättömyys kohdistuu terveydenhuollon yksiköihin, esim. lääkärin, terveyskeskuksen tai sairaalan toimintaan, apua saa potilasasiamieheltä. Potilasasiamies auttaa tarvittaessa potilasta selvittämään ongelmaansa hoitopaikassa. Hän myös neuvoo ja tarvittaessa avustaa potilasta muistutuksen, kantelun tai Potilasvakuutuskeskukselle tehtävän potilasvahinkoilmoituksen tekemisessä. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa

Muistutus osoitetaan terveystalouden johtajalle, joka vastaa siihen kotihoidon palveluvastaavan kanssa. Asiakkaan tulee saada muistutukseen selkeä ja asiallinen vastaus, josta käy ilmi mihin toimenpiteisiin muistutuksen johdosta on ryhdytty tai miten asia on muuten ratkaistu. Ratkaisu on aina perusteltava. Muistutukseen on vastattava neljän viikon kuluttua sen saapumisesta.

Suupohjan peruspalveluliikelaitoskuntayhtymä

Terveystalouden johtaja Kirsti Kähärä

Prännärintie 6-8

61800 KAUHAJOKI

Puh. (06) 2413 3300

kirsti.kahara@llky.fi

Sosiaaliasiamies

Elina Aaltonen

Eskoon sosiaalipalvelujen kuntayhtymä
Eskoontie 47, 60280 Seinäjoki
puh. 044 415 6716
Sähköposti: sosiaaliasiamies@eskoo.fi

Potilasasiamies

Maija Hauta-Heikkilä
p. 040 716 0488
maija.hauta-heikkila@llky.fi

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia ja kuntoutumista tukeva toiminta

Kotihoidon tavoitteena on tukea ikäihmisen fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista toimintakykyä siten, että asiakas pystyy mahdollisimman pitkään asumaan terveenä ja hyvinvoivana omassa kodissaan. Hoidon keskeisenä tavoitteena on asiakkaiden omatoimisuuteen kannustaminen sekä toimintakykyä tukeva ja edistävä työote. Toimintakykyä tukeva työote pyritään huomioimaan kaikissa päivittäisessä toiminnossa, huomioiden asiakkaan henkilökohtaiset fyysiset, kognitiiviset sekä psyykkiset voimavarat. Hoito- ja kuntoutussuunnitelmaan sisällytetään asiakkaan arkikuntoutussuunnitelma, jossa määritellään tavoitteet ja toimenpiteet. Tavoitteet liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan. Toimenpiteiden toteutumista seurataan ja asiakkaan toimintakykyä arvioidaan kotikäyntien yhteydessä, vähintään puolivuositain hoito- ja kuntoutussuunnitelman päivitetään ja asetetaan uudet arkikuntoutumisen tavoitteet. Kotihoidon kaatumisvaaran arviointi tehdään kaikille säännöllisen kotihoidon asiakkaille ja asiakkaille, jotka ovat kaatuneet.

Jokaisesta kotihoidon asiakkaan kaatumisesta tehdään HaiPro-ilmoitus (myös naapurilta tai omaiselta kuultu kaatuminen) Kirjataan se, mitä on kuultu tapahtuneesta. Jos kaatumisen tarkka ajankohta ei ole tiedossa niin HaiPro-ilmoitus ja Effic-kirjaus voidaan tehdä sillä päivämäärällä, jolloin itse on saanut tiedon tapahtuneesta. Tekstiin selostetaan sitten mitä tiedetään tapahtumasta ja sen ajankohdasta. Effican nämä kirjataan otsikolla Hoitotyön toiminnot ja tarkentimella "Turvallisuus". Effican kirjataan myös, että HaiPro-ilmoitus on tehty. Kirjataan mahdollisimman tarkasti, miten asiakas on kaatunut/mitä tapahtui, onko asiakkaalla ollut oireita (esim. sydänoireet, huimaus, heikotus, polven pettäminen...). Kirjataan myös miten kaatuminen jatkossa voitaisiin ehkäistä.

Asiakkaan fyysisen kunnon huonontuessa, on mahdollista saada asiakkaalle 8 viikon tehokuntoutusjakso kotikuntoutusyksiköltä. Tämä jakso toteutetaan asiakkaan kotona. Jakson jälkeen kotihoito jatkaa arkikuntoutuksen keinoin pitäen yllä saavutettuja tuloksia kotikuntoutusohjaajan suunnittelemin keinoin. Kuntoutumisesta seurataan havainnoimalla sekä SPPB-testein. Kuntosalin läheisyydessä asuvilla asiakkailla on mahdollisuus osallistua kuntosaliryhmiin tarpeen mukaan. Kotihoidon henkilöstölle opastetaan SPPB –mittarin käyttöön ja sen perusteella asiakkaalle arkikuntoutustavoitteiden luominen. Samalla henkilöstölle opastetaan kirjaamista kuntouttamisen näkövinkkelistä. Kotihoidon kuntouttavaa hoitotyötä kehitetään ottamalla käyttöön kinestetiikan voimavaraletoinen toimintamalli, jonka avulla pystytään lisäämään asiakkaan aktiivisuutta ja liikkumista sekä hoitotyön ergonomiaa.

Päivätoiminnan ryhmät toimivat Kauhajoella arkipäivisin. Kotihoidon asiakkaat voivat hakea ja päästä päivätoiminnan ryhmiin Ikäluotsin päätöksellä. Toiminta tulee asiakkaan fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä. Päivätoiminnan on tutkittu lisäävän asiakkaan hyvinvointia.

Kotihoidon kuntouttava arviointijakso

Uusi asiakas ohjataan kotihoidon kuntouttavalle arviointijaksolle, mikäli katsotaan tarpeelliseksi selvittää tarkemmin hänen toimintakykyään, kuntoutumisen mahdollisuuttaan, kotona selviytymistään ja palveluiden tarvettaan. Arviointijakson aikana asiakkaan toimintakykyä mitataan erilaisin toimintakykymittarein. Arviointijaksolla jokainen kotikäynti on asiakkaan toimintakykyä arvioiva ja omatoimisuutta tukeva. Jakson aikana asiakkaalle järjestetään tarpeenmukaiset hoidot ja palvelut. Arviointijakson pituus on enintään neljä viikkoa.

Kuntouttavan arviointijakson tavoitteena on selvittää moniammatillisesti asiakkaan toimintakyvyn laskuun vaikuttaneet tekijät ja tukea omatoimisuutta erilaisin kuntouttavin toimenpitein. Kuntouttava arviointijakso saattaa oikein ajoituksessaan parantaa asiakkaan toimintakykyä siten, ettei sen jälkeen ole tarvetta säännöllisen kotihoidon palvelulle, tai että asiakkaan palveluntarve osoittautuu arvioitua vähäisemmäksi. Näin asiakkaan saama palvelu asettuu tarkoituksenmukaiselle tasolle asiakkaan toimintakyvyn ylläpitämisen näkökulmasta.

Kuntouttavan arviointijakson perusteella asiakasohjaaja päättää kotihoidon palveluiden mahdollisesta jatkamisesta tai lopettamisesta. Mikäli arviointijakson päättyessä asiakkaan todetaan tarvitsevan säännöllisen/tilapäisen kotihoidon palveluita tai muita kotona asumista tukevia palveluita, asiakasohjaaja myöntää viranhaltijapäätöksellään asiakkaan tarvitsemat palvelut. Mikäli asiakas ei kokonaisarviointin perusteella täytä palveluiden myöntämisen kriteereitä, ohjataan asiakas tarvittaessa omarahoitteisten palveluiden piiriin.

Tehostettu kotikuntoutus

Tehostetun kotikuntoutuksen tarkoitus on tukea asiakasta liikkumaan, sekä motivoida häntä oman toimintakykynsä ylläpitämiseen ja edistämiseen hänen omassa arkiympäristössään. Tehostetun kotikuntoutusjakson pääpainotus on asiakkaan fyysisen toimintakyvyn tukemisessa. Asiakkaalle laaditaan kuntoutusjakson tavoitteet, joiden toteutumista seurataan jakson aikana ja sen päättyessä. Jakson aikana kuntoutus pyritään rakentamaan nousujohteiseksi, eli harjoitusliikkeiden toistojen määrää lisätään voimien karttuessa. Pääsääntöisesti kuntoutusjakso kestää 2–8 viikkoa.

Etäkuntoutus

Tavoitteena on asiakkaan liikunta- ja toimintakyvyn sekä hyvän elämänlaadun edistäminen tukemalla tavoitteellisesti asiakkaan itsenäistä toimintaa voimavaroiltaan erilaisten teknologisten sovellusten avulla, esim. tabletti, puhelin, tietokone. Etäkuntoutus soveltuu kotikuntoutuksen tilalle tai jatkoksi, ja mahdollistaa kuntoutuksen asiakkaan omassa arkiympäristössä. Etäkuntoutus tukee asiakkaan sosiaalisuutta, psyykkistä turvallisuuden tunnetta ja tuo rytmiä päivään. Etäkuntoutus suunnitellaan ja toteutetaan kuntoutujan, asiakkaan omaisen/läheisen ja ammattilaisten yhteistyönä.

Ravitsemus

Asiakasta pyritään ohjaamaan ja neuvomaan riittävään, terveelliseen ja monipuoliseen ruokavalioon esimerkiksi kauppalistan suunnittelun yhteydessä asiakkaan erityisruokavaliot huomioiden, Kotihoidon asiakkaat päättävät kuitenkin itse mitä ruokatarvikkeita kaupasta hankitaan. Mikäli asiakas ei pysty itse tai omaisen/läheisen avustamana valmistamaan pääateriaansa, turvataan hänen ravitsemuksena muilla keinoin. Ensisijaisesti asiakkaalle hankitaan valmisruokaa tai häntä ohjataan käyttämään kodin ulkopuolisia ruokapisteitä. Mikäli em. keinot eivät vastaa asiakkaan tarpeisiin, hänet ohjataan kotiin kuljetetun ateriapalvelun piiriin, jos ateriapalvelun myöntämisperusteet täyttyvät.

Kotihoidon asiakkaiden kauppaostoksia tekevät ensisijaisesti asiakkaat itse, asiakkaan omaiset ja läheiset sekä tarvittaessa kotihoidon työntekijät. Kotihoidon palveluun sisältyvät asiakkaan toimintakyvystä, voimavaroista ja yksilöllisestä tarpeesta riippuen ohjaaminen ja avustaminen seuraavissa ravitsemukseen liittyvissä toiminnoissa:

- Ruokailussa avustaminen, syöttäminen, letkuruokinta.
- Aterioiden esille laitto ja tarvittaessa lämmitys.
- Asiakkaan aamu-, väli- ja iltapalan valmistaminen.
- Kauppatilausten tekeminen (pääsääntöisesti kerran viikossa), jos asiakas ei itse kykene huolehtimaan ruokien tilaamisesta tai kaupassa käynnistä.
- Asiakkaan ravitsemuksen kokonaisvaltainen seuranta.
- Ohjauksen antaminen terveellisestä ja monipuolisesta ruokavaliosta sekä erityisruokavalioiden noudattamisesta.
- Asiakkaan riittävästä energian ja nesteen saannista huolehtiminen.
- Asiakkaan ravitsemustilan arviointi MNA-mittarilla vähintään kerran vuodessa ja tarvittaessa useammin.
- Asiakkaan painon seuranta 1–3 kuukauden välein, tarvittaessa useamminkin.

Henkilökunta on koulutettu ravitsemusasioissa sekä vajaaravitsemuksen tunnustamisessa, Lisäksi koko henkilökunta on suorittanut hygieniapassin elintarvikehygieniaa koskien.

Ateriapalvelu voi kattaa koko viikon ateriat, viikonlopun ateriat asiakas saa kylmänä perjantaisin.

Hygieniakäytännöt

Asiakkaan avun tarve henkilökohtaisen hygienian hoidossa on määritelty asiakkaan hoito- ja kuntoutussuunnitelmassa. Päivittäisestä hygieniasta huolehditaan aamupesujen yhteydessä sekä tarvittaessa. Suihkun yhteydessä huolehditaan myös mm. hiusten puhtaudesta sekä käsien ja jalkojen kynsien hoidosta. Lisäksi huolehditaan asiakkaan vaatteiden puhtaudesta, siisteydestä ja tarkoituksenmukaisuudesta. Suuhygieniasta huolehditaan päivittäin ja tarvittaessa ohjataan hoitoon hammaslääkärille tai suuhygienistille. Tarvittaessa ohjataan asiakas parturiin tai jalkahoitoon.

Henkilökohtaiseen hygieniaan sisältyvät asiakkaan toimintakyvystä, voimavaroista ja yksilöllisestä tarpeesta riippuen ohjaaminen ja avustaminen seuraavissa toiminnoissa:

- Wc-käynnit, virtsapussin tyhjennys ja vaihto.
- Aamu- ja iltapesut (sisältää tarpeen mukaan esim. kasvojen, hampaiden/tekohampaiden, kainaloiden, käsien, rinnanalusten ja nivusten pesut, alapesut, vaipan vaihdot).
- Suihkutus pääsääntöisesti vähintään kerran viikossa, yksilöllinen tarve huomioidaan.
- Saunotukset omassa saunassa tehdään erikseen harkiten ja turvallisuustekijät huomioiden.
- Asiakkaan ihon kunnon tarkistus (mm. kuivuus, haavaumat, punoitukset, ihottumat, hiertymät), perusrasvaus ja hoito.
- Parran ajo, hiusten kampaaminen, kynsien leikkaus.

Kotihoidossa on nimetty hygieniayhdyshenkilö tiimeittäin. Yhdyshenkilö osallistuu hygieniayhdyshenkilöiden tapaamisiin tiimensä edustajana. Hygieniayhdyshenkilö tiedottaa ja ohjeistaa tiimejä hygieniä -asioissa, erityiskäytännöissä ja tarvittaessa pyytää neuvoa LLKY:n hygieniahoitajalta.

Hyvä käsihygienia on hoitotyössä tärkeää. Käsihygienian toteutumista seurataan pistokokein, jossa on tarkastettu työntekijöiden korujen käyttö, kynsilakattomuus ja kynsien pituus. Kotihoitoyksikössä ohjeita käsihygieniasta ja erityiskäytännöistä löytyy myös L –asemalta. Hyvästä käsihygieniasta muistutetaan myös työntekijän perehdytyksessä.

Tartuntatautilain mukaan toimintayksikön on huolehdittava asiakkaiden ja henkilökunnan tarkoituksenmukaisesta suojauksesta lähihoitotilanteessa, jossa ollaan kosketuksessa asiakkaaseen (esim. esiliina ja suojakäsineet).

Terveyden- ja sairaanhoito

Terveyttä edistetään suunnittelemalla jokaiselle oma hoito- ja kuntoutussuunnitelma, jossa otetaan huomioon yksilöllisesti asiakkaan omat voimavarat.

Asiakkaan hoidossa tärkeää on terveydentilan ja voinnin aktiivinen seuranta. Asiakkaan elintoimintoja seurataan asianmukaisesti jokaisella kotihoidon käynnillä esim. lämpö, verenpaine, pulssi, verensokeri, hengitystaaajuus, veren happikylläisyys, tajunnan taso ja virtsan erityksen seuranta. Lisäksi asiakkaan yleistilaa (ihon väri ja lämpötila, hikisyys, toimintakyky jne.) on syytä seurata ja ollaan tarvittaessa yhteydessä tiimin sairaanhoitajaan tai suoraan päivystykseen, jos asiakkaan tilassa tapahtuu oleellista muutosta. Muutokset kirjataan Effica-potilastietojärjestelmään. Asiakkaan tilanteessa ollaan yhteydessä myös omaisiin.

Kotihoidossa asiakkaan terveydentilaa ja vointia seurataan kotikäyntien yhteydessä. Lääketieteelliset hoidot toteutetaan käypähoito- ym. ohjeiden mukaisesti (mm. haavahoidot, katetroinnit, injektiot, näytteenotot jne.) Pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveydentilaa seurataan myös säännöllisten mittausta kuten painon-, verenpaineen- ja verensokerin mittausten, lääkärin määräämien verikokeiden sekä erilaisten toimintakykyä mittaavien testien avulla hoito- ja kuntoutussuunnitelman mukaisesti.

Hoitajien perustehtäviin kuuluu seurata potilaan vointia. Hoitotyöntekijöiden tulee koulutuksensa perusteella ymmärtää tarvittaessa oma-aloitteisesti, ilman lääkärin erillistä ohjeistusta, seurata potilaan vointia ja elintoimintoja, sekä ryhtyä niiden perusteella tarvittaviin toimenpiteisiin. Hoitajien tulee raportoida lääkärille elintoiminnoissa tapahtuneista muutoksista ja muista voinnissa tapahtuneista muutoksista sekä informoida muita työntekijöitä (esim. seuraavaan vuoroon tulevia hoitajia) muutoksista. Sekä lääkäreiden että hoitajien pitää huolehtia siitä, että mm. annetut hoitomääräykset, potilaalle tehdyt tutkimukset ja potilaan voinnissa tapahtuneet muutokset on merkitty asianmukaisesti potilasasiakirjoihin. Myös peruselintoimintojen mittaamisesta ja mittaustuloksista tulee tehdä potilasasiakirjamerkinnot. Kirjaaminen on osa potilasturvallisuutta ja hoidon jatkuvuutta.

Jokaisella asiakkaalla on nimetty omahoitaja sekä sairaanhoitaja, jotka myös vastaavat asiakkaan hyvästä hoidosta. Kotisairaanhoitajat toimivat tiimeissä sairaanhoidollisina asiantuntijoina. Terveyskeskuslääkärit toimivat kotihoidon tiimien asiakkaiden lääkäreinä. Kotisairaanhoitajalla on mahdollisuus konsultoida lääkäriä. Tarvittaessa asiakkaille tilataan aika terveystieteeseen lääkärinvastaanotolle. Erikoissairaanhoitoon ohjaututaan lääkärin läheteellä. Akuuttitilanteessa kotona kutsutaan paikalle ambulanssi. Kotona tapahtuneissa äkillisissä kuoleman tapauksissa otetaan yhteyttä hätäkeskukseen, joka lähettää paikalle poliisin. LLKY:ssä on laadittu erilliset terveystieteiden johtajan hyväksymät ohjeet DRN –merkinnöistä, saattohoidosta, hoitotahdosta ja ohje kuolemantapausten varalle.

Asiakkaan terveyden- ja sairaanhoito voidaan myöntää kotisairaanhoidon palveluna, mikäli asiakkaan toimintakyky on heikentynyt, asiakkaan palvelutarve täyttää kotihoidon myöntämisperusteet, eikä asiakas pysty käyttämään muita terveyden- ja sairaanhoidon palveluita. Terveyden- ja sairaanhoito toteutetaan asiakkaan hoito- ja kuntoutussuunnitelman mukaisesti; se voi sisältää lääkehoidon tehtäviä, muita sairaanhoidollisia tehtäviä sekä asiakkaan ohjausta ja voinnin seurantaa.

Ei-kiireellinen ja päivystysajanvaraus varataan LLKY:n vastaanottopalvelusta. Päivystysvastaanotto tapahtuu aina Kauhajoen terveyskeskuksessa klo: 8-22 ja yöaikaan Seinäjoen keskussairaalassa.

- ei-kiireellinen ajanvaraus ma-pe 10-15, lääkäri/sairaanhoitaja, neuvonta, reseptien uusinta ja laboratoriovastausten tiedustelu 0624133220
- Päivystysajanvaraus, lääkäri/sairaanhoitaja: 0624133200
- Yöpäivystys: klo 22-8 Seinäjoen keskussairaala: 064154555

Suun terveydenhoito toteutuu Kauhajoen hammashoitolassa.

- Kauhajoen hammashoitola: puh. 0624133340, ajanvaraus ja säryt ma-to klo 8.00-15.00 ja pe 8.00-14.00

Kuolematapauksissa kotona soitetään aina 112 ja toimitaan kotihoidon toimintaohjeen mukaan.

Jokainen työntekijä vastaa omasta toiminnastaan ja omalta osaltaan ammattitaitonsa ylläpidosta. Osaaminen tulee varmistaa päivittämällä sitä tarpeen mukaan, siksi osaamisvajeesta tulee tiedottaa esimiestä välittömästi.

Lääkehoito Kotihoitoyksikköön on laadittu lääkehoitosuunnitelma. Etelä-Pohjanmaan sairaanhoitopiirin alueelle on laadittu turvallinen lääkehoito oppaan perusteella lääkehoitosuunnitelmapohja koko sairaanhoitopiirin alueelle. Kotihoidon lääkehoitosuunnitelma päivitetään tämän suunnitelman pohjalta vuoden 2019 aikana. Lääkehoitosuunnitelman sisältö tarkistetaan vuosittain sekä toimintakäytäntöjen muuttuessa ja tarvittaessa suunnitelma päivitetään ajantasaiseksi. LLKY:n terveystaloudenjohtaja on hyväksynyt suunnitelman. Lääkehoitosuunnitelma ohjaa käytännön lääkehoidon toteutumista.

Lupien sisällöt on kuvattu lääkehoitosuunnitelmassa. Jokaisen työntekijän, niin lyhytaikaiseen sijaistuuteen kuin toistaiseksi voimassa olevaan työsuhteeseen tulevan, velvollisuutena on perehtyä yksikön lääkehoitosuunnitelmaan. Kotihoidon lääkehoitosuunnitelmassa määritellään hoitohenkilökunnan osaamisen varmistaminen ja kotihoidossa työskentelevien eri ammattiryhmien oikeudet, vastuut ja velvollisuudet toteuttaa asiakkaiden lääkehoitoa. Siellä on myös lääkelupakäytännöt, lääkkeiden tilaamiseen, säilyttämiseen ja valmistamiseen liittyvät asiat.

Kotihoitoyksikön lääkehoito on terveydenhuollon toimintaa, jota toteutetaan lääkehoidon koulutuksen saaneiden terveydenhuollon ammattihenkilöiden toimesta ja vastuulla. Lääkäri vastaa lääkehoidon kokonaisuudesta, lääkehoidon toteuttamisen edellyttämän osaamisen määrittämisestä sekä tarvittavien lupien antamisesta. Lääkäri ja palveluohjaajat ohjaavat ja valvovat yhdessä lääkehoidon toteuttamista ja laatua. Palveluohjaajat varmistavat, että henkilökunnalla on tarvittava lääkehoidon osaaminen. LLKY:ssä on käytössä LOVE –lääkehoidon osaaminen verkossa –koulutusympäristö. Jokainen lääkehoitoon osallistuva päivittää lääkehoidon osaamisensa viiden vuoden välein. Lääkeluvan suorittaminen edellyttää LOVE –tentin suorittamista sekä siihen liittyvien näyttöjen antamista. Lääketurvallisuutta on lisätty siirtymällä koneelliseen lääkkeidenjakoon.

Ainoastaan lääkkeenjakoja tarvitsevat asiakkaat pyritään ensisijaisesti ohjaamaan apteekkien tarjoaman lääkkeenjako palvelun piiriin itsemaksaen. Mikäli asiakkaiden lääkehoito toteutetaan kotihoidon palveluna, palveluun sisältyvät asiakkaan yksilöllisen tarpeen mukaan seuraavat lääkehoidon tehtävät:

- Lääkkeiden antaminen/ottamisen valvonta (eri annostelureittejä käyttäen).
- Lääkkeiden tilaaminen apteekista sekä apteekissa asiointi.
- Koneellisesti jaettujen lääkkeiden toimittaminen asiakkaalle.
- Lääkemutokset.
- Lääkejako dosettiin, mikäli asiakkaan lääkkeitä ei voida jakaa koneellisesti.
- Lääkeinjektiot, rokotukset.
- Suonen sisäinen nesteytys ja lääkitys mahdollisuuksien mukaan.
- Kivunhoito sisältäen mm. kipupumpun.
- Lääkehoidon vaikuttavuuden seuranta.
- Lääkkeiden asianmukaisesta säilytyksestä huolehtiminen.

Lääkkeiden koneellinen annosjakelupalvelu

Säännöllisen kotihoidon asiakkaat kuuluvat pääsääntöisesti aina koneellisen annosjakelupalvelun piiriin, mikäli seuraavat annosjakelun myöntämisperusteet täyttyvät:

- Asiakkaalla on säännöllinen ja pysyvä lääkitys, jonka annostelusta asiakas ei selviydy itsenäisesti tai omaisen/läheisen avustamana.
- Asiakkaan lääkkeet soveltuvat annosjakeluun.

Yhteistyö eri toimijoiden kanssa

Sosiaalihuollon asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti ja iäkkäiden asiakkaiden siirtymät palvelusta toiseen ovat osoittautuneet erityisen riskialttiiksi. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palvelunantajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä.

Yhteistyötä tehdään asiakkaan läheisten sekä muiden asiakkaan hoitoon ja hoivaan liittyvien yhteistyötahojen kanssa. Tavoitteena on toimiva tiedonkulku. Asiakkaan hoitoon liittyvistä asioista tiedotetaan ensisijaisesti sovitulle yhteyshenkilölle. Osalla asiakkaista on yhteyshenkilönä omaisen sijaan edunvalvoja, joka huolehtii asiakkaan taloudellisesta puolesta. Kotihoidossa asiakkailla on omahoitajat, joiden tehtävänä on pitää yhteyttä erilaisiin yhteistyötahoihin.

Kotihoito tekee yhteistyötä terveyskeskuksen lääkärin, vastaanoton, intervalliyksikön ja keskussairaalan poliklinikoiden kanssa asiakkaan sairauksien hoitoon liittyvissä asioissa. Asiakkaan ollessa sairaalahoidossa, ollaan yhteydessä tarvittaessa asiakasta hoitavaan osastoon. Hammaslääkäripalvelut tilataan tarvittaessa kotihoidon asiakkaille hammashoitolasta. Etelä-Pohjanmaan alueella on käytössä yhteinen EP –potti Efficatietojärjestelmä, joka parantaa tiedon kulkua yksiköiden välillä.

Yhteisten asiakkaiden osalta tehdään yhteistyötä myös sosiaalipalveluiden kanssa (esimerkiksi asiakkaat, joilla on henkilökohtainen avustaja). Yhteistyötä tehdään myös asiakkaan asioista myös Kelan kanssa. Ikäluotsi tekee palvelutarpeenohjauskäyntejä kartoittaakseen asiakkaan toimintakykyä ja palvelun tarvetta. Ikäluotsi on yhteydessä kotihoitoon asiakkaan arviointijakson aloittamiseksi, palvelun vähentämiseksi tai lisäämiseksi. Kotikuntoutus tekee kartoituskäynnin asiakkaalle tehostetun kotikuntoutusjakson, arkikuntoutuksen tai apuvälinetarpeen arvioimiseksi ja ohjaa tarvittaessa henkilökuntaa ja läheisiä esimerkiksi apuvälineiden käytössä. Kotihoito tekee lääketilauksen koneellisen annosjakelupalveluun ja Nuottiapteekki toimittaa lääkedosetit tiimeihin. Kotihoito lähettää sähköisesti

reseptit uusittavaksi terveyskeskukseen ja hakevat apteekista asiakkaan tarvitsemat lääkkeet. Apteekki antaa lääkeneuvontaa tarvittaessa.

Käytössä on Effica- potilastietojärjestelmä, sekä Nurse Buddy-järjestelmä, josta kaikki asianosaiset saavat tarvittavat tietonsa. Apteekin kanssa toimitaan tiiviissä yhteistyössä. Tieto kulkee myös E-reseptiarkiston välityksellä apteekin ja kotihoidon välillä. Asiakas on allekirjoittanut asiaankuuluvat suostumuskaavakkeet.

Asiakkaan siirtyessä pysyvästi tai tilapäisesti esim. terveyskeskuksen akuutti/intervalli-osastolle tai erikoissairaanhoidon, huolehtii asiakkaan omahoitaja siitä, että kaikki hoidon jatkumisen kannalta tärkeät dokumentit siirtyvät uuteen hoitopaikkaan.

Huomioimme salassapidon ja hyvän tiedottamisen periaatteet. Seuraamme LLKY:n tiedonkulun ajankohtaisia ohjeita.

S

yksityisten sosiaalipalvelujen tuottajan, joka tuottaa muita kuin ympärivuorokautisia sosiaalipalveluja, on tehtävä kirjallinen ilmoitus toiminnasta ennen sen aloittamista tai olennaista muuttamista kunnan toimielimelle siinä kunnassa, jossa palveluja tuotetaan.

Sosiaalipalvelulain 34 §:n mukaan kunnan sosiaalihuollosta vastaavan toimielimen tulee ohjata ja valvoa alueellaan tuotettuja yksityisiä sosiaalipalveluja.

Koska kunnat ovat järjestämis- ohjaus ja valvontavastuussa alueellaan annettavista sosiaalihuollon palveluista, on kunnan tehtävä osaltaan huolehtia siitä, että sosiaalihuollon asiakkaat saavat palveluntuottajalta laadukkaita ja oikea-aikaisia sosiaalihuollon palveluja ja että heidän oikeutensa hyvään sosiaalihuoltoon toteutuu.

Hankkiessaan palveluja yksityiseltä palvelujen tuottajalta kunnan on varmistuttava siitä, että hankittavat palvelut vastaavat sitä tasoa, jota edellytetään vastaavalta kunnalliselta toimijalta. Tarvittaessa kunnan tulee tarkastaa yksityisen palveluntuottajan toiminta ja ilmoittaa aluehallintovirastolle tekemistään tarkastuksista ja niitä koskevista johtopäätöksistään. Yksityisten kotipalvelujen ja kotipalvelun tukipalvelujen valvontavastuu on kotihoidon johtajalla Eila Runsalalla.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien toimijoiden kanssa

Sosiaalihuollon omavalvonta koskee asiakasturvallisuuden osalta sosiaalihuollon lainsäädännöstä tulevia veloitteita. Palo- ja pelastusturvallisuudesta sekä asumisterveyden turvallisuudesta vastaavat eri viranomaiset kunkin alan oman lainsäädännön perusteella. Asiakasturvallisuuden edistäminen edellyttää kuitenkin yhteistyötä muiden turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat veloitteensa edellyttämällä mm. poistumisturvallisuussuunnitelman ja ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille. Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspalvelulain mukainen velvollisuus ilmoittaa iäkkäistä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään. Järjestöissä kehitetään valmiuksia myös iäkkäiden henkilöiden kaltoin kohtelun kohtaamiseen ja ehkäisemiseen.

Palo- ja pelastussuunnitelma kotona asuvilla asiakkaila on talo- tai taloyhtiökohtainen. Tiimitiloihin on tehty erilliset pelastussuunnitelmat. Pelastussuunnitelmissa on annettu ohjeita henkilökunnan kouluttamisesta ja perehdyttämisestä turvallisuusasioihin, toiminnasta hätätilanteissa sekä vaaratilanteiden ennaltaehkäisystä. Suunnitelmat käydään läpi vuosittain palotarkastuksen yhteydessä ja päivitetään tarvittaessa tilanteen muuttuessa. Tiimien pelastussuunnitelmat on käyty läpi tiimin työntekijöiden kanssa, pelastussuunnitelmaan tutustuminen kuuluu kotihoidossa uusien työntekijöiden perehdytysohjelmaan. Kotihoidon henkilökunnalle on järjestetty säännöllisesti ensiapukoulutusta.

Lisäksi pelastussuunnitelma on tehty päivätoiminnan sijaisevaan rakennukseen yhteistyössä Etelä-pohjanmaan pelastuslaitoksen kanssa. Yöpartiossa työntekijällä on käytössä paikantava hälytyskello ranteessa. Vartija on mahdollista pyytää tarvittaessa mukaan myös asiakaskäynnille. Uhkaavissa ja hätätilanteissa pyydetään apua hätäkeskuksesta.

Asiakkaista, joilla havaitaan edunvalvonnan tarve, ilmoitetaan asiakasohjausyksikköön asiakasohjaajille jatkoselvitystä varten tai tehdään ilmoitus suoraan kotihoidosta maistraattiin.

Asiakaturvallisuus

Asiakasturvallisuus on koko henkilöstön yhteinen asia. Sen taustalla on asiakkaan itsemääräämisoikeus, jonka rajoittaminen turvallisuuteen vedoten tarkoittaa vanhuksen oman tekemisen rajoittamista. Se on aina kyettävä perustelemaan, sillä erilaisten rajoitteiden käyttö voi johtaa nopeasti oman suorittamisen loppumiseen kokonaan. Hoito toteutetaan yhteisymmärryksessä asiakkaan / hänen omaisensa kanssa. Asiakkaan turvallisuuden tunne muodostuu fyysisestä, psyykkisestä, sosiaalisesta ja henkisestä turvallisuudesta.

Asiakasturvallisuutta kehitetään ja se huomioidaan päätöksenteossa, toiminnan kehittämisessä ja päivittäisessä hoitotyössä. Asiakkaan turvallisuutta uhkaavien tekijöiden tunnistaminen, kirjaaminen, raportointi ja tilanteisiin reagoiminen on jokaisen työntekijän vastuulla. Asiakas voi luottaa siihen, että kotihoidossa on riittävästi työhönsä asianmukaisesti koulutettua ja perehdytettyä henkilökuntaa ja että henkilöstö toimii yhteistyökykyisesti.

Käytössä olevat turvalaitteet on valittu asiakkaan turvallisuusriskin perusteella. GPS-paikantimia ja oivihälyttimiä käytetään tarvittaessa muistisairailla asiakkailla.

Henkilöstö on perehdytetty turvallisuuden varmistamiseen siten, että turvallisuusriskien poistamiseen on reagoitava myös asiakkaan kotioloissa välittömästi. Jokainen työntekijä huolehtii oman osaamisensa ylläpitämisestä ja osallistuu järjestettäviin täydennyskoulutuksiin.

Henkilöstö suorittaa kolmen vuoden välein hätäensiapukoulutuksen.

Henkilöstö

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava lainsäädäntö, kuten esimerkiksi sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annettu laki, joka tuli voimaan 1.3.2016. Jos toiminta on luvanvaraista, otetaan huomioon myös luvassa määritelty henkilöstömitoitus ja rakenne. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä. Sosiaalipalveluja tuottavissa yksiköissä huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen.

Koulutettu henkilökunta on tärkeä osa asiakasturvallisuutta.

Kauhajoen kotihoidon, muistineuvolan ja päivätoiminnan työntekijät:

- 2 palveluohjaaja
 - 1 työjärjestelijä
 - 6 1/2 sairaanhoitajaa
 - 1 perushoitaja
 - 60 lähihoitajaa
 - 2 kodinhoitajaa
 - 4 lähihoitajaa varahenkilöstössä
 - 1 ruokapalveluauton kuljettajaa
 - 1 päivätoiminnan ohjaaja
 - 1 ½ muistihoidajaa
-
- Arkiaamuvuoro: 39 työntekijää
 - Arki-iltavuoro: 8 työntekijää
 - Viikonlopun aamuvuoro: 19 työntekijää
 - Viikonlopun iltavuoro: 8 työntekijää

Sairanhoitaja työskentelee aamuvuorossa joka aamupäivä, jotta asiakkaan kotiuttaminen onnistuu tarvittaessa joka päivä, suonensisäinen lääkehoito varmistuu ja sairaanhoidollinen tuki muille hoitajille varmistuu. Yöpartiossa on lähihoitaja jokaisena yönä. Yöpartio saa tarvittaessa yöaikaan hoidollista tukea akuuttiosastolta, ensivasteelta ja muuta tukea esimerkiksi vartiapalvelusta. Työtä tehdään omahoitajatyön periaatteella; jokainen omahoitaja vastaa omista asiakkaistaan. Omahoitajan poissa ollessa muut työntekijät vastaavat asiakkaan hyvästä hoidosta.

Päivätoiminnassa työskentelee päivätoiminnan ohjaaja ja 1/2 lähihoitaja, joka on päivätoiminnassa ryhmien ajan. Seniorineuvontaryhmät päivätoiminnan ohjaaja vetää yksin. Muistineuvolassa työskentelee 1 ½ muistihoidajaa.

Kotihoidossa työskentelee myös eri alojen opiskelijoita harjoittelujaksoillaan sekä työkokeilussa tai kuntouttavassa työtoiminnassa olevia henkilöitä avustavissa tehtävissä.

Henkilöstön määrää seurataan päivittäin. Työjärjestelijän tehtäviin kuuluu lisätä asiakkaat toiminnanohjausjärjestelmä Nursebuddyyn. Hän myös huolehtii asiakastietojen muutokset ja keskeytykset järjestelmään. Työjärjestelijä jakaa asiakkaiden käynnit tasapuolisesti lääkelupien tehtävien mukaisesti kotihoidon hoitajille. Järjestelmä osaa hyödyntää hoitajien osaamista. Työjärjestelijä huomioi suunnitellessaan matka- ja taukoajat. Asiakkaan kasvoajan osuus työajasta on 60-65 % (kasvoaika on asiakkaan kotona vietetty aika).

Henkilöstön poissa ollessa korvaavaan vuoroon katsotaan ensin onko mahdollista jakaa työt työssä olevien kesken niin, että työmäärä on kohtuullista. Tarvittaessa lyhytaikaiset sairauspoissaolot korvataan mahdollisuuksien mukaan varahenkilöstöllä. Jos varahenkilöitä ei ole saatavilla, voidaan joutua tekemään vuoronvaihtoja, tulemaan vapaapäivältä töihin tai tekemään tuplavuoro. Ylimääräisesti tehdyt vuorot korvataan vapaapäivänä silloin, kun työntekijä niin haluaa ja työt saadaan järjestymään. Ulkopuolista sijaista käytetään, jos edellä mainitut toimet eivät tuota tulosta. Ulkopuolisina sijaisina pyritään käyttämään kotihoitoon perehdytettyjä opiskelijoita, jotka ovat suorittaneet 2/3 osaa opinnoistaan tai eläkkeelle jääneitä hoitajia ellei vapaata työvoimaa ole saatavissa. Palveluohjaajat vastaavat sijaisten hankkimisesta arkisin. Viikonloppuisin on käytössä varallaolosysteemi ja henkilöstöllä on toimintaohjeet, joiden mukaisesti huolehditaan tarvittavien varahenkilöiden hankkimisesta.

Henkilöstövoimavarojen riittävyyttä seurataan asiakastarpeen mukaan. Kotihoidon palveluohjaaja seuraa asiakasmäärää ja resursseja Nurse Buddyä hyödyntäen. Toiminnanohjausjärjestelmän avulla henkilöstöresurssia voidaan tasaisemmin jakaa suhteessa asiakasmäärään, jolloin myös voimavarat

kohdentuvat tasaisemmin. Kotihoidon palveluohjaaja ja työnjärjestelijä seuraavat välittömän työajan osuuksia.

Pidempiin sijaisuuksiin otetaan tarvittaessa sijaisia. Tarvittaessa järjestetään hakumenettely ja haastattelut. Vakinaiset toimet ja virat sekä pitkäaikaiset sijaisuudet ilmoitetaan avoimesti haettavaksi harkitusti ja yhteistyössä kotihoidon johtajan kanssa. Toimiin, virkoihin ja pitkiin sijaisuuksiin pyydetään täyttölupa terveystaloudenjohtajalta ja henkilöstöpäälliköltä. Näin varmistetaan, että täytettävä paikka on talousarvion mukainen. Samalla selvitetään onko toimi mahdollista täyttää työnkierron kautta ja löytyykö henkilöstöltä halukkuutta siihen.

Määräaikaisia työsopimuksia tehdään vain työsopimuslain mukaisin perustein. Tyypillisimmin määräaikaisen työsopimuksen perusteena on sijaisuus. Henkilöstön lomiin palkataan sijaiset siten, että riittävä miehitys turvataan kaikkiin vuoroihin. Vuosilomat suunnitellaan hyvissä ajoin, jotta sijaisuudet saadaan järjestettyä järkevästi. Yksiköissä on vakinaisia vuosilomansijaisia (7), joka sijaistavat koko ajan muun henkilöstön vuosilomia.

Vakinaiset virat ja toimet sekä yli 6 kuukautta kestävät määräaikaiset sijaisuudet laittaa haettavaksi se viranhaltija, jonka tehtävänä on valita viranhaltija/työntekijä avoimena olevaan virkaan/toimeen. Kunnallisesta viranhaltijasta annetun lain 4 §:n 3 momentissa säädetyn lisäksi henkilö voidaan ottaa ilman hakumenettelyä

- kun virka/toimi täytetään uudelleen sitä aikaisemmin hakeneiden asianomaiset kelpoisuusvaatimukset täyttävien joukosta virkaan/toimeen valitun irtisanouduttua ennen hänelle määrättyä virantoimituksen/työsuhteen aloittamispäivä
- mikäli viran/toimen hakuajan mentyä umpeen, vapautuu vastaava virka/toimi kuin mikä on julistettu haettavaksi, voidaan myös tämä virka/toimi täyttää virkaa/tointa hakeneiden joukosta ilman uutta hakumenettelyä.

Vakituiset virat ja toimet, sekä yli 6 kuukautta kestävät määräaikaiset sijaisuudet täytetään julkisen tai sisäisen haun periaatteella. Hakijoiden pätevyudet varmistetaan tarkastamalla alkuperäiset työ- ja opintotodistukset. Julkisen Terhikki -tietokannasta tarkistetaan hakijoiden koulutuspätevyys. Hakijoista tehdään ansiovertailua ja sopivimmat kutsutaan työhaastatteluun.

Vakinaiseen virkaan tai toimeen, sekä yli 6 kuukautta kestävässä sijaisuuteen valittujen on toimitettava hyväksyttävä lääkärintodistus terveydentilastaan sekä työterveyshuollon arvio edellytyksistä hoitaa työhön kuuluvia tehtäviä.

Valinnasta vastaava viranhaltija tekee valinnasta viranhaltijapäätöksen ja oikaisuvaatimusajan päättymisen jälkeen vaalin (virka) tai valinnan (toimi) vahvistamisen.

Työntekijöiden soveltuvuus ja luotettavuus varmistetaan kartoittamalla hakijan ammattitaito, työkokemus ja soveltuvuus työhön. Työ-/virkasuhde aloitetaan koeajalla.

Henkilöstön perehdytys ja täydennyskoulutus

Toimintayksikön hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Johtamisen ja koulutuksen merkitys korostuu, kun työyhteisö omaksuu uudenlaista toimintakulttuuria ja suhtautumista asiakkaisiin ja työhön mm. itsemääräämisoikeuden tukemisessa tai omavalvonnassa. Sosiaalihuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskoulutautuminen.

Henkilöstön perehdytys on järjestetty suunnitelmallisesti ja toteutetaan LLKY:n kotihoidolle laaditun perehdytyslistan mukaan. Perehdytyksessä annetaan tietoa organisaatiosta ja työntekijän omasta yksiköstä sekä henkilön tulevista työtehtävistä. Perehdytystä tarvitsevat uusien työntekijöiden lisäksi työyksikköä vaihtavat sekä sairaus- ja äitiysloman, virkavapaan tai muun syyn vuoksi jonkin aikaa

poissaolleet. Pitkältä palvelussuhdevapaalta palaava perehdytetään uusiin käytäntöihin yksiköissä joko käytännön työn ohella tai perehdytyspäivillä. Perehdytys on osa työntekijän työhyvinvointia.

Lähiesimies vastaa perehdytyksen järjestämisestä, hän sopii perehdyttäjät, suunnittelee perehdytyksen keston (riippuu työtehtävästä ja uuden työntekijän kokemuksesta) ja huolehtii yleisestä perehdytyksestä.

Uusi työntekijä voi työskennellä aluksi 5-7 työvuorota kokeneemman työntekijän työparina perehdytyksen ja turvallisen hoidon varmistamiseksi. Uusi työntekijä tekee perehdytyksessä aamu- ja

iltavuoron sekä viikonlopun vuoron ja yövuoron kokeneemman hoitajan parina. Perehdyttämisestä vastaavat palveluohjaaja ja perehdyttäjät. Perehdyttäjän tehtävänä on perehdyttää uusi työntekijä toimintakäytäntöihin, lääkehoitoon, omaisten ja muiden tahojen kanssa tehtävään yhteistyöhön, sekä käytettäviin ATK-ohjelmiin. Työntekijä vastaa siitä, että perehtyy itse myös kirjalliseen perehdytysmateriaaliin. Työntekijä sitoutuu allekirjoituksellaan salassapitoon ja siihen, että on saanut perehdytyksen, sekä tietää työntekijän oikeudet ja velvollisuudet. Kotihoidossa on käytössä perehdytyskaavake, johon tulee perehtyjän ja perehdyttäjän allekirjoitukset jokaiseen perehdytettävään osioon. Palveluohjaaja kerää valmiit kaavakkeet kansioon.

Työsuhteessa oleva henkilöstö perehdytetään uusiin käytäntöihin: Henkilöstö osallistuu ammatilliseen täydennyskoulutukseen työnantajan osoittamalla tavalla. Uusia työtehtävien tullessa, järjestetään asiasta koulutusta. Työntekijällä on vastuu tuoda julki koulutustarpeitaan.

Henkilöstön ammattitaidon ylläpitäminen

Henkilöstön ammattitaitoa vahvistetaan täydennys- ja työpaikkakoulutuksilla. Henkilöstöä kannustetaan omaehtoiseen kouluttautumiseen ja jatko-opintoihin. Henkilöstön osaamista arvioidaan asiakaspalautteiden ja kehityskeskustelujen avulla. Arvioidut osaamistarpeet ovat koulutussuunnittelun pohjana. Noudatamme sosiaali- ja terveydenhuollon täydennyskoulutussäädöksiä ja -suosituksia.

LLKY:ssä on käytössä koulutuskalenteri, jossa on tulevia koulutuksia (sisältää lakisääteiset koulutukset esim. lääke-, EA-, turvallisuuskoulutukset sekä erilaiset sairauksiin liittyvät koulutukset)

Opiskelijan ohjaaminen ja kouluttaminen

Kotihoidossa nimetään opiskelijalle ohjaaja. Ohjaaja huolehtii ja pyrkii ottamaan opiskelijan vastaan tulopäivänä. Hän perehdyttää ja neuvoo opiskelijaa tutustumaan kirjalliseen ja sähköiseen materiaaliin. Opiskelijalla on oma henkilökohtainen opintosuunnitelma ja tavoitteet. Opiskelijan työvuorosuunnittelussa otetaan huomioon ohjaajan työvuorot, jotta he voivat työskennellä yhdessä. Opiskelija antaa työympäristössä opiskelunsa mukaiset näytöt. Näytön vastaanottaa siihen koulutuksen saanut työntekijä.

Toimitilat

Kotihoidolla on toimisto Topeeka 26:ssa. Kotihoitotoimistossa on kaksi palveluohjaajan huonetta ja toisessa työskentelee myös työjärjestelijä, toimistosihteerin huone. Samassa yhteydessä on myös muistineuvola, jossa 2 muistihoitajan huonetta. Kotihoidolla on tiimitilat myös Hyypäässä, Nummijärvellä, Päntäneellä, Kainastolla ja Topeeka 47:ssä. Tiimitiloissa on myös työpiste kotisairaanhoidajille. Päivätoiminnan tilat Topeeka 47:stä.

Teknologiset ratkaisut

Henkilökunnan käytössä on matkapuhelin työvuoron ajan. Matkapuhelimissa on NurseBuddy, joka on toiminnanohjaus- ja kirjausjärjestelmä. Ohjelma toimii kotihoidon työntekijöiden työvälineenä.

Yöpartiolla on puhelimen lisäksi käytössä paikantava Stellan turvaranneke uhkaavia tilanteita varten.

Osalla kotihoidon asiakkaista on tarvittaessa käytössään turvapuhelimet. Niihin kuuluvat asiakaskohtaiset turvarannekkeet, joilla asiakas saa hälytettyä apua. Turvalaitteisiin tarvittaessa voidaan kytkeä oivhälytyslaitteet. Yöaikana hälytykset siirtyvät Stellan hälytyskeskuksen kautta joko yöpartiolle tai ensivasteelle. Yöpartio vastaa kymmenen kilometrin säteellä hälytyksistä ja ensivaste muut.

Stellan hälytyskeskus vastaanottaa turvapuhelinhälytykset, tekee tarvearvioinnin ja ohjaa jatkohälytyksen kotihoitoon, yöpartiolle, hälytyskeskukseen, omaisille, ensivasteelle tai muuhun sovittuun paikkaan.

Kotihoidon henkilöstö testaa asiakkaidensa turvapuhelimet kuukausittain.

Ei-kotihoidon piirissä olevien asiakkaiden turvapuhelimien testaukset ohjataan asiakkaalle itselle tai omaiselle. Turvapuhelinten säännöllisen testauksen merkitystä korostetaan turvapuhelin tilausten vastaanoton yhteydessä. Myös rannekkeiden toimivuus testataan säännöllisesti.

8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY

LLKY:n henkilöstölle on laadittu tietoturvaohjeet. Tietoturva- ja tietosuojapolitiikka sekä henkilöstön tietoturvaohjeet ovat saatavissa sekä liikelaitoskuntayhtymän sisäisiltä verkkosivuilta L:\tietoturva\ohjeet että ulkoisilta verkkosivuilta www.llky.fi. Tietoturva- ja tietosuojaohe on tarkoitettu liikelaitoskuntayhtymän koko henkilöstölle, luottamushenkilöille, sen toimeksiannosta työskenteleville (esim. palvelun toimittajat) ja sen tietojärjestelmiä tai toimitiloja säännönmukaisesti käyttäville henkilöille (esim. opiskelijat ja harjoittelijat).

Rekisteriselosteet/asiakkaan oikeudet löytyvät LLKY:n internet –sivuilta samoin kuin rekisteritietojen tarkistus pyyntö tai korjausvaatimus. Asiakkaalle kanssa käydään ensimmäisellä käynnillä potilaan irformointi potilastiedon arkistosta, Kanta –suostumus ja suostumus asiakastietojen luovuttamiseen niin terveydenhuollon kuin sosiaalihuollon toimintaan.

Palvelujohtajat vastaavat palvelualueensa henkilötietojärjestelmien rekistereistä ja antavat henkilötietojen ja asiakirjojen käsittelystä ja menettelytavoista palvelualuekohtaisia ohjeita, jotka esimerkiksi tarkentavat kansallisia suosituksia ja ohjeita sekä alueellisesti sovittuja toimintamalleja. Esimiehet vastaavat tietoturvan ja tietosuojan toteutumisesta, ohjeiden noudattamisesta, tiedottamisesta ja valvonnasta omassa yksikössään. Esimies huolehtii, että jokainen työntekijä on tutustunut liikelaitoskuntayhtymätietoturva- ja tietosuojapolitiikkaan sekä henkilöstön tietoturvaohjeisiin ja on tehnyt asiakirjojen, tietojen ja tietojärjestelmien käyttö- ja salassapitositoumuksen ennen tietojärjestelmän käyttöluvan hakemista. Lisäksi esimies huolehtii, että henkilöstö suorittaa tietoturvan ja tietosuojan verkkokoulutuksen (Granite) kahden vuoden välein sekä osallistuu muuhun tietoturva- ja käyttökoulutukseen.

Henkilöstön perehdyttäminen tietosuoja- ja salassapitoasioihin on osa yksikön yleistä perehdytystä. Uuden työntekijän / opiskelijan kanssa keskustellaan tietosuoja-asioista, hän allekirjoittaa salassapitolomakkeen aloittaessaan työt / työssäoppimisjakson ja sitoutuu noudattamaan vaitiolovelvollisuutta. Henkilöstö saa tunnukset ja käyttöoikeudet sähköiseen potilastietojärjestelmään pääkäyttäjiltä.

Käytössä on Effica potilasjärjestelmä. Asukkaan hoito- ja kuntoutussuunnitelma kirjataan Efficaan. Päivittäinen kirjaaminen tapahtuu asiakkaan kotona Nurse Byddy järjestelmän kautta. Kirjaukset siirtyvät Efficaan. Henkilöstöllä on oikeus käsitellä ainoastaan niiden asiakkaiden asiakastietoja, joihin heillä on hoitosuhde.

Tietosuojavastaavalla ja tietoturvavastaavalla on liikelaitoskuntayhtymän ylimmän johdon antama valtuutus ja velvollisuus tehdä tietojärjestelmien ja tietojen käsittelyn tietoturvallisuuden ja tietosuojan seuranta ja valvontaa sekä ryhtyä toimenpiteisiin havaittujen heikkouksien parantamiseksi ja ongelmatilanteiden selvittämiseksi. Heidän apunaan toimii tietoturvatyöryhmä. Lokivalvontaa tehdään säännöllisesti pistokokein sekä tarvittaessa asiakkaan tai esimiehen pyynnöstä. Mikäli valvonnassa ilmenee epäilyä tietosuojaloukkauksista, ilmoitetaan epäilystä rikkeen tehneelle ja hänen esimiehelleen. Todetusta väärinkäytöksestä ilmoitetaan myös rikkeen kohteena olleelle potilaalle eli asianomaiselle.

Työntekijät ovat velvollisia ilmoittamaan havaitsemistaan tietosuojaloukkauksista tietosuojavastaavalle tai esimiehelleen. Väärinkäytösten seuraamuksena voi olla esim.:

Salassapitovelvollisuuden rikkominen: joka paljastaa asemassaan, toimessaan tai tehtävässään saadun salassa pidettävän tiedon tai käyttää sitä omaksi tai toisen hyödyksi voidaan tuomita salassapitorikkomuksesta, salassapitorikoksesta tai virkasalaisuuden rikkomisesta sakkoon tai enintään 1v-2v vankeuteen. (RL 38 luku, 1§ ja 2§ ja RL 40 luku, 5§).

Henkilörekisteririkos: joka käyttää henkilötietorekisteriä vastoin käyttötarkoitussidonnaisuutta tai loukkaa rekisteröidyn yksityisyyden suojaa tai oikeuksia voidaan tuomita henkilörekisteririkoksesta sakkoon tai enintään 1v vankeuteen. (RL 38 luku, 9§).

Tietomurto: joka käyttää hänelle kuulumatonta käyttäjätunnusta tai muutoin oikeudettomasti tunkeutuu tietojärjestelmään, voidaan tuomita tietomurrosta sakkoon tai enintään 1v vankeuteen. (RL 38 luku, 8§).

Asiakirjojen arkistoinnissa noudatetaan LLKY:ssä kirjallisesti laadittua arkistointiohjeistusta.

Tietosuojavastaava

Petri Borén

p. 040 194 0894

petri.boren@seutupalvelukeskus.fi

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

- Jatkossa asiakkaiden kirjaaminen siirtyy yhä enemmän asiakkaan kotiin. Muutetaan toimintatapaa niin, että mukana ovat tarvittavat työvälineet esim. kannettava tätä varten. Näin saadaan kohdennettua asiakkaan asioiden hoito asiakkaan kasvoajaksi.
- Lääkkeiden turvallinen jakaminen ja antaminen, Haipro. Virheiden minimointi.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)

Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.
Paikka ja päiväys

Allekirjoitus

11 LÄHTEET

LOMAKKEEN LAADINNASSA ON HYÖDYNNETTY SEURAAVIA OPPAITA, OHJEITA JA LAATUSUOSITUKSIA:

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

http://www.talentia.fi/files/558/Etiikkaopas_2012.pdf

STM:n julkaisu (2011:15): Riskienhallinta ja turvallisuussuunnittelu. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon johdolle ja turvallisuusasiantuntijoille:

<https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/112106/URN%3aBN%3afi-fe201504226148.pdf?sequence=1>

STM:n julkaisu (2014:4): Lastensuojelun laatusuositus

https://www.thl.fi/documents/647345/0/STM_2014_4_lastensuoj_laatusuos_web.pdf/0404c082-4917-471a-8293-5606b41536a7

STM:n julkaisu (2013:11): Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi

https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/110355/ISBN_978-952-00-3415-3.pdf?sequence=1

STM:n oppaita (2003:4): Yksilölliset palvelut, toimivat asunnot ja esteetön ympäristö. Vammaisten ihmisten asumispalveluiden laatusuositus

<https://www.thl.fi/documents/10542/471223/asumispalveluiden%20laatusuositus.pdf>

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

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

Turvallisen lääkehoidon suunnittelun tueksi:

Turvallinen lääkehoito -opas: <http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/julkaisu/1083030>

Valviran määräys terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden vaaratilanneilmoituksen tekemisestä:

Valviran määräys 4/2010: <https://www.valvira.fi/-/maarays-4-2010-terveydenhuollon-laitteesta-ja-tarvikkeesta-tehtava-ammattimaisen-kayttajan-vaaratilanneilmoitus>

Tietosuojavaltuutetun toimiston ohjeita asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn

Rekisteri- ja tietoturvaselosteet: <http://www.tietosuoja.fi/fi/index/materiaalia/lomakkeet/rekisteri-jatietosuojaselosteet.html>

Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa:

http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/oppaat/6JfpsyYNj/Henkilötietolaki_ja_asiakastietojen_kasittely_yksityisessa_sosiaalihuollossa.pdf

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja osaamisen varmistamisesta liittyen tietosuoja-asioihin ja asiakirja hallintoon sekä muuta lisätietoa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista: <http://www.sosiaaliportti.fi/File/eef14b19-bacf-4820-9f6e-9cc407f10e6d/Sosiaalihuollon+asiakasasiakirjat.pdf>

Lastensuojelun määräaikojen omavalvonta

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

Toimeentulotuen määräaikojen omavalvonta

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

TIETOA LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE

Lomake on tarkoitettu tukemaan palveluntuottajia omavalvontasuunnitelman laatimisessa. Se on laadittu Valviran antaman määräyksen (1/2014) mukaisesti. Määräys tuli voimaan 1.1.2015. Lomake kattaa kaikki määräyksessä olevat asiakokonaisuudet ja jokainen toimintayksikkö ottaa omassa omavalvontasuunnitelmassaan esille ne asiat, jotka toteutuvat palvelun käytännössä. Lomakkeeseen on avattu kunkin sisältökohdan osalta niitä asioita, joita kyseisessä kohdassa tulisi

kuvata. Lomakkeen laatimisen yhteydessä siinä olevat ohjaavat tekstit on syytä poistaa ja vaihtaa Valviran logon tilalle palveluntuottajan oma logo, jolloin käyttöön jää toimintayksikön omaa toimintaa koskeva omavalvontasuunnitelma.

4