

KOTIHOITO

100

Hyvinhoitoa ja vähän päälle

**SOSIAALIPALVELUJEN
OMAVALVONTASUUNNITELMA**

2024

SISÄLTÖ Päivitetty 28.4.2023

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	2
2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	3
3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	4
4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO	6
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	8
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA.....	14
7 ASIAKASTURVALLISUUS.....	17
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	19
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	20
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	20

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja Kotihoitopalvelu Sata Oy

Y-tunnus 3090701-3

Hyvinvointialue Satakunta

Kunnan nimi Rauma

Toimintayksikkö/palvelu Yksityinen kotihoito

Nimi Kotihoitopalvelu Sata Oy

Katuosoite Karjalankatu 11 B

Postinumero 26100 **Postitoimipaikka** Rauma

Sijaintikunta yhteystietoineen Rauma, Karjalankatu 11 B, 26100 Rauma

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Kotihoito/ikääntyneiden, lapsiperheiden ja vammaisten palvelut

Esihenkilö Palvelupäällikkö Marianne Vehmas

Puhelin 044 987 2068

Sähköposti marianne.vehmas@kotihoitopalvelu.com

Yksityisten palveluntuottajan lupatiedot

Palvelu, johon lupa on myönnetty Kotihoidon palvelut

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Ilmoituksen ajankohta

Palveluala, joka on rekisteröity

2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Kotihoitopalvelu Sata Oy: n henkilöstön jäsenille annetaan mahdollisuus osallistua omavalvontasuunnitelman laadintaan ja päivitykseen. Myös asiakkaat ja omaiset voivat mahdollisuuksiensa mukaan osallistua omavalvonnan suunnitteluun.

Omavalvontasuunnitelman laadintaan osallistuneet henkilöt

Toimitusjohtaja Elina Junnila, palvelupäällikkö Marianne Vehmas, henkilöstön jäsen Anette Ahlqvist

Omavalvonnan vastuu-/ yhteyshenkilöt

Toimitusjohtaja	Palvelupäällikkö
Elina Junnila	Marianne Vehmas
puh. 044 235 9073	puh. 044 987 2068

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia, kuitenkin vähintään neljä kertaa vuodessa ja päivitetty suunnitelma julkaistaan välittömästi kotihoito 100 verkkosivuilla ja on saatavilla myös paperisena versiona. Päivityksestä huolehtii kotihoidon toimitusjohtaja yhteistyössä kotihoidon palvelupäällikön ja henkilöstön kanssa. Omavalvontasuunnitelma käydään henkilöstön kanssa läpi kvartaaleittain. Omavalvontasuunnitelma sisällytetään aina uuden työntekijän perehdytykseen.

Kotihoitopalvelu 100 Oyn vastuhenkilö ja henkilökunta seuraavat omavalvontasuunnitelmassa kuvatun toiminnan toteutumista jatkuvasti. Jos toiminnassa havaitaan puutteellisuksia, yksikkö tekee korjaavat toimenpiteet asian kuntoon saattamiseksi. Kotihoitopalvelu 100 laatii omavalvontasuunnitelman seurannasta ja korjaavista toimenpiteistä

raportin neljän kuukauden välein. Raportti on nähtävillä Kotihoito 100 internetsivulta ja palveluyksikössä omavalvontasuunnitelman yhteydessä.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Hyväksytty, päivitetty omavalvontasuunnitelma on nähtävissä kotihoidon henkilöstön toimistossa ja perehdytyskansiossa sekä Kotihoitopalvelu Sata Oy: n sivulla www.kotihoito-sata.fi

3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Kotihoitopalvelu Sata Oy: n perustehtävänä on tarjota asiakkailleen hoitoa, hoivaa ja apua itsenäiseen selviytymiseen omassa kodissaan niin pitkään kuin se on mahdollista fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen toimintakyvyn puolesta. Tavoitteena on tukea asiakkaan hyvinvointia, toimintakykyä ja kotona pärjäämistä mahdollisimman pitkään yhteistyössä asiakkaan, omaisten ja muiden hoitoon osallistuvien kanssa.

Kotihoitopalvelu Sata Oy:n toimintaa ohjaava ajatus on ”Hyvinhoitoa ja vähän päälle”. Kotihoitopalvelu Sata Oy:ssa hyvinvointi ymmärretään Maailman terveysjärjestö WHO:n määritelmän mukaisesti fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen ulottuvuuden kautta sisältäen myös henkisyuden sekä terveyden muovautuvuuden. Terveys ja hyvinvointi ymmärretään elämäntilanteen sekä sosiaalisen ja fyysisen ympäristön mukaan muuttuviksi tiloiksi. Keskeisintä on se, miten yksilö kokee oman terveytensä ja hyvinvointinsa. Tärkeintä on siis yksilön oma kokemus hyvinvointinsa tilasta eikä se, miten muut tilanteen näkevät.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Kotihoitopalvelu Sata oy: n toiminnassa näkyviä arvoja ovat:

- luottamuksellisuus ja rehellisyys
- yksilöllisyys ja asiakaslähtöisyys
- kuntouttava työ ja ammatillisuus
- yhteistyö ja vuorovaikutuksellisuus

Toimintaperiaatteena on tarjota laadukkaita, tarpeenmukaisia ja turvallisia kotihoidon palveluita asiakkaiden koteihin heidän yksilöllisten tarpeidensa mukaan. Kotihoidon tarkoituksena on neuvonnan, ohjauksen, hoidon toteutuksen ja kuntouttavan työtteen avulla turvata asiakkaan tarvitsemat hoito- ja huolenpitopalvelut parhaalla mahdollisella tavalla yhteistyössä asiakkaan ja omaisten/läheisten kanssa. Hoitoa toteutetaan asiakkaan toimintakykyä ja itsemääräämisoikeutta tukien. Kotihoitopalvelu Sata Oy:n säännöllistä palvelua ja hoitoa saavalla asiakkaalla on oma nimetty vastuuhoitaja.

Toimintaa ohjaavat lait ja asetukset

Sosiaalihuoltolaki 1301/2014 (48§ ja 49§, koskevat henkilökunnan ilmoitusvelvollisuutta), Sosiaalihuoltolaki (710/1982) ja Sosiaalihuoltoasetus (607/1983)

- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023) 29 §, 30 §, 38 § ja 39 §
- Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista 980/2012 (Vanhuspalvelulaki)
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000
- Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 159/2007
- STM:n asetus potilasasiakirjoista 298/2009
- Laki terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista 629/2010
- Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 817/2015
- Laki sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista 272/2005
- Laki kehitysvammaisten erityishuollosta 519/1977
- Tartuntatautilaki (1227/2016)

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

Riskienhallinta

Riskienhallinta määritellään Kotihoitopalvelu Sata Oy:ssä suunnitelmalliseksi ja ennaltaehkäiseväksi toiminnaksi, jonka avulla on tarkoitus parantaa asiakkaiden ja henkilöstön turvallisuutta sekä kotihoidon laatua. Riskienhallinnan lähtökohtana on riskien, epäkohdientien ja laatupoikkeamien tunnistaminen. Riskien tunnistaminen mahdollistaa niiden ennaltaehkäisemisen, poistamisen tai minimoimisen. Riskienhallinta on käytännössä omavalvonnan toimeenpanoa. Se on jatkuvaa työtä arjessa. Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri.

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

Kotihoitopalvelu Sata Oy: n koko henkilöstöllä on velvollisuus toimia vastuullisesti ja huomioida sekä tiedottaa riskeistä ja epäkohdista. Kotihoitopalvelu Sata Oy:ssa toiminnan riskit arvioidaan jatkossa joka vuosi koko henkilöstön kesken. Työyhteisössä riskejä arvioidaan niiden tullessa tietoon ja käsitellään yhteisesti henkilöstöpalavereissa.

Riskienhallinnan työnjako ja menettelytavat

Kotihoitopalvelu Sata Oy:n omavalvonnan vastuuhenkilö henkilö perehdyttää henkilöstön jäsenet omavalvonnan periaatteisiin sekä muistuttaa laillisesta velvollisuudesta ilmoittaa asiakasturvallisuutta koskevista epäkohdista. (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023, 29§).

Työntekijä tekee ilmoituksen henkilökunnan ilmoitusvelvollisuuslomakkeelle (poikkeamalomake) välittömästi, kun työntekijä havaitsee asiakkaaseen kohdistuvan epäkohdan tai sen uhan. Poikkeamalomake löytyy Kotihoito Sata Oyn intrasta ja on kaikkien työntekijöiden saatavilla.

Ilmoitus voidaan tehdä tilannekohtaisesti myös suullisesti (kasvokkain/puhelimitse), kirjallisesti (laatupoikkeamalomake) tai sähköisesti (viesti, sähköposti, Domacare -

asiakastietojärjestelmä). Työntekijän velvollisuus on kuitenkin aina kirjata ilmoitus poikkeamalomakkeelle sen käsittelyä ja arkistointia varten.

Asiakkaat ja omaiset voivat tuoda havaitsemansa epäkohdat esiin ilmoittamalla niistä henkilöstön jäsenille/ esihenkilöille suullisesti, puhelimitse, viestillä, palautelomakkeella tai sähköpostitse.

Vakavien vaaratilanteiden käsittely- ja oppimisprosessi

Riskien tunnistaminen

Kotihoitopalvelu Sata Oy:ssa toiminnan riskit arvioidaan vuosittain henkilöstön kesken. Riskiarvion perusteella laaditaan toimintasuunnitelma riskien ehkäisemiseksi tai minimoimiseksi. Jokapäiväisessä työssä on käytössä paperinen laatupoikkeamien lomake, johon kirjataan asiakkaan hoitoon liittyvät haittatapahtumat sekä henkilöstön työturvallisuuden ja asiakasturvallisuuden liittyvät epäkohdat. Lomakkeita on saatavilla henkilöstön toimistossa tai toimistosihteeriltä, sekä intrasta. Lomakkeen voi täyttää nimettömänä, ja se toimitetaan esihenkilön tai toimistosihteerin lokeroon. Lomakkeet käsitellään seuraavassa henkilöstöpalaverissa (joka toinen keskiviikko), jonka jälkeen ne arkistoidaan asiaankuuluvasti.

Kotihoitopalvelu Sata Oy:n henkilöstöön kuuluvan on kuitenkin viipymättä ilmoitettava omavalvonnan vastuuhenkilölle, jos hän havaitsee tai saa tietoonsa asiakasturvallisuutta uhkaavan epäkohdan tai sen uhan asiakkaan hoidossa. Ilmoituksen vastaanottaneen vastuuhenkilön tulee käynnistää korjaavat toimenpiteet ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen *kuvaus miten haittatapahtumat kirjataan, käsitellään ja raportoidaan*

Kotihoitopalvelu Sata Oy:n omavalvonnan toimeenpanoon kuuluu, että havaitut riskit, epäkohdat tai laatupoikkeamat kirjataan anonymisti lomakkeelle, joka analysoidaan yhdessä henkilöstöpalaverissa. Analysoinnin perusteella tehdään toimintasuunnitelma, joka

raportoidaan koko henkilöstölle muistiossa sähköpostitse ja/tai Domacare -asiakastietojärjestelmässä. Korjaavat toimenpiteet toteutetaan välittömästi. Esihenkilö ilmoittaa korjaavista toimenpiteistä henkilöstölle ja tarvittaessa asianomaiselle asiakkaalle/ omalle. Vastuu riskienhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehittämistoiminnassa on omavalvonnan vastuuhenkilöillä, mutta henkilöstön tulee ilmoittaa havaituista riskeistä johdolle. Tavoitteena on ilmapiiri, jossa ei syyllistetä ja virheistä opitaan.

Keskeiset riskit kotihoitotyössä

- ergonomiset ja tuki- ja liikuntaelinten kuormitustekijät
- psykososiaaliset kuormitustekijät esim. yksintyöskentely
- asiakkaan käytöshäiriö (esim. alkoholin tai sairauden takia, seksuaalinen häirintä)
- tiedonkulku eri yhteistyötahojen välillä
- pistostapaturmat
- työskentelyolosuhteet (siirtymät, sääolosuhteet, liikenne, asiakkaiden kotien turvallisuus)

Näihin on pyritty vaikuttamaan työn autonomisella suunnittelulla esim. parityöskentelyllä, tehtävänjaoilla ja asianmukaisilla varusteilla. Henkilöstöllä on mahdollisuus saada tarvittaessa koulutusta riskien hallitsemiseksi. Mahdollisuus on myös yksilötyönohjaukseen, jossa voidaan keskustella kuormittavista tekijöistä/epäkohdista. Riskien kartoituksen jälkeen tehdään vuosittain toimintasuunnitelma niiden poistamiseksi tai minimoiseksi. Kuormittava tilanne käsitellään työyhteisössä viipymättä.

Riskien tunnistaminen, käsitteleminen ja dokumentointi sekä korjaavat toimenpiteet

Haitta- tai vaaratapahtumien tultua tietoon ryhdytään korjaaviin ja ennaltaehkäiseviin toimenpiteisiin välittömästi. Mikäli havaitut tapahtumat koskevat koko työyhteisöä, niistä tiedotetaan viestintäkanavien (Whatsapp, Domacare, sähköposti) kautta välittömästi ja ne käsitellään tarvittaessa työpaikkapalaverissa. Jos sovitaan uusista toimintatavoista, niistä tiedotetaan myös viestintäkanavien kautta. Haitta- tai vaaratapahtumat

kirjataan asiaankuuluvasti, syy selvitetään ja tapahtuman toistuminen pyritään estämään.

Tulleet raportit poikkeamista käsitellään kaikkien asian vaatimien tahojen kesken. Poikkeamaraportit vaativat aina tarkastelua korjaavan ja/tai ennaltaehkäisevän toimenpiteen tarpeesta. Korjaavilla toimenpiteillä tarkoitetaan menettelyjä, joiden avulla epäkohtien, laatupoikkeamien, läheltä piti-tilanteiden ja haittatapahtumien syyt ja seuraukset saadaan selvitettyä, puutteet korjattua ja niiden uusiutuminen voidaan ehkäistä. Poikkeamien toistumisen seuranta tapahtuu arjessa koko henkilökunnan toimesta.

Toiminnasta vastaava käsittelee ja dokumentoi poikkeamat ja läheltä piti-tilanteet muistioon yksikön palaverissa henkilökunnan kanssa tiimipalaverissa. Vakavat laatu-poikkeamat vaativat nopean puuttumisen, jotka käsitellään heti ja saatetaan aina tiedoksi sille tasolle ja niille yhteistyötahoille kuin se on tarpeen ja dokumentoidaan. Tarvittavista korjaavista toimenpiteistä vastaa toiminnasta vastaava (toimitusjohtaja tai palvelupäällikkö).

Sosiaalihuollon ammattihenkilön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle esimiehelle, jos hän huomaa epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoitus tulee tehdä välittömästi lomakkeella yksikön toiminnasta vastaavalle esimiehelle. Lomake löytyy sähköisenä intrasta sekä on saatavilla paperisena toimistosta. Sosiaalihuollon ilmoitusvelvollisuutta käsitellään myös vähintään kerran vuodessa henkilökuntapalaverissa. Yksikön toiminnasta vastaava henkilö kuittaa lomakkeen otetuksi vastaan ja tekee välittömästi tarvittavat selvitykset ja toimenpiteet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja kirjaa ne lomakkeeseen sekä varmistaa, että toimenpiteisiin ryhdytään välittömästi. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta omalle esihenkilölleen, jotka ilmoittavat asiasta kunnan sosiaalipalveluista vastaavalle viranomaiselle. Ilmoittaja tekee kirjaukset asiakkaasta asiakastietojärjestelmään. Yksikön toiminnasta vastaava vastaa siitä, että jokainen yksikön työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuuskäytännöistä. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Muita toiminnan riskejä arvioidaan henkilöstökyselyiden avulla sekä pelastussuunnitelmassa ja palveluprosessi- sekä työturvallisuus- ja työterveysriskikartoituksissa. Säännöllisesti tehtävät riskikartoitukset auttavat tunnistamaan ja kuvaamaan toimintaan liittyviä

riskejä, arvioimaan riskien merkittävyyttä ja toteutumisen todennäköisyyttä sekä määrittelemään toimintatavat riskien hallitsemiseksi, valvomiseksi ja raportoimiseksi.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelutarpeen arviointi

Kotihoitopalvelu Sata Oy:n asiakkaaksi tuleminen

Palvelun tarve on usein jo todettu Rauman kaupungin/ lähikunnan toimesta. Tällöin asiakkuuden alkaminen on edellyttänyt esimerkiksi kaupungin arviointiyksikön, kotiutustieteen tai vastaavan tekemää arviota. Asiakkuus voi alkaa myös asiakkaan suoralla yhteydenotolla, jolloin palvelutarpeen arvioon tekee Kotihoitopalvelu Sata Oy:n palvelupäällikkö. Yhteydenotto voi tulla yrityksen puhelimeen, sähköpostiin tai suoraan henkilöstön jäsenelle.

Palvelu- ja hoitosuunnitelma

Asiakkaan toimintakyvyn, voimavarojen ja palvelutarpeen arviointiin aletaan käyttää vuoden 2023 aikana RAI-arviointivälineistöä. Tällä pyritään varmistamaan asiakkaalle oleellisten tietojen esille tulon palvelu- ja hoitosuunnitelmaa laadittaessa. Lisäksi arvioinnissa käytetään MMSE-, MNA- ja BDI-mittareita. Jokaisen säännöllistä palvelua saavan asiakkaan terveydentilaa pyritään tarkkailemaan vähintään kerran kuukaudessa toteutettavilla kuukausimittauksilla (esim. verenpaine, verensokeri ja paino). Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä kuukausimittauksista.

Palvelu- ja hoitosuunnitelma laaditaan yhteistyössä asiakkaan ja hänen omaisensa kanssa ensimmäisellä asiakaskäynnillä. Suunnitelma tulostetaan Kotihoitopalvelu Sata Oy:n toimistolla ja viedään asiakkaan/omaisen allekirjoitettavaksi seuraavalla käynnillä. Lisäksi suunnitelma kirjataan Domacare-järjestelmään. Ensikäynnin tekee yleensä Kotihoitopalvelu Sata Oy:n palvelupäällikkö. Jos hän on estynyt, hän ohjeistaa suunnitelman laadinnasta vastaavaa työntekijää.

Palvelu- ja hoitosuunnitelma päivitetään tarvittaessa muutosten ilmetessä, kuitenkin vähintään puolen vuoden välein. Suunnitelmien toteutumista seuraa asiakkaan vastuuhoidaja ja niiden päivittämisestä vastaavat vastuuhoidaja ja yrityksen palvelupäällikkö.

Henkilöstön on kuitenkin tuotava päivittämisen tarve vastuuhoidajan/palvelupäällikön tietoon. Palvelu- ja hoitosuunnitelmassa tapahtuvasta muutoksesta tiedotetaan/ keskustellaan tiimipalaverissa ja tiedotetaan henkilöstöä käytössä olevien viestintäkanavien kautta. Jokainen vastuuhoidaja vastaa siitä, että toimitaan palvelu- ja hoitosuunnitelman mukaisesti.

Asiakkaan kohtelu

Itsemääräämisen vahvistaminen

Asiakas kohdataan aina yksilöllisesti ja kunnioittavasti. Palvelu ja hoito toteutetaan asiakkaan yksilöllisten tarpeiden ja toiveiden pohjalta. Toimintaympäristönä on asiakkaan koti, jossa toimitaan asiakkaan toiveiden mukaisesti mahdollisuuksien mukaan. Tavoitteena on tukea asiakkaan omatoimisuutta ja kotona selviytymisessä mahdollisimman pitkään.

Asiakkaan toiveet kirjataan palvelu- ja hoitosuunnitelmaan, jota kaikki Kotihoitopalvelu Sata oy:n työntekijät käyttävät perustana asiakkaan päivittäisessä hoidossa. Käynnin kirjaus tehdään potilastietojärjestelmä Domacareen käynnin aikana yhteistyössä asiakkaan kanssa. Työntekijöillä on salassapitovelvollisuus eikä asiakkaan tietoja anneta ulkopuolisten tietoon. Asiakkaita kohdellaan tasavertaisesti.

Itsemääräämisen rajoittamisen periaatteet ja käytännöt

Kotihoitopalvelu Sata oy:n palvelut perustuvat vapaaehtoisuuteen. Rajoitustoimille on aina oltava peruste, eikä itsemääräämisoikeutta lähtökohtaisesti rajoiteta. Perehdytysvaiheessa uusille työntekijöille korostetaan asiakkaan oikeutta itsemääräämiseen ja siitä muistutetaan työntekijöitä tarvittaessa. (Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992).

Asiakkaan liikkumista voidaan rajoittaa esimerkiksi turvallisuussyistä kuten turvavyöllä pyörätuolissa. Tällöin rajoitustoimenpiteelle on oltava peruste ja asianmukaisesti kirjattu päätös.

Jos asiakas ei avaa ovea sovittuna käyntiaikana eikä avainta ole käytössä, on vuorossa olevan työntekijän selvítettävä tilanne. Ensinnä yritetään tavoitella asiakasta tai tarvittaessa omaista puhelimitse. Jos yhteyttä ei saada ja samalla on epäily esim. muistisairaana asiakkaan eksymisestä, otetaan yhteyttä hätänumeroon 112.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Asiakasta kohdellaan tasavertaisesti, ammatillisesti ja kunnioittavasti. Asiakkaan asiallinen kohtelu varmistetaan asiakastyytyväisyyskyselyillä neljä kertaa vuodessa ja/tai suullisesti. Asiakas saa ensimmäisellä käynnillä ohjeistuksen ja palvelupäällikön yhteystiedot, johon voi antaa palautetta.

Kotihoitopalvelu Sata Oy:n työntekijän rekrytoinnissa ja perehdytyksessä korostetaan asiakkaan asiallista kohtelua. Jokainen työskentelee asiakkaan kanssa omalla persoonallisella tavallaan kuitenkin huomioiden asiakkaan asiallisen kohtelun. Tiimipalavereissa keskustellaan yhteisesti asiallisen kohtelun sisällöstä ja rajoista ja tarvittaessa aiheesta järjestetään koulutusta.

Epäasialliseen kohteluun puututaan välittömästi, kaltoinkohteluun on nollatoleranssi. Asiakkaalla on oikeus antaa palautetta epäasiallisesta kohtelusta joko palautelomakkeella tai suullisesti Kotihoitopalvelu Sata Oy:n palvelupäällikölle/potilasasiamiehelle. Palvelupäällikkö käsittelee asian asianomaisten kanssa. Haittatapahtumat ja vaaratilanteet käsitellään asiakkaan kanssa sekä henkilöstön kesken ja niistä pyritään ottamaan työyhteisössä opiksi.

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Asiakkailta ja heidän omaisiltaan pyydetään palautetta sähköisellä kyselyllä neljä kertaa vuodessa. Asiakkaalla tai hänen omaisellaan on mahdollisuus antaa palautetta jokaisella asiakaskäynnillä ja henkilöstön jäsenellä on velvollisuus tiedottaa palautteesta muille yrityksessä sovittujen viestintäkanavien kautta. Palautteen voi antaa myös nimettömänä. Ilmapiiri pyritään pitämään avoimena, jolloin mahdolliset korjaukset toimintaan voidaan toteuttaa.

Asiakkaan oikeusturva

Kotihoitopalvelu Sata Oy:n henkilöstöön kuuluvan on viipymättä ilmoitettava omavalvonnan vastuuhenkilölle, jos hän havaitsee tai saa tietoonsa asiakasturvallisuutta uhkaavan epäkohdan tai sen uhan asiakkaan hoidossa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoituksen vastaanottaneen vastuuhenkilön tulee käynnistää korjaavat toimenpiteet ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle.

Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus saamastaan epäasiallisesta kohtelusta. Muistutus tehdään:

Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot:

Marianne Vehmas, Kotihoitopalvelu Sata Oy:n palvelupäällikkö, p.044-9872068

Sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot:

Satakunnan hyvinvointialueen sosiaaliasiavastaava, p.044-7079132. Sosiaaliasiavastaava neuvoo sosiaalihuollon asiakaslaissa ja auttaa muistutuksen tekemisessä, tiedottaa oikeuksista ja seuraa niiden kehitystä.

Potilasasiavastaavan yhteystiedot:

Satakunnan hyvinvointialueen potilasasiavastaava, p. 02-6276078.

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot:

Puhelinpalvelu ma, ti, ke, pe 9-12 ja to 12-15 02-95053050

sähköposti www.kkv.fi. Opastaa kuluttajia ongelma- ja riitatilanteissa.

Asiakkaiden, joiden palvelut järjestää hyvinvointialue, muistutuskanava on hyvinvointialueen asiavastaava toimisto ja muistutukseen kirjallisen vastauksen antaa toimialueen johtaja. Vastineen kirjoittamisessa hyvinvointialue tekee yhteistyötä tuottajan kanssa, johon muistutus kohdistuu.

Muistutukset käsitellään esihenkilön ja työntekijän kesken sekä tiimipalavereissa. Asiakkaalle annetaan aina kirjallinen vastine kohtuullisessa ajassa. Vastineesta käy ilmi mahdolliset muistutuksesta seuranneet toimenpiteet. Muistutusten käsittelyaika on 1-2 viikkoa.

Muistutusasia on aina selvitettävä riittävällä tavalla ja laajuudella, kaikkia osapuolia kuullen ja siihen on annettava perusteltu kirjallinen vastaus. Myös suullisesti tehtyyn muistutukseen vastataan kirjallisesti. Vastauksesta pitää käydä ilmi, mihin toimenpiteisiin muistutuksen johdosta on ryhdytty tai miten asia on muuten ratkaistu.

Omatyöntekijä

Jokaiselle säännöllistä palvelua saavalle asiakkaalle on nimetty oma vastuuhoitaja. Vastuuhoitajan nimi on kirjattu asiakkaan tietoihin asiakastietojärjestelmä Domacareen. Kuitenkin jokainen työntekijä on vastuullinen hoitamaan asiakkaan asioita tasavertaisesti asian tietoon saatuaan. Vastuuhoitaja edistää asiakkaan tarpeiden ja edun mukaisesti sitä, että asiakkaan palvelu ja hoito tapahtuvat palvelutarpeen arvioinnin mukaisesti.

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Asiakkaan toimintakyvyn eri osa-alueita (fyysinen, psyykkinen, kognitiivinen ja sosiaalinen) kartoitetaan heti asiakkuuden alkaessa. Vuoden 2023 aikana aletaan käyttää RAI-arviointivälineistöä asiakkaan toimintakyvyn, voimavarojen ja palvelutarpeen arviointiin. Tämän perusteella asiakkaalle laaditaan palvelu- ja hoitosuunnitelma.

Palvelu- ja hoitosuunnitelmaan kirjataan asiakkaan tavoitteita hyvinvoinnin, toimintakyvyn ja kuntoutumisen suhteen. Asiakkaan ja tarvittaessa omaisten kanssa keskustellaan, mitkä ovat juuri asiakkaan yksilölliset tavoitteet hyvinvointinsa, toimintakykynsä tai kuntoutumisensa suhteen. Tavoitteet kirjataan asiakastietojärjestelmä Domacareen, josta niiden toteutumista voidaan seurata.

Jokaisen asiakkaan toimintakykyä tuetaan kannustamalla häntä omatoimisuuteen mahdollisuuksien mukaan. Kotihoitopalvelu Sata Oy:ssä työskentelyn lähtökohtana on kuntouttava työte. Toimintakyvyn osalta kiinnitetään huomiota siihen, mitä asiakas pystyy tekemään ja kannustetaan häntä tekemään mahdollisuuksien mukaan itse.

Asiakkaan terveydentilaa tarkkaillaan säännöllisesti toteutettavilla fysiologisilla mittauksilla (kuten verenpaine, verensokeri ja paino). Toimintakyvyn ja terveydentilan muutosten ilmetessä keskustellaan asiakkaan/omaisten kanssa ja konsultoidaan tarvittaessa lääkäreitä. Asiakkaan toiveesta voidaan tehdä päivystyksellisiä kotikäyntejä.

Säännöllistä palvelua saaville asiakkaille järjestetään viikoittain psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä edistävää klubitoimintaa. Klubissa tehdään muistia ja kognitiivista toimintakykyä tukevia harjoituksia, rentoudutaan, pelaillaan ja keskustellaan yksinäisyyden torjumiseksi. Viikoittain järjestetään myös fyysistä toimintakykyä tukeva

klubitapahtuma, jossa keskitytään ulkoiluun ja erilaisiin liikuntalajeihin. Jos asiakas ei pääse tai halua tulla klubitoimintaan mukaan, samankaltaista toimintaa voidaan järjestää myös asiakkaan kotiin.

Kotihoitopalvelu Sata Oy:ssa toiminta-ajatus on ”Hyvinhoitoa ja vähän päälle”. Asiakaskäynneillä se näkyy niin, että asiakkaan yksilölliset tarpeet otetaan huomioon myös toimintakyvyn ylläpitämisessä ja edistämisessä. Käytännössä tämä tarkoittaa, että ulkoilemme, teemme palapelejä, käymme tapahtumissa, juttelemme, jumppaamme tms. asiakkaan tarpeiden mukaan.

Keskustelemme hyvinvointiin, kuntoutumiseen ja toimintakykyyn liittyvistä tavoitteista asiakkaan/omaisten kanssa asiakkaan tarpeiden mukaan. Päivitämme tavoitteet vähintään puolivuositain. Kotihoitopalvelu Sata Oy:ssa on matala kynnyks ottaa asioita puheeksi niin henkilökunnan kesken kuin asiakkaiden kanssa. Palautetta pyydetään myös neljä kertaa vuodessa anonyymisti asiakkailta.

Ravitsemus

Ravitsemuksen hoitoon liittyvistä asioista keskustellaan ja sovitaan asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa kanssa. Kotihoitopalvelu Sata Oy:n henkilöstö avustaa tarvittaessa ruoan tilaamisessa, ruokailutilaan avustamisessa, ruoanlaitossa, ruoan lämmityksessä ja syömisessä. Joidenkin asiakkaiden kohdalla ruokailua myös valvotaan tai asiakasta syötetään toimintakyvyn rajoituksista riippuen.

Palvelu- ja hoitosuunnitelmaan kirjataan asiakkaan tarpeet ravitsemuksen suhteen ja mahdolliset erityisruokavaliot. Nämä kirjataan myös Domacareen ja käynnin tehtävänkuvaukseen. Asiakaskäynneillä kiinnitetään huomiota asiakkaan ruokahaluun, nesteiden ja ravintoaineiden saantiin, painonseurantaan sekä vatsan toimintaan. Diabeetikkojen syömiset kirjataan tarvittaessa asiakaskäynnin yhteyteen Domacareen. Ravitsemusarviointilan testi MNA aletaan tehdä asiakkaille puolivuositain RAI-arvioinnin yhteydessä ja uusille asiakkaille ensi käynnillä. Tarvittaessa asiakas ohjataan käyttämään ravintolisiä, vitamiineja tai ravitsemusterapeutin vastaanotolle.

Hygieniäkäytännöt ja infektioiden torjunta

Palvelu- ja hoitosuunnitelmaa laadittaessa/ päivitettäessä kartoitetaan asiakkaan yksilölliset tarpeet hygienian hoidossa. Asiakas ohjataan tarvittaessa pesuille/ suihkuun tai häntä avustetaan niissä tarpeen mukaan. Asiakas hankkii itse hygieniatuotteet, mutta Kotihoitopalvelu Sata Oy toimittaa tarvittavat välineet kuten hansikkaat, suojaessut ja pesulaput hygienian hoidossa avustamiseen. Jos asiakkaalla on lääketieteellinen peruste ja vähintään kolme kuukautta kestänyt tarve, hän saa joitakin hygienian hoitoon liittyviä tarvikkeita (kuten vaipat ja avanteen hoitovälineet) hoitotarvikejakelusta. Henkilöstö avustaa tarvittaessa palvelu- ja hoitosuunnitelman mukaisesti hoitotarvikkeiden hankkimisessa.

Kotien yleistä siisteyttä seurataan ja pyykkihuollossa avustetaan tarpeen mukaan asiakaskäynneillä. Käynneillä käytetään Satakunnan hyvinvointialueen infektio-ohjeiden mukaisia suojavarusteita. Henkilöstöä koulutetaan ja ohjeistetaan infektioiden torjuntaan ja hygieniaan liittyvistä tekijöistä.

Kotihoitopalvelu Sata Oy:n hygieniavastaava on sairaanhoitaja Susanna Isotalo. Hän tiedottaa henkilöstöä uusista toimintaohjeista sähköpostitse ja tiimipalaverissa. Palvelupäällikkö huolehtii tarvittavista välineistä ja ohjeistuksista infektioiden torjunnassa. Jokainen työntekijä huolehtii tarvittavien suojainten käytöstä. Ongelmatilanteissa ollaan yhteydessä Satakunnan hyvinvointialueen hygieniahoitajaan (p.040-1809894).

Pistostapaturmista ja yleisistä hygieniakäytännöistä laaditaan erilliset toimintaohjeet, jotka löytyvät perehdytyskansiosta.

Terveyden- ja sairaanhoito

Kotihoitopalvelu Sata Oy:n henkilöstön sairaanhoitajat ja lähihoitajat seuraavat asiakkaan terveydentilaa asiakaskäyntien yhteydessä. Jokaisessa työvuorossa voi konsultoida sairaanhoitajaa tai lääkäriä. Terveydentilan muutokset kirjataan Domacareen ja niistä tiedotetaan tarvittaessa omaiselle / asiakkaan hoitoon osallistuvalla henkilöstöllä. Kuukausittaisten mittausten avulla seurataan yleistä terveydentilaa, tarvittaessa/lääkärin määräyksestä tiheämmin. Kotikäynneillä hoidetaan haavoja ja avanteita yms., otetaan veri-, bakteerinäytteitä ja eritykseen liittyviä näytteitä sekä huolehditaan lääkehoidosta. Asiakkaille tehdään vuosittainen lääkärintarkastus asiakkaan niin halutessa. Asiakkaat voivat käyttää myös itsenäisesti lääkäripalveluja.

Asiakkaan suun terveydenhoitoon kiinnitetään huomiota ja siinä tuetaan päivittäisillä käynneillä. Tarvittaessa ollaan asiakkaan puolesta yhteydessä suun terveydenhuoltoon. Asiakas avustetaan aina tarvittaessa kiireettömään tai kiireelliseen hoitoon. Henkilöstössä keskustellaan ja käydään jo etukäteen läpi tilanteita arvion tekemiseksi asiakkaan hoitoon saattamiseksi. Aina on mahdollisuus kysyä kollegoilta, jos on epävarma mihin asiakas tulisi ohjata.

Palvelupäällikölle/vastuuhoitajalle ilmoitetaan kiireettömät sairaanhoidolliset muutokset ja hän konsultoi tarvittaessa Kotihoitopalvelu Sata Oy:n lääkäriä tai muuta yhteistyötahoa. Tarvittaessa myös muu henkilöstön edustaja voi olla yhteydessä lääkäriin/ yhteistyötahoon. Kiireellisissä tilanteissa konsultoidaan Rauman terveystieteiden kiirevastaanottoa (joka päivä 7.30-22 p.02-8352670), Satasairaalan päivystystä (ympäri vuorokauden p.116117) tai hätäkeskusta (hätännumero 112).

Äkillisissä kuolemantapauksissa ollaan yhteydessä poliisiviranomaisiin. Kuolemantapauksista kotona laaditaan erillinen toimintaohje, mikä löytyy perehdytyskansiosista.

Lääkehoito

Lääkehoidosta on erillinen lääkehoitosuunnitelma, mikä kuuluu jokaisen työntekijän perehdytykseen. Lääkehoitoa toteutetaan suunnitelman mukaisesti. Lääkehoitosuunnitelma löytyy perehdytyskansiosista. Kaikki hoitajat suorittavat Love/LOP-lääkehoitotentin ja antavat tarvittavat lääkenäytöt viiden vuoden välein. Lääkeluvat myöntää vastuulääkäri.

Monialainen yhteistyö

Kotihoitopalvelu Sata Oy:n sairaanhoitajilla ja lääkärillä on pääsy Kantaan, josta tarvittaessa suostumuksen antaneiden asiakkaiden tietoja voidaan tarkastella, jos se on hoidon kannalta välttämätöntä. Yhteistyötä tehdään asiakkaan hoitoon liittyvien yhteistyötahojen kanssa.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Kotihoitopalvelu sata Oy:n työntekijän on viipymättä raportoitava esihenkilölleen, jos hän huomaa puutteita asiakasturvallisuudessa.

Suurimmalla osalla asiakkaista on käytössään turvapuhelin.

Henkilöstö

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

1 kotihoidon toimitusjohtaja

1 palvelupäällikkö

1 vastaava hoitaja

5 sairaanhoitajaa

3 lähihoitajaa

1 toimistos sihteeri

Kotihoitotyötä tehdään kahdessa vuorossa.

Kotihoitopalvelu Sata Oy:llä on oma sijaisrunkinsä. Lyhyet / äkilliset poissaolot hoidetaan tehtäväsiirtojen tai sijaisjärjestelyjen avulla.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Periaatteena rekrytoinnissa on, että työhön valitetaan osaavat, koulutetut, alasta kiinnostuneet ja luotettavat henkilöt.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Perehdytyksessä käydään läpi perehdytyskansio, josta löytyy omaavaltasuunnitelma ja muut toimintaohjeet. Käytössä on perehdytyslomake. Jokaisen osa-alueen jälkeen perehdyttäjä ja perehdytettävä allekirjoittavat perehdytyslomakkeeseen ajankohdan, ja sen että uusi henkilöstön jäsen on saanut asianmukaisen perehdytyksen. Lomake säilytetään yhdessä työsopimuksen kanssa arkistolain mukaisesti. Täydennyskoulutusta järjestetään tarpeen vaatiessa ja myös henkilöstön toiveiden mukaan.

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Kotihoitopalvelu Sata Oy:lla on käytössään RR-mittareita, verensokerimittareita, crp- ja Hb-mittareita, happisaturaatiomittareita, kuumemittareita, otoskooppeja ja muita sairaanhoidollisia välineitä. Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamista vaaratilanteista raportoidaan esihenkilölle ja tehdään käyttäjän vaaratilanneilmoitus Fimeaan.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Marianne Vehmas, Kotihoitopalvelu Sata Oy:n palvelupäällikkö, p.044-9872068

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Kotihoitopalvelu Sata Oy:ssa toimitaan asiakas- ja potilastietoja ohjaavien ja toimialaa ohjaavien lakien ja asetusten mukaisesti. Tietojen käsittelyssä ja kirjaamisessa huomioidaan tietojen arkaluontoisuus. Kotihoitopalvelu Sata Oy:ssa on käytössä asiakastietojärjestelmä Domacare. Henkilöstö perehdytetään tietojärjestelmän käyttöön työsuhteen alussa sekä tarvittaessa. Jokainen työntekijä kirjaa omilla tunnuksillaan asiakastietoihin. Henkilötietoja voi käsitellä vain asiakkaaseen hoitosuhteessa oleva työntekijä. Henkilötiedolla tarkoitetaan kaikkia tunnistettuun tai tunnistettavissa olevaan luonnolliseen henkilöön liittyviä tietoja. Työntekijöillä on salassapitovelvollisuus eikä asiakkaan tietoja anneta ulkopuolisten tietoon. Jokainen henkilöstön jäsen allekirjoittaa salassapitosopimuksen perehdytyksessä. Asiakas- ja potilastietojen käsittelystä ja kirjaamisesta enemmän erillisessä tietoturvasuunnitelmassa.

Asiakastyön kirjaaminen

Kotihoitopalvelu Sata Oy:n työntekijät perehdytetään Domacare -asiakastietojärjestelmän käyttöön heti ensimmäisestä työvuorosta lähtien. Koulutuksensa puolesta henkilöstöllä on oltava tietoisuus toimintaansa, myös kirjaamista, ohjaavasta lainsäädännöstä. Yksittäisen asiakkaan asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen henkilöstön jäsenen vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä. Asiakastyön kirjaaminen pyritään toteuttamaan asiakkaan ollessa läsnä, yhteistyössä hänen kanssaan. Asiakkaan mielipide kirjaamisen suhteen otetaan huomioon ja kirjataan vain hoidon kannalta välttämättömät asiat.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Anette Ahlqvist (koulutuksen jälkeen)

sähköposti: anette.ahlqvist@kotihoitopalvelu.com

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Tavoitteita vuodelle 2023-2024: Jatkossa koko henkilöstön kesken tehdään riskien kartoitusta kerran vuodessa. Tietoturvasuunnitelma, lääkehoitosuunnitelma, äkillinen kuolema kotona -ohje ja pistostapaturmia sekä hygieniaa koskevat ohjeet sekä terveydenhuollon laitehuollon vastuualueet päivitetään. Viestintään ja tiedonkulkuun panostetaan. Kuntouttava työote huomioidaan aina asiakaskäynneillä.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys _____

Allekirjoitus _____