

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA



Askola, Pukkila, Myrskylä kotihoito

30.11 2023

SISÄLTÖ

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT.....	2
2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	4
3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	4
4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO.....	5
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	8
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA.....	14
7 ASIAKASTURVALLISUUS.....	17
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	21
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	22
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA.....	22

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Itä-Uudenmaan hyvinvointialue

Y-tunnus 3221339-3

Toimintayksikkö/palvelu

1. Katuosoite Mäntyrinteentie 4 A

Postinumero 07500 Postitoimipaikka Askola

Sijaintikunta yhteystietoineen Askola

2. Katuosoite Onnintie 3

Postinumero 07560 Postitoimipaikka Pukkila

Sijaintikunta yhteystietoineen Pukkila

3. Katuosoite Koivistontie 5

Postinumero 07600 Postitoimipaikka Myrskylä

Sijaintikunta yhteystietoineen Myrskylä

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Kotihoito tuottaa palveluita pääsääntöisesti ikäihmisille, vammaisille ja pitkäaikais-
sairaille heidän omassa kodissaan.

Esihenkilö Sandra Riipi

Puhelin 0406300856

Sähköposti sandra.riipi@itauusimaa.fi

Puhelin xxx__

Sähköposti xxxx_____

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat

Add Secure: turvapuhelinpalvelut

Arval: leasingautot

Askolan Puhti: pesulapalvelu

Evondos: lääkerobotti

Hautaustoimisto Calla: vainajan siirtokuljetukset

Hus-apteekki: lääketilauksia

Hus-logistiikka: hoitotarvikkeet

Hus-lab: laboratoriopalvelut

Hus-rtg: röntgenpalvelut

Hus: kotisairaala ja liikkuva Liisa

Mehiläinen: työterveyspalvelut

Hilkka: toiminnanohjausjärjestelmä

Askolan apteekki: apteekkipalvelu

Terveystalo: lääkäripalvelut

Medistaff Oy: Ostopalveluhoitajat

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

Miten palveluntuottaja varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden?

Yksityiset palveluntuottajat laativat toimintasuunnitelman ja omavalvontasuunnitelman. Valvira ja Aluehallintovirasto tekevät tarvittaessa tarkistuskäyntejä tai tekevät kirjallisen selvityspyynnön.

Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmat?

2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omavalvonnasta suunnittelusta vastaava henkilöt

Omavalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksikön/palvelusta vastaavan esihenkilön ja henkilökunnan yhteistyönä

Omavalvonnasta suunnittelusta ja seurannasta vastaa:

Kotihoidon ohjaaja yhdessä kotihoidon työntekijöiden kanssa, työpaikkakokouksessa käydään vuosittain suunnitelma läpi.

Kotihoidon ohjaaja: Sandra Riipi

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvonta suunnitelma päivitetään syksyllä toimintasuunnitelman yhteydessä sekä kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Jatkuva päivitys tarpeen mukaan.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Yksikön omavalvontasuunnitelma on henkilöstön perehdytysmateriaalissa sekä internetissä Itä-Uusimaan hyvinvointialueen sivuilla.

3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Askola, Pukkila ja Myrskylä kotihoidon ikääntyneiden palveluiden tavoitteena on tarjota ja tuottaa pääsäännöllisesti yli 65-vuotiaiden kuntalaisten yksilöllisiin tarpeisiin monipuolisia ja vaikuttavia palveluita hyvän ja ihmisarvoisen vanhuuden tueksi. Palveluissa painotetaan ennaltaehkäisevää toimintaa ja varhaista puuttumista. Toiminta perustuu asiakkaiden vahvuuksia korostavaan työskentelytapaan. Kotihoito on kuntoutumista

edistävää toimintaa, joka auttaa asiakkaita heidän fyysisissä, kognitiivisissa, psyykkisissä sekä sosiaalisissa tarpeissaan heidän omilla kodeissaan.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Toimintaa ohjaavat arvot ovat asiakaslähtöisyys, palvelualltius, avoimuus ja kekseliäisyys. Koulutettu moniammatillinen henkilökunta mahdollistaa ikääntyneen ihmisen kotona asumisen mielekkäällä tavalla.

Toimintaperiaatteena on antaa hyvää ja turvallista hoivaa, hoitoa ja palvelua henkilölle, jonka toimintakyky on palvelutarpeen arvioinnin myötä todettu kotihoidon palveluita edellyttäväksi. Palvelut toteutetaan kuntouttavalla työotteella siten, että asiakkaan omaa toimintakykyä ylläpidetään, vahvistetaan ja asiakasta ohjataan selviytymään mahdollisimman omatoimisesti omasta arjesta ja hoitotoimenpiteistä. Omia ja lähipiiriä tuetaan osallistumaan hoitoon ja huolenpitoon.

Henkilöstöpalavereita pidetään säännöllisin väliajoin. Palavereissa suunnitellaan yhdessä asiakkaidemme kuntouttamista ja hoitoa sekä työtapojemme kehittämistä.

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on omavalvontasuunnitelman ja omavalvonnan toimeenpanon lähtökohta. Ilman riskien tunnistamista ei riskejä voi ennaltaehkäistä eikä toteutuneisiin epäkohtiin voida puuttua suunnitelmallisesti. Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtien uhkia tulee arvioida monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta.

Riskit voivat aiheutua esimerkiksi riittämättömästä henkilöstömitoituksesta tai toimintakulttuurista esim. riskejä voi aiheutua perusteettomasta asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta, fyysisestä toimintaympäristöstä (esim. esteettömyydessä ja toimitilojen soveltuvuudessa esiintyy ongelmia tai vaikeakäyttöiset laitteet). Usein riskit ovat monien toimintojen summa. Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen keskusteluympäristö, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä havaintojaan.

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskienhallintaan kuuluu suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi.

Riskienhallinnan työnjako

Esihenkilö koordinoi ja hyödyntää työntekijöiden osaamista ja tietoa turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

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

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista:

1. Riskienarviointia tehdään vuosittain tai tarvittaessa. Potilas ja vaaratapahtumailmoitukset tehdään HaiPro-järjestelmään, joka sisältää myös SPro- ja WPro-järjestelmät. WPro-järjestelmään ilmoitetaan työturvallisuuden vaaratapahtumat, SPro-järjestelmään ilmoitetaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta sosiaalihuollon toteuttamisessa.

2. Lääkehoitosuunnitelma (löytyy jokaiselta kotihoidon toimistoilta).

3. Varhaisen puuttumisen malli (HVA ohjeet).

4 Työergonomiakoulutus / Kinestetiikka työntekijöille. Työterveyshuollon fysioterapeutti voi tehdä työpaikkakäyntejä. Jokaisella työntekijällä on oma vastuu opastaa uusia työntekijöitä, miten työskennellä ergonomisesti. Kunnonhoitaja koulutusta järjestetään vuosittain.

5. Palo- ja pelastussuunnitelma. Pelastus- ja turvallisuussuunnitelma löytyy joka kotihoidon toimistosta. Suunnitelma päivitetään kerran vuodessa tai tarvittaessa ja palotarkastuksia tehdään vuosittain. Henkilökunta on perehtynyt palo- ja pelastussuunnitelmaan ja uusille työntekijöille tiedotetaan suunnitelmasta ja sen sisällöstä. Jokaisella työntekijällä on vastuullaan tutustua suunnitelmaan.

6. Lääkekoulutusta (LOVE) järjestetään jatkuvasti henkilöstölle

7. Asiakas- ja potilasturvallisuussuunnitelma löytyy HVA:n kotisivuilta, sekä perehdytyskansiosta.

8. Tietoturvakoulutus Navisec

Riskien tunnistaminen

Työturvallisuusriskien arviointi Haipron työturvallisuussovelluksessa.

Potilas- ja vaaratapahtumia arvioidaan Haipro-järjestelmän avulla, joka sisältää SPro- ja WPro-järjestelmät. Esihenkilö käsittelee yhdessä tiimin kanssa ja tarvittaessa on yhteydessä ylempään tahoon tai muihin asiantuntijoihin, jos tarve vaatii.

Ilmoitusvelvollisuus

Sosiaalihuollon henkilöstön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle.

Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa asiakasturvallisuuteen kohdistuvat riskit, epäkohdat ja laatupoikkeamat?

HaiPro, joka sisältää s-pro ja työtaturmailmoitukset.

Henkilökunta tuo asiat esille ensisijaisesti kotihoidon ohjaajalle. Asiasta voi myös tehdä huoliviestin tai kantelun Valviraan tai muistutus kirjaamoon. Usein toimintaan kohdistuvat epäkohdat, riskit ja laatupoikkeumat, tai niiden esiintymismahdollisuudet tulevat esille viikoittaisissa tiimipalavereissa ja päivittäisissä raportointitilanteissa.

Vastuu riskienhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehittämisessä on toiminnasta vastaavalla taholla, mutta työntekijöiden tulee ilmoittaa havaituista riskeistä johdolle.

Miten asiakkaat ja omaiset voivat tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit ja miten ne käsitellään?

Kirjaamon kautta, huoliviesti, yhteydenotto Luonaan tai suoraan ohjaajalle, ja niitä käsitellään tapauskohtaisesti.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitleminen

Työpaikkaselvityksissä tulee esille epäkohdat ja riskit. Uhka- ja vaaratilanteista, työtaturmista tehdään W-Pro. Potilas- ja asiakasturvallisuuteen liittyvät poikkeamat, esim. lääkepoikkeamat kirjataan HaiPro- järjestelmään. Asiat käsitellään tiimipalaverissa ja tarvittaessa asiakkaan ja omaisten kanssa. Toimintaa muutetaan ilmoituksen jälkeen ja ohjeistetaan henkilökuntaa uudelleen. S-pro järjestelmä on sosiaalihuoltolain mukaisten epäkohtien ilmoittamiseen.

Korjaavat toimenpiteet

Korjaavia toimenpiteitä ehdotetaan, syiden selvittämistä ja menettelytapojen muuttamista turvallisemmiksi. Asiat käsitellään työpaikkakokouksissa, joista tehdään muistiot. Kirjataan myös haipro- järjestelmään.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelu- ja hoitosuunnitelma

Palvelu- ja hoitosuunnitelmasta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 7 §:ssä. Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan, jota päivitetään asiakkaan tilanteessa tapahtuvien muutosten yhteydessä. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulle ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet.

Palvelu- ja hoitosuunnitelma laaditaan uudelle asiakkaalle ja päivitetään palvelu ja hoitotarpeen muuttuessa omahoitajan toimesta. Toteuttamista ja päivittämisen tarvetta seurataan kuukausittain kotihoidon työntekijöiden ja ohjaajan toimesta.

Mitä mittareita iäkkään henkilön toimintakyvyn arvioinnissa käytetään?

Palvelukoordinaattori, kotiutushoitaja/arviointitiimi arvioivat uusia asiakkaita. Hoito-
henkilökunta arvioi asiakkaiden avuntarvetta käyntien yhteydessä. Rai (Resident Asses-
ment Instrument) on käytössä kotihoidon asiakkaiden hoidon tarpeen arvioinnissa, suun-
nittelussa ja seurannassa. Rai on kansanvälinen laadun ja kustannusvaikuttavuuden arvi-
ointi- ja seurantajärjestelmä. Rai-järjestelmän tietopohja koostuu palvelutarpeen arvi-
oinnin yhteydessä kerätystä standardoidusta tiedosta. Standardoidun tiedon käyttökeli-
poisuus perustuu validoituihin kysymyslomakkeisiin, joiden avulla arvioidaan iäkkäiden
tai vammaisten henkilöiden sekä psykiatrisen potilaiden palvelutarve. Tämän arvioinnin
yhteydessä tarkistetaan hoito- ja palvelusuunnitelma. Rai-arviointi tehdään 4 viikon si-
sällä uusille asiakkaille ja muuten kaksi kertaa vuodessa tai aina jos hoidontarve muut-
tuu. Kotihoidon palvelut aloitetaan noin neljän viikon arviointijaksolla.

Miten asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelu- ja hoitosuunnitelman laatimiseen ja päivittämiseen?

Arviointi tehdään asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisiensa kanssa. Asiakkaiden ja
omaisten toivomuksia kuunnellaan. Yhteinen hoitokokous järjestetään tarvittaessa. Hoi-
tohenkilökunta on yhteydessä omaisiin tarvittaessa myös puhelimitse.

Miten varmistetaan, että henkilöstö tuntee palvelu- ja hoitosuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti?

Omahoitaja päivittää hoito- ja palvelusuunnitelman ja kaikki hoitajat noudattavat hoito-
linjaa. Kotona asiakkaan luona on hoitokansio, joka sisältää hoito- ja palvelusuunnitel-
man. Päivittäisessä hoidossa käytössä on Hilikka-järjestelmä, josta hoitaja katsoo asiak-
kaalle suunnitellut hoitotoimenpiteet.

Asiakkaan kohtelu

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

Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

Sosiaalihuollon palveluissa jokaisella on oikeus tehdä omaa elämäänsä koskevia valintoja ja päätöksiä. Henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumisestaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella.

Itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan ja pyritään saamaan asiakkaan mielipide näkyviin hoito- ja palvelusuunnitelmassa.

Sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua, eikä muita keinoja ole käytettävissä. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen.

Rajoitteita käytetään ainoastaan asiakkaan oman terveyden, turvallisuuden tai muiden ihmisten turvallisuuden takaamiseksi. Rajoitteista keskustellaan aina asiakkaan ja omaisten kanssa ja päätöksen rajoitteiden käytöstä tekee hoitava lääkäri, eli rajoitteista pitää olla lääkärinmääräys tai omaisten suostumus. Potilasturvallisuuden takia voidaan käyttää rajoitteita, luvasta kirjoitetaan LifeCaren. Rajoitteita, jotka voivat olla käytössä ovat liesikellot, ovihälyttimet ja erilaiset lukolliset kaapit. Laitoja vuoteessa käytetään tarpeen mukaan ehkäisemään ja estämään vuoteesta putoaminen tai liikkeellelähtö, silloin kuin asiakas ei pysty turvallisesti itse liikkumaan.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Asiakkaan asiallinen kohtelu varmistetaan henkilökunnan perehdytyksellä, koulutuksella ja sovitulla käyttäytymismalleilla. Asiakaspalautteet selvitetään ja avataan ne asianosaisten kanssa sekä käydään korjaavat keskustelut, tarvittaessa asiantuntijoiden yhteistyön kautta.

Mahdolliset vaaratilanteet selvitetään asiakkaan tai omaisten kanssa keskustellen. Jokaisella työntekijällä on ilmoittamisvelvollisuus ohjaajalle, jos huomaa epäasiallista käyttäytymistä asiakasta tai työtoveria kohtaan. Itä-uudenmaan hyvinvointialueen ohjeet huomautuksen antamisesta sekä HaiPro, että S-Pro ilmoitukset.

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

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

Koska laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaille, on eritavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön yksikön kehittämisessä.

Asiakaspalautetta kerätään suullisesti, keskusteluissa ja mielipiteenvaihdossa. Kirjalliset ja sähköiset kyselyt. Kirjalliset palautteet voi lähettää myös kirjaamoon (kirjaamo@itauusimaa.fi)

Asiakastyytyväisyyskyselyt suoritetaan sekä kirjallisesti että sähköisesti säännöllisesti hyvinvointialueen ohjeistuksen mukaan. Asiakaspalautetta hyödynnetään viemällä aloitteita käytäntöön, tehdä muutoksia ja kokeiluja. Muutetaan toimintaa asiakkaiden tarpeiden mukaan. Palautteet huomioidaan työn kehittämisessä.

Asiakkaan oikeusturva

Palvelun laatuun tai asiakkaan saamaan kohteluun tyytymättömällä on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot

[Kirjaamo, kirjaamo@itauusimaa.fi](mailto:kirjaamo@itauusimaa.fi)

Sosiaali- ja potilasasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Sosiaali- ja potilasasiamies

Anette Karlsson

Puh. 040 514 2535

S-posti: anette.karlsson@itauusimaa.fi

Voit olla yhteydessä sosiaali- ja potilasasiamieheen

- jos sinulla on kysyttävää sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista
- jos sinulla on kysyttävää potilaan asemasta ja oikeuksista
- jos tarvitset apua muistutuksessa, kantelussa tai muutoksenhaussa
- jos tarvitset apua potilas- ja lääkevahinkoilmoituksissa

- jos tarvitset ohjausta ristiriitatilanteiden ratkaisussa

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus saada laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa ja hyvää kohtelua ilman syrjintää. Asiakas voi ottaa yhteyttä sosiaaliasiamieheen, jos hän on tyytymätön saamaansa palveluun tai kohteluun asioidessaan sosiaalitoimissa. Sosiaaliasiamies palvelee asukkaita Itä-Uudenmaan hyvinvointialueella.

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

Kuluttaja ja kilpailuviraston kuluttajaneuvonta: puh. 029 505 3050 <https://www.kky.fi/kuluttajaneuvonta/>

Toimintaohjeita kuluttajille

Selvität asiasi kuluttajaneuvonnassa sujuvasti, kun etenet seuraavassa järjestyksessä:

1. Tee valitus yritykselle

Ota aina ensin yhteyttä yritykseen, jonka kanssa olet tehnyt kaupat. Tee reklamaatio mahdollisimman pian virheen havaitsemisesta ja pyri neuvottelemaan sopivasta hyvityksestä. Vaatimus kannattaa tehdä kirjallisesti.

2. Ota yhteyttä kuluttajaneuvontaan

Jos valituksesi yritykselle ei tuota toivomaasi tulosta, ota yhteyttä kuluttajaneuvontaan. Kuluttajaoikeusneuvojalta saat maksutta opastusta ja sovitteluapua riitatilanteessa sekä lisätietoa kuluttajaneuvonnan palveluista.

Kuluttajaneuvonnassa voit asioida puhelimitse soittamalla numeroon 029 505 3050 ma-ke 9-15.00 ja to-pe 9-12.00. Soittaminen ja jonotus Kilpailu- ja kuluttajaviraston 0295- alkuisiin numeroihin maksaa lankapuhelimesta soitettuna paikallisverkkomaksun ja matkapuhelimesta matkapuhelumaksun verran.

Otathan asiaan liittyvät paperit valmiiksi esille, kun soitat kuluttajaneuvontaan. Jos asiasi on jo käsiteltyssä kuluttajaneuvonnassa ja olet saanut neuvojan suorat yhteystiedot, saat nopeimmin vastauksen kysymykseesi ottamalla yhteyttä suoraan asian käsittelijään puhelimitse tai sähköpostilla.

Voit asioida kuluttajaneuvonnan kanssa myös sähköisesti yhteydenottolomakkeella. Neuvoja vastaa yhteydenottoon puhelimitse tai sähköpostilla viimeistään viiden työpäivän kuluessa, usein jo 2-3 työpäivän kuluessa. Vastauksen saat pääsääntöisesti puhelimitse. Soitto tulee 029 alkuisesta numerosta tai soittajana saattaa näkyä ”tuntematon numero”.

Kuluttajaneuvonnan tehtävät

- avustaa ja sovittelee kuluttajan ja yrityksen välisessä riitatilanteessa (vain kuluttajan aloitteesta)
- antaa kuluttajille ja yrityksille tietoa kuluttajan oikeuksista ja velvollisuuksista
- neuvoo asunto- ja kiinteistökaupan ongelmissa

Kuluttajaneuvonta ei käsittele

- yksityisten henkilöiden välisen kaupankäynnin riitoja
- elinkeinoharjoittajien riitoja
- taloyhtiön ja asukkaan välisiä riitoja
- arvopaperi- ja osakekauppoja
- valtion- ja kunnan palveluita koskevia asioita

Miten muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä?

Käsitellään, parannetaan ja kehittää toimintaa saadun palautteen pohjalta.

Muistutukset pyritään käsittelemään välittömästi vähintään neljän viikon sisällä muistutuksesta.

Omatyöntekijä

Tavoite on, että kaikille nimetään omahoitaja heti palvelun alkaessa.

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Palvelutarpeen arviointi voimavaralähtöisesti, aktiivisuussuunnitelmat. Hoito- ja palvelusuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun ja kuntoutumista tukevaan toimintaan. Yhteistyö asiakkaiden omaisten kanssa.

Asiakkaiden fyysisen-, psyykkisen-, kognitiivisen- ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistämisen periaatteet

Mahdollisuuksien mukaan, yhteistyö asiakkaiden omaisten kanssa. Asiakkaalla on mahdollisuus saada fysioterapeutin ja toimintaterapeutin arvio, kuntoutusta sekä tukea arkeen. Arjessa huomioidaan vapaaehtoisten tarjoama tuki. Tavoitteena on mahdollistaa asiakkaille itsenäinen aktiivinen arki.

Asiakkaiden toimintakyvyn ja hyvinvoinnin seuranta

Päivittäinen dokumentointi asiakasasiakirjoihin. Toimintaterapeutin/fysioterapeutin kannanotto ja arvio, muiden erityistyöntekijöiden kannanotot, arviot ja lausunnot. RAI järjestelmän avulla. Hoitopalaverit ja verkostokokoukset järjestetään säännöllisesti ja tarpeen mukaan.

Ravitsemus

Miten yksikön ruokahuolto on järjestetty?

Ateriapalvelu ja osalla asiakkaista on yksityinen kauppapalvelu.

Miten asiakkaiden erityiset ruokavaliot ja rajoitteet otetaan huomioon?

Tilataan sellaista ruokaa mikä sopii asiakkaalle.

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

Ravintosuositukset, BMI seuranta, ruoka ja ravintokyselyt. Kotihoidon asiakkaalle tehdään ravitsemustesti RAI- arvioinnin yhteydessä. Painoa seurataan säännöllisesti. Lab-arvoja seurataan tarvittaessa. Asiakkaan yleisvoiminnan seuraaminen asiakaskäynneillä. Asia huomioidaan asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmassa sekä -sen arvioinnissa säännöllisesti sekä tarpeen mukaan. Omaisten kanssa seurataan aktiivisesti asiakkaan ravitsemustilaa.

Hygieniäkäytännöt

Yksikölle laaditut toimintaohjeet sekä asiakkaiden yksilölliset hoito- ja palvelusuunnitelmat asettavat hygieniäkäytännöille tavoitteet, joihin kuuluvat asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisen lisäksi tarttuvien sairauksien leviämisen estäminen.

Asiakkaan hygieniahoitoa arvioidaan arjessa säännöllisesti tiimissä. Työntekijöiden käsidesikulutusta seurataan. Yhteisiä hygieniaohjeita työstetään ikääntyneiden hygienia-ryhmässä, jokaisella alueella on nimetyt hygieniaavastaavat.

Miten yksikön asuinhuoneiden siivous on järjestetty?

Kotihoito ei tee siivouksia.

Miten yksikön yleisten tilojen siivous on järjestetty?

Hyvinvointialueen laitoshuolto tai ostopalvelu.

Miten em. tehtäviä tekevä henkilökunta on koulutettu/perehdytetty yksikön puhtaanapidon ja pyykkihuollon toteuttamiseen ohjeiden ja standardien mukaisesti?

Jos kotona ei voi hoitaa pyykkihuoltoa asiakkaalle pyykit lähetetään lähtökohtaisesti Askolan puhtiin.

Infektioiden torjunta

Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään?

Suojaus ohjeistuksien mukaan.

Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen hygieniahoitaja: Marita Nyholm, marita.nyholm@itauusimaa.fi

Hygieniayhdys henkilön nimi ja yhteystiedot: Marita Nyholm 0406116823, marita.nyholm@itauusimaa.fi

Terveyden- ja sairaanhoito

Miten varmistetaan asiakkaiden suunhoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa ja kiireellistä sairaanhoitoa sekä äkillistä kuolemantapausta koskevien ohjeiden noudattaminen?

Äkillisenkuoleman tapausta koskeva ohje tulossa. Kiireetön sairaanhoito ostopalveluna Terveystalolta, akuuteissa tapauksissa konsultoidaan Terveystalon takapäivystäjää ja tarvittaessa ollaan yhteydessä Liikkuva Sairaala Lisaan.

Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Asiakkaille laaditaan yksilöllinen hoito- ja kuntoutussuunnitelma. Käynnillä tuetaan asiakkaan toimintakykyä, vahvistetaan arjessa pärjäämistä sekä mahdollisesta asiakkaan oman näköistä hyvää arkea. Tarvittaessa seurataan veriarvoja. Tarvittavat hoidon linjat tehdään yhdessä asiakkaan ja omaisten kanssa asiakkaan kokonaistilanne huomioiden.

Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Koulutettu henkilökunta, vastuulääkäri (terveystalon lääkäri).

Lääkehoito

Miten lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

Lääkehoitosuunnitelma päivitetään tarvittaessa ja joka vuosi. HVA:lla on 1 yhteinen lääkehoitosuunnitelma ja lisäksi jokaisessa yksikössä on oma B-osio jonka sairaanhoitajat täyttävät tiimin kanssa.

Kuka vastaa yksikön lääkehoidon kokonaisuudesta?

Vastuulääkäri, esihenkilö, sairaanhoitaja ja hoitohenkilökunta.

Monialainen yhteistyö

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

Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien ja eri hallinnonalojen kanssa on järjestetty?

Aktiivisella verkostotyöllä eri verkostojen kanssa, yhteiset tapaamiset ja hoitokokoukset, asiakkaan suostumuksen mukaan.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta

Terveydensuojelulain 2 §:n mukaan toiminnanharjoittajan on tunnistettava toimintansa terveyshaittaa aiheuttavat riskit ja seurattava niihin vaikuttavia tekijöitä (omavalvonta). Toiminnanharjoittajan on suunnitelmallisesti ehkäistävä terveyshaittojen syntyminen.

Miten yksikön tilojen terveellisyyteen liittyvät riskit hallitaan?

Tarvittavia toimenpiteitä tilanteen mukaan työterveyden kanssa. Ilmoitus kiinteistön omistajalle kiinteistössä havaituista riskeistä.

Asiakasturvallisuuden kehittäminen

Miten tehdään yhteistyötä muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaiset ja toimijoiden kanssa?

Yhteisiä käyntejä, Askolan/Mäntyrinteen poistumisturvallisuussuunnitelma on päivitetty 2022, Myrskylän ja Pukkilan tarkistettava Kiinteistöpäälliköltä. Yhteistyö it-, tila, kiinteistö- ja teknisten palvelujen kanssa. Pelastussuunnitelma sekä poistumisturvallisuus suunnitelma (liite), HAIPRO (elektroninen riskikartoitusohjelma), lääkehoitosuunnitelma (liite)

Pelastautumisharjoitus pidetään 2-5 vuoden välein kotihoidon työpisteissä.

Henkilöstö

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

Työvuorosuunnittelun avulla (Titania), toiminnanohjauksen sekä työajanseurannan avulla. Sijaisia rekrytoidaan tarvittaessa. Sosiaalipalveluja tuottavissa yksiköissä huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen.

Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?

Hyvinvointialueen ohjeistuksen mukaan. Sijaisia käytetään vuosi-, äitiys-, pitkien sairauslomien sekä perhevapaiden aikana. Sairauspoissaolojen kohdalla arvioidaan henkilöstömitoituksen kokonaistilanne ja tarvittaessa käytetään sijaista. Sijaisia rekrytoidaan ensisijaisesti, Temporen kautta, Laura-rekrytointia käytetään pidempiaikaisissa sijaisuuksissa ja toimien rekrytoinneissa. Tarvittaessa käytetään myös ostopalveluhoitajia.

Miten varmistetaan vastuuhenkilöiden/lähiesihenkilöiden tehtävien organisointi siten, että lähiesihenkilöiden työhön jää riittävästi aikaa?

Kalenterin hallinta, esihenkilön sijaisjärjestelyt, priorisoimalla ja organisoimalla työt. Mahdollisuus etätöihin (1 x vko), joka mahdollistaa työrauhan.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Pätevyys ja sopivuus, asenne ja motivaatio. Rekrytointiprosessin aikana pyydetään nähtäväksi koulutus- ja työtodistukset. Haastatteluissa keskustellaan työn vaativuudesta ja työntekijän kyvystä toimia itsenäisesti, luotettavasti sekä vastuuntuntoisesti. Julkiterhikistä tarkistetaan työntekijöiden ammattioikeudet. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta tulee voimaan 1.1.2024. Tämän jälkeen sosiaali- ja terveysalan palveluntuottajana toimivalla työnantajalla on oikeus, ja yli kolmen kuukauden mittaisissa työ- tai palvelussuhteissa velvollisuus, pyytää työntekijää esittämään itsestään rikosrekisteriotteen.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.

Työhön opastaminen ja osaaminen varmistaminen tapahtuvat nimettyjen henkilöiden kautta käyttäen perehdytysohjelmaa ja työohjeita. Asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan ovat kirjalliset sitoumukset ja verkkopohjainen tietoturvakoulutus. Nämä koskevat niin vakituista henkilöstöä, sijaisia kun opiskelijoitakin. Johtamisen ja koulutuksen merkitys korostuu, kun työyhteisö omaksuu uudenlaista toimintakulttuuria ja suhtautumista asiakkaisiin ja työhön ja mm. itsemääräämisen oikeuden tukemisessa tai omavalvonnassa.

Miten ja kuinka usein henkilökunnan täydennyskoulutusta järjestetään?

Henkilöstön osaamista vahvistetaan sitovien tavoitteiden mukaisesti. Koulutukset tuovat koko työyhteisöön voimavaroja, jotka varmistavat henkilökunnan osaamisen. Henkilökunnalla on velvollisuus huolehtia työssä tarvittavasta osaamisestaan ja sen päivittämisestä, työnantaja mahdollistaa tällaisen osaamisen päivittämisen joko sisäisenä tai ulkoisena koulutuksena. Digitalisaation myötä verkkokoulutukset ovat lisääntyneet. Koulutuksia järjestetään resurssien puitteissa, useamman kerran vuodessa. Koulutuksen vähimmäisuositus 3 pvä/vuosi. Lääkehoitokoulutus (Love) viiden vuoden välein.

Toimitilat

Teknologiset ratkaisut

Mitä kulunvalvontaan tarkoitettuja teknologisia ratkaisuja yksiköllä on käytössä?

Mitä teknologisia ratkaisuja asiakkailta on henkilökohtaisessa käytössä (yksikön hankkimia)

Turvapuhelin, lääkerobotti, etähoiva laitteet

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

Asiakasta kehoitetaan testaamaan turvapuhelinta säännöllisesti, mikäli hänellä sellainen on. Lääkerobotin hälytykset tulee kotihoiton henkilökunnan puhelimiin.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?

HVA:n myöntämät turvapuhelimet, Addsecure asiakaspalvelu 050338662, Tunstall Juuso Mallenius 0407219993

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Lääkinnällisiä laitteita koskevasta ohjauksesta vastaa Fimea. Lääkinnällisten laitteiden käyttöön, huoltoon ja käytön ohjaukseen sosiaalihuollon yksiköissä liittyy merkittäviä turvallisuusriskejä, joiden ennaltaehkäiseminen on omavalvonnassa huomioon otettava asia.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot:

Hoitajat huolehtivat terveydenhuollon laitteista ja mittareista. Apuvälineistä apuvälinelainaamo. Nimetyt laitevastaavat.

Laitevastaavat:

Askolan kotihoito: Päivi Karhu

Pukkilan kotihoito: Satu Vuori

Myrskylän kotihoito: Mervi Pesu

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

Apuvälineen lainaamo on velvollinen opastamaan sen käytön sekä huoltamaan ne. Aloite apuvälineen hankintaan voi tulla esimerkiksi asiakkaalta, omaiselta tai arvioinnin tehneeltä ammattihenkilöltä.

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

Henkilökuntaa on ohjeistettu tekemään ilmoitus esihenkilölle ja HaiPro ilmoitus.

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Henkilötiedolla tarkoitetaan kaikkia tunnistettuun tai tunnistettavissa olevaan luonnolliseen henkilöön liittyviä tietoja. Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja.

Asiakastyön kirjaaminen

Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?

Ohjaaja ja hoitohenkilökunta ohjeistaa sekä tietoturvakoulutus verkossa(tulossa?) jokaisen työntekijän tehtävä.

Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti?

Toiminnanohjauksen kautta, kirjaukset tehdään asiakkaan luona mobiililla tai kotihoidon tiloissa LifeCaren.

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

Tulee noudattaa henkilötietolakia. Henkilökunta tulee suorittaa sähköinen tietoturvakoulutus. Salassapitovelvollisuus. Hyvinvointialueen ohjeistukset. Koulutusta järjestetään liittyen kirjaamiseen tarvittaessa.

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

Tietoturvavastuu IT-yksiköllä, koko henkilökunnan pakollinen tietoturvakoulutus verkossa.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Sebastian Ekblom

puh. 040 6204972

sebastian.ekblom@itauusimaa.fi

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Omavalvonnan toimeenpanon prosessissa (riskienhallinnan prosessi) käsitellään kaikki asiakasturvallisuusriskit, epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet. Korjaaville toimenpiteille sovitaan suunnitelma riskin vakavuuden mukaan.

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

Perehdytyskansio, lääkehoidon ja siihen liittyvien toimintatapojen yhtenäistäminen Askola, Pukkila, Myrskylän kotihoidossa. Kommunikoinnin ja raportoinnin käytäntöjen yhtenäistäminen.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Itä-Uudenmaan hyvinvointialueella on laadittu laatu- ja omavalvontaohjelma, joka on julkaistu verkkosivuilla.

Jokainen uusi työntekijä lukee omavalvontasuunnitelman ja siihen voi palata aina, mikäli tarvitsee neuvoja arjen työhön. Työntekijät työskentelevät omavalvontasuunnitelman ohjeiden mukaisesti.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys _____ Askola 30.11.2023

Nimi ja titteli _____ Sandra Riipi, Kotihoidon ohjaaja