

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ

LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE.....	1
1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	2
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	3
3 RISKIENHALLINTA	5
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN.....	8
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	9
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA.....	17
7 ASIAKASTURVALLISUUS.....	23
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	29
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA.....	31
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA.....	31

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi Kaakon Hoiva OY

Y-tunnus 2941448-5

Kunta / Kuntayhtymä / SOTE- alueen nimi: Kymenlaakson Hyvinvointialue

Kunnan nimi Kotka, Pyhtää, Hamina

Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus

Nimi Kaakon Hoiva OY, Kotiin tuotettavat palvelut

Kaakon Hoiva kotihoito Kotka, Pyhtää ja Hamina/ Kymenlaakso

Katuosoite Takojantie 23

Postinumero 48230 Postitoimipaikka Kotka

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Kotiin tuotettavat palvelut, palvelut tuotetaan asiakkaiden kotiin

Vammaiset, kehitysvammaiset, pitkäaikaissairaat, ikäihmiset, lapsiperheet

Esihenkilö Niina Pasanen

Puhelin 050 542 8154 Sähköposti niina.pasanen@kaakonhoiva.fi

Toimintalupatiedot

Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajakohta (*yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt*) _____

Palvelu, johon lupa on myönnetty

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Rekisteröintipäätöksen ajankohta 11.2.2021 _____

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat

Ei alihankkijoita

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Mikä on yksikön/palvelun toiminta-ajatus?

Toiminta- ajatuksena on tuottaa henkilökohtaista apua, kotihoitoa ja kotisairaanhoidon palveluita. Kaakon Hoiva kotiin tuotettavat palvelut tukevat vanhusten, vammaisten, kehitysvammaisten ja pitkäaikaissairaiden sekä lapsiperheiden itsenäistä elämää kotona ja kodin ulkopuolella. Toimintamme tarkoituksena on mahdollistaa asiakkaan kotona asuminen vammasta tai sairaudesta huolimatta henkilökohtaisen avun ja ammatillisen avun turvin. Lisäksi tarkoituksena on mahdollistaa asiakkaiden osallistuminen yhteiskunnan toimintaan, sosiaalisten yhteyksien ylläpitoon, harrastamiseen vamman tai sairauden aiheuttamista rajoitteista riippumatta. Kunnioitamme asiakkaidemme oikeutta itsenäiseen elämään. Palvelumme mahdollistavat kuntaa toteuttamaan sosiaalihuolto-, vanhus- ja vammaispalvelulakien mukaisten palveluiden tuottamisen laadukkaasti ja kustannustehokkaasti.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Hoidon ja palvelun tavoitteena on turvata asiakkaille hyvä arki kotona. Asiakkaamme itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan ja ylläpidetään hyvää elämänlaatua. Jokainen asiakas huomioidaan yksilönä ja palvelu suunnitellaan ja toteutetaan juuri hänen tarpeitaan vastaavana. Tunne siitä, että palvelu on korkeatasoista, perustuu luotettavuuteen.

Luotettavuus on koko yrityksemme toimintakulttuurin pohja ja se näkyy asiakkaillemme joustavampana arkena ja parempana palveluna. Teemme, mitä lupaamme.

Arvojamme ovat:

asiakslähtöisyys

Ammattitaitoinen ja hyvin perehdytetty henkilökunta

Työntekijöitä on riittävästi suhteessa asiakasmäärään

Kotihoidon palvelujen myöntäminen perustuu asiakkaan palvelutarpeeseen. Palvelutarpeen arvioinnissa käytetään laaja-alaista RAI-toimintakykyarviointia ja sitä seurataan säännöllisesti. Kotihoidon palveluja voi saada joko tilapäisesti tai säännöllisesti, asiakkaan tarpeesta riippuen. Mikäli asiakkaan palvelutarve edellyttää, kotihoidonpalvelut järjestetään jo samana päivänä. Kotihoidon käyntejä on mahdollisuus saada viikon jokaisena päivänä.

- Tilapäisen kotihoidon palvelu sisältää kotipalvelun ja kotisairaanhoidon palvelut asiakkaan tarpeen mukaisesti. Tilapäinen kotihoito voi vastata asiakkaan tilapäiseen palvelutarpeeseen, jolloin palveluntarve on harvemmin kuin kerran viikossa tai jatkuu enintään 2 kuukautta. Tilapäinen tarve voi esiintyä esimerkiksi sairaalasta kotiutumisen jälkeen, jolloin asiakas tarvitsee hoito-/hoivapalveluja ja hän ei kykene käyttämään avoterveydenhuollon palveluja (huomioiden myös esim. invataksin käyttö).
- Säännöllisen kotihoidon palvelu sisältää kotipalvelun ja kotisairaanhoidon palvelut asiakkaan tarpeen mukaisesti. Säännöllisestä kotihoidosta on kyse silloin, kun asiakas tarvitsee apua vähintään kerran viikossa. Säännöllinen kotihoidon palvelu on tarkoitettu erityisesti runsaasti ja säännöllisesti palveluja tarvitseville asiakkaille. Asiakkaan palveluntarvetta ja toimintakykyä arvioidaan säännöllisesti ja palvelun (käyntien) määrä voi muuttua sen mukaisesti. Palveluja voidaan joko vähentää tai lisätä. Asiakkaan palvelumäärän muuttuessa kotihoidon hoitaja on yhteydessä Kymso-ten asiakasohjaajaan, joka tekee asiakkaan päivitettyyn hoito- ja palvelusuunnitelmaan perustuen uuden palvelu- ja maksupäätöksen. Asiakkaan kotihoidon palvelutarpeen päättyessä kotihoidon hoitaja on yhteydessä asiakasohjaajaan, joka tekee palveluiden päättymisestä viranhaltijapäätöksen.

3 RISKIEN HALLINTA

RISKIENHALLINTA

Kotihoidossa varmistetaan asiakasturvallisuutta ammattitaitoisella ja osaavalla hoitohenkilökunnalla sekä hyvällä perehdytyksellä ja toimintaohjeilla. Ammattitaidon ylläpidosta huolehditaan vuosittaisilla kehityskeskusteluilla, koulutuksilla sekä päivittäisen hoitotyön laadun seuraamisella. Työnantaja varmistaa ja vastaa siitä, että työntekijällä on suorittamiseen vaadittava tarvittava osaaminen. Tarvittaessa työnantaja järjestää täydennyskoulutusta.

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Luettelo riskinhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

Riskien arviointi on lakisääteistä, jokapäiväistä toimintaa ja jatkuva prosessi. Riskien arvioinnissa käsitellään mm. työympäristöä, tapaturmavaaroja, kemiallisia ja biologisia vaaratekijöitä, henkistä kuormittumista, fyysistä kuormittumista ja paloturvallisuutta. Riskien suuruuden arviointi muodostuu haitallisten tapahtumien todennäköisyydestä ja aiheutuneiden seurausten vakavuudesta.

Riskien arviointi tehdään aina asiakas- ja työkohtaisen kartoituskäynnin yhteydessä ja se päivitetään tarvittaessa tai vähintään vuoden välein. Riskien arviointi on osa työsuojelun toimintaohjelmaa. Työterveyshuollon kanssa tehdään yhteistyönä yksikkökohtainen työsuojelun toimenpidesuunnitelma.

- Työntekijän perehdytys työhön ja työtehtäviin
- Työntekijäedustajien kanssa tehty yhteistyönä työn fyysisten ja psyykkisten riskitekijöiden arviointi.
- Työsuojelullisten ja työturvallisuusohjeistusten ylläpito ja noudattaminen. Riskinhallinnassa laadua 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 oma-
valvonnan osa-alueille.

Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Riskien havainnointi kuuluu arkeen ja ilmoitusvelvollisuus on jokaisella Kaakon Hoivan työntekijällä. Toimitusjohtaja, tiimiesihenkilöt sekä palvelukoordinaattori ovat tiiviissä vuorovaikutuksessa

henkilökunnan kanssa. Havaittuja riskejä tai laatupoikkeamia saadaan esille mm. viikkopalaverissa, henkilökohtaisissa tapaamisissa, puhelimitse tai sähköpostilla.

Laatupoikkeamista tehdään sähköinen laatupoikkeamaraportti. Poikkeamaraportti käydään säännöllisesti läpi henkilöstöpalaverissa ja tarvittaessa yhteistyötahojen (asiakas, omainen, tilaaja) kanssa. Henkilökunnalla on lain mukaan velvollisuus tuoda työnantajan tietoon työssä havaitut epäkohdat ja vaaratekijät. Henkilökunnan on mahdollista kertoa mahdollisista havainnoistaan suullisesti, kirjallisesti tai lähettää asiasta palautetta sähköisen järjestelmän kautta. Työntekijän tulee ilmoittaa riskeistä ja vaaratilanteista mm. esimiehelleen puhelimitse, kasvotusten tai sähköpostilla, jolloin esimies jatkaa tilanteen käsittelyä.

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

Kaikista riski- ja poikkeamatilanteista tehdään ilmoitus. Ilmoitus tehdään kaikista hoiva-, avustus- ja tukipalveluun liittyvistä tapahtumista, jotka aiheuttivat tai jotka olisivat voineet aiheuttaa haittaa palvelun saajalle, työntekijälle tai asiakkaalle. Riskitilanteiden ja poikkeaman syyt ja taustat selvitetään asianosaisten kanssa ja poikkeustilanteet kirjataan laatupoikkeamaraporttiin. Vakavat riski- ja poikkeamatilanteet johtavat välittömiin korjaustoimenpiteisiin.

HaiPro-ohjelma: Kaikki asiakkaaseen kohdistuneet vaaratapahtumat (läheltä piti -tilanteet ja haittatapahtumat), hoitoon liittyvät infektiot tai tietojärjestelmien käyttöön liittyvät poikkeamat ilmoitetaan HaiPro järjestelmässä. Turvallisuusriskeistä tai vaaratilanteista tulee ilmoittaa aina silloin, kun ilmoittaja kokee, että johonkin asiaan puuttumalla voitaisiin toiminnasta saada turvallisempaa tai ilmoitus voi johtaa asiakas- ja potilasturvallisuuden kehittämiseen. Ohjeet HaiPron käyttöön tulee olla kaikkien saatavilla ja tiedossa mistä ne löytyvät. HaiProjen avulla saadaan kattavasti tietoa vaaratapahtumista, varautumisen riittävydestä ja toimenpiteiden vaikutuksista.

HaiPro ohjeet löytyvät: Kaakon Hoivan Teams- kansista.

Korjaavat toimenpiteet

Miten yksikössänne reagoidaan esille tulleisiin epäkohtiin, laatupoikkeamiin, läheltä piti -tilanteisiin ja haittatapahtumiin?

HaiPro-raportointijärjestelmään ilmoitetaan potilasturvallisuuteen, työturvallisuuteen, toimintaympäristöön ja tietoturvallisuuteen liittyvät vaaratapahtumat, sekä mahdolliset haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet. Käsittely pitää sisällään tapahtumien kirjaamisen, analysoinnin ja raportoinnin. Vastuu riskienhallinnasta saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on palvelun tuottajalla. Työntekijöillä on vastuu tiedon saattamisesta johdon käyttöön. Myös keskustelu

haittatapahtumasta työyhteisössä, asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa kanssa on osa käsittelyä. Asiakasta ja omaista informoidaan korvausten hakemisesta vakavien ja korvattavien haittatapahtumien osalta. Asiakasturvallisuuden varmistamiseksi tehdään asiakaskohtainen toimintaohje tarvittaessa.

Työyksikön yhteisissä palaverissa käsitellään haittatapahtumat ja mietitään yhdessä korjausehdotuksia. Kiireelliset/vakavat vaaratapahtumat käsitellään tarvittaessa välittömästi epäkohdan tullessa ilmi. Tapahtumat käydään lisäksi läpi yksikön/tiimiesihenkilön sekä terveys- ja sosiaalipalveluista vastaavan johtajan kanssa ja tarvittaessa toimitusjohtajan kanssa. Säännöllisen ja suunnitelmallisen arvioinnin avulla voidaan havaita riskitasojen muutokset, uusien riskien syntyminen ja toteutettujen turvallisuustoimenpiteiden tehokkuus. Suunnitelmassa huomioidaan/tunnistetaan vaarat, määritellään riskin suuruus ja ehkäisevät toimenpiteet sekä niiden toteutus. Riskitasojen arviointi vaatii jatkuvaa tilanneseurainta ja toimintaa; asiakkaiden toimintakyky, toimintakäytänteiden ja toimintaympäristön muutosten havainnointia. Kotihoidossa tulee riskitasoja arvioidessa huomioiden muun muassa vaihtelevat sääolosuhteet ja vuodenajat, alueelliset ja maantieteelliset erot, asiakkaiden taustatiedot kuten kulttuuri ja uskonto, sekä asiakkaiden yksilölliset kodit. Laatu-poikkeamaan johtaneista syistä tehdään yksityiskohtainen selvitys ja kuullaan kaikkia osapuolia.

Jos tarvitaan muutosta toimintamalleihin tai prosesseihin, käsitellään asia yhdessä terveys- ja sosiaalipalveluista vastaavan johtajan, toimitusjohtajan sekä lähiesihenkilöiden kanssa. Tarvittaessa tehdään korjaavia ja ennaltaehkäiseviä toimenpiteitä. Toimenpiteitä voivat olla esimerkiksi ohjeistusten ja toimintatapojen muuttaminen sekä lisäperehdytyksen tai koulutuksen järjestäminen.

Mikäli laatu-poikkeama on asiakkaasta tai hänen ympäristöstään johtuva, asiakkaan vastuuhoidtaja selvittää asiaa asiakkaan ja omaisten/läheisten kanssa, hankki tarvittaessa asiantuntija-apua ja/tai apuvälineitä tilanteen korjaamiseksi.

Korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen:

Reagoidaan esille tulleisiin epäkohtiin, laatu-poikkeamiin, läheltä piti -tilanteisiin ja haittatapahtumien siten, että asiat otetaan esille yhteisenä oppimisena, etsitään tapahtumille ratkaisuja ja ennakoiden, ei syyllistäen, jotta välttyttäisiin vastaavanlaisilta tapahtumilta. Käsittely kirjataan myös palaverimuistioon. Poikkeamaa käsiteltäessä tarkistetaan, onko tilanne aiheutunut jo olemassa olevan toimintaohjeen noudattamatta jättämisestä. Jos näin on, käydään kyseinen toimintaohje huolellisesti läpi ja muistutetaan yhteisesti sovitusta tavasta toimia vastaavassa tilanteessa. Mikäli jo olemassa olevan toimintaohje havaitaan vajavaiseksi, se korjataan ja täsmennetään. Mikäli kyseiseen tilanteeseen ei ole ennalta varauduttu (aikaisemmin tunnistamaton riski), tehdään vastaisuuden varalle tarvittaessa toimintaohje. Kaikki asiakkaaseen kohdistuneet vaaratapahtumat (läheltä piti -tilanteet ja haittatapahtumat) ilmoitetaan HaiPro järjestelmässä. Asiakkaisiin kohdentuneista haittatapahtumista ilmoitetaan asiakkaalle tai hänen edustajalleen. Työntekijään

kohdentunut haattatapahtuma keskustellaan ja työntekijä ohjataan tarvittaessa työterveyteen asian jatkokäsittelyä varten.

Muutoksista tiedottaminen

Miten muutoksista työskentelyssä (myös todetuista tai toteutuneista riskeistä ja niiden korjaamisesta) tiedotetaan henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille?

Riski- ja poikkeamatilanteet viestitään henkilökunnalle säännöllisesti toimipaikan palaverissa. Tiimiesihenkilöt vastaavat tiedottamisesta työntekijöille ja palvelun saajille ja toimitusjohtaja vastaa tiedottamisesta asiakkaille kuntayhtymän alueella. Mahdollisista toimintatapojen / toimintamallien muutoksista tiedotetaan sähköpostitse tai sisäisissä palaverissa ja Teams- alustaa hyödyntäen. Yhteistyötahojen kanssa tiedotus tapahtuu yhteisissä kokouksissa, sähköpostitse tai erillisin tiedottein.

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Ketkä ovat osallistuneet omavalvonnan suunnitteluun?

Toimitusjohtaja Niina Pasanen

Sosiaali- ja Terveyspalveluista vastaava johtaja Siiri Paldan

Tiimiesihenkilö: Iida Kiiveri

Kuka vastaa omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot)

Siiri Paldan, puh. 044 243 9099, siiri.paldan@kaakonhoiva.fi

Niina Pasanen, puh. 050 542 8154, niina.pasanen@kaakonhoiva.fi

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Miten yksikössä huolehditaan omavalvontasuunnitelman päivittämisestä?

Omavalvontasuunnitelman ylläpitäminen ja päivittäminen ovat osa laatujärjestelmän mukaista toimintaa. Omavalvontasuunnitelmassa kirjattujen asioiden toteutumista arvioidaan vuosittain tehtävillä tyytyväisyyskyselyillä. Korjaavat toimenpiteet suunnitellaan yksikön/ alueen esihenkilöiden ja

henkilöstön kanssa yhteistyössä. Omavalvontasuunnitelma päivitetään aina, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Omavalvontasuunnitelman tarkistus tapahtuu vuosittain.

Omavalvontasuunnitelma hyväksytään laatujärjestelmän mukaisesti ja se liitetään osaksi laatukäsikirjaa.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelman pitää olla julkisesti nähtävänä yksikössä siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen.

Omavalvontasuunnitelma on osa työntekijöiden perehdytystä, jonka kaikki uudet työntekijät ja opiskelijat lukevat. Perehdytyksessä käydään läpi jokaisen työntekijän velvollisuudet omavalvonnan toteuttamisessa; jokainen työntekijä on vastuussa omasta työstään ja omavalvontasuunnitelman toteuttamisesta.

Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä?

Ajantasainen omavalvontasuunnitelma on nähtävissä jokaisessa toimintayksikössä niin, että asiakkaat, palvelun saajat ja heidän omaisensa sekä työntekijät voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen. Se toimii myös uusien työntekijöiden perehdytyksessä. Omavalvontasuunnitelma on myös yrityksen verkkosivuilla osoitteessa www.kaakonhoiva.fi

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelutarpeen arviointi

Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan – mitä mittareita arvioinnissa käytetään?

Kotihoidon palvelut on tarkoitettu henkilöille, joiden toimintakyky on joko tilapäisesti tai pysyvästi alentunut siinä määrin, että he tarvitsevat kotona asumiseensa ulkopuolista apua Kotihoidon palveluiden myöntäminen perustuu asiakkaan palvelutarpeeseen. Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 36 §:n mukaan palvelutarpeen arviointi tehdään asiakkaan elämäntilanteen edellyttämässä laajuudessa yhteistyössä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa/läheisensä sekä muiden toimijoiden kanssa. Vanhuspalvelulain 15 §:n mukaan palveluntarpeiden selvittämisen yhteydessä on arvioitava iäkkään henkilön toimintakyky monipuolisesti ja luotettavia arviointivälineitä käyttäen. Palvelutarpeen arvioinnissa käytetään laaja-alaista RAI-toimintakykyarviointia.

Noudatamme Kymenlaakson Hyvinvointialueen toimintamallia ja sen mukaisesti uusien asiakkaiden palvelutarpeen arviointi tulee vireille asiakas- ja palveluohjauksen kautta.

Ostopalveluasiakkaiden kohdalla tilaajan edustaja tekee päätökset palvelujen piiriin ottamisesta sekä arvioinnin tarvittavan avun määrästä ja laadusta. Asiakkaan palvelun tarve arvioidaan yhteistyössä tilaajan edustajan ja asiakkaan kanssa. Asiakasohjausyksikön asiakasohjaaja tekee asiakkaalle palvelutarpeen arvioinnin, minkä pohjalta asiakas ohjautuu kotihoidon arviointijaksolle tai hänet ohjataan muun palvelun ja/tai tuen piiriin. Kotihoidon palvelut käynnistyvät pääsääntöisesti kahden viikon mittaisella arviointijaksolla, jolloin palvelut myönnetään tilapäisenä kotihoitona. Asiakkaalle nimetään jakson ajalle vastuuhoidtaja. Arviointijakson aikana kartoitetaan ja arvioidaan asiakkaan voimavaroja, toimintakykyä ja palvelujen tarvetta kokonaisvaltaisesti RAI -toimintakykyarviointia hyödyntäen.

Arvioitaessa asiakkaan toimintakykyä RAI-toimintakykyarvioinnin avulla, kiinnitetään huomiota hänen olemassa oleviin voimavaroihinsa sekä siihen, mistä jokapäiväisen elämän toiminnoista asiakas pystyy suoriutumaan itsenäisesti ja missä hän tarvitsee ulkopuolista apua. Arvioinnissa huomioidaan asiakkaan fyysisen toimintakyvyn lisäksi myös hänen kognitiivinen, psyykkinen, sosiaalinen ja henkinen toimintakykynsä. Tarvittaessa asiakkaiden arviointijaksolla apuväline- ja kuntoutustarpeen arviointiin osallistuu myös kuntoutuksen työntekijä. Tarvittaessa arvioinnin osalta konsultoidaan myös muita asiantuntijoita. Arviointijakson perusteella sovitaan mahdollisista kotihoidon palvelujen jatkumisesta ja palvelun määrästä. Asiakas ohjataan muiden palvelujen ja tuen piiriin, mikäli kotihoidon palvelujen tarvetta ei arvioinnin perusteella ole.

RAI viitearvoja mahdolliselle kotihoidon palvelun alkamiselle: CPS yli 1, Maple 2 tai enemmän, ADL 1 tai enemmän ja/tai IADL 10 tai enemmän

Yksityisasiakkaiden kohdalla palvelun tarpeen arviointi alkaa palvelun tilaajan luokse tehtävällä kartoituskäynnillä. Palvelun tilaajan ja hänen omaistensa kanssa keskustellaan palvelun saajan toiveista palvelun suhteen sekä hänen tavoistaan ja tottumuksistaan. Palveluntilaaja saa tietoa ja opastusta kotiin tuotettavista palveluista suullisesti ja hänelle annetaan Kaakon Hoivan kirjalliset yhteystiedot.

Miten asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelutarpeen arviointiin?

Palvelutarpeenarviointi tehdään mahdollisuuksien mukaan asiakkaan kotona, yhdessä asiakkaan kanssa, jolloin voidaan ottaa huomioon myös asumisympäristö ja siinä mahdollisesti tarvittavat muutokset. Tapaamiseen toivotaan mukaan asiakkaan edustaja/läheinen, asiakkaan tahdon mukaisesti.

Hoito- ja palvelusuunnitelma

Miten hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan ja miten sen toteutumista seurataan?

Hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan yhdessä asiakkaan, omaisen ja häntä hoitavien tahojen kanssa viimeistään kahden viikon kuluttua kotihoidon palveluiden alkamisesta. Yksilöllisessä hoito- ja palvelusuunnitelmassa määritellään hoidon tarve, tavoitteet, toteutuminen ja arviointi. Kotihoitoon asiakkuuden alkaessa asiakkaalle nimetään vastuuhuhoitaja. Vastuuhuhoitajuus on tärkeä osa asiakkaan kokonaisvaltaista hoitotyötä. Hän huolehtii yhdessä muun henkilöstön kanssa hoidon suunnittelusta ja toteutuksesta. Vastuuhuhoitaja toimii asiakkaan asioidenhoitajana ja puolestapuhujana kotihoitoringissä sekä turva-auttajiin yhteyshenkilönä. Vastuuhuhoitajuuden merkitys korostuu pitkässä hoitosuhteessa, jossa tavoitteena on asiakkaan tarpeiden ja toiveiden kartoitus ja niihin vastaaminen. Asiakkaan luottamus ja hänen asioistaan huolehtiminen parhaalla mahdollisella tavalla, on vastuuhuhoitajan keskeisin tehtävä.

Asiakas ja vastuuhuhoitaja seuraavat palvelujen toteutumista sekä palvelu- ja hoitosuunnitelman ajantasaisuutta. Hoito- ja palvelusuunnitelma perustuu RAI -toimintakykyarviointiin. Vastuuhuhoitaja laatii asiakkaan tilanteesta väliarvion kolmen (3) kuukauden välein ja huolehtii, että hoito- ja palvelusuunnitelma tarkistetaan vähintään puolivuositain tai aina asiakkaan tilanteen muuttuessa. RAI-arviointi toimii hoito- ja palvelusuunnitelman pohjana. Asiakkaan toiveiden pohjalta omaiset ja muut hänen hoitoonsa osallistuvat tahot voivat olla mukana hoito- ja palvelusuunnitelman laadinnassa.

Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulleen ja kuntoutukselleen asetetut tavoitteet. Asiakkaan näkemys kirjataan suunnitelmaan. Asiakkaan toimintakyvyn tai -tilanteen muuttuessa myös palveluiden kokonaistarve arvioidaan uudelleen. Kotihoitoasiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelman toteuttamisesta vastaa asiakkaan vastuuhuhoitaja yhdessä yksikön sairaanhoitajan kanssa. Kirjallinen hoito - ja palvelusuunnitelma toimitetaan asiakkaan kotiin. Asiakkaan hoitoa toteutetaan kotihoidon palvelukuvauksen mukaisesti. Jokaisella työntekijälle/vastuuhuhoitajalle on laadittu tehtävälista, jonka avulla asiakkaan hoitoa ja huolenpitoa toteutetaan yhdenmukaisesti, mutta yksilölliset tarpeet huomioiden. Asiakkaiden toimintakykyä ja tavoitteiden saavuttamista arvioidaan jokaisella asiakaskäynnillä.

Miten varmistetaan, että asiakas saa riittävästi tietoa eri vaihtoehtoista ja miten asiakkaan näkemys tulee kuulluksi?

Asiakkaan tullessa palvelun piiriin, tehdään palvelutarpeen arviointikäynti (palvelukoordinaattori) tai hoidon tarpeen arviointikäynti (Ensikäynti/kotihoidon työntekijä), joissa eri vaihtoehtoja läpi ja huomioidaan asiakkaan oma näkemys. Henkilökunta opastaa asiakasta ja omaisia tarvittaessa.

Kotihoidon henkilökunta on myös tiiviissä yhteydessä Kymenlaakson hyvinvointialueen asiakasohjaajaan.

Miten varmistetaan, että henkilökunta tuntee hoito- ja palvelusuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti?

Kotihoidon lähiesihenkilöt valvovat RAI-arviointien toteutumista sekä hoito- ja palvelusuunnitelmien tekoa, niiden laatua ja ajantasaisuutta. Jokaisen hoitajan vastuulla on tutustua asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan hyvän hoidon turvaamiseksi. Vastuuhoitaja esittelee uudet ja päivitettyt hoito- ja palvelusuunnitelmat sisäisissä palaverissa muille työntekijöille ja lähiesihenkilölle. Jokainen ostopalveluna tuotettava kotihoidon asiakaskäynti tilastoidaan Life Care potilastietojärjestelmään ja käynnin sisällöstä kirjataan hoidon kannalta oleelliset tiedot hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti. Yksityisasiakkaiden osalta kirjaus tapahtuu yrityksen omaan sähköiseen järjestelmään.

Hoito- ja kasvatussuunnitelma (LsL 30a §)

Tämän omavalvontasuunnitelman mukaiset palvelut eivät ole lastensuojelulain 30 §:n mukaista toimintaa.

Asiakkaan kohtelu

Miten yksikössä vahvistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioita kuten yksityisyyttä, vapautta päättää itse omista jokapäiväisistä toimista ja mahdollisuutta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään?

Kotihoidossa tämä tarkoittaa asiakkaan oikeutta osallistua hoitoaan ja huolenpitoaan koskevien palvelujen suunnitteluun ja toteuttamiseen. Asiakkaan mielipiteet ja yksilölliset tarpeet otetaan huomioon ja hänellä on aito mahdollisuus vaikuttaa itseään koskeviin asioihin ja tehdä omia arjen valintoja. Asiakasta kuullaan kaikissa häntä koskevissa asioissa ja tuetaan häntä päätöksenteossa.

Kotihoidon palvelut toteutuvat pääsääntöisesti asiakkaan kotona, joten toimintaympäristöt ovat hyvin vaihtelevia. Asiakkaan kotona työskenneltäessä tulee kiinnittää erityistä huomioita asiakkaan kohtaamiseen tämän omassa kodissa. Kohtaaminen tulee olla arvostavaa, asiakkaan näkemyksiä ja hänen omantyylistä elämää kunnioittava. Asiakkaan hoidossa ja huolenpidossa kunnioitetaan hänen yksityisyyttään sekä henkistä ja fyysistä koskemattomuuttaan.

Kotihoidon henkilökunta on perehdytetty ja ohjeistettu työmenetelmiin ja keinoihin, joiden avulla tuetaan ja edistetään asiakkaan itsenäistä suoriutumista ja itsemääräämisoikeuden toteutumista.

Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Omavalvontasuunnitelmaan kirjataan, miten varmistetaan asiakkaiden asiallinen kohtelu ja miten menetellään, jos epäasiallista kohtelua havaitaan.

Asiakkaat voivat tarvittaessa antaa palautetta palvelusta vastaavalle esihenkilölle tai tilaajan viranhaltijalle. Mahdolliset palautteet ja muistutukset käsitellään viipymättä ja ne selvitetään kaikkien asianosaisten henkilöiden kanssa esimiehen toimesta. Mikäli asia tai palaute koskee esihenkilön toimintaa, niin palaute käsitellään toimitusjohtajan toimesta. Mahdolliseen epäasialliseen kohteluun puututaan välittömästi, ja työnantajalla on tarvittaessa käytössään varoitus- tai irtisanomismenettely, mikäli kyseessä on huomattava työntekijän tekemän virhe. Palautetta voi antaa myös sähköisesti ja nimettömänä yrityksen nettisivujen kautta.

Mahdolliset haittatapahtumat ja vaaratilanteet käsitellään aina tarvittaessa asiakkaan ja/tai omaisen kanssa.

Sosiaalihuoltolaki:

Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus sekä toimenpiteet ilmoituksen johdosta

48 § H Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai itsenäisenä ammatinharjoittajina toimivien henkilöiden on toimittava siten, että asiakkaalle annettavat sosiaalipalvelut toteutetaan laadukkaasti.

Edellä 1 momentissa tarkoitetun henkilön 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 kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten 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.

Toimenpiteet ilmoituksen johdosta

Edellä 48 §:n 2 momentissa tarkoitetun ilmoituksen vastaanottaneen henkilön tulee käynnistää toimet epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan poistamiseksi. Henkilön on ilmoitettava asiasta salassapitosäynnösten estämättä aluehallintovirastolle, jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa ei korjata viivytyksettä.

Usein sosiaalipalveluista tehdyissä kanteluissa tulee esille asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua. Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa. Palvelun perustuessa ostosopimukseen muistutus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle. Yksikössä tulisi kuitenkin ilman muistutustakin kiinnittää huomiota ja tarvittaessa reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan.

Asiakkaan osallisuus

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

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

Tyytyväisyyskyselyllä kartoitetaan kotiin tuotettavien palvelujen toimivuutta ja laadukkuutta eri vastaajaryhmissä. Kysely lähetetään sähköisesti palvelun saajille ja työntekijöille. Kysely toteutetaan kerran vuodessa. Asiakaspalautetta voi antaa suullisesti ja kirjallisesti, omalla nimellään tai nimettömänä. Tulleet asiakaspalautteet kirjataan laatujärjestelmään, josta ne menevät toiminnan vastaavan henkilön käsittelyyn. Vastaava esihenkilö selvittää ja ratkaisee palautteet, joiden käsittelystä menee tieto yksikön johdolle. Asiakaspalautteet ja toimenpiteet käydään läpi henkilöstöpalaverissa tai tarvittaessa läpi palautetta saaneen henkilön kanssa. Saatu palaute otetaan huomioon omavalvontasuunnitelmaa päivitettäessä.

Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Miten asiakaspalautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?

Tarvittaessa tehdään nopeatkin reagointeja toimintatapoihin, mutta pitkällä aikavälillä kerätyt palautteet vaikuttavat toiminnan kehittämiseen muuttamalla käytäntöjä ja parantamalla laatua.

Asiakkaan oikeusturva

Muistutuksen vastaanottaja

Sosiaalipalveluja koskevissa ristiriitatilanteissa tai epäselvissä tilanteissa muistutuksen vastaanottajana on terveys- ja sosiaalipalveluista vastaava johtaja tai toimitusjohtaja. Tarvittaessa Hyvinvointialueen sosiaaliasiamies ohjaa ja neuvoo ristiriitatilanteiden ratkaisussa.

Sosiaaliasiahenkilön yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Sosiaali- ja potilasasiavastaavina toimivat Mirja Piispa ja Taija Kuokkanen. Sosiaali- ja potilasasiavastaavatoiminnan vastuhenkilö on asiakkuuspäällikkö Marjo Seuri.

<tel:+35852206250>

Sähköposti: sosiaali.potilasasiavastaava@kymenhva.fi

Sosiaaliasiahenkilö on puolueeton henkilö, joka toimii asiakkaan edun turvaajana. Sosiaaliasiahenkilö ei tee päätöksiä eikä myönnä etuuksia, vaan hänen tehtävänsä on antaa neuvoja. Sosiaaliasiahenkilönä voi toimia asiakkaan ja työntekijän välihenkilönä ongelmatilanteissa. Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää saada selvitys toimenpidevaihtoehdoista hänen asiassaan saada toivomuksensa, mielipiteensä, etunsa ja yksilölliset tarpeensa huomioon otetuiksi sosiaalihuollon toteutuksessa saada tarkastaa häntä itseään koskevia tietoja tehdä muistutus huonosta palvelusta ja kohtelusta.

Sosiaaliasiahenkilöön voi ottaa yhteyttä, jos asiakas on epätietoinen, onko hän saanut sellaisia sosiaalihuollon palveluja, jotka hänelle kuuluvat omainen mieltii, saako läheinen tarvitsemiaan palveluita ja tukitoimia sosiaalihuollon työntekijä tai hänen esimiehensä on asiakkaan mielestä toiminnut epäasiallisesti asiakas ei ymmärrä tehtyjä päätöksiä, sopimuksia tai laskelmia asiakas käyttää sosiaalipalveluja ja pohtii omaa asemaa asiakas haluaa saada puolueetonta tietoa eri lakien soveltamisesta ja asuinkuntien käytännöistä sosiaalihuollossa asiakas haluaa tietää oikeuksistaan asiakkaana.

Potilasasiahenkilön yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Potilasasiahenkilö on puolueeton henkilö, joka toimii asiakkaan edun turvaajana. Potilasasiahenkilön tehtävä on neuvoa antava. Potilasasiahenkilö ei ota kantaa potilaan lääketieteellisiin hoitopäätöksiin tai siihen onko potilaan hoidossa tapahtunut vahinko.

Potilasasiahenkilöllä ei ole päätäntävaltaa, Potilasasiahenkilö voi toimia asiakkaan ja työntekijän välihenkilönä ongelmatilanteissa.

Potilasasiahenkilön tehtävänä on

- Neuvoa potilaita potilaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa
- Avustaa potilasta potilasvahinkoon liittyvissä asioissa
- Tiedottaa potilaan oikeuksista
- Toimia potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi

Yhteystiedot Potilasasiahenkilö Mirja Piispa Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus Oy Socom Osoite: Salpausselänkatu 40 A, 45100 Kouvola Puhelinnumero: 0400 569145 Sähköpostiosoite mirja.piispa@socom.fi

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saaduista palveluista

On valtakunnallinen palvelu, josta saa tietoa kuluttajan oikeuksista ja sovitteluapua kuluttajan ja yrityksen väliseen riitaan. Kuluttajaneuvonnassa voit asioida puhelimitse soittamalla numeroon 029 505 3050 (ma, ti, ke, pe klo 9–12, to 12–15)

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

Muistutukset käsitellään ensin sisäisesti ja poikkeaman käsittelystä vastaa terveyspalveluista vastaava johtaja. Laatu poikkeaman ollessa merkittävä terveyspalveluista vastaava johtaja ilmoittaa poikkeamasta toimitusjohtajalle.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

Muistutusten käsittely toteutuu kahden viikon sisällä.

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

- a) Asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja osallisuuden edistäminen Asiakkaiden toimintakykyä ylläpidetään ja edistetään osana joka-päiväistä työtä. Työntekijät ottavat asiakkaan mukaan päivittäisiin toimiin. Jokainen asiakas osallistuu omien kykyjensä ja taitojensa mukaan normaaleihin päivittäisiin toimiin. Työntekijät tekevät kuntouttavan työotteen periaatteiden mukaisesti vain sellaiset toiminnot, joihin asiakas ei itse pysty. Erityistä huomiota kiinnitetään asiakkaiden ulkoiluun.
- b) Lasten ja nuorten liikunta- ja harrastustoiminnan toteutuminen

-

Miten asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan?

Kotihoidon työ tehdään kuntouttavaa työtettä käyttäen. Kuntoutuksen tukena voidaan käyttää apuvälineitä ja asuinympäristön muokkausta. Seuranta tapahtuu havainnoiden ja haastatellen, sekä samoja toimintakyvyn mittareita käyttäen kuin toimintakyvyn arvioinnissa. Myös asiakkaan näkemys kuntoutuksen ja toimintakyvyn tarpeesta tai tapahtuneesta hyödyistä on merkityksellistä. Kotihoidon asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmaan kirjataan hoidon tavoitteet, jotka liittyvät asiakkaan päivittäisiin toimintoihin. Tavoitteet nousevat RAI-toimintakykyarvioinnin pohjalta.

RAI-arvioinnin osa-alueita ovat arjesta suoriutuminen, psyykkinen ja kognitiivinen vointi, sosiaalinen toimintakyky ja hyvinvointi sekä terveydentila, ravitsemus ja kipu. Hoitoja palvelusuunnitelman tavoitteet luodaan asiakaslähtöisesti huomioiden asiakkaan voimavarat. Vastuuhoitaja yhdessä asiakkaan kanssa seuraa palvelujen toteutumista sekä hoito- ja palvelusuunnitelman ajantasaisuutta. Vastuuhoitaja laatii asiakkaan tilanteesta väliarvion kolmen kuukauden välein ja huolehtii, että asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelma tarkistetaan vähintään puolivuositain tai aina asiakkaan tilanteen muuttuessa. Asiakkaan toimintakyvyn tai tilanteen muuttuessa myös palveluiden kokonaistarve arvioidaan uudelleen. Tällöin vastuuhoitaja on yhteydessä asiakasohjaajaan, joka käynnistää toimenpiteet asian hoitamiseksi.

Kuntoutuspalvelut järjestetään asiakkaalle Kymenlaakson hyvinvointialueen kuntoutuspalveluiden toimesta. Kotihoidon asiakkaalla on oikeus kuntoutuksen ja

kotikuntoutuksen palveluihin. Kotihoidon henkilöstö pyytää asiakkaalle kuntoutuksen arvioinnin asiakas- ja potilastietojärjestelmän kautta Kymenlaakson hyvinvointialueen kuntoutuksen ammattilaiselta. Kuntoutuksen ammattilainen arvioi kuntoutuksen tarpeen ja tekee kuntoutussuunnitelman, jota toteutetaan osana arjen hoitotyötä.

Ravitsemus

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

Kotihoidossa ravitsemuksellista tukea tarjotaan kauppapalveluiden ja ateriapalveluiden organisoinnin muodoissa. Ravitsemuksen toteutumista tuetaan aterioiden valmistamisella (aamu- ja iltapalat, välipalat), pääaterioiden lämmittämällä sekä valvotulla ruokailulla. Sovituilla kotikäynneillä toteutuvan ravitsemusarvioinnin lisäksi seurataan, mm. yleistä ravitsemustilaa ja sen muutoksia, ateriamäärien riittävyyttä, nesteen saantia. Ravitsemusta arvioidaan vähintään puolivuositain toteutettavan RAI-arvioinnin ja siihen sisältyvät MNA – mittauksen avulla. Tarvittaessa MNA arviointi voidaan toteuttaa myös ilman kokonaisvaltaista RAI-arviointia seulottaessa ja arvioitaessa ravitsemuksellisen vajavuuden riskiryhmissä olevia.

Painon mittaus ja painon vaihtelut toimivat yhtenä ravitsemustilaa kuvaavana mittarina. Asiakkailta mitataan paino säännöllisesti ja se kirjataan asiakkaan tietoihin. Kotihoidon hoitajien päivittäiseen työnkuvaan kuuluu monipuolisen ravinnon saannin turvaaminen. Päivittäisen aterioinnin ja nesteen saannin turvaaminen hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti (aamupala, lounas, välipalat, päivällinen ja iltapala). Asiakkaan toimintakyvyn ja voimavarojen mukaan avustetaan aterioiden valmisteluissa ja esillepanossa ja tarvittaessa asiakasta avustetaan ruokailussa. Asiakas ohjataan tarvittaessa ateriapalvelun sekä kauppapalvelun piiriin ja avustetaan tarvittaessa tilauksen tekemisessä. Päivittäistä ruokailua seurataan ja arvioidaan. Huomiot kirjataan sähköiseen potilastietojärjestelmään, päivittäiseen kirjaukseen (Khtots. Yksityisasiakkaiden kohdalta tiedot kirjataan yrityksen omaan sähköiseen järjestelmään).

Miten asiakkaiden erityiset ruokavaliot ja rajoitteet otetaan huomioon?

Asiakkaan toimintakykyä ja ravitsemustilaa arvioidessa tulee esille asiakkaan tarve ravitsemuksen tukemiseen. Asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan kirjataan asiakkaan tarvitsema tuki, ravitsemusta koskevan toiminnan tavoite, sekä keinot tavoitteen saavuttamiseksi. Asiakkaan mieltymykset ja mahdolliset rajoitteet ruokavaliossa selvitetään tässä yhteydessä. Ikääntymisen aiheuttaman toimintakyvyn vajauksen lisäksi useat asiakkaista ovat ravitsemuksellisessa riskiryhmässä sairastamiensa, ravitsemustilan heikkenemistä tutkitusti edistävien sairauksien, kuten muistisairaudet, aivoinfarktien jälkitilat vuoksi.

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

Kotihoidon asiakaskäynneillä henkilökunta havainnoiden ja haastatellen varmistaa päivittäistä ravitsemuksen toteutumista asiakkaalla. Henkilökuntaa tuntee ikääntyneen ravitsemuksen suositukset pääpiirteittäin, arvioi ja kirjaa ravitsemuksen toteutumista, sekä ryhtyy korjaaviin toimenpiteisiin riittävän ravitsemuksen toteutumiseksi asiakkaalla. Nesteensaantiin, sen määrään ja laatuun, kiinnitetään huomiota päivittäisen hoitotyön ja etenkin ravitsemusta koskevan havainnoinnin yhteydessä. Erityisesti kesän hellejaksoina kannustetaan kaikkia asiakkaita riittävästä nesteen saannista huolehtimiseen kannustamalla ja tarjoamalla nestettä jokaisella asiakaskäynnillä.

Hygieniakäytännöt

Miten yksikössä seurataan yleistä hygieniatasoa ja miten varmistetaan, että asiakkaiden tarpeita vastaavat hygieniakäytännöt toteutuvat laadittujen ohjeiden ja asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmien mukaisesti?

Asiakkaan henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtiminen kuuluu päivittäisen hoitotyön toteuttamiseen. Asiakkaita ohjataan ja tuetaan/avustetaan henkilökohtaisen hygienian hoidossa asiakkaan toimintakyvyn ja yksilöllisten tarpeiden mukaan. Toiminnan tavoitteet ja keinot kuvataan asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmassa. Hygienian hoidon toteutusta sekä riittävyyttä ja ihon kuntoa seurataan ja kirjataan asiakastietojärjestelmään. Samalla arvioidaan hoito- ja palvelusuunnitelmassa kirjattujen tavoitteiden toteutumista. Hygieniasta huolehditaan intimiteettisuoja kunnioittaen. Tarvittaessa ohjataan läheisiä hygieniaan liittyvissä kysymyksissä. Asiakkaan asuinympäristön siisteyden toteutumisesta huolehditaan kotihoidon käyntien yhteydessä hoito- ja palvelusuunnitelmassa mainituilta osin ja keinoin. Tarvittaessa selvitetään asuinympäristön siisteyttä lisäävien tukipalveluiden tarve ja autetaan niiden järjestämisessä.

Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään?

Henkilökunta toteuttaa työskentelyssään aseptista työskentelytapaa. Tämä sisältää aseptisen työjärjestyksen noudattamisen, käsien pesemisestä ja desinfektiosta huolehtimisen, että suojainten oikeaoppisen käytön. Tarvittaessa työntekijät saavat asiakaskohtaista perehdytystä aseptiikkaan. Sisäisessä koulutuksessa kerrotaan perushoitoon liittyvästä hygieniasta. Työntekijöille hankitaan tarvittavat suojavarusteet, kuten suojakäsineet, maskit, suojaessut ja suojapähineet. Käytämme kaikilla asiakaskäynneillä suojamaskeja.

Infektioautien tunnistamien ja leviämisen estäminen on osa kotihoidon työntekijän asiantuntemusta. Riittävällä rokotussuojalla voidaan ehkäistä infektioautien leviämistä.

Tartuntatautien ehkäisemiseksi kotihoidossa toteutetaan kulloinkin voimassa olevia Kymenlaakson hyvinvointialueen tartuntatauti- ja infektioiden torjuntayksikön antamia ohjeita.

Terveyden- ja sairaanhoito

Miten yksikössä varmistetaan asiakkaiden hammashoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa, kiireellistä sairaanhoitoa ja äkillistä kuolemantapausta koskevien ohjeiden noudattaminen?

Kiireellinen sairaanhoito hoidetaan ensisijaisesti kotihoidon lääkäreiden kautta. Jos tilanne vaatii, asiakas ohjataan alueen sairaalaan, missä toimii päivystys. Arvioinnin tukena toimii ”Äkillisen yleis-tilan toimintamalli”, joka löytyy Kaakon Hoivan Teams-kansiosta ja on tulostettuna toimiston seinälle. Toimintamalliin on kerätty asiakkaan voinnin kannalta merkityksellisiä tai mitattavia asioita. Arviointi toimii apuvälineenä asiakkaan toimintakyvyn arvioinnissa ja hoitajan lähetteenä siirtotilanteissa.

Kotihoidon säännöllisten asiakkaiden lääkäripalvelut Kymenlaakson hyvinvointialue on hankkinut Terveystalolta. Virka-aikana kotihoidon lääkärinä toimii nimetty lääkäri, jolla on kokemusta ikääntyneen asiakkaan hoidosta ja erityispiireistä. Kotihoidon palvelun alkaessa asiakkaille tehdään alkukartoitus sekä tämän jälkeen vuosittain säännöllinen määräaikaistarkastus lisäksi kokonaislääkitys tarkistetaan kerran vuodessa. Lääkäri tekee lähikierron kuukausittain ja etäkierron viikoittain. Lähikierrolle ja etäkierrolle kotihoidon henkilökunta valmistelee etukäteen asiakkaiden asiat, jotka tulee esittää lääkärille (asiakkaan toimintakykyyn muutokset, lääkitys asiat, lausunnot ja lähetteet). Kotihoidon henkilöstö tavoittaa lääkärin myös asiakkaan akuuteissa tilanteissa sovittujen kiertoaikojen ulkopuolella (lääkärikonsultaatiotuki). Virka-ajan ulkopuoliset lääkärikonsultaatit soitetaan Terveystalon takapäivystäjälle.

Hoitaja voi olla myös yhteydessä liikkuvaan ensihoidon arviointiyksikköön, kun asiakkaalla on esimerkiksi epäselvä yleistilan lasku, jonka yhteydessä esim. kuumeilua, oksentelua ja/tai ripulointia.

Yksilöllinen hammashoito on huomioitu ja kirjattu asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmassa.

Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Lähes kaikilla kotihoidon asiakkaista on jokin pitkäaikaissairaus. Valtaosa asiakkaista on ikääntyneitä. Asiakkaiden terveyttä arvioidaan toimintakyvyn mittauksilla ja terveyttä kuvaavien arvojen mittauksilla, sekä toimintaympäristön kartoituksilla. Terveystilaa seurataan asiakaskäynneillä, sekä sairaanhoitajien säännöllisillä kotikäynneillä. Yleinen havainnointi, haastattelu ja yhteistyö asiakkaiden läheisten kanssa antaa hyvän kuvan terveysriskissä olevista asiakkaista.

Asiakkaiden terveyttä edistetään yleisesti hyväksytyillä terveyttä tukevalla ohjauksella, sekä pitkäaikaissairauksista annettujen hoito-ohjeiden ja suositusten noudattamisella asiakastyössä. Asiakkaiden terveyttä edistetään yksilöllisesti, tukemalla omatoimisuutta, pitämällä hyvä huoli perushoidosta, kuten ravitsemuksesta, nesteytyksestä, hygieniasta, liikunnasta ja perustarpeista.

Pitkäaikaissairaiden terveydentilaa liittyviä laboratoriotestejä ja muita terveydentilaa kuvaavia mittauksia otetaan lääkärin ohjeistuksen mukaisesti, sekä havaitun tarpeen mukaan. Kotihoidossa on käytössä myös asiakkaiden vuositarkastusmalli. Kotihoidon henkilöstö edistää mahdollisuuksien mukaan asiakkaan yhteistyötä erikoissairaanhoidon kanssa mm. varmistamalla asiakkaan mahdollisuuksia toteuttaa erikoislääkärikäyntejä, sekä huolehtimalla lääkärikäyntiä edeltävistä mittauksista ja kokeista.

Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Omavalvonnan osalta Kaakon Hoivan vastuuhenkilönä on Sosiaali- ja Terveyspalveluista vastaava johtaja, joka tarvittaessa konsultoi asiakkaiden ostopalvelulääkäriä Terveystalolta tai hyvinvointialueen terveysaseman lääkärinä.

Kotihoidon käytännön työn toteutumisen osalta sairaanhoitaja nimetyllä alueellaan ja asiakkailaan vastaa terveyden ja sairaanhoidon toteutumisesta. Sairaanhoitaja koordinoi asiakkaan kokonaistilannetta, vastaa asiakkaiden lääkehoidon toteuttamisesta ja hän tuo lääkärille tiedoksi asiakkaan terveyteen liittyvät ongelmat ja toimeenpanee mahdolliset muutokset asiakkaan hoitoon liittyen. Tiedottaa asiakasta hoitavan kotihoitoringin mahdollisista muutoksista. Sairaanhoitajalla on hoidollinen vastuu hoitorinkinsä asiakkaista.

Jokaiselle asiakkaalle on nimettynä vastuuhoitaja, joka osaltaan vastaa asiakkaan kokonaisvaltaisesta kotihoidosta yhdessä muiden ringin hoitajien, omaisten/läheisten sekä tarvittaessa eri ammattikuntien edustajien ja muiden toimijoiden kanssa.

Kuka yksikössä vastaa lääkehoidosta?

Kaakon Hoivan lääkehoito perustuu yrityksen lääkehoitosuunnitelmaan, jota päivitetään säännöllisesti. Lääkehoitosuunnitelma on osa henkilöstön perehdyttämistä. Turvallinen lääkehoito -oppaassa linjataan muun muassa lääkehoidon toteuttamiseen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka yksikön ja lääkehoidon toteuttamiseen osallistuvan työntekijän on täytettävä. Oppaan ohjeet koskevat sekä

yksityisiä että julkisia lääkehoitoa toteuttavia yksiköitä. Oppaan mukaan palveluntuottajan on nimettävä yksikölle lääkehoidon vastuuhenkilö. Omavalvonnassa tulee tunnistaa ja korjata riskit, jotka johtuvat osaamiseen liittyvistä puutteista tai epäselvistä menettelytavoista lääkehoidon ja lääkehuoltoon toteuttamisessa.

Kaakon Hoivan kotihoidon asiakkaiden lääkehoidosta vastaa Sosiaali- ja Terveyspalveluista vastaava johtaja sekä sekä vastuulääkäri Risto Laitinen.

Monialainen yhteistyö

Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien kanssa toteutetaan?

Asiakasohjaus

Asiakasohjauksen kanssa yhteistyö on tiivistä, sillä heidän kauttaan kotihoidon asiakkaan palvelutarve määritellään. Yhteistyö asiakastilanteiden arvioinnissa, asiakkaiden arjen palveluiden järjestämisessä, hoitoneuvotteluissa ja tuotetun palvelun laatuun ja määrään liittyvissä kysymyksissä on tiivistä. Kuukausittaisissa asiakasseurantapalaverieissa tarkastellaan asiakkaalle myönnettyjen palvelumäärien toteutumista ajassa yhdessä kotihoidon tiimiesihenkilön ja/tai toimitusjohtajan kanssa. Tiedonkulkukanavana: LifeCare-viestit, puhelut, säännölliset Teams palaverit. Asiakasohjaukselta kerätään suullista palautetta toiminnasta ja asiakkaiden hoidosta säännöllisesti. Toimintaa kehitetään saadun palautteen perusteella ja se otetaan huomioon omavalvontasuunnitelman päivityksessä.

Terveydenhuolto (terveyskeskussairaala ja keskussairaala)

Kotiutuvista asiakkaista palvelutarve määritellään sairaalan asiakasohjauksen toimesta. Terveydenhuollon yksiköstä saadaan pääsääntöisesti puhelimitse myös hoitoon osallistuneet terveydenhuollon ammattihenkilön raportti asiakkaan terveydentilasta, apuvälineistä ja lääkityksestä.

Kotisairaala/ Palliatiivinen poliklinikka

Kaakon Hoivan kotihoidon asiakkaiden asioista tiedonkulkukanavana puhelinyhteydenotto.

Lyhytaikainen kuntoutus Hoiku ja muut intervallipaikat, päivätoiminta

Kuntoutuksessa, päivätoimissassa tai intervallissa olleista asiakkaista tiedonkulku tapahtuu puhelimitse.

Apuvälinelainaamo, Kymenlaakson hyvinvointialueen yleinen puhelinpalvelu DPK, hoitotarvikejakelu

Tiedonkulku asiakkaista puhelimitse.

Apteekit

Yhteydenpito ja lääketilaukset apteekin kanssa tapahtuu apteekin tarjoaman lääketilausjärjestelmän EasyMed:n kautta. Reseptien uusinta lääkärin toimesta tapahtuu sähköisesti LifeCare tietojärjestelmässä.

Evondos

Tiedonkulku puhelimitse nimettyjen pääkäyttäjien kanssa puhelimitse.

Alihankintana tuotetut palvelut

Miten varmistetaan, että alihankintana tuotetut palvelut vastaavat niille asetettuja sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimuksia?

Kaakon Hoiva ei käytä alihankkijoita tämän omavalvontasuunnitelman mukaisiin palveluihin.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Miten yksikkö kehittää valmiuksiaan asiakasturvallisuuden parantamiseksi ja miten yhteistyötä tehdään muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisien ja toimijoiden kanssa?

Kartoitus- ja ensikäynnin yhteydessä selvitetään kohteessa noudatettavat käytännöt mm. jätteiden lajittelu, hätäpoistumistiet, alkusammutusvälineet, ensiaputarvikkeet, mahdollinen pelastussuunnitelma, apuvälineiden käyttö ja hoitotarvikkeiden sijainti (mm. hygieniaan liittyvät tarvikkeet). Palvelun saaja on työnjohdollisessa asemassa työntekijään nähden ja näin ollen vastuussa em. asioiden perehdyttämisestä. Työntekijöillä on velvollisuus kertoa esimiehille, mikäli havaitsevat asiakasturvallisuudessa epäkohtia, esimerkiksi asiakkaan voinnin muuttuessa. Yksikön esihenkilö on niissä tilanteissa tarvittaessa yhteydessä viranhaltijaan.

Henkilöstöllä on riittävä työturvallisuuslain edellyttämä ensiapuvalmius. Henkilöstölle järjestetään täydennyskoulutusta ensiapuvalmiuden osalta.

Henkilöstö

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

Mikä on yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne?

Kotkan toimipisteessä työskentelee kaksi sairaanhoitajaa (AMK), joista toinen on yksikön sosiaali- ja terveyspalveluista vastaava johtaja sekä lähiesihenkilö. Kotihoidossa toimii 4 lähihoitajaa, kaksi lähihoitaja-opiskelijaa oppisopimuksella. Lisäksi Kotkan yksikössä työskentelee 2 hoiva-avustajaa ja yksi siivooja.

Haminan toimipisteessä työskentelee kaksi sairaanhoitajaa (AMK), joista yksi on tiimin lähiesihenkilö. Lähihoitajia kotihoidossa työskentelee 4, yksi ensihoitaja-opiskelija, yksi sairaanhoitaja-opiskelija, kaksi keikkatyötä tekevää lähihoitajaa ja lähihoitaja-opiskelijoita oppisopimuksella 3. Kotkan ja Haminan toimipisteiden hoitajat voivat myös tarvittaessa työskennellä ristiin esimerkiksi sairastapauksissa, kun tarvitaan sijaistusta.

Mitkä ovat yksikön sijaisten käytön periaatteet?

Kaakon Hoiva käyttää muutamaa vakituista sijaista (lähihoitajia ja sairaanhoitajia) tarvittaessa. Joikaiselle uuteen työkohteeseen menevälle sijaiselle annetaan kohdekohtainen perehdytys ennen työn aloittamista.

Sijaisilla tulee myös olla riittävä sosiaali- ja/tai terveysalan koulutus, ammattitaito ja osaaminen. Sijaisella tulee olla lääkehoidon toteutukseen edellytettävä osaaminen ja luvat, jotta hän voi osallistua asiakkaan lääkehoidon toteutukseen.

Vuosilomien aikaiset poissaolot turvataan riittävällä määrällä vakituisia vuosilomantekijöitä.

Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

Kaakon Hoiva rekrytoi tarpeen mukaan uusia työntekijöitä. Rekrytoimme toimialan osaajia palvelun saajan tarpeiden mukaan, mutta vakituinen henkilökunta on on riittävä ja rekrytointeja tarvitaan harvoin. Vuosiloma-aikoihin varaudutaan aloittamalla kesätyörekrytoinnit helmi-maalikuussa. Tärkeitä seikkoja myös henkilöstövoimavarojen riittävyyteen:

- Hyvä perehdytys
- esimiehen tuki
- riittävä henkilöstömäärä suhteessa asiakasmäärään
- henkilöstö pääsee itse vaikuttamaan työvuoroihin

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

Rekrytointikanavana käytetään julkisia ilmoituksia. Työntekijän rooli ja työn tavoitteet sekä sisällöt kuvataan realistisesti. Rekrytoinnin tavoitteena on löytää yhteisiin tavoitteisiin sitoutunut sopiva ja pätevä työntekijä. Työntekijöitä rekrytoidaan asiakkaiden ja yrityksen tarpeet ja toiveet huomioon ottaen.

Henkilöstön on täytettävä ammatilliset ja lakisääteiset kelpoisuusvaatimukset

- Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä (28.6.1994/559) sekä asetus terveydenhuollon ammattihenkilöistä (28.6.1994/564)
- Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (26.6.2015/817)

Palkatessaan sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöstöä, toimitusjohtaja tarkistaa työntekijän tiedot Valviran ylläpitämästä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (JulkiTerhikki/Julki-suosikki).

Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon erityisesti asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus?

Työnhakija tavataan ja haastatellaan ja ammatillinen pätevyys varmistetaan rekisteristä. Työntekijöiden, myös sijaisten, luotettavuus selvitetään ennen työ sopimuksen allekirjoitusta. Työhön valittavien työnhakijoiden henkilöluottotiedot tarkistetaan sekä

Valvontalain (741/2023) 28 §:n perusteella rikostausta lasten sekä iäkkäiden henkilöiden kanssa työskenteleviltä.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Miten yksikössä huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja oma-avun toteuttamiseen.

Kaakon Hoivan perehdyttämissuunnitelman mukaan tiimiesihenkilöt perehdyttävät uudet työntekijät työsuhteen alkaessa Kaakon Hoivan toimintatapoihin sekä asiakkaisiin. Perehdytyksessä koulutamme työntekijöitä myös työssä esiintyvien riskien tunnistamiseen ja käsittelyyn. Perehdytystä tukee kirjallinen perehdytyskansio. Yllämainitun yleisperehdytyksen jälkeen uudet työntekijät perehdytetään ja koulutetaan palvelun saajan luona mm. tarvittavien apuvälineiden käyttöön ja asiakkaan omiin tapoihin.

Perehdyttämisen tehtävä on tarjota työntekijälle tarvittavat tiedot ja taidot työssä suoriutumiseen ja työyhteisössä toimimiseen. Perehdytyksen tulee antaa myös selkeä kuva koko organisaatiosta sen toimintaperiaatteista. Perehdytystä tarvitaan paitsi uusille työntekijöille, niin myös uusissa työtehtävissä, työmenetelmien muuttuessa tai uusien laitteiden käyttöönoton yhteydessä, työtehtävien toistuessa harvoin, pidempien poissaolojen jälkeen tai poikkeustilanteissa.

Miten henkilökunnan velvollisuus tehdä ilmoitus asiakkaan palveluun liittyvistä epäkohdista tai niiden uhista on järjestetty ja miten epäkohtailmoitukset käsitellään sekä tiedot siitä, miten korjaavat toimenpiteet toteutetaan yksikön oma-avun (katso riskinhallinta)?

Sosiaalihuoltolain §48, § 49 velvoitteen mukaan sosiaalihuollon henkilöstön on toimittava niin, että asiakkaalle annettavat palvelut toteutetaan laadukkaasti. Henkilön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle (tiimiesihenkilö), jos hän tehtävässään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteutumisesta. Epäkohtailmoitus tehdään kirjallisena ja lomake annetaan tiimiesihenkilölle joka vie asian tarvittaessa eteenpäin toimitusjohtajalle. Tiimiesihenkilö käsittelee asian, tekee tarvittavat korjaustoimenpiteet ja edelleen lähettää lomakkeen johtavalle sosiaalityöntekijälle, Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle.

Henkilöstöltä kerätään palautetta sekä huomioita ja muutosehdotuksia/uusia ideoita yhteisissä tiimipalavereissa, kehityskeskusteluissa, tyhynpäivillä sekä päivittäisessä kanssakäymisessä. Palautteet käsitellään yhdessä johdon sekä esihenkilöiden kanssa. Palautetta voi jättää myös nimettömänä. Saatu palaute otetaan huomioon oma-avun suunnitelmaa päivitettäessä.

Miten henkilökunnan täydennyskoulutus järjestetään?

Täydennyskoulutusta ostetaan ProEdu- ja Duodecim-verkkopalveluista, käytössä myös Oppiportin koulutukset. Ekamista on hankittu mm ensiapukoulutusta. Myös Kymen Hyvinvointialueen kautta on tarjolla esimerkiksi Life Care ja RAI-koulutusta sekä haavanhoidon koulutusta. Henkilökunta saa myös itse ehdottaa koulutuksia, jotka he kokevat kiinnostaviksi ja hyödyllisiksi ja näitä toteutetaan mahdollisuuksien mukaan. Mm palliatiivisen hoidon koulutuksia on järjestetty työntekijöiden toiveesta.

Täydennyskoulutusta tarjotaan myös vertaistukitapaamisten yhteydessä, joita pidetään vähintään 1-2 kertaa vuodessa tai tiimipalavereissa, mitä järjestetään noin 1 kerran kuukaudessa, tarvittaessa useammin. Vertaistukitapaamiset ovat avoimia kaikille työntekijöille. Tapaamiset voivat olla yleisiä ja käsitellä esim. ergonomiaa tai henkisen kuormittumisen ehkäisemistä. Tarvittaessa tapaamiset järjestetään nimetyn asiakkaan tarpeiden pohjalta. Vertaistukitapaamisten tavoitteena on lisätä työntekijöiden ammatillisia valmiuksia ja työssä jaksamista sekä luoda yhteisöllisyyttä.

Toimitilat

Tilojen käytön periaatteet

Työntekijät työskentelevät asiakkaiden kodeissa. palvelunsaajan koti voi olla myös hoivayksikössä.

Yrityksen toimitilat ovat toimistotilat, joissa säilytetään asiakkaiden avaimet lukituissa avainkaapeissa, yrityksen autojen avaimet, erilaiset hoitotarvikkeet kuten sidetarvikkeet, suojavälineet kuten maskit ja suojakäsineet sekä erilaiset toimistotarvikkeet. Toimitilat ovat myös henkilökunnan taukopaikkoja sekä tarkoitettu asiakaskäyntien kirjaamiseen.

Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty?

Siivous ja pyykkihuolto määräytyvät työkohteen mukaan ja suoritetaan asiakkaan välineillä asiakkaan kotona, jossa palvelu toteutetaan. Yrityksen toimitilat siivoaa toimitilojen vuokraajan käyttämä siivous-yritys.

Teknologiset ratkaisut

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

Kaakon Hoivalla ei ole omia turva- tai valvontalaitteita. Asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä voi olla esimerkiksi turvapuhelin, jonka toimivuus ja hälytyksiin vastaaminen testataan yhdessä asiakkaan kanssa kuukausittain kuun ensimmäisenä perjantaina tai tarvittaessa useammin.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?

Kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaa niiden toimittaja.

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

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

Asiakkaan kotona, käytetään asiakkaiden hoidossa tarvittavia apuvälineitä, laitteita ja tarvikkeita, kuten verenpaine- ja verensokerimittarit, nostolaite, pyörätuolit, rollaattorit, sängyt. Asiakkaan vastuuhoidtaja, fysioterapeutti tai sairaanhoitaja huolehtii ja kartoittaa asiakkaan apuvälinetarpeen ja on yhteydessä apuvälinejakeluun saadakseen asiakkaan käyttöön asiakkaan tarvitsemat tarpeelliset apuvälineet. Kaakon Hoivan työntekijät perehdytetään käytettävissä oleviin terveydenhuollon välineisiin ja laitteisiin sekä vaaratilanneilmoitusten raportointiin.

Käytössä olevan apuvälineen ja lääkinnällisen laitteen huollosta vastaa sen omistaja. Jokaisella kotihoidon työntekijällä on velvollisuus tarkkailla apuvälineen soveltuvuutta asiakkaalle, sekä apuvälineen/ lääkinnällisen laitteen toimintakuntoa, sekä ilmoittaa havaitsemistaan epäkohdista ja ryhtyä toimenpiteisiin asian korjaamiseksi. Kotihoidossa huolehditaan myös laitteiden turvallisuudesta ja käyttöohjeiden selkeydestä. Vaaratilanteet raportoidaan HaiPro-järjestelmän. Vaaratilanteet käsitellään henkilöstön kanssa tapauskohtaisesti. Tilanteen pohjalta laaditaan tarvittavat toimenpiteet/ kehitysehdotukset, jotta vastaavilta tilanteilta vältytään jatkossa.

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

Henkilökunnalla on aina velvollisuus tehdä poikkeamailmoitus kaikista epäkohdista, joilla saattaa olla vaikutusta asiakkaalle, henkilöstölle tai kolmannelle osapuolelle.

Vaaratilanteet raportoidaan HaiPro-järjestelmään. Ilmoitus tehdään myös Fimealle terveydenhuollon laitteen tai tarvikkeen aiheuttamasta vaaratilanteesta. Ammattimaisen käyttäjän on TLT-lain (629/2010) 25 §:n mukaan ilmoitettava terveydenhuollon laitteen ja tarvikkeen aiheuttamasta vaaratilanteesta, joka johtuu laitteen tai tarvikkeen:

- ominaisuuksista
- suorituskyvyn poikkeamasta tai häiriöstä
- riittämättömästä merkinnästä
- riittämättömästä tai virheellisestä käyttöohjeesta / käytöstä
- Ilmoitus on tehtävä myös silloin, kun laitteen tai tarvikkeen osuus tapahtumaan on epäselvä.

Tapahtumasta on ilmoitettava myös valmistajalle tai tämän edustajalle, koska valmistajalla on ensisijainen vastuu tuotteen vaatimustenmukaisuudesta. Ilmoituksen tekemättä jättäminen on säädetty rangaistavaksi.

Terveystieteiden laitteen ja tarvikkeen vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Kaakon Hoivan Kotihoidon käytössä olevista laitteista Siiri Paldan puh. 050 544 1163.

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

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

Tiimiesihenkilöiden vastuulla on varmistaa, että tietosuojan liittyvät asiat tunnetaan ja niitä noudatetaan. Jokainen työntekijä täyttää salassapitosopimuksen, kun hänelle haetaan tunnukset Lifecareen. Kotihoidon ostopalvelun asiakkaista tiedot ovat Lifecaressa sekä Psop-järjestelmässä. Asiakastyöstä tilastoidaan tehdyt käynnit Lifecareen ja psop-järjestelmään. Asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmat ovat Lifecaressa. Yksityisasiakkaiden kohdalla Kaakon Hoiva käyttää tällä hetkellä omaa sähköistä toiminnanohjausjärjestelmää Nurse Buddya, josta yksityisasiakkaiden asiakkaiden tiedot löytyvät.

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

Toimitusjohtajan ja tiimiesihenkilöiden tehtävänä on huolehtia, että asiakas- ja potilastietojen käsittely toteutuvat henkilötietolain ja hyvän tietojenkäsittelytavan mukaisesti. Yksikössä on myös kaksi kirjaamisvastaavaa. Kaikki työntekijät allekirjoittavat vaitiolositoumuksen ja saavat siihen selkeän perehdytyksen.

Asiakastyön kirjaaminen

Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla. Kirjaamisvelvoitteesta on säädetty laissa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (254/2015) 4 §:ssä. Yksittäisen asiakkaan asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen ammattihenkilön vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä.

Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?

Koulutuksien ja henkilökohtaisen opastuksen avulla. Uusi työntekijä kulkee 2-5 työvuoroa kokeneemman työntekijän kanssa perehtyen mm. asiakas käynteihin ja kirjaamiseen. Perehdytystä jatketaan tarpeen mukaan ajan kuluessa.

Työntekijöille järjestetään tarvittaessa koulutusta Life Caren käyttöön. Lähiesihenkilöt valvovat että jokainen työntekijä osaa rakenteisen kirjaamisen ja noudattaa annettuja ohjeita hoitotyön rakenteisesta kirjaamisesta.

Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti?

Asiakaskäynnit kirjataan käyntien päätteeksi toimistolla saman työpäivän aikana.

Kotihoidossa käytetään asiakkaiden palvelujen järjestämisessä sekä kirjaamisessa sähköistä asiakas- ja potilastietojärjestelmää. Sähköiseen asiakas- ja potilastietojärjestelmään kirjataan asiakkaan hoidon ja palvelun toteutukseen ja seurantaan liittyvät päivittäiset kirjaukset, väli- ja loppuarvioinnit sekä muita asiakkaan terveydentilaan liittyviä tietoja.

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

Henkilötietoja käsitellään voimassaolevan lainsäädännön ja rekisterinpitäjän (Kymenlaakson hyvinvointialue) ohjeiden mukaisesti.

Kotihoidon henkilökunta tuntee sekä sosiaali- että terveydenhuollon hyvän kirjaamisen ja dokumentoinnin periaatteet. Yrityksessä käydään yhteisiä keskusteluja kirjaamisesta ja kirjaamisen kehittämisestä. Päivittäinen asiakastietojen kirjaaminen asiakastietojärjestelmään on asiakasläh- töistä, voimavaroja ja toimintakykyä kuvailevaa ja arvioivaa

sekä perustuu asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmassa esitettyihin tavoitteisiin ja keinoihin.

Asiakastiedot kirjataan asiakasta kunnioittavalla tavalla. Asiakasta osallistetaan kirjaamiseen mahdollisuuksien mukaan. Asiakasasiakirjoissa käytettävä kieli on asiallista, selkää ja ymmärrettävää. Kirjattavien tietojen on oltava käyttötarkoituksen kannalta tarpeellisia ja virheettömiä. Asiakirjoissa käytetään vain yleisesti hyväksyttyjä ja tunnettuja lyhenteitä. Mahdolliset virheelliset merkinnät korjataan tarvittaessa niin, että alkuperäinen merkintä on jälkikäteen todennettavissa. Asiakirjamerkinnöissä näkyy kirjoittajan nimi ja asema. Miten huolehditaan henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä ja täydennyskoulutuksesta?

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Niina Pasanen, puh. 050 542 8154 niina.pasanen@kaakonhoiva.fi

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä x ☐ Ei ☐

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Asiakkailta, henkilökunnalta ja riskinhallinnan kautta saadut kehittämistarpeet ja aikataulu korjaavien toimenpiteiden toteuttamisesta. Laadun ja asiakasturvallisuuden kehittäminen on osa kehittämissuunnitelmaa, jossa jokainen kehitystarve kirjataan, seurataan ja laaditaan tarvittaessa korjaavat toimenpiteet tai muutokset laatujärjestelmän mukaiseen toimintaan.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa yrityksen sosiaali- ja terveystalvetaista vastaava johtaja

Paikka ja päiväys Pyhtäällä 29.3.2025

Allekirjoitus Siiri Paldan

Allekirjoitus Niina Pasanen