



piika & sisar[®]
Tunteella ja tiedolla

OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ

1. PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT 2 2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET 2 3. RISKINHALLINTA 3 4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN 5 5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET 5

Palvelutarpeen arviointi

- Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma
- Hoito- ja kasvatussuunnitelma (LsL 30.5 §)
- Asiakkaan kohtelu
- Asiakkaan osallisuus
- Asiakkaan oikeusturva

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA 9 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

- Ravitsemus
- Hygieniäkäytännöt
- Terveyden- ja sairaanhoito
- Lääkehoito
- Yhteistyö eri toimijoiden kanssa

7. ASIAKASTURVALLISUUS 12 Henkilöstö

- Toimitilat
- Teknologiset ratkaisut
- Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

8. ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY 15 9. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA 16 10. OMAVALVONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYMIINEN 16 11. LIITTEET 17

1

1. PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja:

Piika & Sisar Oy
Y-tunnus:
2142490-2

Toimintayksikön nimi:

Piika & Sisar Oy

Toimintayksikön sijaintikunta:

Helsinki, palvelutuotantoa myös Espoossa ja Vantaalla	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä: Kotihoidon, kotisairaanhoidon, henkilökohtaisen avun palvelut ikääntyneille, vammaisille, kehitysvammaisille ja lapsiperheille. Myös kotihoidon tukipalvelut. Asiakkaita n. 500 kpl.	
Toimintayksikön osoite: Isokaari 42	
Postinumero: 00200	Postitoimipaikka: Helsinki
Toimintayksikön vastaava esimies: Riitta Vierijärvi	Puhelin: 0207 641 641
Sähköposti: palvelu@piika.fi	
Ilmoituksenvarainen toiminta: Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta: Lääninhallituksen rekisteröinti 22.10.2007 (ESLH-2007-11774/So-17mi). AVI (ESAVI-2011-01563/So-35ml) 23.9.2011. AVI (ESAVI/709/04.01.04/2015) 11.3.2015.	
Yksikössä tuotetaan myös luvanvaraisia yksityisen terveydenhuollon palveluita sekä kotihoidon tukipalveluita: Valviran lupa terveydenhuollon palvelujen antamiseen (Dnro 7124/06.01.00.00/2013) annettu 4.10.2013. HKI kaupunki, tukipalveluntuottajien rekisteri (HEL2017-004873 T050001) 7.6.2017.	

2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Piika & Sisar Oy tuottaa kotona asumisen mahdollistavia palveluita, hoitoa ja huolenpitoa sekä kotisairaanhoidoa, ikääntyneille, vammaisille ja lapsiperheille.

Piika & Sisar Oy:n kotihoidon ja kotihoidon tukipalveluiden toimintaa ohjaa lainsäädäntö ja muu normisto. Keskeisimmät toimintaamme ohjaavat normit ovat:

1. Ihmisoikeussopimukset, mm. Euroopan ihmisoikeussopimus, YK:n vammaisten henkilöiden oikeuksia koskeva yleissopimus ja YK:n lapsen oikeuksien sopimus
2. Suomen perustuslaki
3. Hallituksen esitys eduskunnalle laiksi sosiaalihuollon asiakkaan ja potilaan itsemääräämisoikeuden vahvistamisesta ja rajoitustoimenpiteiden käytön edellytyksistä sekä eräksi siihen liittyviksi laeiksi HE 108/2014
4. Yhdenvertaisuuslaki 1325/2014
5. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 2000/812
6. Lastensuojelulaki 417/2007
7. Sosiaalihuoltolaki 2014/130
8. Laki kehitysvammaisten erityishuollosta
9. Laki kehitysvammaisten erityishuollosta 1977/519
10. Laki yksityisistä sosiaalipalveluista 922/2011
11. Sosiaali- ja terveysministeriön asetus yksityisistä sosiaalipalveluista 1053/2011
12. Laki yksityisestä terveydenhuollosta 152/1990
13. Asetus yksityisestä terveydenhuollosta 744/1990
14. Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 817/2015
15. Perhehoitolaki 263/2015
16. Laki ikääntyneen väestön tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista

Arvot ja toimintaperiaatteet

Tehtävämme on ihmisarvoisen elämän mahdollistaminen ja asiakkaan kunnioittava kohtaaminen - arvostavasti ja lämpimästi. Kunnioitamme asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja toiveita, perehdymme hänen elämänhistoriaansa, tottumuksiin sekä tapoihin. Tuemme asiakkaan omatoimisuutta ja mahdollisuutta kotona asumiseen yhteistyössä läheisten ja muiden hoitotahojen kanssa.

3. RISKINHALLINTA

Riskinhallinnan järjestelmät

Kotihoidon toimintaa suunnitellaan ja toteutetaan niin, että epäkohtia ja uhkia aiheuttavat tilanteet tunnistetaan ennakolta ja ehkäistään niiden riskejä.

Riskienhallintaan kuuluu asiakkaaseen, työntekijöihin, toimintaan ja työtapoihin sekä työympäristöön liittyvät osa-alueet.

Toimintaan liittyvät epäkohdat, riskit ja laatupoikkeamat sekä niiden mahdollisuus, tulevat esille raportoinnissa tiimipalavereissa, ryhmäkeskusteluissa, parityöskentelyssä, puhelinkeskusteluissa, toiminnanohjausjärjestelmän viesteissä sekä palautteissa asiakailta ja mm. kuntatilaajalta.

Jokaisella sosiaalihuollon työntekijällä on ilmoitusvelvollisuus, jos huomaa epäkohtia ja riskejä asiakkaan hoitoon liittyvissä tilanteissa tai turvallisuudessa asiakaskohteessa tai muualla työpaikalla.

Riskien ennakointi on ensisijaista. Jo tapahtuneet haittatapahtumat kirjataan, analysoidaan ja raportoidaan. Jatko toimista haittatapahtuman korjaamiseksi tai poistamiseksi sovitaan.

Kotihoidossa on käytössä riskien ja laatupoikkeamien tunnistamiseen:

1. Fastroin Hilikka, kotihoidon toiminnanohjausjärjestelmä, johon tehdään sähköinen ilmoitus kaikista läheltä piti tilanteista tai muista poikkeamatilanteista sekä asiakkaan että työntekijän kannalta ja jotka esimies käsittelee. Lääkepoikkeamissa otetaan lisäksi suoraan yhteys lääkäriin toimintaohjeiden saamiseksi.
2. Asiakkaalla on mahdollisuus tehdä anonymi hoitovirhe-/poikkeamailmoitus sähköisellä työkalulla.
3. Asiakkaalle aiheutuvien vaarojen ja riskien arviointi sekä turvallisuuskartoitus tehdään hoito- ja palvelusuunnitelman kysymysten perusteella, päivittäisten käyntimerkintöjen perusteella, asiakkaan ja omaisten palautten perusteella,
4. Työntekijöille aiheutuvia vaaroja ja riskejä arvioidaan Työterveyshuollon kanssa tehtävässä riskiarvioinnissa, joka sisältää mm.: työympäristökijät, tapaturmavaarat, kemialliset ja biologiset vaaratekijät, henkinen kuormittuminen, fyysinen kuormittuminen, paloturvallisuus ja yhteenveto -osio.
5. Yrityksen johto ja esimiehet tekevät riskianalyysin, jossa tunnistetaan riskit, määritellään niiden todennäköisyys (merkityksetön riski, vähäinen riski, kohtalainen riski, merkittävä riski ja sietämätön riski) ja toimenpiteiden valinta sekä toteutus. Riskin suuruus muodostuu haitallisen tapahtuman todennäköisyydestä ja aiheutuneiden seurausten vakavuudesta.

Kun riskin suuruus on arvioitu, sovitaan parannustoimenpiteet, aikataulu, vastuuhenkilöt ja seuranta. Vastuuhenkilö on aina esimiesasemassa oleva henkilö. Riskienarviointi päivitetään kerran vuodessa.. Päivitetyn riskiarvioinnin käsittelee johto. Riskiarvioinnin käsittelee myös työsuojelu.

Riskejä asiakkaalle saattavat olla puutteellinen tiedonkulku, sairaalakäynneiltä palaaminen, väliin jäävä käynti, hoitovirheet varsinaisissa hoitotoimenpiteissä, laiminlyönnit muussa huolenpidossa koskien kodin turvallisuutta, ravitsemusta jne.

Riskejä työntekijälle saattavat olla mm., yksintyöskentely, puutteet perehdytyksessä ja tiedonkulussa, haasteelliset asiakas ja vuorovaikutustilanteet, työn fyysinen raskaus, kaatuminen tai liukastuminen.

Vaara- ja uhkatilanteista ilmoittaminen saattaa olla vähäistä.

Riskinhallinnan työnjako

Johto vastaa strategisen tason ohjauksesta ja turvallisen toiminnan mahdollistamisesta. Esimiehet vastaavat

päivittäisestä riskien hallinnasta, he muun muassa pitävät yllä keskustelua riskeistä, niiden kirjaamisesta ja ehkäisemisestä.. Kotihoidon jokaisen työntekijän vastuulla on soveltaa riskienhallinnan periaatteita omassa työssään. Kotihoidon työntekijät osallistuvat

myös turvallisuustason ja riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

Esimiesten vastuulla on myös huolehtia siitä, että riskienarviointijärjestelmiin tehdyt ilmoitukset käsitellään määräajassa. Esimies kannustaa aktiivisesti henkilökuntaa pohtimaan menetelmiä vaaratapahtumien ennaltaehkäisemiseksi. Esimiehen vastuulla on myös raportoida vaaratapahtumista esimiehelleen. Esimiesten vastuulla on varmistaa, että kotihoidon henkilöstöllä on riittävä koulutus.

Työntekijöiden vastuulla on tehdä ilmoitus kaikista vaaratapahtumista.

Omavalvonnasta vastaavan organisaatio:

Yrityksen johto

Johto huolehtii toiminnan taloudellista vakaudesta ja toiminnan jatkuvuudesta. Lisäksi johto huolehtii omavalvonnan prosessista ja sen kehittämisestä

Esimies/operatiivinen johto

Vastaa arvojen mukaisen mission/tehtävän toteutumisesta suunnittelee, kehittää ja johtaa toimintaa, arvioi yksikkönsä toimintaa suhteessa asetettuihin tavoitteisiin ja laatukriteereihin, vastaa toiminnan laadun arvioinnista ja edelleen kehittämisestä yhteistyössä muun johdon kanssa.

Huolehtii, että jokaiselle asiakkaalle on tehty hoito- ja palvelusuunnitelma, suunnitelman siirtäminen toiminnanohjaukseen ja sen toteutumisen huolehtiminen yhdessä työntekijöiden kanssa

Esimies asiakasprosesseista ja asiakasturvallisuudesta sekä siitä, että toimintayksikkö huolehtii asiakkaan hyvinvoinnista ja hänen perusoikeuksiensa toteutumisesta mahdollisimman hyvin.

Riskien tunnistaminen

Mahdollisia riskejä tunnistetaan monin tavoin. Yleisessä yhteiskunnallisessa keskustelussa nostetaan esiin riskejä johto, henkilökunta tai esimies voi tuoda huolensa esiin, asiakas saattaa ilmoittaa oman huolensa, sähköisiin järjestelmiin tulee kirjaukset eri riskitilanteista.

Havaittujen epäkohtien, laatupoikkeamien ja riskien ilmoittaminen

Kaikista vaaratapahtumista tehdään ilmoitus Hilkka-järjestelmään ja asiakas/läheinen voi tehdä seni anonyymisti anonyymiteetin mahdollistavaan sähköiseen (Survey Monkey) järjestelmään.

Näin saadaan kattavasti tietoa vaaratapahtumista, varautumisen riittävydestä ja toimenpiteiden vaikutuksista.

Ilmoitus on tehtävä kaikista hoitoon ja palveluun liittyvistä tapahtumista, jotka aiheuttivat tai jotka olisivat voineet aiheuttaa haittaa potilaalle tai asiakkaalle.

Ilmoitus tulee tehdä siinäkin tapauksessa, että tapahtumasta raportoidaan lakisääteisiä ilmoittamismenettelyjä käyttäen.

Esimies luokittelee ilmoituksen tiedot. Esimies käsittelee asian oman esimiehensä kanssa. Heidän välisensä työnjako sovittu siten että tieto kulkee.

Esimies voi tarvittaessa pyytää lisätietoja ilmoituksen tehneeltä henkilöltä. Jos lisätietoja ei saada viikon sisällä, niin käsittelijä käsittelee ilmoituksen siitä huolimatta. Esimies voi siirtää ilmoituksen omalle esimiehelleen käsiteltäväksi silloin, kun kysymyksessä on :

- a) vakava tai usein toistuva ongelma, esim. todellinen uhka ja vaaratilanne
- b) kun käsittelyyn tarvitaan tukea
- c) muuten poikkeava tilanne.

Esimies raportoi vaaratapahtumista johdolle. Ilmoitukset käsitellään tarvittaessa myös ilmoitusta koskevan asiakkaan ja hänen omaisensa kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

4

Riskien käsitteleminen

Läheltä piti -tilanteet ja havaitut epäkohdat käsitellään seuraavien periaatteiden mukaan:

- keskitymme työolosuhteisiin ja -ympäristöön, emme etsi syyllisiä
- pohdimme, miksi virhe tapahtui eli selvitämme syyn virheen takana
- kehitämme toimintaamme, jotta vastaavaa virhettä ei enää tapahdu
- korjaavista toimenpiteistä tehdään seurantakirjaukset ja -ilmoitukset
- hyväksymme sen, että inhimilliseen toimintaan liittyy aina erehtymisen mahdollisuus; kaikki tekevät virheitä - tuomme virheet avoimesti esille ja käytämme niihin liittyvää tietoa toiminnan kehittämiseen
- kaikilla on mahdollisuus ilmaista pelkoa ja epävarmuutta.

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi.

Vastuu riskinhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on johdolla, mutta työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen johdon käyttöön. Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa.

Haittatapahtumat ja läheltä piti - tilanteet ja niiden dokumentointi

1. Esimies käsittelee riski-ilmoitukset ja käy ne säännöllisesti läpi yhdessä henkilökunnan kanssa palaverissa. Poikkeamatilanteet, jotka vaativat johdon toimenpiteitä, lähetetään jatkokäsittelyyn ohjelmaan nimetyille vastuuhenkilölle. Haittatapahtumat kirjataan Hilkka-potilastietojärjestelmään ja asiakkaaseen sekä hänen läheiseensä otetaan mahdollisimman pian yhteyttä tapahtuman jälkeen ja sovitaan menettelytavasta heille sopivalla tavalla. Asiakkaalle ja hänen läheiselleen annetaan ohjeistus muistutus- ja kantelumenettelystä.
2. Kotikäynneille on laadittu turvallisuusohjeet, jotka on käyty henkilökunnan kanssa yhdessä läpi. Henkilökunnalla on käytössä Hilkka-järjestelmän hälytinpainike. Vaaratilanteista tehdään aina kirjallinen ilmoitus. Asia käsitellään tiimissä esimiehen kanssa ja lomake toimitetaan työterveyshuoltoon, joka toimittaa asian työsuojelun tietoon.

Korjaavat toimenpiteet

Laatupoikkeamien, epäkohtien, läheltä piti -tilanteiden ja haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tilanteiden syiden selvittäminen ja tätä kautta menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään seurantakirjaukset ja -ilmoitukset.

Mikäli riskitilanne uhkaa asiakkaan tai työntekijän turvallisuutta tai terveyttä, tilanteeseen reagoidaan viipymättä. Ratkaisu ongelmaan pyritään saamaan mm. asiakkaan ja työntekijän, esimiehen, lääkärin, turvapalveluiden ja sosiaalityöntekijän kanssa. Työntekijöihin kohdistuvia riskejä selvitetään yhteistyössä työterveyshuollon ja työsuojelun kanssa.

Liite 1: Henkilöturvallisuusohje kotikäynneille

Työskentelyn muutoksista tiedottaminen henkilöstölle, kun riski on todetty ja tehty korjaavia toimia

Lääkepoikkeamat, läheltä piti -tilanteet ja vaaralliset tilanteet käydään aina läpi tiimipalavereissa. Tuolloin mietitään yhdessä millaisia tilanteita on ollut ja miten niihin voidaan paremmin varautua tulevaisuudessa. Johto vastaa siitä, että lähiesimiehet on ohjeistettu sekä koulutettu riskien arviointiin, ja toteuttavat riskien hallintaa sovitulla menettelytavalla. Riskien arvioinnista vastaa lähiesimies ja riskienhallintaa toteuttaa koko työyhteisö.

4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omaavonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Omaavonntasuunnitelma laaditaan johdon ja henkilökunnan yhteistyönä.

Omaavonnan suunnitteluun osallistuneet

5

Riitta Vierijärvi (vastaava hoitaja), Jenni Symons (SH), Elisa Rysti (palveluvastaava) ja Anna-Maija Salo (TJ).

Omaavonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava

Riitta Vierijärvi

Omaavonntasuunnitelman seuranta

Vuosittain huhtikuussa.

Omaavonntasuunnitelman päivittäminen

Johto harkitsee tarpeellisuuden vuosittain (jos toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia) ja operoi ja vastaa prosessin aloittamisesta ja sen etenemisestä.

Omaavonntasuunnitelman julkisuus

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

Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä

Toimistolla ja jatkossa nettisivuilla.

5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelutarpeen arviointi

Uuden asiakkaan palvelun tarpeen on harkinnut kunnan sosiaali- ja terveystoimi taikka sen on harkinnut asiakas ja /tai hänen läheisensä silloin kun kyseessä on itsemaksava asiakas. Asiakas tavataan viimeistään viikon sisällä ja tehdään palvelusopimus ja palvelusuunnitelma.

Asiakkaan palvelutarpeen arviointi

Palvelutarpeen arviointi tehdään ensimmäisellä tutustumiskäynnillä hoivo- ja palvelusuunnitelman avulla yhdessä asiakkaan (ja hänen toivomuksensa mukaisesti yhdessä läheisen) kanssa.

Hänelle nimetään omahoitaja. Omahoitaja päivittää jatkossa hoito- ja palvelusuunnitelman yhdessä asiakkaan ja hänen läheisensä kanssa.

Suunnitelma annetaan asiakkaalle ja se päivitetään tarvittaessa asiakkaan tilanteen tai palveluiden muuttuessa, tai vähintään kahdesti vuodessa.

Jos läheinen ei pysty osallistumaan hoito- ja palvelusuunnitelman laatimiseen asiakkaan kotona, suunnitelma on mahdollista käydä omaisen kanssa läpi puhelimitse.

Hoito- ja palvelusuunnitelma on kattava selvitys asiakkaan toimintakyvystä ja voimavaroista sekä yhdessä sovitusta asioista ja suunnitelluista palveluista.

Hoito- ja palvelusuunnitelmassa on kirjattuna, mitä asioita kukin toteuttaa, mihin asiakas kykenee itse ja mitä palveluita toteutetaan esim. omaisten, vapaaehtoisten toimijoiden tai yksityisten palveluntuottajien toimesta.

Hoito- ja palvelusuunnitelmaan tulee kirjata myös asiakkaan omat toiveet hoitonsa suhteen.

Asiakkaan ja/tai hänen läheisensä ottaminen mukaan palvelutarpeen arviointiin

Asiakkaan luvalla läheinen voidaan pyytää osallistumaan palvelutarpeen arviointia varten sovitulle kotikäynnille. Läheisillä on tärkeä rooli asiakkaan tilanteen kuvaamisessa. Läheisiltä saadaan usein hyvää taustatietoa esimerkiksi muistisairaana henkilön toimintakyvystä.

6

Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa.

Arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet.

Palvelutarpeen arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet, joita ovat fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky.

Lisäksi arvioinnissa otetaan huomioon toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat eri ulottuvuuksiin liittyvät riskitekijät kuten terveydentilan epävakaus, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähyys tai kipu.

Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma

Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulleen ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet.

Miten palvelusuunnitelman toteutuminen asiakkaan palvelussa/hoidossa varmistetaan, on omavalvonnan keskeisiä sovittavia asioita.

Hoito- ja palvelusuunnitelman toteutumisen seuranta

Omahoitaja seuraa työntekijöiden käyntikohtaisia Hilikka-merkintöjä.

Henkilökunnan tietoisuus hoito- ja palvelusuunnitelman sisällön ja toiminta sen mukaisesti

Asiakkaille sovitut palvelut kirjataan Hilikkaan asiakkaan viikko-ohjelmaan. Hilikka ohjaa työntekijöiden työtä viikko-ohjelmiin kirjattujen käyntien mukaisesti.

Asiakkaan kohtelu

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

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

Henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Pyritään aina noudattamaan yksilöllisyyttä ja antamaan asiakkaille mahdollisuus päättää itseään ja hoitoaan koskevista asioista hoidon suunnittelun ja toteutuksen eri vaiheissa. Asiakkaat asuvat itsenäisesti omissa kodeissaan, mikä huomioidaan asiakkaan luokse mentäessä. Asiakkaan itsemääräämisoikeus huomioidaan mm. siten, että hän saa itse määrittellä päivärutiininsa (unirytmii, ateriointi, pukeutuminen jne). Asiakkaan omat toiveet ja tahto kirjataan.

Itsemääräämisoikeuden (yksityisyyden, oikeuden yksilölliseen ja omannäköiseen elämään) turvaaminen

Asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta asiakkaiden itsemääräämisoikeutta.

Rajoitustoimenpiteille on aina oltava laissa säädetty peruste ja sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset.

7

Kotihoidossa osalla asiakkaista on käytössään kulunvalvonta. Kulunvalvontaa käytetään harkinnan mukaan ainoastaan silloin, jos se on välttämätöntä asiakkaan turvallisuuden kannalta. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen.

Liite 2: Asiakkaan kohtelu ja itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt

Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan sekä asiakasta hoitavan lääkärin että omaisten ja läheisten kanssa ja ne kirjataan asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Rajoitustoimenpiteistä tehdään kirjaukset myös asiakastietoihin.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Suuri osa sosiaalipalveluista tehdyistä kanteluista koskee asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua tai epäonnistunutta vuorovaikutustilannetta työntekijän kanssa.

Koko yrityksen henkilöstöprosessissa korostuu asiakkaan kunnioittavan kohtelun korostaminen. Se sisältyy rekrytointiin, perehdytykseen ja koulutukseen sekä yrityksen arvomaailmaan, joka toistuu kaikille säännöllisin väliajoin.

Asiakkaiden asiallinen kohtelun varmistaminen ja menettely, jos epäasiallista kohtelua havaitaan

Asiakkaalla on oikeus saada hyvää hoitoa ja yksilöllistä, tasa-arvoista kohtelua. Kaikenlainen asiakkaan epäasiallinen tai loukkaava kohtelu on ehdottomasti kielletty.

Jokaisella työntekijällä on velvollisuus ilmoittaa viipymättä esimiehelleen, jos huomaa epäasiallista kohtelua.

Sosiaalihuoltolain § 48 ja § 49 velvoittavat sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoittamaan viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos he huomaavat tehtävissään epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa.

Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asiakkaan epäasiallista kohtaamista, asiakkaan loukkaamista sanoilla, asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan kaltoin kohtelua ja toimintakulttuurista johtuvia asiakkaalle vahingollisia toimia. Kaltoinkohtelulla tarkoitetaan fyysistä, psyykkistä tai kemiallista eli lääkkeillä aiheutettua kaltoin kohtelua. Esimerkiksi asiakasta tönitään, lyödään tai uhkaillaan, käytetään hyväksi fyysisesti tai taloudellisesti, puhutellaan epäasiallisesti ja loukkaavasti tai palvelussa, asiakkaan aseman ja oikeuksien toteuttamisessa, perushoivassa ja hoidossa on vakavia puutteita.

Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Mikäli epäkohtaa ei saada korjattua, on asiasta ilmoitettava aluehallintovirastolle.

Asiakkaan kohdatessa epäasiallista kohtelua otetaan yhteyttä asiakkaan läheiseen/ edustajaan ja selvitetään tilanne mahdollisimman pian tapahtuman jälkeen. Tarvittaessa asiakasta ja hänen läheistään ohjataan tekemään muistutus tai ottamaan yhteyttä sosiaali- ja potilasasiamieheen. Asia käsitellään palautteiden käsittelystä laaditun ohjeen mukaisesti.

Liite 3: Sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus, ohje

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Asiakkaiden ja heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Koska laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaalle, on systemaattisesti eri tavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön yksikön kehittämisessä.

Asiakaspalautteen kerääminen

Asiakkaat ja heidän läheisensä voivat antaa palautetta toimintaan liittyen. Kirjallista asiakaspalautetta voi lähettää postitse (Piika & Sisar Oy, Isokaari 40, 00200 Helsinki palvelu@piika.fi tai kotisivujen (www.piika.fi) kautta, taikka sen voi toimittaa suoraan työntekijöille.

Asiakaspalautteet käsitellään. Esimies katsoo palautteet ja toimittaa ne tarvittaessa eteenpäin käsiteltäväksi johdolle. Palautteista lähetetään kopio potilasasiamiehelle huomioiden tietoturva-asiat.

Vastaus annetaan kirjallisesti viimeistään kahden viikon kuluessa, mikäli asiakas on pyytänyt palautteeseen vastausta. Ennen asiakkaalle vastaamista varmistetaan, että hän on oikeutettu saamaan kyseisiä tietoja, esim. hoitotietoja. Mikäli palautteen lähettäjällä ei ole oikeutta tietoihin, vastauksena lähetetään tieto tästä.

Liite 4: Asiakaspalautteet

Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Asiakastyytyväisyyttä ja palvelun laatua seurataan jatkuvasti asiakkailta ja heidän läheisiltään saadun palautteen perusteella. Asiakaspalautteet käsitellään ja niiden perusteella kehitetään koko organisaation toimintaa.

Kertynyttä asiakaspalautetta ja sen vaikuttavuutta toiminnan parantamiseen seurataan ja arvioidaan johdossa. Palautteet käsitellään yksikön esimiehen johdolla yhteisesti henkilökuntapalavereissa.

Kiireelliset asiakasturvallisuutta vaarantavat palautteet käsitellään välittömästi ja asiaa hoidetaan eteenpäin tarpeen vaatimalla tavalla. Palautteiden ja keskustelujen pohjalta sovitaan yhdessä kehitettävistä asioista ja keinoista.

Asiakkaan oikeusturva

Asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään hoitoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen.

Liite 5: Reklamointiohjeet asiakkaalle

a) Muistutuksen vastaanottaja

Vastaava hoitaja Riitta Vierijärvi

b) Sosiaali- ja potilasasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamista palveluista:

Helsinki, 09 3104 3365, Toinen linja 4 A, 00530 Helsinki
Espoo, Eva Peltola, 09 8165 1032, PL 220 02070 Espoon kaupunki
Vantaa, Miikkael Liukkonen, 09 8392 2537, Asematie 10 A, 2. krs, 01300 Vantaa

Sosiaali- ja potilasasiamiehen tehtävänä on edistää sosiaali- ja terveystoimen asiakkaiden oikeusturvaa. Asiamies toimii tarvittaessa välittäjänä asiakkaan ja viranhaltijoiden välillä samalla, kun asiakkaalla on käytössään myös viralliset valituskanavat.

Potilas- ja sosiaaliasiamies:

- neuvoo terveydenhuoltoalan henkilökunnan antamaan hoitoon tai kohteluun liittyvissä ongelmissa.
- avustaa potilasvahinkoasioissa tai muistutuksen tekemisessä.
- edellyttää, että potilas/asiakas ottaa mahdollisimman pian yhteyttä viimeisimpään hoitopaikkaan asioiden selvittämiseksi.

c) Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saaduista palveluista

P. 029 553 6901

Kuluttajaneuvonta on valtakunnallinen palvelu, josta saa tietoa kuluttajan oikeuksista ja sovitteluapua kuluttajan ja yrityksen väliseen riitaan.

Kuluttajaoikeusneuvojalta saat maksutta opastusta ja sovitteluapua riitatilanteessa. Kuluttajaoikeusneuvoja:

avustaa ja sovittelee kuluttajan ja yrityksen välisessä riitatilanteessa (vain kuluttajan aloitteesta) antaa kuluttajille ja yrityksille tietoa kuluttajan oikeuksista ja velvollisuuksista

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

Samalla tavalla kuin muutkin asiakaspalautteet.

e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

Kaksi viikkoa.

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

a) Asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja osallisuuden edistäminen

Asiakkaan hoitoa toteutetaan kuntouttavalla työotteella huomioiden asiakkaan omat jäljellä olevat voimavarat.

Asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmaan on yksilöllisesti kirjattu, millä keinoilla kunkin asiakkaan toimintakykyä ja hyvinvointia ylläpidetään. Hoitotyötä toteutetaan yhdessä asiakkaan kanssa, ei asiakkaan puolesta.

Asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan.

Hoitajat kannustavat asiakkaita omatoimisuuteen kaikissa mahdollisissa päivittäisissä toiminnoissaan mm. hygieniaan, ravitsemukseen, pukeutumiseen ja liikkumiseen liittyen.

Hoitajan ja asiakkaan keskustelu hoitotoimien yhteydessä sekä tilanteeseen sopiva huumori piristävät useamman asiakkaan mielialaa

Toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumisen seuranta

Toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttaa toimintaa koskevat tavoitteet on kirjattu yksilöllisesti kunkin asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan ja sieltä suunnitellut tehtävät nostetaan asiakkaan viikko-ohjelmaa, jolloin ne näkyvät hoitajilla kotikäynnillä.

Tavoitteiden toteutumista seurataan pääasiassa henkilökunnan suorittaman havainnoinnin perusteella sekä kirjauksilla Hiikkaan.

Asiakkaiden riittävän ravinnon ja nesteen saannin sekä ravitsemuksen tason seuranta

Hyvä ravitsemustila on merkittävässä roolissa ikäihmisen toimintakyvylle ja kotona pärjäämiselle.

Asiakasta ohjataan ja tuetaan ravitsemuksessa hänen tarpeittensa mukaisesti ikäihmisten ravitsemussuositukset huomioiden. Tarvittaessa asiakas ohjataan ateriapalvelun piiriin. Henkilökunta huolehtii asiakkaan riittävästä ravitsemuksesta huomioiden ruokailuvälien maksimipituuden.

Asiakkaan painoa seurataan yksilöllisten tarpeiden/ ohjeiden mukaan. Tarvittaessa asiakkaan ravitsemustilaa seurataan myös nestelistan avulla ja tehostetaan suonensisäisen nesteytyksen turvin.

Ikäntyminen aiheuttaa monenlaisia fyysisiä ja psyykkisiä muutoksia, jotka vaikuttavat ikäihmisen ravitsemustilaan sekä siitä huolehtimiseen. Ruokahalu voi heikentyä erilaisten sairauksien vuoksi, mm. muistisairaudet voivat aiheuttaa näläntunteen katoamisen tai ihminen ei yksinkertaisesti muista ruokailua. Maku- ja hajuaisti muuttuvat ikäntymisen myötä ja fyysinen toimintakyky vaikuttaa kykyyn hankkia tai valmistaa aterioita. Suun ja hampaiden kunnolla voi olla vaikutusta ruuan koostumukseen. Ruokavalio voi muuttua niin yksipuoleiseksi, että se vaikuttaa vahingollisesti ikäihmisen terveydentilaan.

Työntekijän on tärkeää pystyä tunnistamaan asiakkaan yksilölliset ravitsemukselliset tarpeet ja pyrkiä tukemaan ikäihmisten kokonaisvaltaista hyvää ravitsemustilaa. Kokonaisvaltainen ikäihmisen ravitsemustilan huomiointi edellyttää henkilökunnalta kattavaa tietämystä ravitsemuksesta. Henkilökunnan on kyettävä ohjaamaan ja tukemaan asiakkaita ateriointiin ja ravitsemukseen liittyen sekä kyettävä antamaan käytännön opastusta ruokailuun liittyvissä valinnoissa terveydelliset seikat huomioon ottaen

Ravitsemusta ja nesteytystä sekä seurataan tarvittaessa Hiikka-merkinnöin.

Hygieniakäytännöt

Hygienialle asetetut laadulliset tavoitteet ja sen toteutumiseksi laaditut toimintaohjeet sekä asiakkaiden yksilölliset hoito ja palvelusuunnitelmat asettavat omavalvonnan tavoitteet, joihin kuuluvat asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisen lisäksi infektioiden ja muiden tarttuvien sairauksien leviämisen estäminen.

Asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin on kirjattu, miten kunkin asiakkaan henkilökohtaisesta hygieniasta huolehditaan. Asiakastyössä käytetään työnantajan hankkimia suojavaatteita. Hoitotoimenpiteissä käytetään tarvittaessa suojakäsineitä.

Riskijätteiden käsittelystä on erillinen ohje. Asiakastyö tapahtuu kodeissa, joissa järjestelyt tapahtuvat asiakkaan ehdoilla.

Terveyden- ja sairaanhoito

Asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta vastaa yrityksen oma lääkäri, asiakkaan oma yksityislääkäri tai kunnallisen puolen lääkäri.

Lääkäreiden ohjeet vastaanottaa sairaanhoitaja, joka huolehtii siitä, että ohjeistus siirretään Hilkkään ja raportointi toteutuu käyntikohtaisesti tarvittavista asioista.

Tiimin sairaanhoitajat vastaavat asiakkaiden vuosi- ja kontrollikokeiden ottamisesta ja tulosten tiedottamisesta lääkärille, tilaavat tarpeen mukaan lääkärikäynnit sekä seuraavat asiakkaitensa terveydentilaa.

Asiakkaan voinnin seuranta ja terveyden edistäminen kuuluvat kaikkien hoitotyötä tekevien perustehtävään. Muun muassa verensokeria, verenpainetta ja painoa seurataan lääkärin tai sairaanhoitajan antamien ohjeiden mukaan.

Kiireellisissä sairaanhoitoa vaativissa tapauksissa otetaan yhteys 112:een.

Kiireettömissä sairaanhoitoa vaativissa tilanteissa otetaan yhteyttä terveysasemalle tai omalle lääkärille. Mikäli asiakkaalla on hammashoidon tarve, varataan sinne aika mikäli siitä on sovittu hoito- ja palvelusuunnitelmassa.

Yrityksellä on toimintaohjeet asiakkaiden suun terveydenhoidon sekä kiireettömän ja kiireellisen sairaanhoidon järjestämisestä sekä ohjeet äkillisen kuolemantapauksen varalta. Toimintayksiköllä on ohje myös äkillisen kuolemantapauksen varalta.

Lääkehoito

Turvallinen lääkehoito perustuu säännöllisesti seurattavaan ja päivitettävään lääkehoitosuunnitelmaan. STM:n Turvallinen lääkehoito - oppaassa linjataan muun muassa lääkehoidon toteuttamiseen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka jokaisen lääkehoitoa toteuttavan yksikön on täytettävä.

Lääkehoidon vastuuhenkilö on yrityksen lääkäri.

Yrityksellä on lääkehoitosuunnitelma. Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vuosittain tai muutostilanteissa tarvittaessa useammin. Jokainen lääkehoitoon osallistuva työntekijä on veloitettu suorittamaan lääkehoidon koulutuksen ja siihen liittyvät tentit viiden vuoden välein. Jokainen lääkehoitoa toteuttava työntekijä on vastuussa lääkehoidon toteuttamisesta omalta osaltaan.

Liite 6: Lääkehoitosuunnitelma

a) Lääkehoitosuunnitelman seuranta ja päivittäminen

Seuranta tapahtuu Hilkkassa, sinne merkitään lääkelistat ja lääkkeiden anto.

Asiakkaan lääkehoitosuunnitelma päivitetään kaksi kertaa vuodessa ja tarvittaessa tilanteen muuttuessa.

Yrityksen lääkehoitosuunnitelma tarkistetaan vuosittain.

Yhteistyö eri toimijoiden kanssa

Asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti ja iäkkäiden asiakkaiden siirtymät palvelusta toiseen ovat osoittautuneet erityisen riskialttiiksi.

Myös lapsiperheasiakas voi tarvita koulun, terveydenhuollon, psykiatrian, kuntoutuksen tai varhaiskasvatuksen palveluja.

Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palvelunantajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä.

Yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien kanssa

Pyritään kehittämään yhteistyöntapoja.

7. ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Sosiaalihuollon omavalvonta koskee asiakasturvallisuuden osalta sosiaalihuollon lainsäädännöstä tulevia velvoitteita.

Tehdään palo- ja pelastusviranomaisten edellyttämä ilmoitus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille.

Tehdään tarvittaessa holhoustoimilain mukainen ilmoitus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspalvelulain mukainen ilmoitus iäkkäistä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään.

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

Asiakkaiden auttaminen tapahtuu yksilöllisten tarpeiden mukaan yhteistyössä kunnan sosiaali- ja terveysviranomaisen sekä pelastuslaitoksen kanssa.

Poikkeustilanteissa henkilökuntaa kutsutaan tarpeen mukaan työhön myös vapaalta. Henkilökunta on ohjeistettu toimimaan erilaisten poikkeustilanteiden aikana (mm. pitkät sähkökatkot ja myrskyt) asiakasturvallisuuden takaamiseksi.

Kotihoidon asiakasturvallisuudesta vastaa esimies.

Henkilökunta ilmoittaa lääkärille asiakkaan mahdollisesta edunvalvonnan tarpeesta ja palo- ja pelastuslaitoksen yhteyshenkilölle mahdollisista paloturvallisuusriskeistä. Tarvittaessa ilmoitus tehdään myös terveystarkastajalle.

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

a) Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne

Henkilöstön lukumäärä vaihtelee asiakasmäärän ja heidän palvelutarpeensa mukaisesti.

Yrityksessä työskentelee 5 sairaanhoitajaa, 10 lähihoitajaa ja 20 kodinhoitajaa. Toiminnanohjauksen avulla kotihoidossa seurataan työntekijöiden toteutunutta välitöntä ja välillistä työaika.

Liite 7: Henkilöstöluettelo

b) Sijaisten käytön periaatteet

Kotihoidon sijaisuudet äkillisissä ja pidempiaikaisissa poissaoloissa yrityksellä on varahenkilöstöpankki. Ensisijaisesti pyritään toimimaan vakiohenkilöstön joustoilla, toissijaisesti käännytään sijaisten puoleen.

c) Henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistaminen

Toiminnanohjausjärjestelmä mahdollistaa raportin työntekijöiden riittävyydestä ja tarvittaessa aloitetaan uusi rekrytointikierros.

a) Henkilökunnan rekrytoinnin periaatteet

Työntekijä haastatellaan rekrytointivaiheessa, jolloin huomioidaan hänen soveltuvuutensa ja kelpoisuutensa mm. kotihoitoon (kotihoitossa esim. työ pääasiassa yksintyöskentelyä).

b) Rekrytoinnissa huomioon otettava asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus

Palkattaessa asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskenteleviä työntekijöitä otetaan huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Luottotiedot ja rikostaustaote tarkistetaan kaikilta.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita.

Johtamisen ja koulutuksen merkitys korostuu, kun työyhteisö omaksuu uudenlaista toimintakulttuuria ja suhtautumista asiakkaisiin ja työhön mm. itsemääräämisoikeuden tukemisessa tai omavalvonnassa. Sosiaalihuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskouluttautuminen.

a) Työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytys asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen

Kotihoitossa noudatetaan perehdytysohjelmaa.

Omavalvontasuunnitelma liitteineen toimii myös perehdytyksen välineenä. Esimies vastaa perehdytyksestä, sen suunnittelusta ja aikataulusta.

b) Velvollisuus tehdä ilmoitus asiakkaan palveluun liittyvistä epäkohdista tai niiden uhista ja sen järjestäminen, epäkohtailmoitukset käsittely sekä, miten korjaavat toimenpiteet toteutetaan omavalvonnassa

Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) säädetään työntekijän velvollisuudesta (48–49 §) tehdä ilmoitus havaitsemastaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta, joka liittyy asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen. Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamisesta on ohjeet, jotka ovat osa omavalvontasuunnitelmaa. Laissa korostetaan, ettei ilmoituksen tehneeseen henkilöön saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Ilmoituksen vastaanottaneen tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle. Yksikön omavalvonnassa on määritelty, miten riskinhallinnan prosessissa epäkohtiin liittyvät korjaavat toimenpiteet toteutetaan. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi siellä työn alle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle.

c) Henkilökunnan täydennyskoulutuksen järjestäminen

Täydennyskoulutukset tapahtuvat lähinnä verkkoympäristössä. Täydennyskoulutusten toteutumista seurataan vuosittain.

Toimitilat

Yrityksen toimisto, asiakkaan koti.

Asiakkaiden turva- ja kutsulaitteiden toimivuus

Tarkistetaan hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti. Näistä vastaa omahoitaja ja tarkistukset raportoidaan Hilkassa.

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Sosiaalihuollon yksiköissä käytetään paljon erilaisia terveydenhuollon laitteiksi ja tarvikkeiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetussa laissa (629/2010). Yrityksessä käytetään mm. verenpainemittareita ja verensokerimittareita. Kalibroinnista vastaa sairaanhoitaja.

13

Asiakkaan omia/lainattuja laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, kuulolaitteet, ym. vastaavat.

Valviran määräyksessä 4/2010 annetaan ohjeet terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamista vaaratilanteista tehtävistä ilmoituksista.

Vastaava hoitaja vastaa siitä, että yksikössä noudatetaan terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annettua lakia ja sen nojalla annettuja säädöksiä.

Asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden ja terveydenhuollon laitteiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen

Kotihoidon asiakkaalla on mahdollisuus saada käyttöönsä tarvitsemiaan apuvälineitä, mikäli ne tulevat hänen toimintakykyään ja kotona pärjäämistään.

Asiakkaiden apuvälinehankinnoista huolehtivat omahoitajat. Tarvittaessa omahoitaja ottaa yhteyttä alueelliseen kotihoitoon ja pyytää fysioterapeuttia arviointikäynnille. Fysioterapeutti sekä alueellinen apuvälineyksikkö hoitavat erikoisapuvälineiden hankinnat. Apuvälineiden huolto tapahtuu apuvälineyksikön kautta.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Asiakkaan omahoitaja.

8. ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY

Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn alusta kirjaamisesta alkaen tietojen hävittämiseen.

Rekisteri-ilmoituksessa on määritelty mitä asiakasta koskevia tietoja rekisteriin tallennetaan, mihin niitä käytetään ja minne tietoja säännönmukaisesti luovutetaan sekä tietojen suojausten periaatteet.

Samaan henkilörekisteriin luetaan kuuluviksi kaikki ne tiedot, joita käytetään samassa käyttötarkoituksessa.

Asiakkaan suostumus ja tietojen käyttötarkoitus määrittävät eri toimijoiden oikeuksia käyttää eri rekistereihin kirjattuja asiakas- ja potilastietoja.

Liite 8: Rekisteriseloste

Piika & Sisar Oy:n valtakunnallinen potilasasiamies on
Aappo Salo
09 68 44 06 44
Asianajotoimisto Juridicus Oy
Korkeavuorenkatu 30, 00130 Helsinki

Potilasasiamiehen tehtävänä on:

Neuvoa potilaita potilaan asemaan ja oikeuksiin liittyvissä asioissa. Avustaa potilasta muistutusten ja potilasvahinkoilmoitusten tekemisessä sekä mahdollisten kurinpito- ja oikeustoimien vireille panemisessa. Tiedottaa potilaan oikeuksista sekä toimia muutenkin potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi.

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

Perehdytyksellä ja koulutuksella, lokitietojen seurannalla, kaksinkertaisilla tunnistautumisilla, tietojen saamisen luokittelulla koulutusryhmittäin.

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

Henkilöstölle ja sijaisille henkilötietojen käsittely ja tietoturva kerrotaan perehdytyksessä.

14

c) Missä yksikkönne rekisteriseloste tai tietosuojaseloste on julkisesti nähtävissä? Jos yksikölle on laadittu vain rekisteriseloste, miten asiakasta informoidaan tietojen käsittelyyn liittyvistä kysymyksistä?

Toimistolla, jatkossa kotisivuilla.

Liite 8: Rekisteriseloste

d) Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Anna-Maija Salo, Piika & Sisar Oy, Isokaari 40, 00200 Helsinki, 0207 641 641

9. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Asiakkailta, henkilökunnalta saadut kehittämistarpeet ja aikataulu korjaavien toimenpiteiden

toteuttamisesta. Tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista

eri lähteistä.

Riskinhallinnan prosessissa käsitellään kaikki epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet ja niille sovitaan riskin vakavuudesta riippuen suunnitelma, miten asia hoidetaan kuntoon.

Asiakkaan hoidon ja kotikäyntien pohjana olevat viikko-ohjelmat sekä hoito- ja palvelusuunnitelmat vaativat jatkuvaa päivittämistä. Tiimityön kehittäminen. Omaevalvontasuunnitelmaa hyödynnetään kattavammin perehdytyksen välineenä, sekä oman toiminnan ja palvelun laadun seurannassa. Palautejärjestelmää pyritään parantamaan ja kartoittamaan kattavammin asiakastytyväisyyttä.

10. OMAVALVONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN

Helsingissä 14.10.2022

Allekirjoitus

Riitta Vierijärvi
vastaava hoitaja

- Liite 1: Henkilöturvallisuusohje kotikäynneille
- Liite 2: Asiakkaan kohtelu ja itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen
- Liite 3: Sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus, ohje
- Liite 4: Asiakaspalautteet
- Liite 5: Reklamointiohjeet asiakkaalle
- Liite 6: Lääkehoitosuunnitelma
- Liite 7: Henkilöstöluettelo
- Liite 8: Rekisteriseloste