

TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Kotihoidon toimintaperiaatteena on antaa hyvää ja turvallista hoitoa ja palvelua myöntämisperusteet täyttävillä asiakkaille yhteistyössä läheisten ja muiden toimijoiden sekä asiakkaan itsensä kanssa. Kotihoitoa on saatavilla ympärivuorokautisesti. Kotihoito tukee asiakkaan omaa toimintakykyä ja arjessa selviytymistä kuntouttavalla työotteella. Kotihoidon tukena ovat tukipalvelut, joita ovat päivätoiminta, omaishoidontuki, turvapalvelut, sosiaalihuoltolain mukainen kuljetuspalvelu, ateriapalvelu, kauppalpalvelu sekä jaksohoito.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Kotihoidon palvelun keskeiset arvot ovat Essoten strategian mukaisesti:

PALVELEVA

Palvelun tuottamisen lähtökohtana ovat asiakkaan yksilölliset tarpeet ja niiden kokonaisvaltainen huomiointi. Kohtaamme asiakkaat ystävällisellä, arvostavalla ja kiireettömällä asenteella. Kotihoidon palvelua tuotetaan ympäri vuorokauden.

OSAAVA

Henkilökuntamme on koulutettua ja pystyy toimimaan vastuullisesti ja itsenäisesti muuttuvissa palvelutarpeissa. Moniammatillinen tiimi hyödyntää henkilökunnan tietoa ja osaamista asiakkaiden parhaaksi. Huolehdimme ammattitaidon ylläpitämisestä ja tuemme henkilökuntaa ammatilliseen kehittymiseen.

VAIKUTTAVA

Palvelumme perustuvat jatkuvaan asiakkaan palvelujen ja toimintakyvyn arviointiin ja toteuttamamme palvelut kohdennetaan oikea-aikaisesti asiakkaan osallisuutta ja omatoimisuutta tukien.

INNOSTAVA

Kannustamme ja tuemme toisiamme päivittäisessä yhteistyössä. Suhtaudumme positiivisesti kehitysideoihin ja arvostamme toistemme työtä. Otamme asiakkaat mukaan palveluiden suunnitteluun ja kannustamme omatoimisuuteen toteuttamisessa.

Kotihoidon toimintaperiaatteena on asiakaslähtöisyys, tasavertaisuus, itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen sekä toimintakyvyn ylläpitäminen omatoimisuuteen kannustamalla kuntouttavan työotteen keinoin asiakkaan omat voimavarat huomioiden.

Asiakas sekä hänen omaisensa/läheisensä otetaan mukaan hoidon suunnitteluun, toteutukseen ja arviointiin ja asiakkaan omia toiveita hoitonsa suhteen pyritään noudattamaan, mikäli se on hänen kannaltaan turvallista. Hoito- ja palvelusuunnitelmat päivitetään kahdesti vuodessa sekä tilanteen muuttuessa.

RISKINHALLINTA

Riskinhallinnan työnjako ja menettelytavat

Kotihoidossa toimintaa suunnitellaan ja toteutetaan niin, että mahdolliset epäkohtia ja uhkaa aiheuttavat tilanteet pystyttäisiin tunnistamaan ennakoitavasti, jolloin näitä riskejä on mahdollisuus ehkäistä ja korjata. Ennaltaehkäisyn toimenpiteitä ovat ohjaus, neuvonta, riittävä suojavarustus sekä valvonta. Riskinhallinta sisältää asiakkaaseen, työntekijöihin, toimintaan ja työtapoihin sekä työympäristöön liittyvät osa-alueet. Työntekijällä on velvollisuus ja vastuu tuoda esille riski- ja vaaratilanteet. Usein toimintaan liittyvät epäkohdat, riskit ja laatupoikkeamat, tai niiden mahdollisuus tulevat esille viikoittaisissa tiimipalaverissa ja päivittäisissä raportointitilanteissa. Riski- ja vaaratilanteet käsitellään myös työyhteisöpalaverissa. Tarvittaessa tapausten käsittelyssä käytetään apuna työterveyshuollon sekä työsuojelun palveluja. Riskien hallintaa raportoidaan myös HaiPro-järjestelmän avulla.

Huolehditaan henkilöstön täydennyskoulutuksesta. Kotihoidossa on toteutettu mm. 9/2017 AVEKKI-koulutus, johon tulossa jatkoa vuoden 2020 aikana.

Luettelo riskinhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista:

8/2017 Henkilöturvallisuusohje ja asiakassitoumus: Intrassa: Ohjeet ja Lomakkeet □ Ohjeet □ Turvallisuusohjeet □ Henkilöturvallisuus

3/2020 päivitetty lomake työpaikan vaara- ja haittatekijöiden tunnistamiseksi ja riskien arvioimiseksi. (intra/perehdytyskansio)

1.1.2016 on tullut voimaan ilmoitusvelvollisuus, mikä tarkoittaa että jokaisella sosiaalihuollon työntekijällä on ilmoitusvelvollisuus, jos huomaa epäkohtia ja riskejä asiakkaan hoitoon liittyvissä tilanteissa tai turvallisuudessa asiakaskohteessa tai muualla työpaikalla. (ohje Intrassa)

Riskien tunnistaminen

Säännöllinen koulutus riski- ja vaaratilanteisiin liittyen, mm. AVEKKI Henkilöturvallisuusohje kotikäynnille.

Hyödynnetään riskien kartoituslomakkeita vaara- ja haittatekijöiden tunnistamisessa ja riskien arvioimisessa. Kartoitus tehdään vähintään kahden vuoden välein. Kartoituksen pohjalta laaditaan toimenpideohjelma ja seuranta-aikataulu. Myös toimenpideohjelma päivitetään kahden vuoden välein, lisäksi työsuojelutoimikunta kartoittaa toimintayksikön riskitekijät säännöllisesti. Vaaratilanteista tehdään aina kirjallinen ilmoitus. Kirjallinen ilmoitus käsitellään ensin toimintayksikössä esimiehen johdolla, jonka jälkeen asia viedään työterveyshuollon ja työsuojelun tietoon tarvittaessa.

Työturvallisuus sekä potilasturvallisuus haittatapahtumat käsitellään HAIPRO-ohjelmalla. Tarvittaessa otetaan yhteys turvallisuuspäällikköön neuvojen saamiseksi.

Asiakaskohteista tehdään turvallisuuskartoitus, josta on erillinen lomake ja ohjeistus. Henkilökunta välittää tiedon esimiehelle, mikäli asiakaskohteessa on turvallisuusriskejä. Riskit pyritään poistamaan, korjaamaan tai vähentämään minimiin, jotta asiakkaan ja henkilökunnan turvallisuus kotikäynnillä pystytään takaamaan.

Riskien käsitteleminen

Kotikäynneille on laadittu turvallisuusohjeet, jotka on käyty henkilökunnan kanssa yhdessä läpi. Vaaratilanteet pyritään ennakkoimaan ja tarvittaessa kotikäynti tehdään työparina. Henkilökunnalla on käytössä puhelimesta 112 sovellus. Vaaratilanteista tehdään aina kirjallinen ilmoitus, HAIPRO. Haittatapahtuma kirjataan myös 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. Asia käsitellään myös tiimissä esimiehen kanssa ja lomake työturvallisuus riskeistä toimitetaan myös työterveyshuoltoon, joka saattaa asian työsuojelun tietoon.

Korjaavat toimenpiteet

Mikäli riskitilanne uhkaa asiakkaan tai työntekijän turvallisuutta tai terveyttä, tilanteeseen reagoidaan viipymättä. Ratkaisu ongelmaan pyritään saamaan moniammatillisena yhteistyönä mm. asiakkaan, työntekijän, esimiehen, lääkärin sekä tarvittaessa muiden viranomaisten, työterveyshuollon ja työsuojelun kanssa.

HAIPRON tai muiden ilmoitusten kautta tulleet laatu- ja turvallisuusongelmat, epäkohdat, läheltä piti -tilanteet ja muut haittatapahtumat käsitellään työyhteisöpalaverissa, jossa yhdessä mietitään tapahtuneen syitä ja pyritään korjaamaan työtapoja turvallisemmaksi ja annetaan lisäohjeita, kuinka vastaavissa tilanteissa toimitaan tulevaisuudessa. Tarvittaessa laaditaan erillinen toimintaohje. Essoten työsuojelupäällikkö ohjeistaa yleisellä tasolla työyksiköiden riskien arvioinnista ja palvelupäällikkö vastaa siitä, että lähiesimiehet ovat ohjeistettu sekä koulutettu riskien arviointiin, ja toteuttavat riskien hallintaa sovitulla menettelytavalla. Riskien arvioinnista vastaa aina kunkin yksikön lähiesimies ja riskienhallintaa toteuttaa koko työyhteisö. Täydennyskoulutusta järjestetään säännöllisesti turvallisuuteen liittyen.

OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Omavalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksikön johdon ja henkilökunnan yhteistyönä. Omavalvonnan eri osa-alueilla voi olla myös omat vastuhenkilöt. Kotiin annettavien palveluiden valvontavastuu on palvelupäälliköllä.

Omavalvonnan suunnittelu, seuranta ja vastaavan henkilön yhteystiedot:

Omavalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain ja silloin, kun yksikön toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Kotihoidon esimies yhdessä henkilökunnan kanssa huolehtii omavalvontasuunnitelman ajantasaisuudesta. Kotihoidon palveluesimiehen yhteystieto: paivi.valkonen@essote.fi, Kotihoidon palvelupäällikön yhteystieto: maiia.loponen@essote.fi ja puh. 050 3895558.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Omavalvontasuunnitelma on esillä kotihoidon toimistolla sekä Essoten nettisivuilla; tietoa meistä, valvonta ja omavalvontasuunnitelmat.

<https://www.essote.fi/tietoa-meista/valvonta-ja-omavalvontasuunnitelmat/>

ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelutarpeen arviointi

Uusien asiakkaiden palvelutarpeen arviointi tehdään palveluneuvon toimesta. Palveluneuvon palveluohjaajat tai tarvittaessa muistihoitaja kartoittavat asiakkaan avun tarpeen. Palvelutarpeen arviointi toteutetaan kohtuullisessa ajassa, 75-vuotta täyttävien sekä ylintä hoitotukea saavien kohdalla 7 arkipäivän sisällä palvelupyynnön tultua. Kiireelliset palvelutarpeen arvioinnit tehdään välittömästi. Palvelutarpeen arvioinnissa kartoitetaan laajasti asiakkaan toimintakyky ja kiinnitetään huomiota tunnetuihin riskitekijöihin ja suunnitellaan palveluita myös ennalta ehkäisevästi. Palvelutarpeen arvioinnissa apuna käytetään mittareita, joita ovat MMSE, GDS-15, MNA ja AUDIT sekä RAI-järjestelmä, joka on standardoitu tiedonkeruun ja havainnoinnin välineistö. Rai-mittaristo on tarkoitettu asiakkaan palvelutarpeen arviointiin sekä hoito-, kuntoutus- ja palvelusuunnitelmien laatimiseen. Asiakkaan suostumuksesta myös läheinen voi osallistua palvelutarpeen arviointikäynnille, mikä etenkin muistisairaana asiakkaan toimintakyvyn selvittämiseksi on tärkeää. Kartoituskäynnin perusteella laaditaan palvelusuunnitelma. Tarvittaessa asiakkaalle nimetään vastuuhoitaja.

Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma

Asiakkaalle nimetään omahoitaja, kun hän tulee kotihoidon palvelujen piiriin. Omahoitaja laatii yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa läheisen/edustajansa kanssa hoito- ja palvelusuunnitelman. Suunnitelma annetaan asiakkaalle kirjallisena. Hoito- ja palvelusuunnitelma päivitetään kahdesti vuodessa sekä aina tarvittaessa asiakkaan tilanteen tai palveluiden muuttuessa. Jos läheinen ei pysty osallistumaan hoito- ja palvelusuunnitelman laatimiseen paikan päällä, niin hänen kanssaan voidaan keskustelu käydä etänä, puhelimitse, skypellä yms.

Hoito- ja palvelusuunnitelman pohjalta asiakkaalle laaditaan palvelu- ja maksupäätös. Päätös perustuu asiakasmaksulakiin ja se tehdään kotihoidon maksutaksan mukaisesti asiakkaan tulojen perusteella. Päätös lähetetään tiedoksi asiakkaalle tai hänen läheiselleen/edustajalleen. Kotihoidon maksutaksat vahvistetaan vuosittain.

Hoito- ja palvelusuunnitelma on kattava selvitys asiakkaan toimintakyvystä ja voimavaroista sekä yhdessä sovituihin asioihin ja suunnitelluihin kotihoidon palveluihin. Hoito- ja palvelusuunnitelmassa on kirjattuna ne asiat, mihin asiakas itse kykenee ja mitä palveluita toteutetaan esim. läheisten, vapaaehtoistoimijoiden tai yksityisten palveluntuottajien toimesta. Myös kotihoidon tukipalvelut kirjataan hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Hoito- ja palvelusuunnitelmaan tulee kirjata myös asiakkaan omat sekä läheisten toiveet hoitoon liittyen. Päivittäistä asiakastyötä toteutetaan hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti.

Hoito- ja palvelusuunnitelman laatiminen ja seuraaminen

Nimetty oma hoitaja laatii hoito- ja palvelusuunnitelman kotihoidon asiakkaalle palvelusuhteen alkuvaiheessa. Oma hoitajan tehtäviin kuuluu, että hän valvoo asiakkaansa hoito- ja palvelusuunnitelman toteutumista. Suunnitelman toteutumista seurataan myös potilastietojärjestelmään tehtyjen kirjaamisten kautta. Asiakkaalle nimetään tarvittaessa vastuuyöntekijä, joka seuraa palvelukokonaisuuden toteutumista.

Asiakkaalle sovitut palvelut laitetaan toiminnanohjausjärjestelmää varten laadittavaan viikko-ohjelmaan, josta työntekijä näkee käynnille sovitut tehtävät. Kotihoidon alueilla pidetään säännöllisesti henkilökunta- /tiimipalaverit, joissa käsitellään ajan-kohtaiset asiakasasiat sekä heidän hoito- ja palvelulinjauksensa. Hoito- ja palvelusuunnitelma on nähtävissä potilastietojärjestelmässä ja sitä kautta myös muun kotihoidon henkilökunnan käytössä.

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.

Kotihoidossa 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. Käytännön työssä asiakkaan itsemääräämisoikeutta huomioidaan mm. päivärutiinien yhteydessä (unirytm, ateriointi, pukeutuminen jne). Mikäli asiakkaan päätös hoitoonsa liittyen voi heikentää hänen terveyttään, keskustellaan lääkärin kanssa hoitolinjoista. Asiakkaan omat toiveet ja tahto kirjataan potilastietojärjestelmään.

Asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan ja hänen hoito- ja palvelusuunnitelmaan kirjatut toiveensa pyritään ottamaan huomioon hoitotilanteissa.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt

Itsemääräämisoikeudesta säädetään mm. perustuslaissa, sosiaalihuoltolaissa ja vanhuspalvelulaissa. Itsemääräämistä koskeva lainsäädäntö on valmistelussa ja lakiesitys lähtee lausunnolle keväällä 2018.

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. Rajoitustoimenpiteen tulee olla välttämätön asiakkaan hoidon ja palvelun turvaamiseksi ja oikeassa suhteessa asetettuun tavoitteeseen nähden eikä se saa loukata asiakkaan ihmisarvoa. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset.

Rajoittamistoimenpiteistä on aina oltava lääkärin kirjallinen lupa. Lupa on määräaikainen (3kk). Rajoitustoimenpiteet on lisäksi kirjattava hoito- ja palvelusuunnitelmaan sekä Terho-lehdelle. Mikäli rajoitustoimenpiteitä joudutaan käyttämään äkillisesti virka-ajan ulkopuolella, on lupa rajoittamistoimenpiteisiin pyydettävä Mikkelin keskussairaalan päivystävältä lääkäriltä.

Kotihoidossa osalla asiakkaista on käytössään kulunvalvonta. Kulunvalvontaa käytetään harkinnan mukaan ainoastaan silloin, jos se on välttämätöntä asiakkaan turvallisuuden kannalta.

Kotihoidon asiakkaita kannustetaan tekemään edunvalvontavaltuutus ja hoitotahto, silloin kun he ovat oikeustoimikelpoisia.

Asiakkaan itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen ja liikkumista rajoittavien turvavälineiden käyttö Essoten kotihoidossa ym. (ohje Intrassa)

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Asiakkaalla on oikeus hyvään palveluun ja kohteluun. Asiakasta on kohdeltava siten, ettei hänen ihmisarvoaan loukata ja sosiaalihuoltoa toteutettaessa on otettava huomioon asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet.

Sosiaalihuoltolain 48§ ja 49§:n mukaisesti sosiaalihuollon henkilöstöllä on ilmoitusvelvollisuus, jos he huomaavat tehtävissään epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asiakkaaseen kohdistuvaa kaltoinkohtelua, joka voi olla fyysistä, psyykkistä tai kemiallista eli lääkkeillä aiheutettua kaltoinkohtelua. Esimerkiksi asiakasta tönitään, lyödään tai uhkailaan, käytetään hyväksi fyysisesti tai taloudellisesti, puhutellaan epäasiallisesti ja loukkaavasti tai palvelussa, asiakkaan aseman ja oikeuksien toteuttamisessa, perushoivassa ja hoidossa on vakavia puutteita. Työntekijän tulee tällöin täyttää ilmoituslomake ja toimittaa se esimiehelleen, joka puolestaan toimittaa sen eteenpäin sosiaalihuollon johtavalle viranomaiselle ESSOTESSA (Sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus ohje). Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Toimenpiteet epäkohdan poistamiseksi tulee aloittaa viipymättä. Mikäli epäkohtaa ei saada korjattua, on asiasta ilmoitettava aluehallintovirastolle.

Asiakkaalle ja hänen omaisilleen kerrotaan mahdollisuudesta tehdä epäasiallisesta kohtelusta, haitasta tai muusta vaaratilanteesta muistutus tai kantelu. Asiakkaan ja hänen läheistensä kanssa järjestään tarvittaessa palaveri asian läpikäymiseksi. Tarvittaessa asiakasta/läheistään ohjataan ottamaan yhteyttä sosiaali- ja potilasasiاميةheen. Essoten verkkosivuilla on sähköinen palautekanava, jota myös voi käyttää.

Tilanteisiin puututaan välittömästi, kun tieto tapahtuneesta saadaan. Tilanteesta tehdään kirjallinen muistio, osapuolet haastatellaan suullisesti ja asiat kirjataan ylös. Kirjataan myös tarvittavat työnjohdolliset toimenpiteet riippuen tilanteesta. Potilasturvallisuussuunnitelmassa on myös kuvattu käytäntöä, jossa asiakkaaseen kohdistuu esim. hoitovirhe.

Sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus, sosiaalihuoltolain § 48, § 49 velvoite (Intra)

Sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus lomake (Intra)

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Asiakastytyväisyyskysely järjestetään säännöllisesti sekä asiakkaille että läheisille 2 vuoden välein. Tehty 3/2020.

Palautteen kerääminen, käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Palautetta voi antaa suullisesti, kirjallisesti tai sähköisesti. Kaikki palaute huomioidaan toiminnan kehittämisessä. Sähköinen palaute www.essote.fi välittyy järjestelmän kautta kotihoidon esimiehelle.

Kirjallisen palautteen voi antaa kotihoidon työntekijälle tai tuoda itse paikanpäälle tai laittaa postin kautta.

Palautteet käsitellään kotihoidon palaverissa ja niiden pohjalta tarkistetaan ja kehitetään toimintaa yhdessä henkilökunnan ja yhteistyötahojen kanssa.

Palveluun liittyvä palautelomake löytyy myös osoitteesta:

https://www.essote.fi/wp-content/uploads/sites/2/2019/09/palvelunlaatupalaute_essote.pdf

Asiakkaan oikeusturva

Muistutus lähetetään osoitteeseen:

Etelä-Savon sosiaali- ja terveystalvelujen kuntayhtymä, Kirjaamo
Porrassalmenkatu 35-37
50100 MIKKELI

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä palvelut:

Etelä-Savon sosiaali- ja terveystalvelujen ky. (Essote)
Yhteydenotot ja tapaamisten sopiminen puhelimitse arkisin klo 9-14
Puh: 044 351 2818
Sähköposti: sosiaali.potilasasiamies@essote.fi

Mikkelin keskussairaala
Porrassalmenkatu 35-37
50100 MIKKELI

Lakisääteiset tehtävät:

- neuvoa asiakkaita asiakaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa
- avustaa asiakasta muistutuksen ja kantelun tekoon liittyvissä asioissa
- Tiedottaa asiakkaan oikeuksista
- toimia asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi
- seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa ja antaa siitä vuosittain selvitys kuntayhtymän hallitukselle

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot :

Kuluttajaneuvonnan puhelinnumero: 029 553 6901
Maistraattien kuluttajaneuvonnan numero palvelee arkisin klo 9.00–15.00.
(<http://www.kkv.fi/asiointi/kuluttajaneuvonta/>).

Yksikön toimintaa koskevien muistutusten, kanteluiden- ja muiden valvontapäätösten käsittely ja huomioiminen toiminnan kehittämisessä:

Sosiaalihuollon asiakaslain (812/2000) tarkoituksena on muun ohella edistää asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sekä julkisessa että yksityisessä sosiaalihuollossa. Lain 23 § mukaan asiakkaalla on oikeus tehdä saamastaan kohtelusta muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle.
Laisa potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992) korostetaan potilaan oikeutta laadultaan hyvään terveyden- ja sairaanhoitoon. Lain 10 § mukaan terveyden- ja sairaanhoitoonsa tai siihen liittyvään kohteluunsa tyytymättömällä potilaalla on oikeus tehdä muistutus terveydenhuollosta vastaavalle johtajalle.
Muistutukset tehdään kirjallisesti, sen voi tehdä vapaamuotoisella kirjeellä tai muistutuslomakkeella. Muistutus lähetetään osoitteella: Etelä-Savon sosiaali- ja terveystalvelujen ky, Kirjaamo, Porrassalmenkatu 35–37, 50100 Mikkelä.
Muistutukseen annettavan ratkaisun allekirjoittaa ratkaisun antajan lisäksi tämän lähin esimies. Potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 10 §:n tarkoittamissa muistutuksissa toisena allekirjoittajana on kuitenkin aina palvelutuotantoyksikön johtava lääkäri. Ratkaisu lähetetään tiedoksi sosiaali- ja potilasasiamiehelle sekä Mikkelin seudun sosiaali- ja terveystoimen hallintoon johdon sihteereille.
Kotihoidon esimies sekä palvelupäällikkö antavat muistutukseen perustellun, kirjallisen vastauksen, josta käy ilmi mihin toimenpiteisiin muistutuksen johdosta on ryhdytty tai miten asia on ratkaistu. Muistutukseen vastataan 1- 4 viikon aikana.

PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Kotihoidossa asiakkaiden toimintakykyä tuetaan kokonaisvaltaisesti kuntouttavalla työotteella huomioiden asiakkaan jäljellä olevat voimavarat. Hoito- ja palvelusuunnitelmaan on kirjattu keinot, joilla hänen toimintakykyään ja hyvinvointiaan ylläpidetään. Hoitotyötä toteutetaan yhdessä asiakkaan kanssa, ei hänen puolestaan tehden.

Hoitajat kannustavat asiakkaita omatoimisuuteen kaikissa mahdollisissa päivittäisissä toiminnoissa mm. ravitsemukseen, pukeutumiseen, hygieniaan ja liikkumiseen liittyen. Toimintakykyä ja sosiaalista kanssakäymistä tukevana toimintana suositetaan päiväkeskuskäyntejä. Myös vapaaehtoisten työpanosta hyödynnetään etenkin liikkumiseen/ulkoiluun ja sosiaaliseen kanssakäymiseen liittyvissä toiveissa. Kotihoidossa on käytössä myös fysioterapeutin palvelut. Apuvälinehankinnat tehdään kotihoidon fysioterapeutin kautta.

Kotihoidon asiakkaina on myös kotikuntoutuksen asiakkaita, joiden kuntoutusta toteutetaan keskimäärin 4 viikon ajan tehostetusti fysioterapeutin ohjeistuksella. Kotikuntoutusjaksoja suunnitellaan ensisijaisesti uusille ja/tai tilapäisille kotihoidon asiakkaille. Kotikuntoutukselle on määritetty kuukausihinta, joka sisältää kaiken kotihoidon antaman palvelun.

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

Asiakkaan toimintakykyä ja sen muutoksia seurataan säännöllisesti kotikäyntien yhteydessä. Käytössä on myös yhteisesti sovittuja mittareita toimintakyvyn seuraamiseksi, mm. Rai-mittaristo ja kaatumisriskin arviointiin tarkoitettu FROP.

Ravitsemus

Asiakasta ohjataan ja tuetaan hänen tarpeidensa mukaisesti ikäihmisten ravitsemussuosituksia huomioiden. Asiakkaan kanssa suunnitellaan, kuinka riittävä ravitsemus turvataan. Tähän on vaihtoehtona ateriapalvelusetelit, joilla asiakas voi ostaa hyväksytyiltä palveluntuottajilta aterian, palveluntuottaja voi valmistaa aterian asiakkaan kotona tai kotiin tuotava Menuomat automaatti. Henkilökunta huolehtii asiakkaan riittävästä ravitsemuksesta huomioiden ruokailuvälien maksimipituuden, joka on 11 tuntia. Ravitsemustilaa seurataan punnitsemalla paino ja havainnoimalla yleistilaa, tarvittaessa tehdään MNA-testi. Myös nestelistaa voidaan käyttää seurannassa apuna. Kotihoidon työntekijöille on järjestetty Rohto-pajan muodossa ravitsemukseen liittyvää koulutusta, jossa osana koulutusta oli ikäihmisen aliravitsemuksen tunnistaminen. Tarvittaessa toteutetaan tehostettua ravitsemushoitoa, jolloin ruokaa rikastetaan energialla, proteiineilla sekä ravintoaineilla. Huolehditaan suositusten mukaisesta D-vitamiinin saannista.

Ikääntyminen aiheuttaa monenlaisia fyysisiä ja psyykkisiä muutoksia, jotka vaikuttavat ikäihmisen ravitsemustilaan sekä siitä huolehtimiseen. Ruokailu voi heikentyä erilaisten sairauksien takia, mm. muistisairaudet voivat aiheuttaa näläntunteen katoamisen, ruokavalion yksipuolistumisen tai sen, että ihminen ei yksinkertaisesti muista syödä. Maku- ja hajuaisti heikkenevät iän myötä ja heikentyvä fyysinen toimintakyky vaikuttaa kykyyn hankkia tai valmistaa aterioita. Myös suun ja hampaiden ongelmat saattavat olla esteenä riittäväälle ja monipuoliselle ravitsemukselle.

Kotihoidon työntekijän on tärkeää pystyä tunnistamaan yksilölliset ravitsemukselliset tarpeet ja osata ohjata asiakasta niin, että riittävä ja oikeanlainen ravitsemus toteutuu. Ravitsemussuunnittelussa hyödynnetään ruuan tilaamiseen suunniteltua kaaviota, jonka avulla pystyy arvioimaan, että riittääkö asiakkaalle perusruoka vai tarvitseeko hän rikastetun ruokavalion vai edellisen lisäksi vielä myös täydennysravintovalmisteita.

Hygieniakäytännöt

Asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmassa on kirjattu, miten kunkin asiakkaan henkilökohtainen hygienia hoidetaan. Inkontinenssituotteita jaetaan Essoten hoitotarvikejakelu ohjeen mukaan huomioiden ilmaisjakelutuotteiden kriteerit. Ilmaisjakelutuotteet toimitetaan kotiinkuljetuksen kautta ja niitä tilataan kerralla 3 kk tarve.

Asiakastyössä työntekijöillä on käytössä työnantajan hankkimat suojavaatteet. Hoitotoimenpiteissä käytetään tarvittaessa suojakäsineitä. Hygieniasta huolehtiminen kuuluu jokaisen hoitajan perustyöhön. Jätteet lajitellaan yleisten ohjeiden mukaisesti ja riskijätteiden käsittelystä on erillinen ohje.

Hygieniatyöryhmä huolehtii hygieniatyön kehittamisestä ja jalkauttaa yksiköihin hygieniatietoa säännöllisesti. Hygieniatyöryhmän muistiot ovat henkilökunnan luettavissa. Infektioartuntojen estämisessä ja epidemiatilanteissa kuntayhtymän hygieniavastaava huolehtii tiedottamisesta ja toimintojen organisoinnista. Potilastietojärjestelmässä on hygieniakansio, johon on päivitetty ajankohtaista hygieniaan liittyvää tietoa. Käsihygieniapäiviä järjestetään. Erityisesti huomioidaan käsihygienian ja suojavaatetus. Kotihoidon toimisto- ja yleisten tilojen siistimisen huolehtii Järvi-Saimaan palvelut.

Ohjeet hygieniakäytäntöihin liittyen, mm. MRSA ym. resistentit bakteerit, pandemiat
Hoitotarvikejakelu ohje (kts. Hygieniakansio potilastietojärjestelmästä/intra)
Henkilökunnan hygieniaopas (kts. Hygieniakansio potilastietojärjestelmästä/intra)

Terveyden- ja sairaanhoito

Kotihoidon asiakkaiden terveydentilan seuranta ja siihen liittyvät hoitotoimenpiteet toteutetaan hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti yhteistyössä kotihoidon lähi- ja sairaanhoitajien kesken. Kotihoidon vastuulääkärin säännölliset konsultaatiot ovat viikoittain, mutta lääkäriä voi konsultoida myös tarvittaessa. Tarpeen vaatiessa lääkäri tekee myös kotikäyntejä.

Arkisin virka-aikana otetaan tarvittaessa ensisijaisesti yhteys kotihoidon vastuu lääkäriin lääkäriin tai hyvinvointikeskuksen päivystävään lääkäriin. Hyvinvointikeskuksen päivystyksen ollessa auki, soitetaan päivystävälle lääkärille Juvalla. Kiireellinen vastaanotto ma-to 7.30-18 ja pe 7.30-16. Ensihoidon hoidontarpeen arvioinnit soitetaan 112 kautta. Ensihoito konsultoi tarvittaessa lääkäriä. Ensihoidon suorasta numerosta voi henkilökunta pyytää esim CRP tms. vierihoidomittausta.

Essoten yleislääkärin takapäivystys ma-pe 16-22, la-su 9-22, sieltä konsultaatio esim. kiireelliset verikoetulokset, jotka jääneet virka-ajan ulkopuolelle tai lääkitykseen liittyvät kysymykset ym. Tämä on tarkoitettu ainoastaan kotihoidon henkilöstön käyttöön. Kiireettömissä tapauksissa asiat voi hoitaa myös oman alueen hoitaja/lääkäriyöparin kautta konsultaatioajoilla, puhelimitse tai ns. piikkiviestien kautta. Kotihoidon sisällä konsultoidaan työvuoroissa olevia sairaanhoitajia asiakkaan hoitoon liittyvissä asioissa. Suun terveydenhuollon palveluihin tilataan ajat yhdestä numerosta, puh. 015 194 4410, klo 8-15.30.

Kotihoidon hoitajat vastaavat asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta sekä lääkärin määräaikaikontrollien toteutumisesta. Käyntiä edeltävät kokeet, seurannat, tarvittavat testit huolehditaan tiimissä lähihoitajien ja sairaanhoitajien toimesta, Asiakkaan parhaiten tunteva hoitaja, yleensä omahoitaja, tekee käyntiä varten yhteenvedon asiakkaan toimintakyvystä sekä mahdollisista ongelmista. Sairaanhoitaja tekee asiakkaille heidän tarpeistaan lähtöisin olevan henkilökohtaisen terveys- ja hoitosuunnitelman, TERHOn, joka toimii yhteisenä suunnitelmana organisaation eri palveluntuottajien välillä.

Pitkäaikaissairaiden säännöllisten kontrollien ja seurantojen toteutumista valvoo sairaanhoitaja ja toteutus hoidetaan yhdessä lähihoitajien kanssa. Kotihoidossa on käytössä useita ns. talon tapoja ja ohjeistuksia mm. pitkäaikaissairauksien hoitoon ja seurantaan liittyen. Ohjeet perustuvat yleisesti hyväksytyihin Käypä-hoito ohjeisiin. Huomiot terveydentilasta sekä mittaus tulokset kirjataan potilastietojärjestelmään.

Kotihoito hoitaa kotona hoidettavat kotisairaala-asiakkaat. Kotisairaala-asiakkaaksi otetaan ja se päätetään lääkärin määräyksestä ja sitä toteutetaan lääkärin valvonnassa hänen antamiensa hoito-ohjeiden mukaan. Määräys asiakkuudesta ja sen päättymisestä sekä selkeät hoito-ohjeet on oltava kirjattuna potilastietojärjestelmässä sovittujen kotisairaala kirjaamisohjeiden mukaisesti. Kotihoidon asiakkaat saavat ensihoidon palveluja tarvittaessa. Erikoissairaanhoidon hakeudutaan lääkärin lähteen kautta.

Äkillinen kuolemantapaus-ohjeet ovat esillä ja luettavissa yksiköiden ilmoitustaululla. Äkillisistä kotikuolemista tehdään aina ilmoitus poliisille. Äkillisen kuolemantapauksen varalle yksikössä on toimintaohje. (ohje intrassa ja potilastietojärjestelmässä)

Lääkehoito

Kotihoidon on laadittu yksikkökohtainen lääkehoitosuunnitelma sosiaali- ja terveysministeriön Turvallinen lääkehoito-oppaan mukaisesti. Suunnitelmassa on kuvattu lääkehoidon toteuttamisen periaatteet sekä lääkehoitoon liittyvä vastuunjako sekä vaatimukset yksikölle turvallisen lääkehoidon toteuttamiseen liittyen. Jokainen lääkehoitoon osallistuva työntekijä on velvollinen suorittamaan LOVE-lääkehoidon koulutuksen ja siihen liittyvät tentit viiden vuoden välein. Näytöt annetaan LOVE:n loki-kirjan mukaisesti työsuhteen alussa. Hyväksytyjen tentti ja näyttösuoritusten perusteella vanhus- ja vammaispalvelujen johtava lääkäri myöntää luvat lääkehoitoa varten.

Kotihoidossa on käytössä apteekin kautta lääkkeiden koneellinen annosjakelu, joka lisää asiakkaiden lääketurvallisuutta. Asiakkaan kotona lääkkeet säilytetään pääsääntöisesti lukituissa lääkekaapeissa, Lääkehoito on terveydenhoitoon kuuluvaa toimintaa, minkä perusteella lääkkeet voidaan kotonakin pitää asiakkaan saavuttamattomissa.

Toimintayksikön lääkekaapit ja tilat tarkistetaan säännöllisesti Etelä-Savon sosiaali- ja terveyspalveluiden toimesta. Lääkehoidosta vastaa Hyvinvointikeskuksen ylilääkäri lääkäri sekä kotihoidon palveluesimies.

Kotihoidon lääkehoitosuunnitelma päivitetään vuosittain ESSOTEn yhteisen linjan mukaisesti. Kotihoidon esimies valvoo henkilökunnan lääkehoitolupien voimassaoloa ja tekee tarvittavat toimenpiteet, jotta lääkehoitoon osallistuvan henkilökunnan lupasiat ovat kunnossa.

Lääkehoitosuunnitelma (yksikön perehdytyskansio)
LOVE toimintaohje ESSOTE:ssa (yksikön perehdytyskansio)

Yhteistyö eri toimijoiden kanssa

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

Asiakastiedot pidetään potilastietojärjestelmässä ajan tasalla sekä huolehditaan, että asiakkaan tilanteesta löytyy riittävää ja oikeanlaista tietoa hänen toimintakyvystään sekä terveydentilastaan. Yhteistyökumppaneihin pidetään yhteyttä tarpeen mukaisesti sähköisesti sekä yhteistyökokouksin. Tärkeimpiä yhteistyötahoja ovat palveluohjaajat, sas-työryhmä, omaiset ja muut terveydenhuollon toimijat.

Alihankintana tuotetut palvelut

Omavalvontasuunnitelmat vaaditaan kaikilta alihankintana tuotettujen palveluiden tuottajilta. Alihankintana tuotettujen palveluiden toteutumista ja palautteita seurataan säännöllisesti ja epäkohtiin puututaan välittömästi.

ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Kotihoidon asiakasturvallisuudesta vastaa kotihoidon esimies yhdessä kotihoidon työntekijöiden kanssa. Kotihoidon henkilökunta ilmoittaa lääkärille asiakkaan mahdollisesta edunvalvonnan tarpeesta tai tekee itse ilmoituksen maistraatille mahdollisesti edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä. Kotihoidolla on myös vanhuspalvelulain mukainen velvollisuus ilmoittaa iäkkästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään. Ilmoitus toimitetaan palveluohjaajalle.

Kotihoito on velvollinen ilmoittamaan paloturvallisuusriskeistä palo- ja pelastuslaitoksen yhteyshenkilölle, palomestarille. Tarvittaessa ilmoitus tehdään myös terveystarkastajalle. Kotihoidossa on valmiussuunnitelma poikkeusoloja varten, siinä on määritelty toimintaohjeet mm. myrskyvahinkojen, sähkökatkojen tms. varalle. Kotihoidolla on ajantasainen riskiarviointi mahdollisesti avun tarpeessa olevista asiakkaista esim. pitkän sähkökatkon varalta. Kotihoidon työntekijöitä on ohjeistettu huolehtimaan asiakkaiden kotivarasta sekä lääkkeiden riittävydestä vähintään kolmeksi päiväksi. Kotihoito testaa säännöllisesti asiakkaiden palohälyttimet. Kotihoidon työntekijöille järjestetään vuosittain alkusammutusharjoitus sekä kotihoidon toimitilojen palo- ja pelastusharjoitus.

Kotihoito käyttää SPEKin kodinturvallisuus lomaketta asiakkaan kodin ympäristön turvallisuuden arvioimisessa. Asiakkaiden käytössä on turvalaitteita ja niiden toiminnasta vastaa kotihoidon henkilökunta yhdessä palveluohjaajien sekä tukipalveluvastaavan kanssa.

Valmiussuunnitelma poikkeusoloja varten (yksikön perehdytyskansio)

Ilmoitus iäkkään henkilön palvelutarpeesta (980/2012 § 25):

Jos terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetussa laissa tarkoitettu terveydenhuollon ammattihenkilö taikka kunnan sosiaalitoimen, alueen pelastustoimen, hätäkeskuksen tai poliisin palveluksessa oleva on tehtävässään saanut tiedon sosiaali- tai terveydenhuollon tarpeessa olevasta iäkkästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön vastaamaan omasta huolenpidostaan, terveydestään tai turvallisuudestaan, hänen on salassapitosäännösten estämättä ilmoitettava asiasta viipymättä kunnan sosiaalihuollosta vastaavalle viranomaiselle. Muut kuin edellä mainitut henkilöt voivat tehdä ilmoituksen häntä koskevien salassapitosäännösten estämättä.

Essoten verkkosivuilta, osoitteesta: <https://open.mikkeli.fi/huoli/> löytyy sähköinen lomake, jolla esimerkiksi tuttavansa arjessa selviytymisestä huolestunut henkilö voi ilmoittaa huolensa. Lomake ohjautuu Palveluneuvon asiantuntijoille. Palveluneuvon asiantuntija perehtyy lomakkeen tietoihin, kysyy tarvittaessa lisätietoja huolen ilmaisijalta ja tekee toimintasuunnitelman jatkosta.

Ilmoitus toimitetaan:
palveluneuvo@essote.fi

Omatori, Palveluneuvo
arkisin klo 8-16
Puh: 015 211 557
Porrassalmenkatu 21, 2 krs.
50100 Mikkeli

Henkilöstö

Esimies 1
Sairaanhoitaja 5
Lähi/perushoitaja 16
Fysioterapeutti 1
Toimistotyöntekijä 0,3
Lääkäri n. 4h/vko
Vakituisen varahenkilöstö; Lähihoitaja 3 (vuosilomat ja muut pidemmät poissaolot)

Lisäksi kotihoidon liikkuva tiimi, joka vastaa äkillisiin poissaoloihin (toiminnanohjauksen esimiehen alaisia):
Lähihoitaja 3
Sairaanhoitaja 1
sekä
Lähihoitaja 1 työnjaossa

Yöpärtio: 2 lähihoitajaa vuorottelee yövuoroissa, he vastaavat kotihoidon ja turvapalveluasiakkaiden hälytyksiin 21-7 välisenä aikana

Muistihoitaja 1

Kotihoidossa on käytössä Hilka-toiminnanohjaus, josta nähdään tarvittavan henkilöstön määrä. Liikkuvat tiimit on järjestetty koko Essoten alueelle ja niistä on mahdollista saada apua jokaiselle hyvinvointialueelle. Jos liikkuvan tiimien henkilöstö ei riitä, kotihoidon liikkuvan tiimin lisäksi sijaistarvetta täydentää Respa- varahenkilöstön järjestelmä, josta on mahdollisuus varata kotihoidon äkillisiin poissaoloihin 1-3 päivää alueelle nimetty hoitaja. Esimies tekee tilauksen järjestelmään.

Pääosa henkilökunnasta työskentelee kahdessa vuorossa viikon jokaisena päivänä. Kotihoito osallistuu myös kotisairaalaminnan toteuttamiseen yhdessä lähikuntoutusosaston ja ensineuvon kanssa.

Vakituisen henkilökunnan rekrytoinnista päätetään hallintosäännön ja Essoten sisäisten rekrytointiohjeiden mukaisesti. Henkilöstön haku tapahtuu KuntaRekryn kautta. Hakijoiden kelpoisuus varmistetaan Terhikistä, Suosikista sekä alkuperäisten opinto- ja työtodistusten avulla. Tarvittaessa kotihoidon henkilöstöltä pyydetään rikosrekisteri ote lasten kanssa työskentelyyn soveltumisesta. Työhaastatteluilta varmistetaan soveltuvuus. Henkilökunta palkataan kuntayhtymään ja henkilökunta toimii joustavasti eri yksiköiden välillä.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Kotihoidon esimies pitää alkuinfon perehdytyslomakkeen mukaisesti. Jokaiselle uudelle työntekijälle nimetään perehdyttäjä. Jokainen on velvollinen ohjaamaan uutta työntekijää ja opiskelijaa. Yksiköstä löytyy perehdytyskansio, josta löytyy ajantasaiset ohjeet ja suunnitelmat toimintaan. Lisäksi Essoten intrassa ja potilastietojärjestelmässä on päivitetty ohjeet sekä ajantasaainen tieto työntekijöille. Jokaisen työntekijän sähköisellä työpöydällä on suora näkymä Intran tärkeimpiin ja ajankohtaisempiin tietoihin.

Vanhus- ja vammaispalveluissa tehdään vuosittainen koulutussuunnitelma. Siinä on huomioitu jatkuvina pakolliset koulutukset, kuten ensiapu, elvytyskoulutus, palo- ja pelastuskoulutus, lääkehoitokoulutus, nostot ja siirrot sekä pakolliset verkkokoulutukset. Lisäksi on ns. velvoitekoulutuksia mm. sosiaalihuollon Kanta- palveluun liittyvä kirjaamiskoulutus. Kehityskeskustelujen yhteydessä käydään täydennyskoulutusvelvoitteen toteutumista läpi ja henkilökohtaista tarvetta ja/tai kiinnostusta täydennyskoulutukseen liittyen muilta kuin pakollisten koulutusten kannalta katsoen.

Työntekijöillä tulee olla suoritettuna Navisec-tietoturvatesti, potilasturvallisuutta taidolla sekä Kanta.fi-sivuston eArkisto ja eResepti-testit. Salassapito- ja tietoturvasitoumuslomakkeeseen otetaan allekirjoitus lukemisen jälkeen. Tavoitteena on jokaisen työntekijän osallistuminen koulutuksiin vähintään 2-3pv/v. Koulutuksia on tarjolla sisäisenä ja ulkoisena koulutuksena.

Toimitila

Juvan kotihoidon sosiaali- ja toimistotilat sijaitsevat Juvakodilla sairaalatie 6:ssa. Tilojen käytön periaatteista vastaa Essoten tila- ja tukipalvelut.

Asiakkaat saavat sisustaa kotinsa haluamallaan tavalla. Mikäli asiakkaalla on riski kaatumiseen, kotihoidon henkilökunta ohjeistaa asiakasta esim. mattojen pitämiseen lattialla asiakkaan turvallisuus huomioiden.

Siivous ja pyykkihuolto

Kotihoidon henkilökunnan suojavaatteet pestään Mikkelin pesulassa. Toimisto- ja sosiaalityötilojen siivouksen hoitaa Järvi-Saimaan palvelut.

Kotihoidon henkilökunta huolehtii asiakkaiden kotona päivittäisestä välttämättömästä siistimisestä; siivous on asiakkaan tai hänen läheistensä järjestettävä itse. Pyykkihuollon asiakas järjestää haluamallaan tavalla. Joillakin kotihoitoalueilla on mahdollisuus myös pesulapalveluihin.

Teknologiset ratkaisut

Kotihoidon työntekijöillä on mukana älypuhelin, jossa on 112-sovellus. Sen avulla työntekijän pystyy tarvittaessa koordinaattien avulla paikantamaan. Kevään 2020 aikana työntekijöiden puhelmiin asennetaan Secapp-järjestelmä, joka lisää työntekijöiden turvallisuutta. Kotihoidossa on käytössä myös 2 Virve-puhelinta viranomaisviestintää varten hätätilanteissa. Työntekijöitä on koulutettu arvioimaan ja havainnoimaan mahdolliset riskit kotikäyntitilanteessa.

Kotihoidon asiakkailta on käytössä tarvittaessa turvapuhelin. Turvapuhelimien hälytykset menevät turvapuhelinhälytyskeskukseen ja sieltä tulee tarvittaessa yhteydenotto kotikäyntiä varten kotihoidon päivystyspuhelimeen. Yhteydenotto voi mennä suunnitellusti myös esim. omaiselle tai muuhun sovittuun paikkaan tai hälytyksen vastaanottajan arvion perusteella myös esim. ensihoitoon. Tähän turvapuhelimeen voidaan kytkeä ovi- ja palohälyttimiä. Asiakkaiden käytössä olevien turvalaitteiden toimivuudesta vastaa kotihoito, ensisijaisesti tukipalveluista vastaava lähihoitaja. Turvahälytykset on kotihoidossa keskitetty tulemaan päivystyspuhelimien kautta ja puhelin on ympäri vuorokauden etukäteen sovitulla työntekijällä. Ellei hän itse pysty hoitamaan hälytystehtävää, niin hän huolehtii, että paikalle menee joku toinen työntekijä. Hälytyksen vastaanottaja varmistaa jälkikäteen, että asia on tullut hoidettua.

Käytössä on myös hyvinvointi- ja aktiivisuusrannekkeen kautta toimiva turvapuhelinhälytys, tuolloin asiakkaan yhteydenotto tulee suoraan kotihoidon päivystyspuhelimeen, johon on asennettu myös laitteen mobiiliversio. Asiakkaan aktiivisuutta voidaan seurata rannekkeen tuottaman hyvinvointitiedon avulla ja järjestelmään voidaan asentaa automaattisia hälytyksiä aktiivisuuden muuttuessa. Lisäksi asiakkailta on tarvittaessa käytössä paikantava gsm-ranneke. Kaikki turvalaitteet tilataan tukipalveluista vastaavien lähihoitajien kautta. Joko tukipalveluista vastaava lähihoitaja tai joku muu kotihoidon työntekijä asentaa laitteen asiakkaan kotiin ja opastaa sen käytössä.

Kotihoidon henkilökuntaa koulutetaan ja perehdytetään säännöllisesti turvalaitteiden käyttöön.

Kotihoidon asiakkaiden käytössä olevat turvapuhelimet testataan säännöllisesti, vähintään x1/kk ja aina sähkökatkojen jälkeen. Hyvinvointirannekkeen ja paikantavan rannekkeen akun toimivuudesta huolehditaan. Viallisista laitteista ollaan yhteydessä laitteen toimittajaan.

Kotihoidon palvelua voidaan antaa myös etäpalveluna, jossa asiakas saa käyttöönsä tabletin ja hoitaja ottaa häneen sovitun aikaan kuva- ja puheyhteyden kotihoidon toimistolta käsin. Etäpalvelu soveltuu etenkin asiakkaille, jotka kärsivät yksinäisyydestä ja/tai turvattomuudesta, mutta myös esim. lääkkeenoton tai ruokailun seurantaan.

Juvakodin kiinteistössä sekä pihapiirissä on tallentavia valvontakameroita. Juvakodin vanhus- ja vammaispalveluiden henkilökunta vastaa kameroiden asianmukaisesta käytöstä.

Terveystieteiden laitteet ja tarvikkeet sekä niiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteuttaminen

Kotihoidon asiakkaalla on mahdollisuus saada käyttöönsä tarvitsemiaan apuvälineitä, mikäli ne tukevat hänen toimintakykyään ja kotona pärjäämistään. Apuvälinearviota tekee kotihoidon työntekijöiden lisäksi pyynnöstä kotihoidon fysioterapeutti, jonka kautta apuvälinehankinnat hoidetaan. Apuvälineiden huolto tapahtuu apuvälineyksikön kautta. Kotihoidon asiakkaan käytössä voi olla myös erilaisia laitteita ja mittareita, kuten happirikastimet, kipupumppu, haavahoitoteknologiaa yms., jotka ovat joko kotihoidon omistuksessa tai lainassa tai vuokralla muualta. Kotihoidon työntekijät tarkkailevat laitteiden toimivuutta käynneillään ja tarvittaessa auttavat mm. viikkohuolloissa. Terveystieteiden laitteiden huollosta ja korjauksista vastaa Essoten sopimuksen mukaan Istekki. Kotihoidon työntekijöillä on omat seurantamittarit verensokerin- ja verenpaineen seurantaan sekä happisaturaatiomittari. Kotihoidon sairaanhoitajien verensokerimittarit testataan kuukausittain kontrolliliuoksilla ja säännöllisesti tehdään rinnakkaismittauksia myös laboratorion kanssa verensokerikokeen suhteen. Verenpainemittareilla tehdään tarvittaessa rinnakkaismittaus luotettavamman aneroidimittarin kanssa, jollainen on ainakin seniorineuvonnassa. Asiakkaalla voi olla omia seurantamittareita mm. verenpaineen ja verensokerin seurantaan, niiden luotettavuutta voidaan verrata kotihoidon mittareiden kanssa tehtävillä rinnakkaismittauksilla tai ohjeen mukaisilla kalibroinneilla.

Kotihoidon esimies vastaa siitä, että lainmukainen ilmoitus Fimeaan tehdään, jos terveystieteiden laite tai tarvike aiheuttaa asiakasturvallisuusriskin. Tieto turvallisuusriskistä välitetään myös vanhus- ja vammaispalvelujen johtajalle sekä palvelupäällikölle. Viallinen laite tai tarvike palautetaan tarvittaessa valmistajalle.

Terveystieteiden laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Päivi Valkonen, p. 0400 293810, paivi.valkonen@essote.fi

Maiju Luukkonen, p. 0400 135022, maiju.luukkonen@essote.fi

Hoitotarvikkeita voidaan kotihoidon asiakkaalle antaa päivitetyn Hoitotarvikejakelu ohjeen mukaan.

Essoten ohje hoitotarvikejakelusta (intra)

ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY

Asiakastiedot kirjataan ESSOTEn yhteiseen sähköiseen potilastietojärjestelmään. Asiakastietojenkatselusta ja salassapidosta on erilliset ohjeet ja nämä kerrataan säännöllisesti henkilökunnan kanssa. Työsuhteen alkaessa jokainen allekirjoittaa salassapito- ja tietosuojakaavakkeet. Lisäksi henkilökunta suorittaa Navisec-tietosuojakoulutuksen sekä Kanta.fi- ja eReseptikoulutukset. Koko henkilökunta sitoutuu salassapitovelvollisuuden ja Essoten yleisen sosiaalisen median ohjeistuksen noudattamiseen. Esimies vastaa asianmukaisten tunnusten tilaamisesta henkilökunnalle sekä niiden poistamisesta IDM järjestelmän kautta.

Essoten tietoturvakäytäntö seuraa salassapitovelvollisuuden toteutumista säännöllisesti. Tietoturvan satunnaisotos tehdään tietohallintoyksikön toimesta 4 x vuosi. Tietosuojaseloste on nähtävillä perehdytyskansiassa.

Essoten rekisteriseloste on nähtävillä Essote:n verkkosivuilla.

Tietoturvaan, tietosuojaan ja tietojärjestelmien käyttöön on erillinen omavalvontasuunnitelma.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot:

Markus Hämäläinen, markus.hamalainen@essote.fi puh. 0403597222

Tietosuojavastaavan tehtävänä on antaa rekisterinpitäjälle tai henkilötietoja käsitteleville työntekijöille tietoja ja neuvoja, jotka koskevat niiden tietosuokälainsäädännön mukaisia velvollisuuksia. Tietosuojavastaava myös seuraa tietosuokälainsäädännön noudattamista Essotessa.

YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Asiakkailta, henkilökunnalta ja riskinhallinnan kautta saadut kehittämistarpeet huomioidaan ja suunnitellaan aikataulu korjaavien toimenpiteiden toteuttamisesta.

Henkilökunnan osaamisen vahvistaminen kattavasti, mutta erityisesti haavahoitoon ja teknologiaan liittyvää koulutusta ja perehdytystä järjestetään.

Tarvepohjaisen toimintamallin käyttöönotto on rauhoittanut henkilökunnan työtä sekä antanut mahdollisuuden toteuttaa laadukkaampaa kotihoitoa. Asiakastyö pyritään sijoittamaan tasaisesti työntekijän työvuoron ajaksi ja niin, että sekä työntekijä että asiakas kokee, että sovitut asiat tulevat hoidetuksi oikea aikaisesti. Toimintamallin kehittäminen alkoi syksyllä 2017 ja se otettiin käyttöön keväällä 2018. Toimintamalli mahdollistaa tiedolla johtamisen ja resurssien tarpeen arvioiminen on saatavien mittaustulosten perusteella helpompaa. Toimintamallin kehittäminen ja hyödyntäminen jatkuu edelleen vuonna 2020.

Etäpalvelun vakiinnuttaminen kotihoidon palveluvalikoimaan ja koko henkilökunnan harjaannuttaminen etäyhteyksin toteuttamiseen jatkuu vuonna 2020.

Tiimi- ja työyhteisöpalavereita järjestetään säännöllisesti, palavereista tehdään muistiot ja työohjeita kirjataan muistioihin.

Työhyvinvointia seurataan säännöllisesti Mitä kuuluu -kyselyllä, jonka tulosten perusteella suunnitellaan kehittämistoimenpiteet yhdessä sovittuihin asioihin sekä vahvistetaan yksikön olemassa olevia vahvuuksia.

Essoten kotihoidossa alkaa kevään 2020 aikana Vetovoimainen kotihoito -hanke, jonka tavoitteena on työntekijöiden hyvinvointi. Jokainen työntekijä pääsee osallistumaan hankkeen tilaisuuksiin.

OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys

Juva 11.3.2020

Allekirjoitus

LÄHTEET

LOMAKKEEN LAADINNASSA ON HYÖDYNNETTY SEURAAVIA OPPAITA, OHJEITA JA LAATUSUOSITUKSIA:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Turvallisen lääkehoidon suunnittelun tueksi:

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

Valviran määräys terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden vaaratilanneilmoituksen tekemisestä:

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

Tietosuojavaltuutetun toimiston ohjeita asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn

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

Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa: <http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetun toimisto/oppaat/6JfpsyYNj/>

[Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa.pdf](http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetun toimisto/oppaat/6JfpsyYNj/Henkilötietolaki_ja_asiakastietojen_kasittely_yksityisessa_sosiaalihuollossa.pdf)

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

Lastensuojelun määräaikojen omavalvonta

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

Toimeentulotuen määräaikojen omavalvonta

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

TIETOA LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE

Lomake on tarkoitettu tukemaan palveluntuottajia omavalvontasuunnitelman laatimisessa. Se on laadittu Valviran antaman määräyksen (1/2014) mukaisesti. Määräys tuli voimaan 1.1.2015. Lomake kattaa kaikki määräyksessä olevat asiakokonaisuudet ja jokainen toimintayksikkö ottaa omassa omavalvontasuunnitelmassaan esille ne asiat, jotka toteutuvat palvelun käytännössä. Lomakkeeseen on avattu kunkin sisältökohdan osalta niitä asioita, joita kyseisessä kohdassa tulisi kuvata. Lomakkeen laatimisen yhteydessä siinä olevat ohjaavat tekstit on syytä poistaa ja vaihtaa Valviran logon tilalle palveluntuottajan oma logo, jolloin käyttöön jää toimintayksikön omaa toimintaa koskeva omavalvontasuunnitelma.