

GoMedic⁺

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA / KOTIHOITO Päijät-Hämeen hyvinvointialueen ostopalveluna toimivat kotihoidot (lisätty yksityisen terveydenhuollon omavalvontasuunnitelmasta kotisairaanhoidoa koskettavat osiot)

GoMedic Oy

SISÄLTÖ

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	1
2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	3
3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	4
4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO	5
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	10
6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	15
7 ASIAKASTURVALLISUUS	19
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN.....	24
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	27
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA.....	27
11 LIITELUETTELO	28

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja: GoMedic Oy

Palveluntuottajan Y-tunnus: 3183823-6

Toimintayksikön nimi:< GoMedic Oy

Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen: Kyrölänkatu 4 15 210 Lahti

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan, asiakasmäärä

GoMedic Oy on kotiin vietävien palvelujen yritys. Pääsääntöisesti asiakkaat ovat monisairaita, kotona asuvia ikäihmisiä. Asiakkaille Kotihoitoa, kotisairaanhoidoa ja kotihoidon tukipalveluita.

Asiakasmäärä: 14

Toimintayksikön katuosoite: Kyrölänkatu 4 a 18

Postinumero 15210	Postitoimipaikka Lahti
Toimintayksikön toimitusjohtaja Gona Faraji	Puhelin 0453201228

Sähköposti gona.faraji@gomedic.fi

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat: Kotihoitopalvelut kotsa Oy

Onko alihankkijoina toimivilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmaa?

X Kyllä Ei

Jokainen alihankkija esittää,

- - AVI:n päätös kuulumisesta sosiaalihuollon palveluntuottajarekisteriin sekä yksityisen terveydenhuollon lupa, mikäli tuottavat kotihoitoa
- - omavalvontasuunnitelmat sekä sosiaali- että terveydenhuollon / kotisairaanhoidon palveluun.

Yksityisten palveluntuottajan lupatiedot

Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt) 1.9.2021

Palvelu, johon lupa on myönnetty Kotihoito ja kotisairaanhoidopalvelut

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Sosiaalipalvelujen lupa. OID-tunnus 1.2.246.10.31838236.10.1

Terveydenhuollon lupa OID-tunnus 1.2.246.10.31838236.10.2

Ilmoituksen ajankohta 23.6.2021

Palveluala, joka on rekisteröity: kotisairaanhoido ja kotihoitopalvelut

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat:

Ostopalvelujen tuottajat Kotihoitopalvelut Kotsa Oy

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

Miten palveluntuottaja varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden?

Osa työstä voidaan ostaa alihankintana. GoMedic vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta. Jokaisen alihankkijan kanssa tehdään kirjallinen sopimus. Heidät perehdytetään ja he osallistuvat sisäisiin koulutuksiin. Seuraamme säännöllisesti, että he täyttävät tilaajavastuulain mukaiset edellytykset.

2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Ketkä osallistuvat omavalvontasuunnitelman laadintaan ja miten pidetään huolta henkilöstön osallistamisesta suunnitelman laatimiseen?

Omavalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksikön palveluvastaavan, henkilökunnan ja johdon yhteistyönä. Yrityksessä seurataan alan tapahtumia ja kehitystä päivittäisessä työssä. Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavat yhdessä yksikön (kotihoito ja kotihoidon tukipalveluita) vastaava sairaanhoitaja ja henkilöstö, jotka päivittävät sen kerran vuodessa tai tarpeen mukaan.

Kuka vastaa omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot)

Gona Faraji gona.faraji@gomedic.fi 0453201228

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Miten yksikössä seurataan ja varmistetaan omavalvontasuunnitelman ajantasaisuus, miten usein päivitetään?

GoMedicissa seurataan jatkuvasti sote-alan lainsäädäntöä ja suosituksia, julkista keskustelua sekä muuttuvia sääntöjä ja toimintatapoja. GoMedic tekee yhteistyötä muiden yksityisten kotihoitoa tuottavien yritysten kanssa, jolloin tietoa saadaan monipuolisesti eri tahoilta. Asiakaspalautteet, joita saamme antavat suuntaa kehittämistarpeille ja sitä mukaa omavalvonnan päivittäminen tulee ajankohtaiseksi. Päivitystä tehdään myös lainsäädännön ja suositusten muuttuessa. Päivitystä tehdään työryhmän palaverissa, joissa käydään yhdessä läpi, mitä muutokset tarkoittavat käytännön työssä. Keskustelun jälkeen kirjaamme muutokset omavalvontasuunnitelmaan.

Oma- ja valvontasuunnitelman julkisuus

Missä yksikön oma- ja valvontasuunnitelma on nähtävillä?

Ajan tasalla oleva oma- ja valvontasuunnitelma on julkisesti nähtävänä yksikössä siten, että asiakkaat, omaiset ja oma- ja valvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen. GoMedic oma- ja valvontasuunnitelma on julkisesti nähtävillä yrityksen toimistolla, työntekijän perehdytyskansiossa, ja lähetetään pyydettyä postitse. Yrityksen nettisivuilla www.gomedic.fi on mahdollisuus nähdä oma- ja valvontasuunnitelma, sekä antaa siitä suoraa palautetta. Oma- ja valvontasuunnitelma päivitetään säännöllisesti vuosittain, ja aina kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun, suuntaan ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.

Laadittu pvm. 15.3.21

Tarkistettu pvm. 8.8.2023

3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Mikä on yksikön/palvelun toiminta-ajatus?

GoMedic Oy:n toiminta-ajatuksena on tarjota yksilöllisiä, hyvinvointia ja toimintakykyä ylläpitäviä ja edistäviä palveluita kotiin.

GoMedic Oy:n palveluita ovat avustus-, hoiva-, sairaanhoito- ja kotipalvelut ikäihmisille ja toimintarajoitteisille asiakkaille.

GoMedic:n toiminta-ajatuksena on tuottaa erilaisia hoivapalveluja, lääke- ja ruoka-avustaminen, asiointi, ulkoilu, sekä pienet avustukset siivouksessa ja pyykinpesuissa. pääsääntöisesti kotona asuville vanhuksille, sekä muille hoivaa tarvitseville. Yrityksemme tarjoaa tuleville asiakkaillemme aikaa ja kiireetöntä arjessa selviytymistä.

GoMedic toiminta perustuu moniammatilliseen ammattilaisten ja asiantuntijoiden yhteistyöhön.

Toiminta periaatteena on asiakkaan omatoimisuuden tukeminen.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Mitkä ovat toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet?

Toimintaperiaatteenamme on tarjota laadukasta, turvallista ja asiakaskeskeistä hoitoa ja hoivaa kotihoidon kriteereiden mukaisesti. Toteutamme hoidon kuntouttavalla työotteella, jonka tarkoituksena on hoito ja kuntoutussuunnitelman mukaisesti hoitaa askareita ja asioita yhdessä asiakkaan kanssa.

Yrityksen arvoja ovat: Ihmisarvon kunnioittaminen, luottamus, oikeudenmukaisuus, vaikuttavuus, omatoimisuus.

Kotihoidossamme mahdollistetaan asuminen omassa kodissa pitkään ja korostetaan vastuun ottamista omasta elämästä, turvataan itsemääräämisoikeus sekä tuetaan yhteisöllisyyttä. Tavoitteena on asiakkaiden toimintakyvyn tukeminen, niin että kotona asuminen mahdollistuu toimintakyvyn heikkenemisestä huolimatta.

Ihmisarvon kunnioittaminen: Jokainen asiakas on yksilö, jonka hoidossa otetaan huomioon hänen omat voimavaransa: mielipiteensä sekä itsemääräämisoikeutensa.

Luottamus: toimimme tasa-arvoisesti ja rehellisesti avoimuuden periaatteella.

Oikeudenmukaisuus: olemme yhdenvertaisia, kaikki asiakkaat ovat samanarvoisessa asemassa.

Vaikuttavuus: omasta tekemästämme työstä ja sen tuloksista niin asiakaslähtöisyydessä kuin taloudessa.

Omatoimisuus, kannustamme asiakkaita omatoimisuuteen ja osallistumaan omaan hoitoonsa teoin ja sanoin.

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA

Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Riskien arvioinnilla tarkoitetaan työssä esiintyvien vaarojen tunnistamista, vaarojen aiheuttamien riskien suuruuden määrittämistä ja riskien merkitysten arviointia. Riskien arviointia tehdään työssä päivittäin ja mahdollisuuksien mukaan poistetaan / korjataan riskitilanne heti. Jos se ei ole mahdollista, ilmoitetaan riskeistä esimiehelle, joka ottaa asian käsittelyyn mahdollisimman nopeasti. Asiakasturvallisuusriskien arvioinnin kautta pyritään tunnistamaan ja ennakoimaan mahdollisia asiakaspalveluun liittyviä riskejä ja epäkohtia, jotta laatupoikkeamien esiintymistä voitaisiin mahdollisimman tehokkaasti ehkäistä. Asiakkaisiin kohdistuvat haitta- ja vaaratapahtumat sekä läheltä piti –tilanteet kirjataan,

analysoidaan ja sovitaan ehkäisykeinoista. Työturvallisuuteen liittyvän riskienarvioinnin tavoitteena on tunnistaa sellaiset työympäristön vaarat, haitat ja kuormitustekijät, jotka voivat heikentää tai uhata henkilöstön terveyttä ja turvallisuutta, ja joilla voi olla seurauksia tuotettuun asiakaspalveluun sekä turvalliseen ja laadukkaaseen hoitoon. Näillä riskien arvioinneilla pyritään tunnistamaan jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen voi olla vaarassa.

Asiakasturvallisuus

Uuden sosiaalihuoltolain (1.4.2015), 48 § mukaan sosiaalihuollon henkilöstön on toimittava siten, että asiakkaalle annettavat sosiaalipalvelut toteutetaan laadukkaasti. Henkilön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa.

Sosiaalihuoltolain 49 § mukaan ilmoituksen vastaanottaneen henkilön tulee käynnistää toimet epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan poistamiseksi. Ohje: Sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus asiakkaan sosiaalihuollon palvelujen epäkohdasta tai sen uhasta. Kotihoito GoMedic:n henkilöstön on ilmoitettava viipymättä yksikön esimiehelle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asukkaan hoidon laadussa, asianmukaisuudessa ja asiakasturvallisuudessa. Esimies käynnistää toimet epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan poistamiseksi. Esimies ilmoittaa asiasta myös asiakkaalle ja omaiselle. Omaisten palautteet ja huomiot ovat myös osa riskienhallintaa. Omaisia kannustetaan antamaan palautetta yksikön esimiehelle, mikäli huomaavat hoidon laadussa ja / tai asiakasturvallisuudessa epäkohtia. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Henkilöturvallisuus

Johdon tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Johdolla on myös päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisesta epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelylle. Riskinhallinta vaatii aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Työturvallisuuslain mukaan työnantajan tulee puuttua joko itse havaitessaan tai tiedon saatuaan haitalliseen kuormitukseen sekä häirintään ja epäasialliseen kohteluun. Esimiesasemassa oleva on työturvallisuusvastuussa työntekijöistään.

Työntekijöiden velvollisuus on kertoa esimiehelleen työympäristössä havaitsemistaan puutteista, vioista ja kehittämiskohteista. Esimiehellä on puolestaan oikeus antaa työntekijöille riittävää neuvontaa, ohjausta ja opastusta sekä perehdytystä uusille työntekijöille. Esimies huolehtii, että toimintaympäristön olosuhteet mahdollistavat turvallisen työn tekemisen, asiakaspalvelun sekä turvallisen ja laadukkaan hoidon. Työntekijät ovat omalta osaltaan vastuussa omasta ja työtoverien työturvallisuudesta sekä asiakkaiden turvallisesta ja laadukkaasta hoidosta. Riskien tunnistamista ja hallintaa tehdään yhteistyössä työnantajan, työyhteisöjen, yksittäisten työntekijöiden sekä työterveyshuollon kanssa. Lisäksi tehdään viranomaisyhteistyötä terveysviranomaisten, aluehallintoviraston ja Valviran kanssa.

Luettelo riskinhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista:

- Lääkehuollon täydennyskoulutukset ja lääkehoitosuunnitelma
- Elintarvikevalvonta
- Työterveyshuollon ja työsuojelun yhteistyössä määräjain toteutettu työpaikkakäynti
- Työväkivallan hallintamalli
- Aktiivisen tuen malli häirintään ja epäasialliseen kohteluun
- Ohjeistus kaltoinkohteluriskin ehkäisemiseksi ja siihen puuttumiseksi
- Ohje Sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus asiakkaan sosiaalihuollon palvelujen epäkohdasta tai sen uhasta
- Ohje hygieniasta ja epidemiatilanteista
- Ohje toiminnasta sairaalan ulkopuolisessa kuolemantapauksessa
- Ohje terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamissa vaaratilanteissa toimimisesta
- Ohjeet turvallisuudesta (potilasturvallisuus, hoidon turvallisuus, laiteturvallisuus sekä lääkehoidon turvallisuus)

Tunnistettut riskit ja suunnitelma todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi

Asiakasturvallisuus

- Lääkehoitoon liittyvät riskit; Lääke jää antamatta tai asukas saa väärät lääkkeet. Riskin minimoimiseksi on lääkehoitosuunnitelma, joka ohjaa lääkehoidon toteuttamista. Lääkkeen jaossa on kaksoistarkastus. LOVE-suoritettu kaikilta, jotka osallistuvat lääkehoitoon.
- Asukkaiden kaatumiseen liittyvät riskit; Riskin minimoimiseksi varmistetaan, että koti on esteetön ja asukkaat saavat liikkua vapaasti. Yhteistyö omaisten kanssa on tärkeä esteiden poistamisessa.

Työturvallisuus

- Psykkistä kuormitusta työssä voivat aiheuttaa vaativat vuorovaikutustilanteet muistisairaiden asukkaiden kanssa. Riskin minimoimiseksi henkilöstöä perehdytetään asiakkaan kohtaamiseen ja tarvittaessa järjestetään koulutus. Yksikössä on menettelytapaohje työväkivallan uhan hallintaan.
- Fyysistä kuormitusta työssä voi aiheuttaa asukkaiden heikko fyysinen toimintakyky, aggressiiviset ja arvaamattomat potilaat, liukkaatta pihat kuten myös huono valaistus. Työntekijöille järjestetään tarvittaessa ergonomiohjausta ja opetusta fysioterapeuttien ja IKINÄ-vastaavien toimesta. Tarvittaessa tehdään yhteistyötä työterveyshuollon kanssa. Myös ergonomiavalmentajaa on mahdollista konsultoida. Asiakkailta on apuvälineitä käytössä tarpeiden mukaisesti.

Häiriö- ja poikkeustilanteet ja niissä toimiminen:

Häiriö- ja poikkeustilanteissa toimitaan yhteistyössä omaisten kanssa. Sähkökatkokset on otettu huomioon ja pattereilla / akuilla varustetut valaisimen järjestetty joka kotiin. Kodin lämpötilaa seurataan lämpömittareiden avulla.

Epidemia-/pandemia

- Noudatamme ohjeita eristyksen, käsihygienian ja siivouksen suhteen. Toimimme infektio- ja hygieniaohjeiden mukaan. Epidemia- ja pandemiatilanteissa konsultoidaan tarvittaessa infektioyksikköä, josta saadaan ajantasaiset ohjeet.

Potilas- ja muihin tietojärjestelmiin liittyvät häiriötilanteet

- Kaikilla asiakkailla on kotona kansiot, joihin on tulostettu viimeisin lääkelista ja epikriisi sekä hoitosuunnitelma.

Turvarannekkeiden vika

- Turvarannekkeiden toiminta tarkistetaan 1 x kk
- Vian ilmentyessä otetaan yhteyttä huoltoon.

Hellejaksot

- Hellejaksojen aikana pidetään säleiverhot ja ikkunat kiinni auringon puolelta. Asiakkaiden nesteytyksestä huolehditaan tehostetusti. Henkilöstölle on oma helteellä työskentelyn muistilista

Yksiköissä pidetään säännöllisesti työkokouksia, joissa käsitellään työn ja asiakkaan turvallisuuden kannalta haastavia tilanteita.

Asiakkaiden palveluissa tapahtuneita poikkeamia, havaittuja epäkohtia ja riskejä ilmoitetaan Esimiehelle sähköpostilla tai puhelimitse.

Poikkeamat, läheltä piti -tilanteet, uhkatilanteet ja tapaturmat dokumentoidaan ja käsitellään seuraavasti:

- poikkeama/läheltä piti -tilanne havaitaan, välittömät toimenpiteet tehdään
- tapahtuma käsitellään yksikön kokouksissa säännöllisesti ja niille määritellään jatkotoimenpiteet, ettei tapahtuma toistu.

Asukasturvallisuuden varmistamiseksi tehdään tarvittaessa asukaskohtainen toimintaohje vaaratilanteen välttämiseksi.

Riskien käsittelyminen

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Vastuu riskinhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on palvelun

tuottajalla, mutta työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen johdon käyttöön.

Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta. Haittatapahtumat ja läheltä piti –tilanteet dokumentoidaan lomakkeelle ja käsitellään yksikön kokouksissa, joissa esitetään muutosehdotuksettoimintaan. Kiireellisissä/vakavissa vaaratapahtumissa asia käsitellään työyksikön kokouksessa viikon sisällä.

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen sekä käsittelyprosessi

- Mitä tapahtui: milloin tapahtui, missä, ketä oli paikalla, olosuhteet, syyt?
- Miten toimittiin: ketkä toimivat, mitä tehtiin, miksi?
- Arviointi: läpikäyminen, johtopäätökset, jatkotoimenpiteet, ennaltaehkäisy
- Seuranta: tiedoksi, kenelle ilmoitettava, tapahtumatietojen kerääminen ja analysointi

Jatkotoimenpiteille valitaan vastuuhenkilöt, jotka vastaavat sovituista toimenpiteistä ja jatkotoimenpiteiden toteutumista seurataan yksikön kuukausikokouksissa.

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.

Yksiköissä reagoidaan esille tulleisiin epäkohtiin, laatupoikkeamiin, läheltä piti- tilanteisiin ja haittatapahtumiin siten, että asiat otetaan esille yhteisenä oppimisena, ei syyllistäen, vaan etsitään tapahtumille ratkaisuja ja ennakointia, jotta vältyttäisiin vastaavanlaisilta tapahtumilta.

Asiakkaisiin liittyvistä haittatapahtumista ilmoitetaan asiakkaille tai heidän omaisilleen.

Työntekijöihin liittyvissä haittatapahtumissa työntekijälle varataan tarvittaessa aika työterveyshuoltoon asian jatkokäsittelyä varten.

Muutoksista tiedottaminen

Toimintatapojen muutoksista tiedotetaan sähköpostilla, Teamsilla, kokouksissa. Kokouksista kirjataan muistiot, jotka ovat luettavissa myös heille, jotka eivät pääse kokouksiin.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelutarpeen arviointi

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 kotikuntoisuuden säilyttämiseksi. 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 vähyyys tai kipu. Asiakkaan palvelutarve arvioidaan toimesta, joka tekee Päijät-Hämeen hyvinvointialueen Ikääntyneiden asiakasohjauksen asiakkaalle laajan palvelutarpeen selvityksen. Laajassa palvelutarpeen selvittämisessä käytetään apuna RAI –toimintakykymittaria.

Asiakas ja/tai hänen omaisensa otetaan mukaan palvelutarpeen arviointiin, jota tehdään yhteistyössä Päijät-Hämeen hyvinvointialueen Ikääntyneiden asiakasohjauksen kanssa. Kotihoidon asukkaalle laaditaan palvelu- ja hoitosuunnitelma asukkaalle sekä omaisten/läheisten näkemysten mukaisesti noin kuukauden sisällä kotihoitopalvelun aloittamisesta.

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.

Sosiaalihuollon palveluissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Suunnitelma itsemääräämisoikeuden vahvistamisesta ja toteutumisesta sisältyy hoitosuunnitelmaan, joka tehdään asiakkaan, omaisten ja hoitohenkilöstön yhteisen hoitoneuvottelun pohjalta. Hoitosuunnitelmassa huomioidaan asiakkaan yksilölliset tarpeet ja tottumukset.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt

Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Jos rajoitustoimenpiteisiin joudutaan turvautumaan, on niille 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. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön

ihmisarvoa kunnioittaen. Rajoitteiden käyttöä pyritään välttämään ja vähentämään hoitajien toiminnalla ja hoitokäyttäytymisellä; kiireetön ja rauhallinen lähestymistapa rauhoittavat asiakasta ja vähentävät rajoittamisen tarvetta. Myös yksilöllisellä aktiivisella arkitoiminnalla voidaan ehkäistä ja vähentää tarvetta käyttää rajoitteita. Lisäksi henkilöstöä koulutetaan tarvittaessa muistisairaiden ja käytösoireisten asiakkaiden kohtaamiseen.

Asiakkaan itsemääräämisoikeuden tai muiden perusoikeuksien rajoittamista voidaan käyttää

vain, jos asiakkaalta puuttuu kyky päättää hoidostaan tai ymmärtää tekojensa seurauksia, ja jos tästä johtuvasta syystä käyttäytymisellään uhkaa vaarantaa vakavasti oman terveytensä tai turvallisuutensa tai muiden henkilöiden terveyden ja turvallisuuden. Edellytyksenä rajoitteiden käyttämiselle on, että muita keinoja on jo kokeiltu, mutta ne on todettu riittämättömäksi tai, ettei ole käytettävissä muita keinoja. Rajoittavat toimenpiteet suoritetaan aina mahdollisimman turvallisesti ja asiakkaan ihmisarvoa kunnioittaen. Jos rajoittaviin toimenpiteisiin joudutaan muista keinoista huolimatta turvautumaan, niin päätöksen niistä tekee aina asiakkaan hoitava lääkäri. Rajoittamisesta keskustellaan aina myös asiakkaan omaisten/läheisten kanssa. Rajoittamisen tilanteessa asiakasta valvotaan aktiivisesti. Asiakirjoihin tehdään merkinnät rajoitustoiminnan päättäneestä ja sen suorittaneesta henkilöstä,

käytetystä rajoitustoimenpiteestä, sen perusteesta ja kestosta. Rajoitteiden käyttöä arvioidaan aktiivisesti. Yksikössä on käytössä ohje rajoitusten käytöstä hoitotyössä.

Ohjeen mukaan, kun lääkäri on tehnyt päätöksen rajoitustoimenpiteestä, päätöksen toteuttaminen voidaan jättää asiakkaan hoidosta välittömästi vastaavien hoitotyön ammattihenkilöiden vastuulle.

Henkilökunnan on huolehdittava, että asiakkaan sekä harkittava joka käyttökerralla, onko liikkumisen rajoittaminen välttämätöntä asiakkaan turvallisuuden takaamiseksi. Yksikössä rajoitustoimenpiteiden seuranta ja tarpeen arviointi on sairaanhoitajien vastuulla eli heidän tulee huolehtia muun henkilöstön ohjeistuksesta ja käydä rajoitustoimenpiteet säännöllisesti läpi lääkärin kanssa. Yksikköä koskevissa poikkeuksellisissa olosuhteissa, esim. pandemiatilanne, asiakkaiden liikkumista tai muita perusoikeuksia ei voida rajoittaa perusteetta tai ylimitoitetusti. Vain tartuntatautilääkäri voi tehdä päätöksen asukkaan mahdollisesta karanteenista. Virallinen karanteeni tai eristysmääräys on aina hallinnollinen päätös. Yksikössä noudatetaan aina yhtymän infektioyksikön ohjeita.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

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

tehdä muistutus (laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000 23§) toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa. Yksikössä tulisi kuitenkin ilman muistutustakin kiinnittää huomiota ja tarvittaessa reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan.

Epäasiallista kohtelua pyritään ehkäisemään henkilökunnan valinnalla, perehdytyksellä sekä koulutuksella. Työyhteisössä tuetaan avoimeen vuorovaikutukseen, jolloin asioista voidaan keskustella jo ennen ongelmien ilmaantumista.

Kukaan ei saa vaieta havaitessa kaltoinkohtelua ja jokaisella on vastuu tiedottaa asiasta

omalle esimiehelle. Mahdollinen kaltoinkohtelu tai epäasiallinen käytös selvitetään aina heti asiakkaan omaisen ja henkilöstön kanssa keskustellen. Esimiehen vastuulla on puuttua epäasialliseen kohteluun.

Epäasialliseen kohteluun puututaan heti ja sovitaan tarvittavat toimenpiteet. Yksikön henkilöstöjohtamisen keinoja ovat aktiivisen tuen keskustelut esimiehen kanssa sekä huomautus- ja varoituskäytäntö. Asiakkaiden turvallisuuden varmistaminen on ensisijaista. Asiakkaan kaltoinkohtelu tai muu epäasiallinen käytös selvitetään aina asiakkaan ja/tai hänen omaisensa kanssa. Asiakkaalla ja/tai omaisella on oikeus tehdä muistutus tai antaa millä tahansa muulla tavoin palaute epäasiallisesta kohtelusta.

Palautteen kerääminen

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

Asiakkaat voivat antaa henkilöstölle palautetta päivittäin käyntien yhteydessä ja kertoa kehittämiskohteista. Palautetta yksikön toiminnasta voi antaa suullisesti sekä kirjallisesti. Palautetta voi antaa myös sähköpostitse gomedicoy@gmail.com Asiakaspalautteena saatuun kiitokseen vastaamme jatkamalla toimintaamme entiseen malliin. Kiitos toimii motivoivana tekijänä, mutta myös esimerkkinä siitä, että toimintamme on ollut oikeanlaista.

Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Asiakaspalautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä siten, että saapuneet asiakaspalautteet käsitellään aina ja niihin vastataan mahdollisimman pian. Myös hyvinvointialueen nettisivujen kautta annettu palaute tulee tuoda yksikön tiedoksi. Palaute käsitellään kokouksessamme keskustellen parannusehdotuksista. Tavoitteenamme on oppia virheistämme, siksi asiakaspalautteet ovat toimintamme kehittämisen kannalta tärkeitä.

Jos kirjallinen palaute sisältää pyynnön, toiveen tai esityksen, joka ei ole muistutuksen luonteinen, siihen vastaa yksikön esimies.

Kirjallinen palaute, jossa on lähettäjän yhteystiedot ja joka sisältää selkeästi toimintaa koskevan moitteen, katsotaan muistutukseksi ja käsitellään sellaisena (katso kohta muistutus 4.2.4)

Sähköpostitse ei voida antaa salassa pidettäviä tietoja. Lähettäjälle vastataan, että asia on käsittelyssä ja asiaan palataan kirjeitse.

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen Asiakkaiden ja heidän omaistensa huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asukasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Koska laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita asukkaalle ja henkilöstölle, on eri tavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön yksikön kehittämisessä.

Asiakkaan oikeusturva

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

Hoitoon ja palveluun liittyvät päätökset tehdään ja toteutetaan asiakkaan ollessa palvelujen piirissä. Palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

Muistutuksen vastaanottaja

Yrityksessä muistutukset vastaanottaa GoMedic Oy:n toimitusjohtaja

Gona Faraji

info@gomedic.fi

puh. 045 320 1228

Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

Sosiaalipalveluja koskeva kirjallinen muistutus lähetetään osoitteeseen:
Postiosoite Päijät-Hämeen hyvinvointialue/Sosiaaliasiamies, Linjakatu 5, 15100 Lahti
Puhelin:

[+358 3 8192504](tel:+35838192504)

Sosiaaliasiamies toimii sosiaalihuollon asiakkaiden oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi. Jos palveluusi tai kohteluusi palvelussa liittyy epäselvyyksiä tai ongelmia, ota ensisijaisesti yhteyttä palveluyksikön työntekijään tai esihenkilöön. Jos asia ei selviä keskustelemalla, voit tehdä asiasta kirjallisen muistutuksen. Sosiaaliasiamies neuvoo sinua muistutuksen ja muiden oikeussuojakeinojen käytössä.

Potilasasiamies toimii potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi. auttaa ja ohjaa potilaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa tiedottaa potilaan oikeuksista, neuvoo ja auttaa tarvittaessa muistutuksen, kantelun, potilasvahinkoilmoituksen tai lääkevahinkoilmoituksen laadinnassa, toimii potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi. Potilasasiamies ei kuitenkaan ota kantaa potilaan lääketieteellisiin hoitopäätöksiin eikä siihen, onko hoidossa tapahtunut potilasvahinko.

Yhteystiedot

Ritva Allenius

Potilasasiamies

Puh. 040 865 6402

Kantelu

Toiminnasta voi tehdä kantelun joko aluehallintovirastoon; Etelä-Suomen aluehallintovirasto, Birger Jaarlin katu 15, PL 150, 13101 Hämeenlinna tai eduskunnan oikeusasiamiehelle. Kantelu tehdään kirjallisesti joko vapaamuotoisesti tai viranomaisen lomakkeella.

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Yhteystiedot

Puhelin 03 819 2504

Puhelinpalveluaika maanantai, tiistai ja torstai klo 9.00–12.00 ja keskiviikko klo 9.00–15.00

Sähköpostiosoite sosiaaliasiamies@pajjatha.fi

Suojaamattomassa sähköpostissa ei pidä lähettää arkaluonteista eikä salassa pidettävää tietoa. Voit lähettää sosiaaliasiamiehelle sähköpostia tietoturvallisesti [turvapostilla](#).

Tapaamiset sovittavissa ajanvarauksella. Voit varata sosiaaliasiamiehen tapaamiseen myös sähköisen etävastaanottokäynnin, joka tarkoittaa sovittuna aikana tapahtuvaa videoyhteyttä (Teams) sosiaaliasiamieheen yhteydenottajan tietokoneelta tai mobiililaitteelta.

Postiosoite Päijät-Hämeen hyvinvointialue/Sosiaaliasiamies, Linjakatu 5, 15100 Lahti

Sosiaaliasiamies

- Neuvoo asiakkaita sosiaalihuollon asiakaslain soveltamiseen liittyvissä kysymyksissä
- neuvoo ja tarvittaessa avustaa sosiaalipalvelua koskevan muistutuksen tekemisessä
- tiedottaa asiakkaiden oikeuksista sekä toimii oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi
- seuraa asiakkaan aseman ja oikeuksien kehitystä antaen siitä vuosittain selvityksen hyvinvointialueelle

Sosiaaliasiamies ei myönnä sosiaalipalveluja, eikä valvo palvelutoiminnan lainmukaisuutta tai anna toimintamääräyksiä työntekijöille.

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saaduista palveluista puh. 029 505 3000 arkisin klo 8-16.15 <https://www.kkv.fi>

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

Yksikön toimitusjohtaja valmistelee muistutuksiin ja kanteluihin vastaamiset yhdessä sosiaalipalvelujen päällikön kanssa. Kaikki muistutukset ja kantelut menevät tiedoksi myös Ikääntyneiden palvelut ja kuntoutus –toimialan toimialajohtajalle. Palvelupäällikkö käy muistutukset ja kantelut läpi yksikön esimiehen kanssa. Mahdolliset epäkohdat käydään läpi ja tehdään suunnitelma, kuinka epäkohdat voidaan korjata. Esimies ottaa henkilöstön mukaan epäkohtien korjaamiseen. Jokainen yksikön työntekijä on osaltaan vastuussa uusien sovittujen toimintatapojen juurruttamiseen käytäntöön.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle on 1 kuukausi. Kirjallinen vastaus annetaan 4 viikon aikana muistutuksen saapumisesta.

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

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

Jokaisella asiakkaalla on yksilöllinen kirjallinen palvelu- ja hoitosuunnitelma DomaCare -asiakastietojärjestelmässä. Hoitosuunnitelmassa käytetään valtakunnallista rakenteisen kirjaamisen mallia (THL). Hoitosuunnitelma sisältää myös kuntoutussuunnitelman. Kotihoidossa on käytössä RAI-toimintakykymittari, joka tuottaa monipuoliset tiedot asiakkaan fyysisestä, henkisestä, kognitiivisesta ja sosiaalisesta toimintakyvystä. RAI-arviointi tehdään kahden viikon sisällä asiakkaaksi tulosta tai tilanteen oleellisesti muuttuessa, kuitenkin vähintään kaksi kertaa vuodessa. Asiakkaalle laaditaan hoitosuunnitelma mittarin tulosten ja asukkaan sekä omaisten/läheisten näkemysten mukaisesti. Hoitosuunnitelmassa asetetaan toimintakykyä ylläpitävät tavoitteet, joiden toteutumista seurataan päivittäin.

Ravitsemus

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

Asiakkaille on tarjolla valmiita aterioita, leipä ja hedelmiä. Asiakkaalla on aina halutessaan mahdollisuus ottaa itse ruokaa. RAI-arvioinnissa tarkastellaan asukkaan ravitsemustilaa. Tarvittaessa tehdään MNA-testi ravitsemustilan arvioimiseksi ja varmistamiseksi. Asiakkaiden ravitsemustilan seuranta on oleellinen osa palvelun ja hoidon suunnittelua ja

toteuttamista. Huono ravitsemus heikentää yleistä hyvinvointia, terveyttä ja toimintakykyä.

Ikääntyneiden palveluiden toimialalla toimii ravitsemusterapeutti Anu Varjonen ja häntä voi myös konsultoida tarvittaessa.

Yöllisen paaston ei tulisi ylittää 11 tuntia, jonka ehkäisemiseksi asukkaille voidaan tarjota syötävää yöpöydälle. Jokainen asiakas päättää kuitenkin itse ruokailurytmistään. Asiakkailta on käytössään erilaisia apuvälineitä ruokailutilanteisiin ruokailun helpottamiseksi. Asiakkaiden riittävään nesteensaantiin kiinnitetään myös huomiota erityisesti kesäisin helleaikoina. Tarvittaessa käytämme nestelistaa riittävän nestesaannin seuraamiseksi.

Hygieniäkäytännöt

Tartuntalain mukaisesti yksikön on torjuttava suunnitelmallisesti hoitoon liittyviä infektioita (tartuntalain 17§) ja sovitettava toimet yhteen terveydenhuoltolain potilasturvallisuutta edistävien toimien kanssa (Terveydenhuoltolaki 30.12.2010/1326 8§).

Yleisen hygieniatason ylläpitäminen ja seuranta on kaikkien kotihoidossa toimivien tehtävä. Palveluesimies vastaa, että asiakkaiden tarpeita vastaavat hygieniäkäytännöt toteutuvat yksilöllisesti asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti. Käsihuuhteet ovat henkilökunnan käytössä. Asiakkaiden infektiot tutkitaan ja ne hoidetaan tarvittaessa asianmukaisesti tartuntoja ehkäisten.

Kotihoidossa seurataan hoitoon liittyvien infektioiden esiintyvyyttä. Infektioista tiedotetaan hygieniahoitajaa / infektiolääkärinä, joilta saadaan tarvittaessa konsultaatioapua.

Terveyden- ja sairaanhoito, saattohoito

Palvelujen yhdenmukaisen toteutumisen varmistamiseksi on yksikölle laadittava toiminta-ohjeet asiakkaiden suun terveydenhoidon sekä kiireettömän ja kiireellisen sairaanhoidon järjestämisestä. Kotihoidolla on ohje myös äkillisen kuolemantapauksen varalta.

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

Esimies käy ohjeet työpaikkakokouksissa läpi säännöllisesti. Hammashuoltopalvelut järjestetään tarvittaessa asukkaille hammashoitolassa.

Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Lääkärin lähikäynti on 1-2 vuodessa tai tarvittaessa useammin. Yksikön hoitajat seuraavat päivittäin asiakkaiden vointia ja terveydentilaa. Hoitajat raportoivat asiakkaan voinnista ja terveydentilasta asiakastietojärjestelmään Doma-Careen ja tarvittaessa vastaavalle hoitajalle. Vastaava hoitaja voi konsultoida hoitavaa lääkärinä puhelimitse, Acute-asiakastietojärjestelmän kautta. Virka-ajan ulkopuolella voi konsultoida Pihlajalinnan takapäivystäjää erillisen ohjeen mukaan.

Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Yksikön lääkäri yhdessä vastaavan hoitajan kanssa.

Mitkä ovat saattohoitoa koskevat periaatteet?

Keskeisiä asioita saattohoidossa on potilaan kipujen lievittäminen ja kärsimyksien helpottaminen sekä fyysisiin, hengellisiin, psyykkisiin ja sosiaalisiin tarpeisiin vastaaminen. Saattohoitoon päättymisen edellytyksenä on, että potilaalla on etenevä parantumaton sairaus, johon ei ole etenemistä hidastavaa hoitoa tai jonka parantavasta hoidosta potilas on kieltäytynyt. Saattohoidon aloittaminen ei ole diagnoosista riippuvainen.

KUOLEVAN POTILAAN OIKEUDET

- Oikeus kuolla
- Itsemääräämisoikeus
- Oikeus oireiden lievittämiseen
- Oikeus valita hoitopaikkansa
- Oikeus kulttuuristen ja hengellisten erityispiirteiden huomioon ottamiseen
- Oikeus yksityisyyteen ja rauhaan
- Oikeus yhteyteen läheisten kanssa
- Oikeus inhimilliseen kohteluun
- Oikeus todenmukaiseen informaatioon

SAATTOHOITOTYÖTÄ OHJAA LAINSÄÄDÄNTÖ

Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992 määrittelee, että jokaisella on oikeus hyvään hoitoon. Tämän täytyy toteutua myös saattohoidossa, ja potilaan itsemääräämisoikeutta on kunnioitettava. Lait koskevat julkisia ja yksityisiä terveydenhuollon yksiköitä sekä sosiaalihuollon laitoksia, kuten esimerkiksi vanhainkodeissa ja kotihoidon yksiköissä annettavia terveydenhuollon palveluja.

Terveyden- huoltolaki 30.12.2012/1326 velvoittaa, että potilaan hoidon on toteuduttava tasalaatuisena ja potilaalla on mahdollisuus valita hoitopaikkansa. Perustuslaki 11.6.1999/731 turvaa ihmisen henkilökohtaisen koskemattomuuden ja vapauden sekä oikeudet tasa-arvoon, ellei niiden rajoittamiseen ole laissa säädettyä perustetta. Sosiaali- ja terveysalalla toteutetussa hoitotyössä on toimittava ammattieettisten ohjeiden mukaisesti. Potilaiden itsemääräämisoikeutta täytyy kunnioittaa, ja tasa-arvoisen kohtelun tulee toteutua.

SAATTOHOIDON LAADUKKAAN TOTEUTUMISEN MAHDOLLISTAVAT

- Saattohoitoneuvottelu
- Saattohoitopäätöksen tekeminen

- Hoitotahdon selvittäminen ja noudattaminen
- Selkeä kirjaaminen potilaan hoidosta
- Työn organisointi kiireen vähentämiseksi
- Hoitohenkilökunnan kouluttaminen saattohoitoon

Lääkehoito

Kotihoito GoMedici:ssä on oma lääkehoitosuunnitelma, jonka ovat työstäneet Kotihoiva Kotsa:n ja GoMedic:in palvelun tuottajat ja sairaanhoitaja. Lääkehoitosuunnitelman on hyväksynyt Pihlajalinnan lääkäri Mira Uunimäki. Kotipalvelujen lääkehoitosuunnitelmassa linjataan muun muassa lääkehoidon toteuttamiseen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka jokaisen lääkehoitoa toteuttavan yksikön on täytettävä. Yksikölle on nimetty lääkehoidon vastuuhenkilö, vastuusairaanhoitaja Krystyna Miettinen. Lääkehoitosuunnitelma on nähtävissä ja saatavissa perehdytyskansiossa yksikön toimistossa.

Miten toimintayksikön lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

Suunnitelman toteutumista seurataan lääkehoidon poikkeamilla, joihin reagoidaan välittömästi ja tehdään tarvittavat korjaavat toimenpiteet. Yksikön lääkehoitosuunnitelman päivittämisestä vastaa esimies yhdessä sairaanhoitajan kanssa. Yksikkö saa lääkehoitoon tukea myös sopimusapteekin farmasiasta. Yksikön vastuulääkäri käy yhdessä yksikön vastaavan sairaanhoitajan kanssa asiakkaiden lääkitystä läpi aina, kun on tullut muutoksia lääkehoidossa.

Kuka yksikössä vastaa lääkehoidosta?

Yksikön vastuulääkäri sekä lääkehoidon toteutuksesta vastaava sairaanhoitaja yhdessä kotihoitajien kanssa.

Yhteistyö eri toimijoiden kanssa

Sosiaalihuollon asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaisesti 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 tiedonkulkua eri toimijoiden välillä.

Alihankintana tuotetut palvelut

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

Palveluiden sisältöä, laatua ja turvallisuutta arvioidaan säännöllisesti toteutettavissa tapaamisissa. Lisäksi palveluntuottajilla on oma omavalvontasuunnitelma tai muu edellytetty laaduntarkkailusuunnitelma.

Koulutettu hoitohenkilöstö esimiehen johdolla arvioi osaltaan myös muiden palveluntuottajien toimintaa asukkaiden kokonaishoidon laadun varmistamiseksi.

Asiakasvarojen säilyttäminen, käsittely ja seuranta

Asiakasvarojen säilyttäminen, käsittely ja seuranta on asiakkaan, omaisen, asianhoitajan tai edunvalvojan vastuulla. Kotihoidossa ei ole lupa käsitellä asiakkaan rahavaroja.

7. ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Terveysturvallisuuslain mukainen omavalvonta

Sosiaalihuollon omavalvonta koskee asiakasturvallisuuden osalta sosiaalihuollon lainsäädännöstä tulevia velvoitteita. Asiakasturvallisuuden edistäminen edellyttää yhteistyötä muiden turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa.

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

Henkilökunta seuraa ja arvioi toistensa työkuilttuuria ja seuraa viestintää niin, että jokainen ymmärtää vastuunsa turvallisuuden edistämiseksi. Palveluntuottaja ja vastaava sairaanhoitaja seuraa lääkepoikkeamailmoituksia ja tekevät tarvittaessa toimenpide-ehdotuksia.

Kokouksessa yhteisesti sovitaan ratkaisukeinoista ja viedään ne käytäntöön.

Asiakasturvallisuutta varmistetaan tekemällä tarvittaessa yhteistyötä paloviranomaisten, laitteiden ja järjestelmien valmistajien kanssa. Paloviranomaiset järjestävät sammutuskoulutuksia tarvittaessa hoitohenkilöstölle.

Henkilöstö

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

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava lainsäädäntö, kuten esimerkiksi sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annettu laki, joka tuli voimaan 1.3.2016. Jos toiminta on luvanvaraista, otetaan huomioon myös luvassa määritelty henkilöstömitoitus ja

rakenne. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä. Sosiaalipalveluja tuottavissa yksiköissä huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen.

Omavalvontasuunnitelmasta pitää käydä ilmi, paljonko yksikössä toimii hoito- ja hoivahenkilöstöä, henkilöstön rakenne (eli koulutus ja työtehtävät) sekä minkälaisia periaatteista on sovittu liittyen sijaisten/varahenkilöstön käyttöön.

Julkisesti esillä pidettävään suunnitelmaan ei kirjata työntekijöiden nimiä vaan henkilöstön ammattinimike, työtehtävät, henkilöstömitoitus ja henkilöstön sijoittuminen eri työvuoroihin. Suunnitelmaan kuuluu kirjata myös tieto siitä, miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan.

1.10.2020 tuli voimaan Vanhuspalvelulain muutos, joka koski välittömään asiakastyöhön osoitetun henkilökunnan vähimmäismitoitusta. Lain mukaan välitön asiakastyö ja välilliset tehtävät tuli myös erottaa toisistaan. Henkilöstömitoitus välittömässä asiakastyössä tulee olla 0,6 työntekijää asiakasta kohti vuonna 2022.

Hoiva-avustajat lasketaan mukaan mitoitukseen siltä osin kuin he osallistuvat välittömään asiakastyöhön, sillä rajauksella, että he eivät voi työskennellä työvuorossa yksin eivätkä vastata lääkityksistä. Pääsääntöisesti hoiva-avustajat tekevät välilliset tehtävät (astia- ja pyykkihuolto, ruokailujen valmistelutehtävät sekä muut kodinhoidolliset tehtävät) ja hoiva-avustajat osallistuvat hoitotyöhön lähihoitajien työpareina.

Mikä on yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne?

1 palveluesimies, 2 sairaanhoitajaa, 2 lähihoitajaa.

Mitkä ovat yksikön sijaisten käytön periaatteet?

Ensisijaisesti käytetään omia sijaisia. Pitkäaikaisiin poissaoloihin ja vuosilomiin palveluesimies palkkaa sijaiset erikseen. Viikonloppuisin vuorossa oleva hoitaja ilmoittaa palvelutuottajalle sijaistarpeen ja palvelutuottaja järjestää sijaisen yhteistyössä alihankintana toimivan kotihoivapalvelu kotsa oy:n kanssa.

Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

Palveluesimies arvioi henkilöstövoimavarojen riittävyttä asukkaiden hoidon ja hoivan tarpeisiin perustuen. Lisäksi RAI -järjestelmästä saadaan tietoja asukkaiden hoitoisuudesta. Asiakastilanteen vaatiessa voidaan palkata lisähenkilökuntaa.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja yksityisen sosiaalipalvelualan työehtosopimus, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet.

Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

Yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet pohjautuvat vuotuisen toimintasuunnitelmaan. Yksikkö on pieni, niin rekrytointi tarve on pieni. Henkilöstön rekrytointi tarpeeseen vaikuttaa henkilöstön koulutustarve ja lomaoikeudet. Henkilöstöä palkattaessa tehtäviin, noudatetaan yksityisen sosiaalipalvelualan työehtosopimusta.

Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon erityisesti asiakkaiden kodeissa työskentelevien soveltavuus ja luotettavuus?

Rekrytoinnissa varmistetaan, että palkattavalla henkilöstöllä on riittävästi tietoa ikääntyneiden sairauksista, ikääntymisen vaikutuksista toimintakykyyn sekä toimintakykyä ylläpitävistä työtavoista. Kotihoitopalveluun rekrytoidaan luotettavaa henkilöstöä, joka soveltuu vanhusten ja muistisairaiden hoitotyöhön. Palkatessa terveydenhuollon ammattihenkilöstöä tarkastetaan aina, että työntekijä on rekisteröity Valviran ylläpitämään JulkiTerhikki-rekisteriin. Opiskelijat ja hoitoapulaiset eivät työluonnen vuoksi työskentele kotihoidossamme. Jos palkattava työntekijä on ulkomaalainen, on arvioitava myös hänen kielellinen valmiutensa toimia tehtävässä. Esimiehen on myös määriteltävä riittävän tarkasti tehtävät, vastuu ja muut velvoitteet.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Toimintayksikön hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä 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.

Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) säädetään työntekijän velvollisuudesta (48–49 §) tehdä ilmoitus

havaitsemastaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta, joka liittyy asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen. 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. Ilmoitus on toimitettava aina myös Päijät-Hämeen hyvinvointialueelle.

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.

Miten yksikössä huolehditaan työntekijöiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen?

Henkilöstön osaaminen varmistetaan perehdytyksellä (omavalvontasuunnitelma, lääkehoitosuunnitelma, toimintasuunnitelma). Työhön perehdytyksestä vastaa koko henkilökunta. Perehdyttäjät ja uusi työntekijä toimivat työparina ja yhdessä huolehtivat siitä, että yksikön asiat tulevat läpikäytyiksi. Yksikössä on käytössä perehdytyslomake.

Miten henkilökunnan velvollisuus tehdä ilmoitus asiakkaan palveluun liittyvistä epäkohdista tai niiden uhista on järjestetty ja miten epäkohtailmoitukset käsitellään sekä tiedot siitä, miten korjaavat toimenpiteet toteutetaan yksikön omavalvonnassa?

Ilmoitus tehdään yksikön esimiehelle, joka käynnistää toimet epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan poistamiseksi. Mikäli epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan ilmoitusta ei voida ratkaista esimiehen toimesta, ottaa hän viipymättä yhteyttä palvelutuottajan tai sosiaalialan palvelupäällikköön. Ilmoituksen vastaanottanut henkilö ilmoittaa asiasta aluehallintovirastolle, jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa ei voida korjata viivyttelemättä. Epäkohtailmoituksen tehdyt korjaavat toimenpiteet käydään läpi yksikön henkilöstöpalaverissa.

Miten henkilökunnan täydennyskoulutus järjestetään?

Henkilöstön ammattitaidon kehittämisessä vuosittaiset painopistealueet perustuvat asukastyöstä lähteviin tarpeisiin.

Vuosittain kartoitetaan toiminnasta lähtevät henkilöstön koulutustarpeet. Tämän pohjalta tehdään koulutussuunnitelma. Koulutukset ovat sekä hyvinvointialueen sisäisiä (RAI) että ulkopuolelta hankittuja koulutuksia.

Esimies käy vuosittain henkilöstön kanssa kehityskeskustelut, jossa työntekijä ja esimies kartoittavat myös työntekijän henkilökohtaisia koulutustarpeita.

Työntekijä huolehtii ja esimies vastaa ns. lupakoulutusten suorittamisesta ja siitä, että vaadittavat luvat ovat voimassa (esim. lääkehoitoluvat)

Toimitilat

Palveluamme toteutamme asiakkaan omassa kodissa. Visiomme mukaisesti asiakkaan asuntoa kunnioitetaan ja pyritään kaikissa tilanteissa itsemääräämisoikeuden huomioon ottamiseen.

Miten siivous ja pyykkihuolto on järjestetty?

Asukashuoneiden siivouksesta vastaa asukas itse tai hänen omaisensa.

Palveluntuottaja voi tuottaa asiakkaalle lisäpalveluita (esim. siivous), mutta näistä on tehtävä erillinen sopimus asiakkaan ja palveluntuottajan välille.

Päivittäisestä kotien siistimisestä sekä jäte- ja pyykkihuollosta huolehtii henkilökunta. Asiakkaan henkilökohtaiset vaatteet pestään asiakkaan kotona.

Teknologiset ratkaisut

Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan hälytys- ja kutsulaitteilla. Omavalvontasuunnitelmassa kuvataan käytössä olevien laitteiden käytön periaatteet eli esimerkiksi mihin laitteita sijoitetaan, mihin tarkoitukseen niitä käytetään ja kuka niiden asianmukaisesta käytöstä vastaa.

Suunnitelmaan kirjataan mm. kotihoidon asiakkaiden turvapuhelinten hankintaan liittyvä periaatteet ja käytännöt sekä niiden käytön ohjaamisesta ja toimintavarmuudesta vastaava työntekijä.

Asukkailla on käytössä turvarannekkeet, joista hälytys menee Tunstall Oy:n vastaanottiin. Laitteiden huolto ja kalibrointi toteutetaan laitteen valmistajan ohjeiden mukaisesti vuosittain. Vian ja toiminnanhäiriön sattuessa henkilökunta ottaa yhteyttä hälytysjärjestelmää huoltavaan yhtiöön.

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

Muutaman asiakkaan käytössä on turvaranneke. Rannekkeiden toimivuutta seurataan ja tarkistetaan 1 kerta kuukaudessa ja epäkohtien ilmaantuessa otetaan yhteys Tunstall Oy:n

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).

Terveydenhuollon laitteella tarkoitetaan instrumenttia, laitteistoa, välinettä, ohjelmistoa, materiaalia tai muuta yksinään tai yhdistelmänä käytettävää laitetta tai tarviketta, jonka valmistaja on tarkoittanut muun muassa sairauden tai vamman diagnosointiin, ehkäisyyn, tarkkailuun, hoitoon, lievitykseen tai anatomian tai fysiologisen toiminnon tutkimukseen tai korvaamiseen.

Hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, haavasidokset ym. vastaavat. Myös tietokoneohjelma voi olla terveydenhuollon laite.

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

Terveydenhuollon ammattimaista käyttäjää koskevat velvoitteet on määritelty laissa (24–26 §).

Organisaation on nimettävä vastuuhenkilö, joka vastaa siitä, että yksikössä noudatetaan terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annettua lakia ja sen nojalla annettuja säädöksiä. Jokainen työntekijä vastaa osaltaan laiteturvallisuuden toteutumisesta ja siitä, että laitteiden käyttö on asianmukaista ja ilmoittaa välittömästi viallisista laitteista. Laitteen käyttäjällä on velvollisuus perehtyä laitteen oikeaan käyttöön. Laitteiden aiheuttamista vaaratapahtumista ilmoitetaan esimiehelle.

Kaikista terveydenhuollon laitteisiin ja tarvikkeisiin liittyvistä vaaratilanteista tehdään ilmoitus Valviralle ja laitteen/tarvikkeen edustajalle niin pian kuin mahdollista.

Vakavasta vaaratilanteesta 10 vuorokauden kuluessa siitä, kun käyttäjä tai valmistaja on ensimmäisen kerran saanut tiedon tapahtumasta. Läheltä piti –tapauksesta 30 vuorokauden kuluessa.

Ilmoittamisvelvollisuus koskee Suomessa laitteiden ja tarvikkeiden valmistajia ja ammattimaisia käyttäjiä sekä laitteita ja tarvikkeita maahantuovia yrityksiä. Ilmoituksen tekemättä jättäminen on säädetty rangaistavaksi. Kopio ilmoituksesta lähetetään laitteen/tarvikkeen edustajalle.

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

Asukkaiden tarvitsemien apuvälineiden hankinnasta apuvälinekeskuksesta vastaa fysioterapeutti. Fysioterapeutti vastaa myös apuvälineiden käytön ohjeistuksesta sekä huollon järjestämisestä. Kaikilla laitteilla ja apuvälineillä on omat huoltosopimukset.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot
Kotikuntoutuksen fysioterapeutti asiakasohjaus puh. 044 0187188

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn alusta kirjaamisesta alkaen tietojen hävittämiseen. Rekisterinpitäjän on rekisteriselosteessa määriteltävä, mitä asiakasta koskevia tietoja paleluntuottaja rekisteriin tallentaa, mihin niitä käytetään ja minne tietoja säännönmukaisesti luovutetaan sekä tietojen suojauksen 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. Sosiaalihuollon asiakastietojen salassapidosta ja luovuttamisesta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa ja terveydenhuollon potilastietojen käytöstä vastaavasti potilaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa. Terveydenhuollon ammattihenkilön kirjaamat sairaudenhoitoa koskevat tiedot ovat potilastietoja ja siten eri käyttötarkoitukseen tarkoitettuja tietoja, jotka kirjataan eri rekisteriin kuin sosiaalihuollon asiakastiedot.

Palveluntuottajan on laadittava sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain (159/2007) 19 h §:n mukainen tietoturvaan ja tietosuojaan sekä tietojärjestelmien käyttöön liittyvä omavalvontasuunnitelma. Tietosuojan omavalvontaan kuuluu velvollisuus ilmoittaa tietojärjestelmän valmistajalle, jos palvelunantaja havaitsee järjestelmässä olennaisten vaatimusten täyttymisessä merkittäviä poikkeamia. Jos poikkeama voi aiheuttaa merkittävän riskin potilasturvallisuudelle, tietoturvalle tai tietosuojalle, siitä on ilmoitettava Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastolle. Laissa säädetään velvollisuudesta laatia asianmukaisen käytön kannalta tarpeelliset ohjeet tietojärjestelmien yhteyteen. Koska sosiaalipalveluja annettaessa asiakkaiden tiedoista muodostuu henkilörekisteri tai -rekistereitä (henkilötietolaki 10 §), tästä syntyy myös velvoite informoida asiakkaita henkilötietojen tulevasta käsittelystä sekä rekisteröidyn oikeuksista. Laitimalla rekisteriselostetta hieman laajempi tietosuojaseloste toteutuu samalla myös tämä lainmukainen asiakkaiden informointi.

Rekisteröidyllä on oikeus tarkastaa tietonsa ja vaatia tarvittaessa niiden korjaamista. Tarkastuspyyntö ja korjaamisvaatimus voidaan esittää rekisterinpitäjälle lomakkeella. Jos rekisterinpitäjä ei anna pyydettyjä tietoja tai kieltäytyy tekemästä vaadittuja korjauksia, rekisterinpitäjän on annettava kirjallinen päätös kieltäytymisestä ja sen perusteista. Kun asiakkaan palvelukokonaisuus muodostuu sekä sosiaalihuollon että terveydenhuollon palveluista, on tietojenkäsittelyä suunniteltaessa huomioitava erityisesti sosiaalihuollon asiakastietojen ja terveydenhuollon potilasasiakirjatietojen erillisuus.

Tietojen käsittelyä suunniteltaessa on otettava huomioon, että sosiaalihuollon asiakastiedot ja terveydenhuollon tiedot kirjataan erillisiin asiakirjoihin.

Kotihoito GoMedici:ssa asiakaskirjaaminen tehdään sähköiseen potilastietojärjestelmään (DomaCare). Asiakkaan palvelukokonaisuus kirjataan hoito- ja palvelusuunnitelmaan, Hoiva- ja hoitotyön toteutuksen kirjaamisen tulee olla arvioivaa sisältäen asiakkaan toimintakyvyn, terveydentilan ja hänen kokemuksensa kuvaamista ja muiden hoiva- ja hoitotyön kokonaisuuteen vaikuttavien olennaisten asioiden kirjaamista.

Potilas- ja asiakastiedot ovat potilas- ja sosiaalihuollon asiakaslain mukaan salassa pidettäviä. Jokaisella yksikön työntekijällä on vain katselu- tai käyttöoikeus työtehtävien edellyttämiin asiakastietoihin. Ilman asiakkaan kirjallista suostumusta ei saa antaa potilasasiakirjoihin sisältyviä tietoja sivullisille. Ostopalveluasiakkaiden kohdalla tietojen luovuttaminen aina Päijät-Hämeen hyvinvointialueen kautta. Kaikki työntekijät ja opiskelijat allekirjoittavat tietoturva- ja tietosuojasitoumus –lomakkeen työsuhteen alussa ja samalla he sitoutuvat noudattamaan tietosuojaan ja –turvaan liittyviä periaatteita käsitellessään asiakas- /potilastietoja sekä tietojärjestelmiä ja laitteita.

Tarvittavat kirjalliset asiakirjat säilytetään lukollisen tilan lukollisessa kaapissa. Tietojen säilyvyys on taattava asiakirjan/tiedon vahvistetun säilytysajan. Asiakirjat siirtyvät tietosuojajohjeistuksen mukaisesti arkistoon ja/tai hävitettäväksi.

Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojaan ja henkilötietojen

käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja asiakas- ja potilastietojen kirjaamiseen liittyviä ohjeita ja viranomaismääräyksiä?

Jokaisen työntekijän edellytetään noudattavan seuraavia tietoturvakäytäntöjä:

- kaikilla työntekijöillä on salassapitovelvollisuus
- kaikilla työntekijöillä on yksilölliset kirjautumistunnukset
- eri tietoaineistojen käsittelyyn annetaan kullekin työntekijälle henkilökohtaiset oikeudet, tietoaineistossa käynnistä jää aina sormenjälki
- arkaluonteinen poistettava materiaali hävitetään silppuamalla
- sähköpostia ei käytetä salassa pidettävien tietojen välittämiseen (sisältäen tiedot, joista asukkaat ovat tunnistettavissa)

Henkilöstön perehdyttäminen tietosuojaja-asioihin on osa perehdyttämisohjelmaa ja työhön opastamisella pyritään varmistamaan heidän osaamistaan.

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

Kotihoito GoMedici:n tehtävänä on:

- ohjata uudet työntekijät tietojen käsittelyssä ja tietosuojaja-asioissa
- ottaa kantaa, linjata ja tarvittaessa ohjeistetaan tietosuojaja-asioissa
- tarvittaessa järjestää DomaCare- koulutus ja tuen apu.
- huolehtia tietosuojan toteuttamisesta lakeja ja asetuksia noudattaen
- ohjata ja koordinoida tiedon turvaamisen ja suojaamisen riskienhallintaa
- tukea digitaalisen turvallisuuden ylläpitoa ja kehittämistä
- tukea henkilöstön osaamisen kehittämistä digitaalisessa turvallisuudessa

Missä yksikkönne rekisteriseloste tai tietosuojaseloste on julkisesti nähtävissä?

<https://gomedic.fi>

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot:

Gona Faraji 0453201228
gomedicoy@gmail.com

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Kotihoito GoMedici:n kehittämissuunnitelma vuodelle 2023

- RAI-indikaattorien tavoitteet toteutuvat.
- Muistisairaana asukkaan kohtaamisen osaamisen kehittäminen.
- Asiakaslähtöisten, valinnanvapautta ja itsemääräämisoikeutta vahvistavien toimintakäytäntöjen edistäminen
- Ikääntyneen mielenterveysosaamisen kehittäminen (sisäinen koulutus ”Muistisairaana kohtaaminen ja vuorovaikutus”/ Krystyna Miettinen)
- Vuosittaiset lääkärin tarkastukset, joihin osallistuu asiakas, sairaanhoitaja sekä tarvittaessa myös omainen.
- Lääkehoidon riskien minimointi.
- Monikulttuurisen osaamisen kehittäminen ja vahvistaminen työyhteisössä (Koulutus Monikulttuurisuus työyhteisössä”/ Krystyna Miettinen)

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa
toimintayksikön vastaava johtaja.

Lahti 08 / 08 / 2023

Allekirjoitus



K. MIETTINEN

Krystyna Miettinen

Gona Faraji

11 LIITELUETTELO

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 julkaisuja (2011:15): Riskienhallinta ja turvallisuussuunnittelu. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon johdolle ja turvallisuusasiantuntijoille:
<https://thl.fi/fi/web/ymparistoterveys/riskinarviointi/riskien-hallinta>

STM:n julkaisuja (2013:11): Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi
<https://stm.fi/haku?q=Laatusuositus%20hyv%C3%A4n%20ik%C3%A4%C3%A4ntymisen%20turvaamiseksi%20ja%20palvelujen%20parantamiseksi>

STM:n oppaita (2003:4): Yksilölliset palvelut, toimivat asunnot ja esteetön ympäristö. Vammaisten ihmisten asumispalveluiden laatusuositus
<https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/70109/asumpalv03.pdf?sequence=1>

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:
https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162847/STM_2021_6.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Valviran määräys terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden vaaratilanneilmoituksen tekemisestä:
Valviran määräys 4/2010:
https://www.valvira.fi/documents/14444/42787/Terveystuollon_laitteet_ja_tarvikkeet.pdf

Tietosuojavaltuutetun toimiston ohjeita asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn
<https://tietosuoja.fi/tietosuojavaltuutetun-toimisto>
Rekisteri- ja tietoturvaselosteet:
<https://tietosuoja.fi/haku?q=Rekisteri-%20ja%20tietoturvaselosteet>

Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa:
<https://tietosuoja.fi/henkilotietojen-kasittely>

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja osaamisen varmistamisesta liittyen tietosuoja-asioihin ja asiakirja hallintoon sekä muuta lisätietoa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista:
<https://thl.fi/fi/hakutulokset?q=Kuvaus+henkil%C3%B6st%C3%B6n+perehdytt%C3%A4mist%C3%A4+ja+osaamisen+varmistamisesta+liittyen+tietosuoja-asioihin+ja+asiakirja+hallintoon+sek%C3%A4+muuta+lis%C3%A4tietoa+sosiaalihuollon+asiakasasiakirjoista>

Tiekartta 2022-2027 : Sosiaali- ja terveysalan henkilöstön riittävyyden ja saatavuuden turvaaminen: <https://stm.fi/julkaisu?pubid=URN:ISBN:978-952-00-7178-3>