



Lämpöistä huolenpitoa
KAUHAJOEN VANHAIN TUKI RY

OMAVALVONTASUUNNITELMA 2023

KOTIHOITO

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ

1 PALVELUNTOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	3
2 TOIMINTA- AJATUS, ARVOT JA PERIAATTEET	4
3 RISKIEN HALLINTA	5
3.1 Asiakasturvallisuus	5
3.2 Työturvallisuus	5
3.3 Tietoturvallisuusriskit	6
3.4 Liiketaloudelliset ja toiminnalliset riskit	6
3.5 Muutoksista tiedottaminen	6
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	7
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	8
5.1 Palvelutarpeen arviointi	8
5.2 Hoito, palvelu- ja kuntoutussuunnitelma	8
5.3 Hoito- ja kasvatussuunnitelma (LsL 30§)	8
5.4 Asiakkaan kohtelu	8
5.5 Asiakkaan osallisuus	9
5.6 Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus	9
5.7 Asiakkaan oikeusturva	10
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	11
6.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukevaa toimintaa	11
6.2 Hygieniäkäytännöt	11
6.3 Terveysten- ja sairaanhoito	11
6.4 Lääkehoito	12
6.5 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa	12
7 ASIAKASTURVALLISUUS	13
7.1 Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien toimijoiden kanssa	13
7.2 Henkilöstö	13
7.3 Terveystenhuollon laitteet ja tarvikkeet	14
8 ASIAKAS – JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY	15
9 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	15

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja Yksityinen palveluntuottaja Nimi: Kauhajoen Vanhaintuki ry Kunta: Kauhajoki Palveluntuottajan Y-tunnus: 0208812-2	
Toimintayksikön nimi Kotihoito	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen Kauhajoki	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Kotihoito, ilmoituksen varainen sosiaalihuollon tukipalvelu ikäihmisille, mielenterveys- ja päihdekuntoutujille, vammaisille ja lapsiperheille, sekä myös muille tarvitseville.	
Toimintayksikön katuosoite Jukolankuja 2	
Postinumero 61800	Postitoimipaikka Kauhajoki
Toimintayksikön vastaava esimies Päivi-Elina Kuusisto	Puhelin 040-8095018 sähköposti: paivi.kuusisto@kauhajoenvanhaintuki.fi
Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajako (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt)	
Palvelu, johon lupa on myönnetty Kotihoito	
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta: - Alueviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta: -	
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat: Päivystävä kiinteistöhuolto (ei toimistoaikana) EASY kiinteistöpalvelu Vartiointipalvelu päivystysluontoisesti /Turvaässäät ky Palkkalaskenta /Tietokauha Oy	

2 TOIMINTA-AJATUS ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Yhdistyksen ja yksikön toiminta-ajatus

Kauhajoen Vanhaintuki ry on paikallinen yhteisö, joka tuottaa vanhusten ja erityistä tukea tarvitsevien ihmisten tarpeisiin asumis-, hoito- ja tukipalveluja.

Kotihoidon toiminta-ajatus:

Tuetaan asiakkaan kotona asumiseen, henkilökohtaiseen hoivaan ja huolenpitoon sekä asioimiseen, virkistykseen ja kotisairaanhoidon kuuluvien tehtävien suorittamista tai niissä asiakkaan avustamista. Palvelu perustuu luottamukselliseen yhteistyöhön, ammattitaidolla, asiakkaan toiveita kuunnellen ja arvostaen.

Yksikön arvot ja toimintaperiaatteet

Yhdistyksen toimintaa ohjaavia arvoja ovat: turvallisuus, osaaminen, luottamus ja arvostus.

Turvallisuus

- Turvallinen asuinympäristö
- Hyvä hoiva ja huolenpito
- Laadukas hoito
- Turvallinen työpaikka

Osaaminen

- Henkilökunnan ammattitaito, jota pidetään suunnitelmallisesti yllä
- Tilannetaju (hiljainen tieto, asiakashallinta)
- Osaamisen monipuolisuus
- Osaamisen jakaminen
- Reaaliajassa eläminen

Luottamus

- Tasapuolisuus (asiakkaat, henkilökunta)
- Selkeät toimintatavat
- Pidetään kiinni lupauksista (asiakas- ja henkilökunnanäkökulma)
- Tietosuoja (henkilökohtaisia asioita käsitellään luottamuksellisesti ja asiallisesti)
- Toiminnan läpinäkyvyys

Arvostus

- Huomioidaan elämänhistoria ja elinkulttuuri
- Erilaisuuden arvostus (erilaiset lähtökohdat)
- Arvostus yksilönä
- Ensivaikutelman arvostus (myös läheisten huomiointi)
- Työnantajan arvostaminen

3 RISKIEN HALLINTA

Kauhajoen Vanhaintuki ry:n arvot ovat Turvallisuus, Osaaminen, Luottamus sekä Arvostus. Kaikki nämä arvot ovat tärkeitä myös riskienhallinnan ylläpitämisessä. Yhdistys haluaa osaavan ja asiantuntevan henkilökunnan; luottaa siihen, että jokainen osallistuu omalla panoksellaan jatkuvaan turvallisuuden kehittämiseen ja seurantaan; jokaisella on mahdollisuus vaikuttaa siihen. Riskejä arvioidaan säännöllisesti, monipuolisesti ja monikerroksisesti, lait ja säädökset huomioiden. Yhdistys pyrkii olemaan ajan tasalla ja esillä toimialansa tapahtumissa ja myös ennakoimaan tulevia riskejä. Kauhajoen Vanhaintuki ry haluaa, että asiat ovat kunnossa.

Luettelo riskinhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

Perehdytysohjelma

- Työsuojelun toimintaohjelma ja toimintasuunnitelma (Y-asema)
- Riskikartoitus (Riski Arvi, sähköinen riskienhallintaohjelma)
- Asiakkaan kotona tehtävän työn vaarojen tunnistaminen
- Häirintä ja epäasiallisen kohtelun hallinnan toimintamalli
- Asiakasväkivallan hallinnan toimintaohje (Y-asema)
- Palo- ja pelastussuunnitelmat (Y-asema)
- Henkilöstön turvallisuusohjeet (Y-asema)
- Poistumisturvallisuus selvitys
- Tietoturvaohjeistus
- Vaaratapahtumailmoitusmenettely
- Päihdeohjelma (Y-asema)
- Varhaisen välittämisen toimintamalli (Y-asema)
- Ohjeistus lääkkeiden väärinkäyttötilanteiden selvittämiseen (Y-asema)

3.1 Asiakasturvallisuus

Varmistetaan asiakkaan turvallisuus kotona: esteettömyys liikkumiseen, oikeanlaiset ja asianmukaiset apuvälineet, märät lattiat kuivataan liukastumisvaaran vuoksi, Ovien lukitseminen. Lukitaan ovet asiakkaan niin halutessa. Ohjataan asiakasta/ läheisiä hankkimaan avainboksi, johon kotihoitajilla on tiedossaan koodi.

Suosittelua hankkimaan lukolliset lääkekaapit

Talvella asiakkaan portaiden hiekoitusmahdollisuus (tiedotetaan myös läheisiä).

Yhdistyksellä tarkoituksenmukaiset vakuutukset.

Resurssit (työntekijämiehitys on määräysten tarpeen mukainen; käytössä asianmukaiset ja huolletut välineet, käytössä asianmukaiset hoitotarvikkeet, asianmukainen suojautuminen

Koulutettu henkilökunta.

Paloturvallisuus (paloharjoitukset, alkusammutusharjoitukset)

3.2 Työturvallisuus:

Esimiehen tehtävänä on huolehtia, että uudelle työntekijälle opastetaan työpaikan tavat ja turvallisuusohjeet; Niiden noudattamista seurataan. Perehdytykselle on laadittu apuvälineitä, kuten esim. perehdytyslista, -video.

Toimintamallit ja ohjeet: Riskienhallinnan ja turvallisuuden ylläpitämisessä hyödynnetään eri tilanteisiin laadittuja toimintamalleja ja ohjeita.

Vaaratapahtumaraportti: Raporttipohjaan (Y-asema) tehdään mm. kaikki asiakkaaseen tai työntekijään kohdistuvat työssä tapahtuvat läheltä piti-, haittatapahtuma-, lääkehaitta-, ja kaatumistapaturmaraportit. Työntekijä kirjaa poikkeaman / tapahtuman ja oman toimenpide-ehdotuksen poikkeaman tulee tieto esimiehelle. Esimiehen on aina reagoitava nopeasti; hänen tulee tarkistaa, onko asia kunnossa ja mietittävä myös korjausehdotus raporttiin. Esimiehen vastine lähetetään työsuojeluvaltuutetulle ja työsuojelupäällikölle, jotka käsittelevät raportteja eri tiimien edustajista koostuvassa työsuojelutoimikunnan kokouksessa. Raportti käydään läpi myös tiimipalaverissa, jossa edelleen tiedotetaan haitta- tai vaaratapahtumasta ja sovitaan yhdessä käytännön kehittämistoimenpiteet. Raportoinnissa ei syyllistetä ketään, vaan kannustetaan ilmoittamaan poikkeamat, että voidaan ennaltaehkäistä asioiden uusiutuminen. Riskien jatkuva seuranta ja ennaltaehkäisy on jokaisen työntekijän tehtävä ja vastuu.

Turvallisuuskävely: Työsuojelutoimikunnan lisäksi yhdistyksessä on koulutettu turvallisuustiimi, joka suorittaa ns. turvallisuuskävelyt vuosittain. Silloin tarkistetaan paloturvallisuuteen, esteettömään liikkumiseen, kaluston ja kiinteistön käyttökuntoon ym. turvallisuuteen liittyvät asiat. Henkilökuntaa perehdytetään turvallisuuskävelyillä palo- ja pelastusturvallisuuteen.

Riskikartoitus: Työsuojelutoimikunta teettää vuosittain tiimeittäin laadittavat Riski Arvi -kyselyt, joissa työntekijät ilmoittavat omassa työyksikössään ja omassa työssään esille tulevia riskitekijöitä, ja miten ne painottuvat. Kyselyssä voi myös esittää toimenpide-ehdotuksia. Kyselyn perusteella laaditaan toimintasuunnitelma seuraavaksi vuodeksi riskien vähentämiseksi sekä ennaltaehkäisemiseksi. Riskiraportit ja toimintasuunnitelmat informoidaan myös työterveyshuoltoon, jonka kanssa tehdään tiivistä yhteistyötä.

3.3 Tietoturvallisuusriskit:

Henkilöstön tietoturvaohjeet: Työyhteisöissä ja asiakastyössä on aina olemassa riskejä salassa pidettävien asioiden kanssa. Asioiden arkaluontoisuus ja salassapito korostuvat kaikessa toiminnassa; salassapitovelvollisuus koskee kaikkia yhdistyksen toiminnassa mukana olevia henkilöitä sekä eri toimijoita. Tietosuojatyöryhmä on tietosuojavastaavan johdolla laatinut yhdistyksen työntekijöille tietoturvaohjeet. Henkilökunnalta vaaditaan tietoturvaluustentin suorittaminen. Työsopimuksen yhteydessä laaditaan salassapitosopimus.

Asiakkaiden suostumuslomakkeet: Palvelusopimusta tehdessä asiakkailta pyydetään ennen allekirjoitusta suostumus kirjata asiakastieoja Hilikka-kirjausjärjestelmään, sekä suostumus lääketietojen välittymiseen. Henkilökunnan monipuolinen koulutus suojaa riskeiltä, ja haasteellisiin tilanteisiin osataan paremmin varautua ja niissä toimia. Tärkeää on myös rekrytoida oikeanlaisia henkilöitä työhön. Tiimityö, tiedon jakaminen ja siirtäminen ovat tärkeitä. Vastuu jaetaan riittävän usealle henkilölle, jotta tieto on aina saatavilla.

3.4 Liiketaloudelliset ja toiminnalliset riskit:

Palo- ja pelastussuunnitelmat: Yhdistyksen on varauduttava myös sellaisiin suurkatastrofeihin, kuten tulipalo tai vesivaurio, jolloin tilat tuhoutuvat käyttökelvottomiksi tai esim. pandemiaan, jolloin on työvoimapula uhkana. Tällaisiin tilanteisiin on laadittu pelastus- ja turvallisuusohjeet, jotka velvoitetaan kaikki lukemaan. Palo- ja pelastusharjoituksia käydään läpi koko henkilöstön voimin vuosittain. Yhdistyksen toiminnan ja liiketoiminnan kannattavuuden uhkana ja riskinä on asiakkuuksien menettäminen. Hyvä maine, yhteistyö asiakkaiden, sidosryhmien ja vertaistekijöiden kanssa on tärkeää.

3.5 Muutoksista tiedottaminen:

Muutoksista työskentelyssä (myös todetuista tai toteutuneista riskeistä ja niiden korjaamisesta) tiedotetaan henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille:

Palaverit (tiimi-, henkilöstö-, hoito-, työsuojelu-, yt- toimikunnan, ym. palaverit), muistiot

Kirjalliset ohjeet, päivitys

Hilikka- asiakasjärjestelmän viesti

Suullinen raportti

Viestit sähköpostilla, WhatsAppilla, puhelinviestillä, turvapostilla

Kirjaaminen Parasta Palvelua PSOP-järjestelmään 7 päivän välein, Etelä-Pohjanmaan Hyvinvointialueen palvelusetelisääntökirjan mukaisesti

Palveluseteli- ja ostopalveluasiakkaiden hoitopalautteiden palauttaminen kerran viikossa (7 päivän välein), Etelä-Pohjanmaan Hyvinvointialueen palvelusetelisääntökirjan mukaisesti.

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

<p>Omavalvonnan suunnitteluun osallistuneet henkilöt:</p> <p>Palvelupäällikkö Päivi - Elina Kuusisto Yksikön työntekijät</p>
<p>Omavalvontasuunnitelman seuranta</p> <p>Suunnitelma päivitetään tarvittaessa, jos toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia, ja vähintään kerran vuodessa, yhteistyössä henkilökunnan kanssa.</p>
<p>Omavalvontasuunnitelman julkisuus</p> <p>Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelma on julkisesti nähtävillä yhdistyksen kotisivuilla, paperisena versiona kotihoidon toimistossa ja työntekijöiden perehdytyskansiossa sekä Y-aseamalla (Y/INFOTJA OHJEET/OMAVALTONTA)</p>

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

5.1 Palvelutarpeen arviointi

Asiakas ja hänen omaisensa ovat mukana hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelman laatimisessa ja arvioinnissa. Arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet. Suunnitelmaan kirjataan asiakkaan toiveet ja esiin tuodut tarpeet. Hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelma päivitetään 6kk välein ja aina tarvittaessa.

Asiakkaan palvelun tarve arvioidaan haastattelun, havainnoinnin sekä mm. seuraavien mittareiden avulla:

- MMSE – muistitesti tarvittaessa ja vähintään kaksi kertaa vuodessa
- MNA- ravitsemustesti tarvittaessa ja vähintään kaksi kertaa vuodessa
- Tarvittaessa BDI- masennustesti
- RAI-arvioinnit, aina tilanteen muuttuessa, mutta vähintään kuuden kuukauden välein

5.2 Hoito-, palvelu ja kuntoutussuunnitelma

Omahoitaja laatii suunnitelman yhteistyössä asiakkaan ja omaisten kanssa. Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulleen ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Suunnitelma arvioidaan ja päivitetään puolivuositain ja aina tarpeen mukaan. Henkilökunta tutustuu kotihoidon asiakkaiden suunnitelmiin. Omahoitaja tiedottaa suunnitelmissa tapahtuneista muutoksista. Henkilökunta arvioi asiakkaan terveydentilaa, hoidon ja palvelun tarvetta sekä hoidon laatua ja vaikuttavuutta ja kirjaa huomiot Hilikka -asiakastietojärjestelmään. Tiedot siirtyvät työvuorojen vaihtuessa raporteilla ja kuukausittain hoitopalavereissa.

5.3 Hoito- ja kasvatussuunnitelma (LsL 30.5 §)

Lastensuojelun asiakkaana olevalle lapselle on tehtävä asiakassuunnitelma. Huostaanotetun lapsen asiakassuunnitelmaan kirjataan sijaishuollon tarkoitus, tavoitteet ja tukitoimet lapsen yksilöllisen tarpeen mukaan.

5.4 Asiakkaan kohtelu

Itsemääräämisoikeiden vahvistaminen

Kotihoidossa vahvistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioita, kuten yksityisyyttä, vapautta päättää itse omista jokapäiväisistä toimista, hoidosta huomioimalla asiakkaan ja hänen läheistensä mielipiteet, toiveet ja tottumukset. Tavoitteena on mahdollistaa asiakkaalle yksilöllinen ja omannäköinen elämä kotona. Asiakkaalta kysytään esimerkiksi heräämisaika, nukkumaanmeno aika, ruokailutottumukset, miten halukas pukeutumaan, peseytyminen, kannustetaan mieluisiin tapahtumiin. Kotona on asiakkaalle tuttu ympäristö omat rutiinit päivän toimissa ja näitä pyritään toteuttamaan.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt

Päätöksen rajoitetarpeiden aloittamisesta, jatkamisesta ja/ tai lisäämisestä tekee aina lääkäri. Ennen rajoitepäätöksentekoa on pyrittävä selvittämään asiakkaan oma kanta asiaan. Jos asukas ei pysty päättämään hoidostaan, tulee hänen lähiomaistaan tai muuta läheistään tai laillista edustajaansa kuulla ja periaatepäätökseen rajoituksista tulee saada suostumus, joka on kirjattava. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen.

Rajoitteiden käytöstä täytetään kirjallinen lomake, jonka allekirjoittaa lääkäri. Rajoitteiden tarve arvioidaan määräajoin. Vähintään kolmen kuukauden välein ja aina tarvittaessa. Rajoitteet kirjataan Hilikka -asiakastietojärjestelmään erityistä huomioitavaa -osioon sekä hoito-, ja palvelu ja kuntoutussuunnitelmaan ja päivitetty rajoituslomake lisätään liitetiedostona Hilikka -asiakastietojärjestelmään. Rajoitteet ilmoitetaan lisäksi aina merkittäväksi terveyskeskuksen (LifeCare). Rajoitteiden käyttöä arvioidaan jatkuvasti. Rajoittamisen periaatteista ja käytännöistä on ohjeistus

- Apteekkisopimus (Apteekkisopimuksella tarkoitetaan kirjallista sopimusta, jonka tavoitteena on hyödyttää potilaita, joilla on päihde- tai lääkeriippuvuus ja siihen suunnitelmallinen lääkehoito, yleensä vieroitustarkoituksessa. Sopimusta voidaan käyttää myös ennaltaehkäisevästi estämään riippuvuuden muodostumista potilailla, jotka käyttävät PKV-lääkkeitä tai huumausaineita ja psykotrooppisia aineita sisältäviä lääkevalmisteita. Sitä voidaan käyttää myös potilailla, joilla on hoidollisesta syystä tarpeen rajata näiden lääkkeen saantia).

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Henkilöstön jatkuvalla koulutuksella ylläpidetään tietotaitoa, joka takaa asiakkaiden asiallisen kohtelun kotihoidossa. Henkilöstön tulee sitoutua noudattamaan Kauhajoen Vanhaintuki ry:n yhteisiä arvoja ja toiminta- ajatusta.

Asiakaspalautteiden avulla pystytään reagoimaan poikkeamiin. Asiakkaalla on oikeus muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai toiminnanjohtajalle, mikäli hän tyytymätön kohteluunsa. Palvelun perustuessa ostopalvelusopimukseen tai palvelusetelisopimukseen, muistutus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle.

Jokaisella työntekijällä on velvollisuus välittömästi puuttua asiakkaan epäasialliseen kohteluun. Jos kyseessä on työntekijän epäammatillinen käytös, siihen puututaan välittömästi, ja siitä käydään keskustelu esimiehen kanssa epäasiallisen kohtelun toimintamallin mukaisesti. Asiakkaan kokemasta epäasiallisesta kohtelusta tehdään vaaratapahtumaraportti, joka läpikäydään henkilöstön kesken hoito- ja tiimipalaverissa. Jos asiakkaalle on aiheutunut tilanteessa hoitoa vaativaa fyysistä haittaa, se ilmoitetaan terveyskeskukseen, jossa asia kirjataan LifeCare -potilastietojärjestelmään.

5.5 Asiakkaan osallisuus; asiakkaan ja läheisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Palautteet

Toimintaa kehitetään asiakkailta ja omaisilta saadun kirjallisen ja suullisen palautteen kautta yksikön ja koko yhdistyksen tasolla.

Palautetta kerätään jatkuvasti asiakkaan koko hoitosuhteen aikana. Asiakkaan ja läheisten kanssa käydään keskusteluja vierailujen ja sovittujen hoitopalaverien yhteydessä, puhelimen /sähköpostin välityksellä.

Omahoitaja soittaa läheiselle sopiakseen asioita ja kertoakseen asiakkaan tilanteesta. Palaute ja käydyt keskustelut kirjataan Hilikka -asiakastietojärjestelmään.

Palautekyselyllä kerätään asiakkaiden ja heidän läheisensä kokemuksia, toiveita ja odotuksia asiakkaan kotona asumiseen, hoivaan ja hoitoon ja kotisairaanhoidon sekä asiakkaan kokemaan turvallisuuteen.

Vuosittain toteutetaan Terveiden- ja hyvinvointilaitoksen Kerro palvelustasi – kansallinen vanhuspalvelujen asiakastytyytyväisyyden seurannan avulla. Palautteiden saavuttua, käydään palautteet lävitse tiimipalaverissa.

5.6 Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Sosiaalihuoltolaki 48 §

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

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

Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.

Kunnan ja yksityisen palveluntuottajana on tiedotettavahenkilöstölleen ilmoitusvelvollisuudesta ja sen käyttöön liittyvissä asioista. Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamista koskevat menettelyohjeet on sisällytettävä 47

§:ssä tarkoitettuun omavalvontasuunnitelmaan. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

5.7 Asiakkaan oikeusturva

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoonsa, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Tosiasialliseen hoitoon ja palveluun liittyvät päätökset tehdään ja toteutetaan asiakkaan ollessa palveluiden piirissä. Palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun tyytymättömillä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai toiminnanjohtajalle. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa. Muistutuksen vastaanottaja kotihoidossa on toiminnanjohtaja Tiina Rauhalaakso, puh. 040 573 4020, tiina.rauhalaakso@kauhajoenvanhaintuki.fi.

Potilasasiamies Atlas+

yhteydenotto -lomakkeen kautta: potilasasiamies.fi/

yhteydenotto sähköpostitse: autamme@potilasasiamies.fi

puhelimitse asiakaspalveluun: 044 559 7777

Potilasasiamies Atlas+ neuvoo asiakkaita ja työntekijöitä asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvissä kysymyksissä ja avustaa asiakasta tarvittaessa muistutuksen ja muiden oikeusturvakeinojen (hallintokantelu ja muutoksenhaut päätöksiin) käytössä.

Kuluttajalle neuvontaa:

Verkkosivuilta löytyy tietoja kuluttajaongelmien ratkaisemiseksi. Valituksen tekemiseen voi hyödyntää laadittuja valituslomakkeita.

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot:

Kuluttajaneuvonta internet- sivuilla: <http://www.kkv.fi/>

Kuluttajaneuvonnan puhelinnumero: 029 553 6901 (arkisin klo 9–15)

Yhteydenottolomake: <https://kuti.kkv.fi/Kutiweb/kuluttajat/KuneLomake.aspx>

Muistutukset ja päätökset käsitellään välittömästi Kauhajoen Vanhaintuki ry:n johtoryhmän ja hallituksen toimesta samalla sopien jatkotoimien toimeenpanosta. Toimintatapoja ja – ohjeita muutetaan välittömästi niin, että toiminnan laatu vastaa veloitteita, sopimusehtoja ja lainsäädäntöä. Toimintaohjeet päivitetään ja henkilöstöä informoidaan tarvittaessa.

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

6.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukevaa toimintaa

Asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteuttamista seurataan:

- Jatkuvalle asiakkaan toimintakyvyn ja kuntoutus- ja hoitotarpeen arvioinnilla ja kirjaamisella Hilikka -asiakastietojärjestelmään
- Tavoitteiden päivittämisellä hoito-, palvelu- ja kuntoutusuunnitelmaan aina tarpeen mukaan, vähintään puolivuositain
- Asiakkaan, omaisen ja omahoitajan välisissä hoitopalavereissa ja muussa yhteydenpidossa
- Kuukausittain hoitajien kesken käytävissä hoitopalavereissa
- Yhteistyössä asiakasta hoitavan lääkärin, Ikäluotsin asiakaspalvelu- ohjaajien sekä Intervalli yksikön ja kotikuntoutuksen arvioinneilla ja toimintakykytestauksilla.

Ravitsemus

Asiakkaiden riittävää ravinnon ja nesteen saantia sekä ravitsemuksen tasoa seurataan:

- Havainnoimalla asiakkaan yleistilaa, ruokahalua, ruokailun onnistumista ja avuntarvetta
- Yleis -ja ravitsemustilaa voidaan seurata myös verikokeilla lääkärin määräyksen mukaisesti.
- Kotihoidon henkilökunta ja ateriapalvelun tuottaja huolehtii tarkoituksenmukaisesta ruokavaliosta ja ruoan koostumuksesta yhteistyössä hoitohenkilökunnan tiedotusten mukaisesti.
- MNA - ravitsemustesti tehdään aina tarvittaessa ja vähintään puolivuositain.
- Tarpeen mukaan asiakkaalle annetaan lisäravinteita, kuten esim. proteiinilisät, runsasenergiset juomat, ym. Näiden kustannuksista vastaa asiakas itse.
- Painoa seurataan kuukausittain ja tarpeen mukaan. Asiakkaaksi tulovaiheessa asiakas punnitaan.
- Kaikki asiakkaan ravitsemukseen liittyvät asiat kirjataan Hilikka -asiakastietojärjestelmään.
- Asiakkaan ravitsemukseen liittyvät toiveet huomioidaan ja toteutetaan mahdollisuuksien mukaan.
- Päivittäiset asiakkaiden luo tehdyt käynnit suunnitellaan siten, että yö-paasto ei olisi yli 11 tuntia. Asiakkaalle huolehditaan välipalat jääkaappiin otettavaksi. Jos asiakas ei itse ymmärrä ottaa ateriaa, otetaan yhteys Ikäluotsiin käyntien lisäämiseksi siten, että ravitsemus on tasaista.

6.2 Hygieniakäytännöt

Kotihoidon toimiston puhtaudesta, siisteydestä ja viihtyvyydestä huolehditaan päivittäin työntekijöiden omatoimisella siistimisellä ja Kauhajoen Vanhaintuki ry:n laitossiivous tekee suuremmat viikkosiivoukset.

Asiakkaiden yksilölliset hygieniakäytännöt ja tarpeet kirjataan hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelmaan.

- Asiakkaiden erityisesti huomioitavat hygieniatarpeet kuten esim. eristystarve, merkitään Hilikka -asiakastietojärjestelmään Erityistä huomioitavaa kohtaan.
- Erilaisissa eristystilanteissa noudatettavat toimintaohjeet löytyvät yksikön hygieniakansiosta, jota ylläpitää ja päivittää yksikön hygieniavastaava. Toimintaohjeet noudattavat Etelä-Pohjanmaan Hyvinvointialueen ohjeistuksia. Yksikön hygieniavastaava tiedottaa henkilökuntaa ohjeistuksista ja niiden muutoksista
- Suupohjan Sote-keskuksen hygieniahoitaja kouluttaa henkilökuntaa säännöllisesti ja antaa tarvittavat ohjeistukset. Vuositain myös kesäsjaiset osallistuvat hygieniahoitajan pitämään hygieniakoulutukseen.
- Suupohjan Sote-keskuksen hygieniahoitaja seuraa aseptiikan ja hygienian tasoa hoitotyössä esim. tekemällä ennalta ilmoittamatta käsihygieniatestauksia. Suupohjan Sotre-keskuksen hygieniahoitajaa voi konsultoida matalalla kynnyksellä.
- Hygieniakäytännöt ovat korostuneet koronapandemian myötä kotihoidossa. Kauhajoen Vanhaintuki ry: n Varautumistyöryhmä päivittää tarvittaessa suojautumisohjeet noudattamaan THL: n ja Etelä-Pohjanmaan Hyvinvointialueen ohjeistuksia.

6.3 Terveysten- ja sairaanhoito

Kotihoidolle on laadittu seuraavat toimintaohjeet, jotka löytyvät Y-asetmalta (Y-infot ja ohjeet/ Kotihoito) ja Suupohjan Sote-keskuksen nettisivuilta <https://www.hyvaep.fi/toimipiste/suupohjan-sote-keskus-kauhajoki/>

- Asiakkaiden kiireettömän ja kiireellisen sairaanhoidon järjestäminen
- Asiakkaiden suun terveydenhuollon järjestämisestä
- Odotettavissa olevan ja äkillisen kuolemantapauksen varalta.

Uusi työntekijä perehdytetään toimintatapoihin ja ohjeisiin. Käytäntöjen toteutumista arvioidaan jatkuvasti, ja tarvittaessa omavalvontasuunnitelmaa päivitetään, jos muutoksia käytäntöihin tulee.

Pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan:

- Lääkärin tarkastukset tarvittaessa, jossa laaditaan asiakkaalle hoitosuunnitelmaa. Samalla tehdään lääkehoidon arviointi sekä hoidon linjaukset ja mahdolliset rajoituspäätökset
- Tarpeen mukaiset verikokeet ym. seurannat, jotka otetaan kotihoidon toimesta, jos sopimukseen niin on merkitty.
- Terveydentilan jatkuva seuranta, arviointi ja kirjaaminen
- Hoitopalaverit kuukausittain
- Hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelman päivityksen ja tavoitteiden asettelun yhteydessä arvioidaan terveydentilan muutosta aikaisempaan.
- Hoitohenkilökunnalla on mahdollisuus konsultoida terveystieteiden keskuksen lääkäriä päivittäin.
- Suuhygienisti tai hammaslääkäri tarkistaa tarpeen mukaan asiakkaiden hampaat ja suun terveyden.

Päivittäisestä havainnoinnista ja arvioinnista vastaa jokainen hoitotyöntekijä. Toimenpiteet sovitaan mahdollisuuksien mukaan yhteistyössä asiakkaan, omaisten ja sairaanhoitajan kanssa tarvittaessa.

6.4 Lääkehoito

Kotihoidon turvallinen lääkehoito perustuu omalle yksikölle laadittuun lääkehoitosuunnitelmaan, joka löytyy Y-asetmalta (Y/Infot ja ohjeet/Lääkehoito) sekä kirjallisena kotihoidon toimistossa sijaitsevasta kansioista.

Hoitohenkilökunnan lääkehoidon osaaminen varmistetaan LOVE ja/tai Shcole- koulutuksella ja tenteillä ja yksikkökohtaisella näytöllä. Lääkehoidon luvat ovat voimassa 5 vuotta, ja Suupohjan Sote-keskuksen terveystieteiden johtaja myöntää ne allekirjoituksellaan. LOVE- ja/tai Schole toimintaohjeet löytyvät Y-asetmalta (Y-Infot ja ohjeet/Lääkehoito)

Lääkehoidon vastuuhenkilöt (palvelupäällikkö ja yksikön sairaanhoitaja) päivittävät suunnitelman kerran vuodessa. Suunnitelman hyväksyy Suupohjan Sote-keskuksen terveystieteiden johtaja.

Kotihoidon lääkehoidon toiminnan kokonaisvastuusta ja toteutuksesta vastaa palvelupäällikkö ja sairaanhoitaja Päivi-Elina Kuusisto, puh. 040 809 5018.

6.5 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa

Yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan kotihoitokokonaisuuteen kuuluvien sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien ja muiden yhteistyötahojen kanssa toteutetaan seuraavasti:

- Asiakas on antanut Suostumuslomakkeella luvan tietojen luovuttamiseen ja vastaanottamiseen Etelä-Pohjanmaan Hyvinvointialueelle sekä tarvittaessa muihin tahoihin. Asiakas antaa suostumuksen tietojen luovutukseen myös Hilikka – asiakastietojärjestelmästä.
- Tiedon kulku tapahtuu tarpeen mukaan suullisesti tai kirjallisesti (tarvittaessa turvasähköpostilla) Asioiden hoitamisessa huomioidaan aina tietoturvasuhteiden noudattaminen ja salassapidon erityinen tärkeys.
- Kotihoidon asiakkaat tulevat Etelä-Pohjanmaan Hyvinvointialueen myöntämällä kotihoidon palvelusetelillä ja ostopalvelusopimuksella tai itsemaksavana asiakkaana.
- Yhteistyötahoja ovat mm:
Etelä-Pohjanmaan Hyvinvointialue (Ikäluotsi, SAS-työryhmä, terveystieteiden palvelut, sosiaalipalvelut, hoitotarvikejakelu, akuuttiosasto, intervalli- ja kuntoutusyksikkö, kotikuntoutus yms.
KELA
Yleinen edunvalvoja
Apteekit
Kauhajoen kaupunki
Oppilaitokset

Tarviketoimittajat
Yksityiset jalkahoitajat

7 ASIAKASTURVALLISUUS

7.1 Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Männikönkodissa, missä kotihoidon toimisto sijaitsee, kehitetään valmiuksia asiakasturvallisuuden parantamiseksi seuraavilla tavoilla:

- Palo- ja pelastustoimen koulutukset henkilökunnalle vuosittain
- Palotarkastukset kiinteistössä lain vaatimalla tavalla.
- Turvallisuusvastaavien suorittamat turvallisuuskävelyt henkilökunnan kanssa. (henkilökunta perehdytetään yksikön turvallisuusjärjestelmiin ja kalustoon.
- Ensiapukoulutus järjestetään henkilökunnalle vuosittain
- Kiinteistössä automaattinen palohälytysjärjestelmä
- Kiinteistössä on kameravalvonta julkisissa tiloissa.
- Asiakkailla käytössä tarvittaessa LLKY: n ylläpitämä turvapuhelinjärjestelmä, johon voidaan liittää kaatumishälytintä, ovihälytintä, paikannusjärjestelmä ym.
- Työntekijöillä hätäkutsujärjestelmä työpuhelimessa
- Muu yhteistyö ja tarkastuskäynnit eri viranomaisten kanssa:
Valvontakäynnit ja tarkastukset (AVI, LLKY)

7.2 Henkilöstö

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

1 palvelupäällikkö (esimies) joka toimii myös yksikön sairaanhoitajana.

6 lähihoitajaa

1 perushoitaja

1 hoiva-avustaja tukitoimissa

2 yhteistä sijaista Männikönkodin ja Vaahterakodin kanssa

Kotihoidossa aamuvuorossa on 3-5 työntekijää, iltavuorossa 1 työntekijä.

Sijaiseksi valitaan ensisijaisesti koulutettu yksikön asiakkaat ja toimintatavat tunteva hoitaja. Ennalta tiedossa oleviin työloimiin suunnitellaan ja otetaan sijainen. Äkillisiin poissa-oloihin otetaan sijainen tarpeeseen perustuen. (Huomioidaan asiakkaiden määrä). Ohjeet sijaisten hankintaan löytyy Y-asemalta (Y/Infot ja ohjeet/TYÖNKIERTO JA SIJAISTEN HANKINTA).

Henkilöstörakenne muodostetaan siten, että henkilöstöressurssia riittää sekä välittömään ja välilliseen hoitotyöhön.

Välittömällä asiakastyöllä tarkoitetaan hoitoa ja huolenpitoa sekä asiakkaan toimintakykyä ja kuntoutumista edistäviä ja ylläpitämiä tehtäviä asiakasta koskevien tietojen kirjaamista, palvelutarpeen arviointia sekä hoito- ja palvelusuunnitelman laatimista ja päivittämistä.

Välillisellä työllä tarkoitetaan asiakkaiden henkilöiden hoitoa ja huolenpitoa mahdollistavat tehtävät, kuten yhteisten tilojen siivousta, pyykkihuoltoa, ruoan valmistamista ja lämmitystä, yksikön johtajan ja vastuuhenkilön esimies- ja hallinnollista työtä sekä muita vastaavia hoitoa ja huolenpitoa mahdollistavia tehtäviä.

Henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet:

- Toiminnan asettamat tarpeet ja suunnitelmat. lakien, asetusten ja määräyksien velvoite sekä maksajan asettamat kriteerit ohjaavat rekrytointisuunnitelmia.
- Rekrytoinnilla pyritään takaamaan henkilökunnan riittävä osaaminen ja toiminnan kehittäminen. Rekrytoinnissa huomioidaan työntekijän tunteminen: haastattelun ja työn arvioinnin kautta saatu tieto.
- Hyvän henkilöstöpolitiikan, osaavan henkilökunnan riittävyden ja työn suunnittelun sujuvuuden vuoksi pyritään työsuhteiden solmimisessa pitkäaikaisuuteen.
- Sijaisuuksien rekrytoinnista vastaavat esimiehet. Toistaiseksi voimassa olevien tehtävien rekrytoinnin päättää yhdistyksen hallitus.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta:

Kotihoidossa huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytys asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.

- Perehdytys (perehdytyslomake kuittauksineen) ja opastus. Perehdytysaineisto, -ohjelma ja lomake löytyvät Y-asemalta (Y/Infot ja Ohjeet/Perehdytys)
- Lääkehoitosuunnitelmaan perehtyminen
- Omavalvontasuunnitelmaan perehtyminen
- Tietosuojaohjeet, vaitiolo- ja salassapitositumus.
- Vakituinen työntekijä tutorina uudelle työntekijälle, parityöskentely.
-

Vuosittain tehdään tavoitteiden ja tarpeen pohjalta koulutussuunnitelma. Kehityskeskustelujen, osaamisen arvioinnin ja muiden keinojen kautta arvioidaan osaamisvajetta ja toteutetaan suunniteltu koulutus sekä vastualueiden mukainen koulutus. Koulutuksista pidetään koulutusrekisteriä.

7.3 Terveysthuollon laitteet ja tarvikkeet

Kotihoidossa varmistetaan asiakkaiden tarvitseminen apuvälineiden ja terveydenhuollon laitteiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen seuraavasti:

Päivittäisen hoitotyön yhteydessä apuvälineiden tarpeen arviointia tehdään jatkuvasti. Arviointia, apuvälineiden hankintaa ja käytön ohjausta tehdään myös moniammatillisessa yhteistyössä mm. kotikuntoutuksen kanssa. Liikkumisen apuvälineet hankitaan yleensä yhteistyössä Etelä-Pohjanmaan Hyvinvointialueen fysioterapian kanssa. Terveysthuollon laitteista ja tarvikkeista pidetään yllä ajantasaista laiterekisteriä, johon merkitään laitteiden huolto. Huolto tapahtuu säännöllisesti laitteen valmistajan ohjeistuksen mukaisesti; yksikön kiinteistöhoitajan, markkinoijan tms. asiantuntijan toimesta.

Terveysthuollon laitteista ja tarvikkeista tehdään tarvittaessa vaaratapahtumailmoitukset. Terveysthuollon laitteista ja tarvikkeista vastaava huolehtii käyttäjän vaaratilanneilmoituksesta Valviraan.

Terveysthuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteistiedot

Päivi - Elina Kuusisto, puh 040 809 5018, paivi.kuusisto@kauhajoenvanhaintuki.fi

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY

Kotihoidossa noudatetaan tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvää lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja asiakas- ja potilastietojen kirjaamiseen liittyviä ohjeita ja viranomaismääräyksiä:

- Työntekijät, harjoittelijat ja luottamushenkilöt allekirjoittavat vaitiolo- ja salassapitositoumuksen
- Jokaisella työntekijällä on henkilökohtaiset käyttäjätunnukset ja salasanat niihin ohjelmiin ja tiedostoihin, jotka ovat tarpeellisia työn suorittamiseksi.

Tiedostot varmuuskopioidaan ja asiakirjoja säilytetään lukituissa tiloissa. Tietoturvajäte käsitellään asianmukaisesti.

- Tietokoneet lukitaan, kun käyttö lopetetaan. Huolehditaan, ettei sivulliset pääse näkemään näytöllä tai pöydällä olevien asiakirjojen tietoja.
- Asiakkaiden asioista puhutaan vain asiakkaan hoitoon ja palveluun osallistuvien työntekijöiden kesken.
- Perehdytys tapahtuu perehdytysohjelman avulla. Esimies ja kokenut vakituinen työntekijä perehdyttää uuden työntekijän ja sijaisen. Nimetty ohjaaja perehdyttää opiskelija.
- Tietosuojatyöryhmä päivittää tietoturvaohjeet ja ohjeistaa ja kouluttaa henkilökuntaa muutoksissa. Tietoturvakoulutus Skholessa.

Kotihoidon tietosuojaseloste on nähtävillä Y-aseamalla (Y/Infot ja Ohjeet/Tietosuoja/Selosteet). Selosteet ovat nähtävillä myös yhdistyksen nettisivuilla sekä paperisena versiona kansioissa. Asiakasta informoidaan asiakassuhteen alkaessa ja aina tarpeen mukaan.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot:

Anne- Mari Kivilahti, puh. 040 178 3314, anne-mari.kivilahti@kauhajoenvanhaintuki.fi

9 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toiminnanjohtaja

Paikka ja päiväys

Kauhajoki 14.6.2023

Allekirjoitus

Tiina rauhalaakso, toiminnanjohtaja