



KOTIRUHTINAS OY

OMAVALVONTASUUNNITELMA KOTIHOITO

SISÄLTÖ

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	2
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	3
3 RISKINHALLINTA	3
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	5
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	5
5.1. Palvelutarpeen arviointi	5
5.2. Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma	5
5.3. Hoito- ja kasvatussuunnitelma (LsL 30.5 §)	6
5.4. Asiakkaan kohtelu	6
5.5. Asiakkaan osallisuus	7
5.6. Asiakkaan oikeusturva	8
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	8
6.1. Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta	8
6.2. Ravitsemus	9
6.3. Hygieniakäytännöt	9
6.4. Terveysten- ja sairaanhoito	9
6.5. Lääkehoito	10
6.6. Yhteistyö eri toimijoiden kanssa	10
7 ASIAKASTURVALLISUUS	11
7.1. Henkilöstö	11
7.2. Toimitilat	13
7.3. Teknologiset ratkaisut	13
7.4. Terveystuonon laitteet ja tarvikkeet	14
8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY	15
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	16
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	16
11 LÄHTEET	17
TIETOA LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE	17

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja	
Yksityinen palveluntuottaja Nimi: KOTIRUHTINAS OY	Kunnan nimi: OULU
Palveluntuottajan Y-tunnus: 2796211-1	Kuntayhtymän nimi:
	Sote -alueen nimi:
Toimintayksikön nimi KOTIRUHTINAS OY	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen Oulu	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä kotihoito: ikäihmiset, mielenterveyskuntoutujat, vammaiset, päihdekuntoutujat vain aikuiset	
Toimintayksikön katuosoite Jukolantie 16 os 49	
Postinumero 90420	Postitoimipaikka OULU
Toimintayksikön vastaava esimies Marika Heinonen	Puhelin 0400460050
Sähköposti kotiruhtinas@gmail.com	
Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajakohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt) 1.1.2017 (OID 1.2.246.10.27962111.10.1)	
Palvelu, johon lupa on myönnetty Yksityisen terveydenhuollon palvelut, kotipalvelu, sosiaalialan muut palvelut/henkilökohtainen apu	
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta 19.12.2016	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta 1.1.2017
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat	
ei ole	

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

KOTIRUHTINAS OY tuottaa kotihoitopalveluja ensisijaisesti ikäihmisille, vammaisille, päihdekuntoutujille ja mielenterveyskuntoutujille, aikuisille asiakkaille. Yritys tuottaa palveluja sekä Oulun kaupungin palvelusetelillä että itse maksaville asiakkaille.

Arvot ja toimintaperiaatteet

KOTIRUHTINAS OY:n arvoihin kuuluvat ihmisläheisyys, toisen kunnioittaminen ja arvostaminen. IHANA ARKI!

Aito välittäminen ja osallistuminen asiakkaan arkeen. Asiakkaan kokonaisvaltainen kohtaaminen. Asiakkaalle meillä on aina aikaa. Toimintamme perustuu aina omahoitajuuteen.

Kotiin tarjottavia palveluja tuotetaan luottamuksellisesti ja luontevasti. Kunnioitetaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja hänen tapojaan toimia. Asiakkaan ohjaaminen itsenäiseen toimintaan itsenäisesti ja kunnioittavasti. Työssä käytetään kuntouttavaa työtettä ja rohkaistaan asiakasta omatoimisuuteen toimintakyvyn sallimissa rajoissa. Noudatamme ehdotonta vaihtoehtoisuutta sekä GDPR:n mukaista tietosuojaa.

Asiakkaan kanssa solmitaan palvelusopimus, jossa määritellään palvelun sisältö, hinta sekä palvelun tuottamisen ajankohta. Tavanomaisesti sopimus on voimassa toistaiseksi, mutta se voidaan sopia myös määräajaksi.

Palveluissa noudatetaan aina Oulun kaupungin sääntökirjaa palvelusetelipalveluiden tuottamisesta.

3 RISKINHALLINTA

Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Riskinhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskinhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen. Palveluntuottajan vastuulla on, että riskinhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.

Riskinhallinnan työnjako

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. Heillä on myös päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelylle. Riskinhallinta vaatii aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

Riskinhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Koko yksikön henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista. Eri ammattiryhmien asiantuntemus saadaan hyödynnettyksi ottamalla henkilökunta mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.

Luettelo riskinhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

- asiakkaan lääkkeet (säilytys aina asiakkaan kotona lukitussa tilassa, mahdollisuuksien mukaan)
- asiakkaan turvallisuus
- työntekijän turvallisuus
- turvallinen työympäristö

Riskien tunnistaminen

Riskinhallinnan prosessissa sovitaan toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan.

Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa epäkohdat, laatu- ja riskit?

Yhteisesti keskustelemalla
Kirjaamalla toiminnanohjausjärjestelmään

Turvallisuus ilmoitus Työtapaturma ilmoitus
<p>Riskien käsitteleminen</p> <p>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. Haittatapahtuma- tai läheltä piti -tilanne käydään läpi henkilöstöpalaverissa ja kirjataan palaverimuistioon. Tarvittaessa muutetaan toimintatapoja, mikäli riskitilanteen katsotaan aiheutuneen puutteellisesta toimintatavasta.</p>
<p>Korjaavat toimenpiteet</p> <p>Laatupoikkeamien, epäkohtien, läheltä piti -tilanteiden ja haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tilanteiden syiden selvittäminen ja tätä kautta menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään seurantakirjaukset ja -ilmoitukset.</p>
<p>Muutoksista tiedottaminen</p> <p>Muutokset informoidaan henkilöstöpalaverissa ja kirjataan ylös muistioon. Yhteistyötahoja informoidaan tarvittaessa.</p>

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

<p>Oma- ja valvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot: Marika Heinonen 0400 460050, Irene Mattila 0405150033, Sari Vallioniemi 0400 718435</p> <p>Oma- ja valvontasuunnitelman tekemiseen osallistuu koko henkilökunta.</p>
<p>Oma- ja valvontasuunnitelman seuranta ja julkisuus</p> <p>Oma- ja valvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Oma- ja valvontasuunnitelma tarkistetaan kerran vuodessa ja se on nähtävillä tulostettuna Kotiruhtinaan toimistolla sekä parastapalvelua.fi -sivustolla.</p>

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

<p>5.1. Palvelutarpeen arviointi</p> <p>Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Arvioinnin lähtökohdaksi on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet. Palvelutarpeen arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet, joita ovat fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Lisäksi arvioinnissa otetaan huomioon toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat eri ulottuvuuksiin liittyvät riskitekijät kuten terveydentilan epävakaus, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähyyttä tai kipu.</p>
<p>Yhteistyössä Oulun kaupungin palveluohjaajien ja omaisten kanssa Hoitajan huomioidaan Asiat/huomio kirjataan ja käsitellään. Tehdään tarvittavia jatkotoimenpiteitä. RAI, MMSE, MNA</p>
<p>Ennen asiakkaan palvelusuhteen aloittamista teemme ns kartoitus/tutustumiskäynnin. Oulun kaupungin palveluohjauksen antamien tietojen perusteella määrittelemme palvelun sisällön palvelutarpeenarvion pohjalta. Määrittelemme palveluajankohdan ja muut tarvittavat asiat (esim. kulku asuntoon, avaimet, ovikoodit, parkkipaikat)</p>

5.2. Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma

Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulleen ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Päivittäisen hoidon ja palvelun suunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua asiakas/palvelusuunnitelmaa ja jolla viestitään palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuvista muutoksista.

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

Suunnitelma laaditaan yrityksen asiakastietojärjestelmään (DomaCare). Omahoitaja yhdessä muun henkilöstön kanssa huolehtii suunnitelman, sairaanhoitaja tarkastaa. Mikäli mahdollista, hoito- ja palvelusuunnitelma tulostetaan asiakkaan kotiin. Hoito- ja palvelusuunnitelmat tarkastetaan vähintään kaksi kertaa vuodessa. Hoito- ja palvelusuunnitelma on nähtävillä jokaiselle asiakasta hoitavalle työntekijälle DomaCaren mobiiliversiossakin.

5.4. Asiakkaan kohtelu

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Jokaisella asiakkaalla on itsemääräämisoikeus. Turvallinen ja laadukas vanhuus on tärkein. Tehtävämme on tukea kotona asumista.

Asiakaskäynneillä kunnioitetaan asiakkaan elämäntavojensa vakaumusta. Pyrimme toimimaan avustamisessa asiakkaalle tutulla toteuttamistavalla.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt

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

Mistä rajoittamistoimenpiteisiin liittyvistä periaatteista yksikössä on sovittu?

Ei ole sovittu mitään rajoittamistoimenpiteitä. Rajoittamistoimenpiteet mahdollistuvat ainoastaan lääkärin luvalla.

Asiakkaan terveydentila/vointi:

- Mikäli asiakkaan terveydentila vaatii akuutisti lääkärinarviota, joko puhelimitse tai paikan päällä, hoitaja voi konsultoida lääkäriä/ kotas-sairaanhoitajaa vaikkei asiakas antaisikaan suostumusta. Lähtökohtaisesti pyritään kaikin keinoin pääsemään yhteisymmärrykseen terveydentilan arvioinnin menetelmistä. Hoitaja voi tarvittaessa soittaa 112, jotta hätäkeskuspäivystäjä voi tehdä riskinarvion ja mahdollisesti lähettää kohteeseen ensihoitoyksikön arvioimaan asiakkaan vointia. Myös ensihoito voi tilan vaatiessa konsultoida lääkäriä ja kriteereiden täytyessä asiakas voidaan kuljettaa lääkärin vastaanotolle kieltäytymisestä huolimatta. Tällainen tilanne on kuitenkin äärimmäisen harvainen eikä siihen päädytä kevin perustein.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Asiakkaan epäasiallinen kohtelu ilmenee:

- asiakas itse kertoo
- omainen kertoo

Asian käsittely:

- omaisyhteys (soitto yleensä). Varmistetaan asian kulku. Joissakin tapauksissa asia selviää väärinymmärryksenä. Asiasta tehdään kirjallinen muistio.

Epäasiallinen kohtelu, häiritsevä tapahtuma tai vaaratilanne käydään läpi keskustelemalla.

Etsitään se epäkohta, jossa tunne epäasiallisesta kohtelusta on tullut.

Pyritään muuttamaan toimintatapoja, ettei asiakkaan tunnetila toistu.

5.5. Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

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

Palautteen kerääminen

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

Asiakaspalaute kerätään puolivuositain. Asiakkaille lähetetään kirjallinen kysely ja palautus pyydetään nimettömänä suljetussa kuoressa.

Edellinen kysely on tehty keväällä 2018.

Kaikki palaute (suullinen ja kirjallinen) käsitellään. Muutosehdotukset voivat lähteä joko asiakkaan puolelta tai henkilöstön puolelta.

Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Miten asiakaspalautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?

Saatu palaute käydään läpi. Yhteenvetoa verrataan aina edelliseen. Tarvittaessa analysointi, miksi ja miten?

5.6. Asiakkaan oikeusturva

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

yrittäjä Irene Mattila
sairaanhoitaja Marika Heinonen

Sosiaaliamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamista palveluista

Mirva Makkonen p 044-703 4116 mirva.makkonen@ouka.fi
potilasasiamies Heli Kuismen p. 040 412 0749 heli.kuismen@gmail.com / kotiruhtinas@gmail.com

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saaduista palveluista

Kuluttajaneuvonta Oulu p. 029 553 6901

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

Tehdään tarvittavat toimenpiteet
Seurataan niiden toteutumista

e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

Mahdollisimman pian
Kahden viikon kuluessa muistutuksen saapumisesta

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

6.1. Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

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

Yhdessä tehdään hyödyntäen asiakkaan voimavaroja
Suostutellaan asiakasta mukaan yhteisesti tekemään
Käynneillä seurustellaan kiireettömästi palveluntuottamisen yhteydessä.
Jutellaan / seurataan asiakkaan kotona pärjäämistä ja arjen sujumista. Tarvittaessa käynnistetään jatkotoimenpiteet.

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

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

Kaikilla asiakaskäynneillä huomioidaan asiakkaan pärjääminen.
Toimintakyvyn arviointia tehdään jatkuvasti. Kirjaukset päivittäin toiminnanohjausjärjestelmään.

6.2. Ravitseminen

Hoitajat seuraavat asiakkaiden painoa säännöllisesti, kirjataan BMI. Myös ravinnon laatua, hankintaa ja kulutusta tarkkaillaan. Asiakkaalle annetaan tarvittaessa ohjausta ravitsemuksellisissa asioissa tai ohjataan oikean avun piiriin. MNA:ta käytetään ravitsemuksellisen tilan arviointiin

Useimmat ikääntyneet pystyvät syömään vain pieniä annoksia, mikä merkitsee usein ravintoaineiden tarvetta vähäisempää saantia. Useiden välipalojen syönti pääaterioiden lisäksi suurentaa kokonaisenergian saantia. Iltapäiväkahvit erillisenä ateriointikertana on suositeltava. Ateria-aikojen tulee jakautua tasaisesti pitkin päivää: aamupala, lounas, välipala, päivällinen iltapala. Huomioidaan yöaikainen paasto.

6.3. Hygieniäkäytännöt

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

Miten yksikössä seurataan yleistä hygienia- ja laadullista tilaa ja miten varmistetaan, että asiakkaiden tarpeita vastaavat hygieniäkäytännöt toteutuvat laadittujen ohjeiden ja asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmien mukaisesti?

Peseytymisavut suunnitellusti toteutetaan (suihkupäivä, pikkupesujen tarve)
Kotihoito huolehtii inkontenssisuoja -tilaukset Oulun kaupungin määrittelemästä paikasta (Onemed kotijakelu)
Kotihoito huolehtii inkontenssisuojien oikeellisuudesta ja sopivuudesta asiakkaalle.
Henkilöstön tuotetietous esim inkontenssisuojista, haavanhoitotarvikkeista, ihon hoidosta

Hygieniäkäytännöistä suositellaan laadittavaksi yksikön oma ohje.

6.4. Terveystietoisuuden- ja sairaanhoito

Palvelujen yhdenmukaisen toteutumisen varmistamiseksi on yksikölle laadittava toimintaohjeet asiakkaiden suun terveydenhoidon sekä kiireettömän ja kiireellisen sairaanhoidon järjestämisestä. Toimintayksiköllä on oltava ohje myös äkillisen kuolemantapauksen varalta.

Miten yksikössä varmistetaan asiakkaiden hammashoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa, kiireellistä sairaanhoitoa ja äkillistä kuolemantapausta koskevien ohjeiden noudattaminen?
Jokainen hoitaja seuraa tilannetta asiakaskäynneillä.
Yrityksellä on oma lääkärikonsultaatio asiakkaita varten (ksh-lääkärit hyvinvointikeskuksissa)

Kuolemantapaus -toimintaohje on Oulun kaupungin ohjeistus.

Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

<p>Säännöllisillä lääkärin ohjeistamilla mittauksilla (esim labrat, vs, RR, paino) Peseytymiskäynneillä ihon kunnon arviointi, kynsien tilanne (oma jalkahoitaja) Yleissiisteys (puhtaat vaatteet, hiukset kunnossa) Riittävä ravitseminen riittävän usein Nesteen saaminen</p>
<p>Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?</p> <p>sairaanhoitaja Marika Heinonen</p>
<p>6.5. Lääkehoito</p> <p>Turvallinen lääkehoito perustuu säännöllisesti seurattavaan ja päivitettävään lääkehoitosuunnitelmaan. STM:n Turvallinen lääkehoito - oppaassa linjataan muun muassa lääkehoidon toteuttamiseen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka jokaisen lääkehoitoa toteuttavan yksikön on täytettävä. Oppaan ohjeet koskevat sekä yksityisiä että julkisia lääkehoitoa toteuttavia palveluntarjoajia. Yksikölle on oppaan mukaan nimettävä lääkehoidon vastuuhenkilö.</p> <p>Lääkehoidon koulutustasoon ja täydennyskoulutukseen liittyvät asiat mainittuna lääkehoitosuunnitelmassa.</p>
<p>Miten toimintayksikön lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?</p> <p>Lääkehoitosuunnitelma liitteineen päivittäisessä käytössä Vuosittain / tarvittaessa päivitykset (päivitetty 09 2019, rokotustoiminnan osalta)</p>
<p>b) Kuka yksikössä vastaa lääkehoidosta? Asiakaskohtaisesti hoitava lääkäri on vastuussa kokonaisvaltaisesti.</p> <p>KOTIRUHTINAS OY:n lääkehoidosta vastaa lääkäri Jouni Luukkala/ Doctener Oy Sairaanhoitaja Marika Heinonen</p>
<p>6.6. Yhteistyö eri toimijoiden kanssa</p> <p>Sosiaalihuollon asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti ja iäkkäiden asiakkaiden siirtymät palvelusta toiseen ovat osoittautuneet erityisen riskialttiiksi. Myös lastensuojelun asiakas voi tarvita koulun, terveydenhuollon, psykiatrian, kuntoutuksen tai varhaiskasvatuksen palveluja. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palvelunantajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä.</p>
<p>Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien kanssa toteutetaan?</p> <p>Asiakastietojärjestelmä Effican kautta. Vain määritellyillä henkilöillä on pääsy järjestelmään. Heille on määriteltä yksikkökohtaiset asiakkaat. Tietoturva/salassapitokoulutus / -sopimus on oltava allekirjoitettuna ennen tunnuksien saamista järjestelmään.</p> <p>Oulun kaupungin palveluohjaajien kanssa käytetään turvapostia, mikäli kyseessä on asiakkaisiin liittyvää tietoa. Puhelimitse.</p>
<p>Alihankintana tuotetut palvelut (määräyksen kohta 4.1.1.)</p> <p>Miten varmistetaan, että alihankintana tuotetut palvelut vastaavat niille asetettuja sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimuksia?</p> <p>Yrityksellä ei ole alihankintana ostettavia palveluja.</p>

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Asiakasturvallisuuden kulmakivenä Wanha Hertta Oy:ssä on ammattitaitoinen, koulutettu ja valveutunut henkilökunta, joka osaa käyttää palveluissa tarvittavia laitteita ja välineitä. Henkilökuntaa opastetaan ja koulutetaan tarpeen mukaan huomioimaan ja parantamaan asiakasturvallisuuteen liittyviä seikkoja.

Henkilökunnan kanssa käydään läpi myös Huoli-ilmoituksen tekemiseen liittyvät seikat. Palo- ja pelastusturvallisuuteen liittyvissä seikoissa henkilökuntaa opastetaan olemaan yhteydessä tarvittaessa kaupungin palotarkastajaan.

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

- asiakastietoihin pääsy vain yrityksen henkilöillä. Logitiedot saatavilla.
- salassapitosopimukset allekirjoitettu kaikkien osalta.
- asiakasavaimet koodattu ja ne säilytetään lukitussa kaapissa yrityksen toimitilassa
- yrityksen toimitilassa vartiointijärjestelmä.
- tietokoneille/asiakastietojärjestelmään erilliset käyttäjätunnukset ja salasana

7.1. Henkilöstö

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

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava lainsäädäntö, kuten esimerkiksi yksityisessä päivähoitossa varhaiskasvatustilain ja päivähoitolaiki ja lastensuojeluyksiköissä lastensuojelulaki sekä sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annettu laki, joka tuli voimaan 1.3.2016. Jos toiminta on luvanvaraista, otetaan huomioon myös luvassa määritellyt henkilöstömitoitukset 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 periaatteita on sovittu liittyen sijaisten/varahenkilöstön käyttöön. Julkisesti esillä pidettävään suunnitelmaan ei kirjata työntekijöiden nimiä vaan henkilöstön ammattinimike, työtehtävät, henkilöstömitoitukset ja henkilöstön sijoittuminen eri työvuoroihin. Suunnitelmaan kuuluu kirjata myös tieto siitä, miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan.

Mikä on yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne?

Sairaanhoitaja 2
Lähihoitaja 7
Lähihoitajaopiskelija 2
Kotipalvelutyöntekijä 2

Yrityksen henkilöstö maksimissaan 15 henkilöä.

Mitkä ovat yksikön sijaisten käytön periaatteet?

Sijaisten määrä pyritään pitämään kohtuullisena ja vaihtuvuuden pienenä.
Lääkehoitokoulutukset ja -luvut hoidetaan välittömästi sijaisuutta suunniteltaessa.
Sijaiset perehdytetään samoin kuin vakituinenkin henkilökunta perehdytysuunnitelman mukaisesti noudatellen Oulun kaupungin kotihoidon sääntökirjaa.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Erityisesti palkattaessa asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskenteleviä työntekijöitä otetaan huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Tämän lisäksi yksiköllä voi olla omia

<p>henkilöstön rakenteeseen ja osaamiseen liittyviä rekrytointiperiaatteita, joista avoin tiedottaminen on tärkeää niin työn hakijoille kuin työyhteisön työntekijöille.</p>
<p>Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?</p> <p>Soveltuva kotihoitoon Koulutus Työmotivaatio Suositukset aiemmilta työnantajilta Koeaika</p>
<p>Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon erityisesti asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus?</p> <p>Ikäihmisten kanssa toimisessa ”erilaisuus” voi tuottaa ongelmia ja haasteita. Näihin kiinnitetään erityistä huomiota (suomalaisuus, nainen/mies). Pyritään yhdenmukaistamaan hoitajien ulkoista olemusta mm yhdenmukaisin työvaattein. Pyritään minimoimaan meikkien ja korujen käyttö työssä.</p>
<p>Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta</p> <p>Toimintayksikön hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Johtamisen ja koulutuksen merkitys korostuu, kun työyhteisö omaksuu uudenlaista toimintakulttuuria ja suhtautumista asiakkaisiin ja työhön mm. itsemääräämisoikeuden tukemisessa tai omavalvonnassa. Sosiaalihuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskouluttautuminen.</p> <p>Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) säädetään työntekijän velvollisuudesta (48–49 §) tehdä ilmoitus havaitsemastaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta, joka liittyy asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen. Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamisesta on laadittava toimintayksikölle ohjeet, jotka ovat osa omavalvontasuunnitelmaa. Laissa korostetaan, ettei ilmoituksen tehneeseen henkilöön saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.</p> <p>Ilmoituksen vastaanottaneen tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle. Yksikön omavalvonnassa on määritelty, miten riskinhallinnan prosessissa epäkohtiin liittyvät korjaavat toimenpiteet toteutetaan. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi siellä työn alle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle.</p>
<p>Miten yksikössä huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.</p> <p>Yrityksellä olemassa erillinen perehdytysuunnitelma Uusi työntekijä kulkee aina alussa toisen kokeneemman työntekijän mukana. Myös asiakkaisiin tutustuminen ja asiakkaille esittely on ensiarvoisen tärkeää.</p> <p>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 (katso riskinhallinta).</p>
<p>Henkilökuntaa koulutetaan tarpeen vaatiessa sekä toiveiden perusteella. Mikäli Oulun kaupungin kautta tulee koulutustarjontaa, ne mahdollistetaan myös yksityisille palveluntuottajille.</p>
<p>Tilojen käytön periaatteet</p> <p>Yrityksellä on vain yrityksen omaan käyttöön tilat. Asiakkaat asuvat omissa asunnoissaan tai palvelutaloissa. Kaikki palvelut suoritetaan asiakkaan kodissa.</p> <p>Yrityksen toimisto sijaitsee Jukolantiellä Oulunlahdessa. Tilassa on vartiointijärjestelmä.</p>

<p>Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty?</p> <p>Asiakkaiden pyykit huolletaan heidän kotonaan tai heidän taloyhtiönsä pyykkitiloissa.</p> <p>Yrityksen siivous on järjestetty oman henkilöstön voimin (yrityksen siistijä). Yrityksen pyykkihuolto toimii Jukolantien toimitilassa</p>
<p style="text-align: center;">7.3. Teknologiset ratkaisut</p> <p>Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan erilaisilla kulunvalvontakameroilla sekä hälytys- ja kutsulaitteilla. Omavalvontasuunnitelmassa kuvataan käytössä olevien laitteiden käytön periaatteet eli esimerkiksi, ovatko kamerat tallentavia vai eivät, 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.</p> <p>Yrityksen tiloissa erilliset vartiointi/valvontajärjestelmät. Turvakamerat aktivoituvat ainoastaan tulipalon sattuessa. Muutoin kameravalvontaa sisätiloissa ei ole. Rakennuksen ulkopuolella on valvontakamerat.</p> <p>Hälytysjärjestelmä aktivoidaan päälle erillisellä kulunvalvontalätkällä tai erillisellä koodilla. valvontajärjestelmän aktivoimisesta tulee aina yrittäjälle viesti.</p>
<p>Miten asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevien turva- ja kutsulaitteiden toimivuus ja hälytyksiin vastaaminen varmistetaan?</p> <p>Kotihoito tekee testihälytyksen kuukausittain asiakkaan luona. Testaus kirjataan aina toiminnanohjausjärjestelmään. Tarvittaessa asiasta / laitteen toimimattomuudesta reklamoidaan aina eteenpäin (Turvapartio 044 703 4999)</p> <p>Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?</p> <p>Oulun kaupunki / turvapartio 044 703 4999</p>
<p style="text-align: center;">7.4. Terveystieteiden huollon laitteet ja tarvikkeet</p> <p>Hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, haavasidokset ym. vastaavat. Valviran määräyksessä 4/2010 annetaan ohjeet terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamista vaaratilanteista tehtävistä ilmoituksista.</p> <p>Jokaisella työntekijällä on ilmoitusvelvollisuus viallisesta tai vaaratilanteen aiheuttaneesta laitteesta. Kyseinen laite poistetaan käytöstä viivytyksettä ja korvataan uudella.</p>
<p>Miten varmistetaan asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden ja terveydenhuollon laitteiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen?</p> <p>Kotihoito kartoittaa tilannetta jatkuvasti. Mikäli apuvälinetarpeita on; kotihoito on yhteydessä Oulun kaupunkiin (palveluohjaus) ja/tai apuvälinelainaamoon (0400 242993). Joissakin tapauksissa apuvälinelainaamoon on hyvä varata aika.</p> <p>Apuvälinehuolto (0400 196285) Kotihoito on tarvittaessa yhteydessä apuvälinehuoltoon, mikäli apuvälineet on rikkoontuneet tai tarvitsevat huoltoa.</p>
<p>Terveystieteiden huollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot</p> <p>sairaanhoitaja Marika Heinonen yrittäjä Irene Mattila</p>

8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY

Tietosuoja- ja turva-asiat käydään läpi perehdytyksessä. Kukin työntekijä suorittaa vuosittain tietoturvaa ja tietojen luovutusta koskevan tietosuojan verkkokoulutuksen ja suorittaa testin. Asiakkaalla on oikeus saada lokitiedot DomaCare-tietojärjestelmästä sekä Kanta -palveluista.

Kotiruhtinas Oy:n rekisteriselosteesta käy ilmi tietojenkäsittelyn periaatteet yrityksessä.

DomaCare-tietojärjestelmää koskevat lokipyynnöt tulee osoittaa kirjallisesti kotiruhtinas@gmail.com

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

Asiakastietojärjestelmät ovat salasanoin suojattuja.
Vain määritellyt henkilöt pääsevät asiakastietoihin.

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

Tietoturvakoulutukset on käytävä säännöllisesti
Perehdytys suunnitelman mukainen perehdytys on suoritettava

Harjoittelijat eivät koskaan yksinään käsittele asiakastietoja
Mikäli harjoittelijat käyttävät effica tietojärjestelmää harjoittelija-tunnuksilla, heidän on aina käytävä tietoturvakoulutus

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

Yrityksen nettisivuille linkitetty
Parasta palvelua -sivusto

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Irene Mattila 0405150033

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Asiakailta, henkilökunnalta ja riskeinhallinnan kautta saadut kehittämistarpeet ja aikataulu korjaavien toimenpiteiden toteuttamisesta.

Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Riskinhallinnan prosessissa käsitellään kaikki epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet ja niille sovitaan riskin vakavuudesta riippuen suunnitelma, miten asia hoidetaan kuntoon.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.
Paikka ja päiväys
Oulussa 10.4.2020

Allekirjoitus