



Valvira

Sosiaali- ja terveysalan
lupa- ja valvontavirasto

KOTIRUHTINAS OY

OMAAVALVONTASUUNNITELMA

KOTIHOITO (kotipalvelu ja kotisairaanhoido)

SISÄLTÖ

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	2
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	3
3 RISKINHALLINTA	3
4 OMAAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	5
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	5
5.1. Palvelutarpeen arviointi	5
5.2. Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma	5
5.3. Asiakkaan kohtelu	6
5.4. Asiakkaan osallisuus	6
5.5. Asiakkaan oikeusturva	7
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAAVALVONTA	7
6.1. Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta	7
6.2. Ravitsemus	8
6.3. Hygieniäkäytännöt	8
6.4. Terveysten- ja sairaanhoito	8
6.5. Lääkehoito	9
6.6. Yhteistyö eri toimijoiden kanssa	9
7 ASIAKASTURVALLISUUS	10
7.1. Henkilöstö	10
7.3. Teknologiset ratkaisut	12
7.4. Terveystuonon laitteet ja tarvikkeet	13
8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY	13
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	14
10 OMAAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	14

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 (postiosoite Koivistontie 6, 90410 OULU)	
Postinumero 90420	Postitoimipaikka OULU
Toimintayksikön vastaava esimies Marika Heinonen	Puhelin 0400460050 / 0207 65 9910 (vaihde)
Sähköposti kotiruhtinas@gmail.com / marika.heinonen@kotiruhtinas.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 (kotihoito), kotipalvelu, sosiaalialan muut palvelut	
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta 19.12.2016	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta 1.1.2017
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat	
Kotihoito, Omaishoidon vapaat Tmi Tiia Susanna Ekman (2452485-3) Tmi Maria Puska (3100143-6)	

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 palveluseteli- ja ostopalvelu -asiakkaille että itse maksaville asiakkaille.

Arvot ja toimintaperiaatteet

KOTIRUHTINAS kotihoidon arvoihin kuuluvat ihmisläheisyys, toisen kunnioittaminen ja arvostaminen.

IHANA ARKII!

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 vaitiolovelvollisuutta sekä GDPR:n mukaista tietosuojaa.

Asiakkaan kanssa tehdään 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 palveluiden 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, laatupoikkeamat ja riskit?

[Yhteisesti keskustelemalla](#)

[Kirjaamalla toiminnanohjausjärjestelmään](#)

[Turvallisuus ilmoitus](#)

Työtapaturma ilmoitus

Työterveyshuollon kanssa yhteisesti sovittuja asioita ja niiden seuraaminen

Riskien käsitleminen

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.

Korjaavat toimenpiteet

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

Muutoksista tiedottaminen

Muutokset informoidaan henkilöstöpalaverissa ja kirjataan ylös muistioon. Yhteistyötahoja informoidaan tarvittaessa.

KORONA-pandemia, COVID

Yritys seuraa tilannetta päivittäin. Noudatamme Oulun kaupungin antamia ohjeistuksia, rajoituksia ja määräyksiä. Pyrimme välttämään kotihoidon toimistolla yhtäaikaista oleskelua. Tarvittaessa pidetään turvavälit ja suojaimet. Kaikki yhteiset palaverit/kokoukset ovat toistaiseksi tauolla.

Yrityksen autojen pesufrekvenssiä on tihennetty ja henkilökunnalle annettu erillinen ohjeistus autojen puhdistamisesta kosketuspinnolta jokaisen käyttökerran jälkeen. Tarvittavat puhdistusvälineet ovat autoissa.

Asiakas-avainten puhdistaminen jokaisen käyttökerran jälkeen (Teho 100A)

Riittävä henkilökohtainen hygienia ja työvaatteiden puhtaus

Erillinen muistutus käsihygieniasta ja desinfiointiaineen käytöstä.

Jokaiselle työntekijälle on laitettu työlaukkuihin visiiri, kertakäyttöinen suojatakki, kengänsuojia mahdollisen "korona-oireisen" tapaamiseen.

Kotihoidon toimistolla on erillisiä ns korona-reppuja. Mikäli työntekijän tarvitsee mennä korona-positiivisen luokse, otetaan reppu mukaan. Korona-repussa on kaikki tarvikkeet, mitä korona-positiivisen hoitoon tarvitaan.

Asiakaskäyntejä on yritetty järjestää samoille työntekijöille.

Työntekijöitä on ohjeistettu maskin käyttöön myös vapaa-aikana sekä välttämään isoja, perheen ulkopuolisia tapahtumia.

Kotihoidon toimiston siistausta mm kosketuspintojen osalta on tehostettu.

Asiakkaiden käsihygienia tarkemmassa huolenpidossa. Käsidesejä emme vie asiakkaille kotiin.

Tarvittaessa teemme asiakkaille korona-pikatestejä.

27.11.2021 kotihoidon tiloihin tuli maskipakko.

Mikäli korona-positiivisia on työyhteisössä; Oulun kaupunki on ohjeistanut erillisellä tiedotteella miten toimitaan.

Korona-pandemian aikana ohjeistuksissa noudatamme Oulun kaupungin tartuntatautilääkärin ohjeistuksia. Ne päivittyvät sote-yrityksille aina tarvittaessa.

Kotihoidolla on suorat yhteydet viranomaisiin pandemia-asioissa.

Varautuminen häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin

Sähkö, vesi, lämpö

Kotihoidolla ei ole ko asian suhteen kriittisiä asioita.

Kotisairaanhoidon jääkaappi voidaan tyhjentää tarvittaessa ja viedä toiseen osoitteeseen (Koivistontie 6) varajääkaappiin.

Sähkökatkoksesta tulee viesti/ilmoitus hälytysjärjestelmän kautta. Myös vartiointiliike soittaa ja tiedottaa.

Hälytysjärjestelmä toimii aina, vaikka olisi sähköt poikki. Myös palohälytykset menevät suoraan vartiointiin.

Henkilökunnan henkilökohtaiset puhelinnumerot ovat yrityksen puhelinluettelossa varalta. Lisäksi yksikön johtajalla on työntekijöiden läheisten puhelinnumerot **varalta**.

Tietoliikenteen osalta yrityksellä on käytettävissä kolme eri internet-verkkoa (kaikki suojattuja)

Poikkeusoloja voi olla esim korona-pandemia. Tietynlainen suojaus. Tarvittavia suojaimia riittävästi saatavilla ja oikean kokoisia.

15.3.2022 Kotihoidon toimistolle hankitaan jodi-tabletteja heti kun apteekkiin niitä saadaan. Myös kaikille kotihoidon asiakkaille pyritään tabletit saamaan

Asiakkaan tilassa tapahtuva häiriötilanne:

- huolehditaan riittävästä lämmöstä. Tarvittaessa hankitaan asiakkaalla väliaikainen asuinpaikka jostain (vuorohoito, sosiaalipäivystys)
- mikäli sähköt on poikki, pyritään asunto järjestämään turvalliseksi
- ennalta suunniteltu vesikatkos; otetaan vettä vara-astioihin, järjestetään suihkut ennen vesikatkosta, huolehditaan kotiin pesupyhykeitä pikkupesujen tekemistä varten.

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omaavalonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:
Marika Heinonen 0400 460050, Irene Mattila 0405150033

Omaavalonntasuunnitelman tekemiseen osallistuu aina koko henkilökunta.

Omaavalonntasuunnitelman seuranta ja julkisuus

Omaavalonntasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Omaavalonntasuunnitelma tarkistetaan kerran vuodessa ja se on nähtävillä tulostettuna kotihoidon toimistolla sekä parastapalvelua.fi –sivustolla. Omaavalonntasuunnitelma on nähtävissä myös yrityksen internet-sivustolla www.kotiruhtinas.com

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

5.1. 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. 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.

Yhteistyössä Oulun kaupungin palveluohjaajien ja omaisten kanssa

Hoitajan huomioid

Asiat/huomio kirjataan ja käsitellään. Tehdään tarvittavia jatkotoimenpiteitä.

RAI, MMSE, MNA, GDS (tarvittaessa)

Turvapalveluasiat eteenpäin tarvittaessa (ranneke, ovihälytin)

Vuorohoitajaksojen tarpeellisuuden arviointi

Ennen asiakkaan palvelusuhteen aloittamista teemme ns kartoitus/tutustumiskäynnin. Tänä päivänä tämä tarkoittaa asiakkaan luona tehtävää ensimmäistä kotikäyntiä.

Oulun kaupungin palveluohjauksen antamien tietojen perusteella määrittelemme palvelun sisällön palvelutarpeenarvion pohjalta. Määrittelemme palveluajankohdan ja muut tarvittavat asiat (esim. kulku asuntoon, avaimet, ovikoodit, parkkipaikat)

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 elämänlaadulle 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 omaavalonnan 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. Mikäli asiakkaalle viedään kotiin tulostettava versio, tulee omahoitajan huolehtia aina vanha versio pois ja toimittaa se kotihoidon toimistolle tietosuojajätteisiin.

Hoito- ja palvelusuunnitelmat tarkastetaan vähintään kaksi kertaa vuodessa ja aina tarvittaessa. Hoito- ja palvelusuunnitelma on nähtävillä jokaiselle asiakasta hoitavalle työntekijälle DomaCaren mobiiliversiossakin.

5.3. 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. Rajoittamistoimia ei voida toteuttaa kotiloissa, koska ne vaativat säännöllistä, usein tapahtuvaa seuranta.

Asiakkaan terveydentila/vointi:

- Mikäli asiakkaan terveydentila vaatii akuutisti lääkärinarviota, joko puhelimitse tai paikan päällä, hoitaja voi konsultoida lääkäriä/ kotas-sairaanhoitajaa vaikei asiakas antaisikaan suostumusta. Lähtökohtaisesti pyritään kaikin keinoin pääsemään yhteisymmärryksen 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 harvinainen eikä siihen päädytä kevein perustein.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Asiakkaan epäasiallinen kohtelu ilmenee:

- asiakas itse kertoo
- omainen kertoo
- kirjallisen muistutuksen kautta

Asian käsittely:

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

Epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratilanne käydään läpi keskustelemalla.

Etsitään se epäkohta, jossa tunne epäasiallisesta kohtelusta on tullut.

Pyritään muuttamaan toimintatapoja, ettei asiakkaan tunnetila toistu.

Mikäli asiasta on tehty kirjallinen muistutus, siihen kirjoitetaan vastine ja tämä lähetetään myös Oulun kaupungin asiantuntijalle arvioitavaksi.

5.4. 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 syksyllä 2020.

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

<p>puolelta. Myös suullinen palaute kirjataan aina asiakastietojärjestelmään.</p>
<p>Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä</p> <p>Miten asiakaspalautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?</p> <p>Saatu palaute käydään läpi. Yhteenvetoa verrataan aina edelliseen. Tarvittaessa analysointi, miksi ja miten?</p>
<p>5.5. Asiakkaan oikeusturva</p> <p>Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Tosiassialliseen hoitoon ja palveluun liittyvät päätökset tehdään ja toteutetaan asiakkaan ollessa palvelujen piirissä. Palvelun laatuun tai samaansa 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.</p> <p>Muistutuksen vastaanottaja</p> <p>yrittäjä Irene Mattila sairaanhoitaja Marika Heinonen</p>
<p>Sosiaaliamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamista palveluista</p> <p>Mirva Makkonen p 044 703 4116 mirva.makkonen@ouka.fi potilasiamies Heli Kuismin p. 040 412 0749 heli.kuismin@gmail.com / kotiruhtinas@gmail.com</p> <p>Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista, 812/2000</p>
<p>Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saaduista palveluista</p> <p>Kuluttajaneuvonta Oulu p. 029 553 6901</p>
<p>d) Miten yksikön toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä?</p> <p>Tehdään tarvittavat toimenpiteet Seurataan niiden toteutumista</p>
<p>e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle</p> <p>Mahdollisimman pian Viimeistään 4 (neljän) viikon kuluessa muistutuksen saapumisesta Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista, 812/2000</p>

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

<p>6.1. Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta</p>
<p>Asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja osallisuuden edistäminen</p> <p>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.</p>

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.

Kaikki yhdessä tekeminen mahdollisuuksien ja ajankäytön mukaisesti. Ei tehdä asioita asiakkaan puolesta.

Erilaisia, pieniä jumppatuokioita voidaan käynnillä tehdä.

Toimintakyvyn arviointia tehdään jatkuvasti. Kirjaukset päivittäin toiminnanohjausjärjestelmään (domacare) ja säännöllisin väliajoin LC.

RAI arvioinneista voidaan nostaa kuntouttavaa työtettä tukevia mittareita tavoitteeksi.

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. Hygieniaikäytännöt

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 hygieniaikäytännöt toteutuvat laadittujen ohjeiden ja asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmien mukaisesti?

Peseytymisavut suunnitellusti toteutetaan (suihkupäivä, pikkupesujen tarve) / hoito- ja palvelusuunnitelmassa

Kotihoito huolehtii inkontenssisuojien -tilaukset Oulun kaupungin määrittelemästä paikasta (Onemed kotijakelu)

Kotihoito huolehtii inkontenssisuojien oikeellisuudesta ja sopivuudesta asiakkaalle.

Henkilöstön tuotetietous esim inkontenssisuojista, haavanhoitotarvikkeista, ihon hoidosta

6.4. Terveystietä 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 ja kirjaa asiakkaan vointia / tilannetta kotikäynneillä.

Yrityksellä on oma lääkärikonsultaatio asiakkaita varten (ksh-lääkärit hyvinvointikeskuksissa)

KOTAS konsultaatio / yhteistyö

Kuolemantapausta -toimintaohje on Oulun kaupungin ohjeistus.

Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Säännöllisillä lääkärin ohjeistamilla mittauksilla (esim verikokeet, vs, RR, paino)

Peseytymiskäynneillä ihon kunnan arviointi, kynsien/jalkojen tilanne (yrityksellä oma jalkahoitaja)

Yleissiisteys (puhtaat vaatteet, hiukset kunnossa; yrityksellä oma kampaaja/parturi)

Riittävä ravitseminen riittävän usein

Nesteen saaminen (tarvittaessa nestelista)

<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 vastuhenkilö.</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 1.2.2021; vuosi 2022 päivityksessä)</p>
<p>b) Kuka yksikössä vastaa lääkehoidosta?</p> <p>Asiakaskohtaisesti hoitava lääkäri on vastuussa kokonaisvaltaisesti. KOTIRUHTINAS OY:n lääkehoidosta vastaa Jouni Luokkala, Lääkäripalvelut Jouni Luokkala Oy Sairaanhoitaja Marika Heinonen</p>
<p>6.6. Yhteistyö eri toimijoiden kanssa</p> <p>Sosiaalihuollon asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaista 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 LC kautta. Vain määritellyillä henkilöillä on pääsy järjestelmään. Heille on määritelty yksikkökohtaiset asiakkaat. Tietoturva/salassapitokoulutus / -sopimus on oltava allekirjoitettuna ennen tunnuksien saamista järjestelmään.</p> <p>Oulun kaupungin palveluohjaajien kanssa käytetään LC viestiä, mikäli kyseessä on asiakkaisiin liittyvää tietoa. Puhelimitse. Apteekkiasioissa turvapostia Kela-asioinneissa turvapostia Edunvalvonnan kanssa turvapostia Omaisten kanssa yhteydenpito pääasiassa puhelimitse Hyvinvointikeskusten laboratoriot Oulun kaupungin ateriapalvelut, puhelimitse OYS, puhelimitse (eri asiakastietojärjestelmä) Oulun kaupungin sairaala, puhelimitse, LC Oulun kaupungin turvapalvelut, 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>Alihankkijoina toimivia toiminimi-yrityksiä kohdellaan samoin kuin he olisivat yrityksen omilla kirjoilla. He käyttävät samaa asiakastietojärjestelmää ja tekevät kirjaukset sinne asiakkaista. He osallistuvat samoihin koulutuksiin muiden yrityksen henkilöiden kanssa. Kaikki ovat tasavertaisia ja kaikki kohdellaan työntekijöinä samoine oikeuksineen ja velvolluuksineen Alihankkijana toimivilla on yrityksen puhelimet ja he käyttävät yrityksen tietokoneita.</p>

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Asiakasturvallisuuden kulmakivenä 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. Jokaisen käyttäjäryhmän taakse on luotuna tietyt oikeudet.
- kotihoito huolehtii, että asiakkaan kotona on esim toimivat palovaroittimet ja niitä on riittävästi. Tarvittaessa asuntoon voidaan asentuttaa esim hellavahti. Joissakin tapauksissa sulakkeita on jouduttu irrottamaan yhteistyössä kiinteistöhuollon kanssa (HOX aina yhteys!).
- Kotihoito tekee harvoin huoli-ilmoituksia. Kotihoidolla on "suorat yhteydet" asiaa hoitaviin tahoihin. LC kirjaukset on kuitenkin asioiden tiimoilta oltava kunnossa.

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 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 periaatteita 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.

Mikä on yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne?

Sairaanhoitaja
Lähihoitaja
Kotipalvelutyöntekijä

Yrityksen henkilöstö 12 henkilöä.

<p>Mitkä ovat yksikön sijaisten käytön periaatteet?</p> <p>Sijaisten määrä pyritään pitämään kohtuullisena ja vaihtuvuus pienenä. Lääkehoitokoulutukset ja -luvut hoidetaan välittömästi sijaisuutta suunniteltaessa. Sijaiset perehdytetään samoin kuin vakituinenkin henkilökunta perehdytys suunnitelman mukaisesti noudatellen Oulun kaupungin kotihoidon sääntökirjaa. Sijaisten/osa-aikaisten työntekijöiden määrää lisätään tarvittaessa, mikäli vakituisia, kokoaikaisia työntekijöitä ei sopivia löydy</p> <p>Opiskelijoiden osalta toimipaikassamme voi olla van yksi harjoittelija kerrallaan.</p>
<p>Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?</p> <p>Laatimalla työvuorolistat siten, että sijaistaminen on aina mahdollista jollakin työntekijällä Tarvittaessa käytetään varallaolosysteemiä (esim lomien ja pitempien, suunniteltujen poissaolojen ajalle)</p> <p>Mikäli yritykseen tulee häiriötilanne, eikä kotihoito pysty varmistamaan asiakkaille luvattua laadukasta hoitoa, on palveluntuottaja yhteydessä palvelun tilaajaan Arkisin, virka-aikana Oulun kaupungin vanhuspalveluihin heli.marjeta-huhtalo@ouka.fi p. 040 1828221 Virka-ajan ulkopuolella 24/7 yhteys aina sosiaalipäivystykseen p. 044 7036235</p>
<p>Henkilöstön rekrytointin periaatteet</p> <p>Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työolainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Erityisesti otetaan huomioon henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Tämän lisäksi yksiköllä voi olla omia 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 / soitto 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. 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 (2-5 päivää, tarpeen mukaisesti) 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. Vartijat kiertävät useaan kertaan vuorokaudessa alueella. Tarkkoja aikoja ei ole tiedossa</p>
<p>Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty?</p> <p>Asiakkaiden pyykkiä huolletaan heidän kotonaan tai heidän taloyhtiönsä pyykkitiloissa.</p> <p>Yrityksen siivous on säännöllistä, 1*vko Yrityksen pyykkihuolto toimii Jukolantien toimitilassa</p>
<p>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 hälytyksen sattuessa ja ne ovat tallentavia. Muutoin kameravalvontaa sisätiloissa ei ole. Rakennuksen ulkopuolella on valvontakamerat.</p> <p>Hälytysjärjestelmä aktivoidaan päälle erillisellä kulunvalvontalätkällä tai erillisellä koodilla. Valvontajärjestelmän aktivoimisesta toimintavalmiuteen tulee aina yrittäjälle viesti. Myös etäyhteys vartiointijärjestelmään on olemassa. Valvonta/turvakamera on sijoitettu tilaan siten, ettei ulko-ovesta voi tulla/eikä poistua ilman kuvan saamista hälytyksen sattuessa. Mikäli kamera ottaa kuvan, se menee vartiointiliikkeelle. Tarvittaessa lupa kuvan katsomiseen annetaan.</p> <p>Kotihoito tekee tarvittaessa asiakkaan turvapuhelinhakemuksen (yhdessä omaisen kanssa). Kotihoito huolehtii asian kiireellisyyden ilmoittamisesta ja asennuksen järjestämisestä.</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 Kotihoidossa jokainen vastaa turvalaitteiden tarkastamisesta ja tarvittaessa vikailmoituksen tekemisestä eteenpäin.</p>

7.4. Terveysthuollon laitteet ja tarvikkeet

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.

Jokaisella työntekijällä on ilmoitusvelvollisuus viallisesta tai vaaratilanteen aiheuttaneesta laitteesta. Kyseinen laite poistetaan käytöstä viivytyksettä ja korvataan uudella.

Jokaisella työntekijällä on hoidossa tarvittavat laitteet ja tarvikkeet aina mukana työrepussa.

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

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.

Apuvälinehuolto (0400 196285)

Kotihoito on tarvittaessa yhteydessä apuvälinehuoltoon, mikäli apuvälineet on rikkoontuneet tai tarvitsevat huoltoa.

Kotihoidon työntekijöillä on riittävä ammattitaito ja koulutus erilaisiin saatavilla oleviin apuvälineisiin.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

sairaanhoidtaja Marika Heinonen

lähihoidtaja, yrittäjä Irene Mattila

8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY

Tietosuoja- ja turva-asiat käydään läpi perehdytyksessä. Kukin työntekijä suorittaa aina tarvittaessa (Oulun kaupunki määrittelee koulutusvälin) tietoturva- ja tietojen luovutusta koskevan tietosuojan verkkokoulutuksen ja suorittaa testin. Asiakkaalla on oikeus saada lokitiedot DomaCare-tietojärjestelmästä 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. Logitiedot saatavilla

Kaikilla työntekijöille ei ole pääsyä kaikkiin asiakasta koskeviin tietoihin

(Vain määritellyt henkilöt pääsevät asiakastietoihin).

Erilliset koulutukset

Salassapito

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

Tietoturvakoulutukset on käytävä säännöllisesti

Perehdytysuunnitelman mukainen perehdytys on suoritettava

Harjoittelijat eivät koskaan yksinään käsittele asiakastietoja

Mikäli harjoittelijat käyttävät LC 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

Asiakkailta, henkilökunnalta ja riskienhallinnan kautta saadut kehittämistarpeet ja aikataulu korjaavien toimenpiteiden toteuttamisesta.

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

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys
Oulussa 28.3.2022

Allekirjoitus