

KOTIRUHTINAS OY

OMAVALVONTASUUNNITELMA 2025 KOTIHOITO (kotipalvelu ja kotisairaanhoido)

SISÄLTÖ

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	2
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	3
3 RISKINHALLINTA	4
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	6
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	7
5.1. Palvelutarpeen arviointi	7
5.2. Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma	7
5.3. Asiakkaan kohtelu	7
5.4. Asiakkaan osallisuus	8
5.5. Asiakkaan oikeusturva	9
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	10
6.1. Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta	10
6.2. Ravitsemus	11
6.3. Hygieniäkäytännöt	11
6.4. Terveysten- ja sairaanhoido	11
6.5. Lääkehoito	12
6.6. Yhteistyö eri toimijoiden kanssa	12
7 ASIAKASTURVALLISUUS	13
7.1. Henkilöstö	13
7.3. Teknologiset ratkaisut	15
7.4. Terveystenhuollon laitteet ja tarvikkeet	16
8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY	18
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	19
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	19

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja	
Yksityinen palveluntuottaja Nimi: KOTIRUHTINAS OY	Kunnan nimi: OULU
Palveluntuottajan Y-tunnus: 2796211-1	Kuntayhtymän nimi:
	Sote -alueen nimi: POHDE
Toimintayksikön nimi KOTIRUHTINAS OY	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoihin 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 Satu Puolakanaho	Puhelin 0400460050 / 0207 65 9910 (vaihde)
Sähköposti kotiruhtinas@gmail.com / satu.puolakanaho@kotiruhtinas.com	
Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohda (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) Tmi Maria Karhumaa (2685798-5)	

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

KOTIRUHTINAS OY tuottaa kotihoitopalveluja ensisijaisesti ikäihmisille, vammaisille, päihdekuntoutujille ja mielenterveyskuntoutujille, aikuisille asiakkaille. Yritys tuottaa palveluja sekä Pohteen palveluseteli- ja ostopalvelu -asiakkaille että itse maksaville asiakkaille.

Arvot ja toimintaperiaatteet

KOTIRUHTINAS kotihoidon 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 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 POHTeen kotihoidon 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 luomisesta 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 / Evondos-robotti)
- 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
HAIPRO

Riskien käsitteleminen

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.

Varautuminen häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin

Yrityksellä on erillinen Valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelma

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)

Työpuhelimet ja tietokoneet on suojattu F-securen tietoturvalle (IT tuki huolehtii)

Sähkökatkoksiin on varauduttu hankkimalla otsalamppuja ja paristoja kotihoidon toimistolle.

Yrityksen autoissa on puhelimen laturit kunnossa.

Poikkeusoloja voi olla esim epidemia/pandemia. Tietynlainen suojaus. Tarvittavia suojaimia riittävästi saatavilla ja oikean kokoisia.

Joditabletit saatavilla

Vedentulon estyessä kotihoidon toimistolle:

- pullovetä saataville
- otetaan erillinen wc pihalle toimiston eteen (Cramo)

Asiakkaan tilassa tapahtuva häiriötilanne:

- huolehditaan riittävästä lämmöstä. Tarvittaessa hankitaan asiakkaalla väliaikainen asuinpaikka jostain (vuorohoit, sosiaalipäivystys, omaisten luona)
- mikäli sähköt ovat poikki; pyritään asunto järjestämään turvalliseksi (mikäli tämä ei ole mahdollista, asiakkaalle hankitaan sosiaalipäivystyspaikka tai arvioidaan mahdollisuus omaisten avusta)
- ennalta suunniteltu vesikatkos; otetaan vettä vara-astioihin, järjestetään suihkut ennen vesikatkoa, huolehditaan kotiin pesupyyhkeitä pikkupesujen tekemistä varten.

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omaavonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:
Satu Puolakanaho 0400 460050, Irene Mattila 0405150033

Omaavontasuunnitelman tekemiseen osallistuu aina koko henkilökunta.

Omaavontasuunnitelman seuranta ja julkisuus

Omaavontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Omaavontasuunnitelma tarkistetaan kerran vuodessa ja se on nähtävillä tulostettuna kotihoidon toimistolla sekä parastapalvelua.fi –sivustolla. Omaavontasuunnitelma 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 vähyys tai kipu.

Yhteistyössä Pohteen palveluohjaajien ja omaisten kanssa

Hoitajan huomiot

Asiat/huomio kirjataan ja käsitellään. Tehdään tarvittavia jatkotoimenpiteitä.

RAI, MMSE, MNA, GDS (tarvittaessa), kaatumiskysely osana RAI arviointia

Turvapalveluasiantuntemuksen tarve (ranneke, ovihälytin, GPS-ranneke, kaatumis-ranneke)

Vuorohoitojaksoiden tarpeellisuuden arviointi

Ennen asiakkaan palvelusuhteen aloittamista teemme ns kartoitus/tutustumiskäynnin. Tänä päivänä tämä tarkoittaa asiakkaan luona tehtävää ensimmäistä kotikäyntiä. Uudet asiakkaat Pohteelta tulevat pääsääntöisesti kotikuntoutustiimin kautta. POHTEEN palveluohjauksen antamien tietojen perusteella määrittelemme palvelun sisällön palvelutarpeenarvion pohjalta. Määrittelemme palveluajankohdan ja muut tarvittavat asiat (esim. kulku asuntoon, avaimet, ovikoodit, parkkipaikat) Apuvälinekartoitus

Sairaalasta kotiutumisen yhteydessä (miehellään ennen kotiutumista) inkontenssisuojat, apuvälineet, turvalaite -kartoitukset

Lisäksi arvioidaan kodin muutostyöt (huonekalujen sijoitukset turvallisen liikkumisen auttamiseksi, tavarat helposti saataville/käden ulottuville)

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 palvelutarpeesta 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.

Asiakkaalle viedään kotiin tulostettava versio lääkelistasta vähintään puoli vuosittain, mutta aina lääkemuutoksen yhteydessä. Vanha toimitetaan aina kotihoidon toimistolle tietosuojajätteisiin.

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

Erillistä harjoitusta häiriötilanteisiin valmistautumisesta emme järjestä. Omavalvontasuunnitelma on aina nähtävillä kotihoidon toimistolla ja sitä käydään läpi säännöllisissä viikkopalaverissa.

Kotihoidon toimistolla on 'Varautumis-kansio'. Siellä säilytetään listat asiakaskäynneistä, asiakkaan lääkelistat sekä yleiset ohjeistukset ongelmatilanteissa ja tarvittavat puhelinnumerot.

5.3. Asiakkaan kohtelu

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

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

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

Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä hoidosta tai tietyistä hoitotoimenpiteistä, vaikka ne olisivat tärkeitä hoidon ja kotona pärjäämisen takia. Tämä on kirjattava huolellisesti asiakkaan papereihin.

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 seurantaa.

Asiakkaan terveydentila/vointi:

- Mikäli asiakkaan terveydentila vaatii akuutisti lääkärinarviota, joko puhelimitse tai paikan päällä, hoitaja voi konsultoida lääkärinä/ kotas-sairaanhoidajaa 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 lääkärinä ja kriteereiden täytyessä asiakas voidaan kuljettaa lääkärin vastaanotolle kieltäytymisestä huolimatta. Tällainen tilanne on kuitenkin äärimmäisen harvinainen eikä siihen päädytä kevein perustein.
- Lisäksi kotihoidolla on mahdollisuus konsultoida etälääkärinä, Osypin päivystävää lääkärinä tai POHTEEN tarjoamaa KOTAS yhteistyötä.
- NEWS, ISBAR

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Asiakkaan epäasiallinen kohtelu ilmenee:

- asiakas itse kertoo
- omainen kertoo
- kirjallisen muistutuksen kautta

Kirjalliset muistutukset tulee toimittaa

Ulla Brobacka / ulla.brobacka@pohde.fi

ja

Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue

Kirjaamo

PL 10

90029 POHDE

(email osoite: kirjaamo @pohde.fi)

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 POHTEEn 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 säännöllisesti. Asiakkaille toimitetaan kirjallinen kysely ja palautus pyydetään nimettömänä suljetussa kuoressa. Viimeisin asiakaspalautekysely on tehty 04/2023.

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

Myös suullinen palaute kirjataan aina asiakastietojärjestelmään.

Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Miten asiakaspalautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?

Saatu palaute käydään läpi. Yhteenvetoa verrataan aina edelliseen.

Tarvittaessa analysointi, miksi ja miten?

5.5. 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 / irene.mattila@kotiruhtinas.com

sairaanhoidtaja Satu Puolakanaho / satu.puolakanaho@kotiruhtinas.com

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

potilasasiavastaava, yksityiset palveluntuottajat Pohde p. 0447034115 (arkisin klo 9-11)

potilasasiamies KOTIRUHTINAS OY / Heli Kuusmin p. 040 412 0749 heli.kuusmin@gmail.com / kotiruhtinas@gmail.com

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista, 812/2000

sosiaalihuoltolaki 48-49§

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

Viimeistään 4 (neljän) viikon kuluessa muistutuksen saapumisesta

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista, 812/2000

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.

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

Käytämme kuntouttavaa työtettä!

Erilaisia, pieniä jumppatuokioita voidaan käynnillä tehdä.

Toimintakyvyn arviointia tehdään jatkuvasti. Kirjaukset päivittäin toiminnanohjausjärjestelmään (domacare) ja säännöllisin väliajoin LC; ainakin kuukausittain ja aina kun asiakkaan voinnin muutos sitä edellyttää.

RAI arvioinnit tehdään puolivuositain kaikille asiakkaille ja aina toimintakyvyn muuttuessa. Mikäli palveluajoissa tapahtuu pysyviä muutoksia, tehdään asiakkaalle RAI arviointi ja LC/KHTIIV kirjaus ennen muutoksen toteuttamista. Väliaikaiset muutokset toteutetaan välittömästi tarpeen tultua esiin.

RAI arvioinneista voidaan nostaa kuntouttavaa työtettä tukevia mittareita tavoitteeksi.

Ennakoivat hoitosuunnitelmat tehdään kaikille säännöllisen kotihoidon piirissä oleville asiakkaille

Lisäksi väliarvioita asiakkaan voinnista ja kotona pärjäämisestä suunnitelmien mukaisesti

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.

Suositellaan proteiini-pitoista ruokavaliota. Mikäli kauppa-asioinnit ovat kotihoidon vastuulla, tämä pyritään toteuttamaan.

6.3. Hygieniakäytännöt

Yksikön hygieniatasolle asetetut 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 hygieniatasoa ja miten varmistetaan, että asiakkaiden tarpeita vastaavat hygieniakäytännöt toteutuvat laadittujen ohjeiden ja asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmien mukaisesti?

Peseytymisavut suunnitellusti toteutetaan (suihkupäivä, pikkupesujen tarve) / hoito- ja palvelusuunnitelmassa
Kotihoito huolehtii inkontenssisuojia -tilaukset POHTEN määrittelemästä paikasta, mikäli asiakkaalla on maksusitoumus olemassa. Myös omakustanteisesti voidaan hankkia samalta toimittajalta (Onemed kotijakelu) tai omainen/asiakas hankkii ne kaupasta. Myös kotihoidolla on varastossa myytäviä vaippoja.
Kotihoito huolehtii inkontenssisuojien oikeellisuudesta ja sopivuudesta asiakkaalle.
Henkilöstön tuotetietous esim inkontenssisuojista, haavanhoitotarvikkeista, ihon hoidosta

Mikäli tarttuvia tauteja on asiakkaalla (esim norovirus), hoitajat huolehtivat asian mukaisesta suojaumisesta taudin leviämisen ehkäisemiseksi.

6.4. Terveyden- 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). Kiireettömät lääkärikäynnit ja vuosikontrollit hoidetaan näillä ajoilla. Aina asiakkaan tilanne ei vaadi fyysistä käyntiä lääkärin vastaanotolla; asia voidaan hoitaa konsultaatioasiana paperikierrolla.

Kiireellisissä tapauksissa toimimme ohjeistuksien mukaan. Tarvittaessa KOTAS konsultaatio / yhteistyö ja tilanteen vaatiessa suoraan 112 soitto

Kuolemantapaus -toimintaohje on POHTEN ohjeistus.

Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

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

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

Yleissiisteys (puhtaat vaatteet, hiukset kunnossa)

Riittävä ravitseminen riittävän usein

Nesteen saaminen (tarvittaessa nestelista)

Lääkehoidon toteutumisen seuranta

Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

sairaanhoitaja Satu Puolakanaho

6.5. Lääkehoito

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.

Lääkehoidon koulutustasoon ja täydennyskoulutukseen liittyvät asiat mainittuna lääkehoitosuunnitelmassa.

Miten toimintayksikön lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

Lääkehoitosuunnitelma liitteineen päivittäisessä käytössä
Vuosittain / tarvittaessa päivitykset (päivitetty 01/2025)

b) Kuka yksikössä vastaa lääkehoidosta?

Asiakaskohtaisesti hoitava lääkäri on vastuussa kokonaisvaltaisesti (kotisairaanhoido/hvk/tk)
KOTIRUHTINAS OY:n lääkehoidosta vastaa Jouni Luukkala, Lääkäripalvelut Jouni Luukkala Oy
Sairaanhoidtaja Satu Puolakanaho

6.6. Yhteistyö eri toimijoiden kanssa

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 palveluntarjoajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä.

Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntarjoajien kanssa toteutetaan?

Asiakastietojärjestelmä LC kautta. Vain määritellyillä henkilöillä on pääsy järjestelmään. Heille on määritelty yksikkökohtaiset asiakkaat. Tietoturva/salassapitokoulutus / -sopimus on oltava allekirjoitettuna ennen tunnuksien saamista järjestelmään.

POHTEEN palveluohjaajien kanssa käytetään LC viestiä, mikäli kyseessä on asiakkaisiin liittyvää tietoa.

Puhelimitse

Apteekkiasioissa turvapostia, tilaus- ja viestintäjärjestelmä YA EasyMedi, puhelimitse

Kela-asioinneissa turvapostia

Edunvalvonnan kanssa turvapostia

Omaisten kanssa yhteydenpito pääasiassa puhelimitse

Nordlab netin kautta, puhelimitse

POHTEEN ateriapalvelut, puhelimitse

OYS kuntaEsko, puhelimitse

Oulun kaupungin turvapalvelut, puhelimitse

Alihankintana tuotetut palvelut (määräyksen kohta 4.1.1.)

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

He käyttävät samaa asiakastietojärjestelmää ja tekevät kirjaukset sinne asiakkaista.

He osallistuvat samoihin koulutuksiin muiden yrityksen henkilöiden kanssa.

Kaikki ovat tasavertaisia ja heillä on samat velvollisuudet kuin työntekijöillä

Alihankkijana toimivilla on yrityksen puhelimet ja he käyttävät yrityksen tietokoneita.

Tietoturvakoulutukset tehtynä ja salassapitosopimukset allekirjoitettuna kuten yrityksen työntekijöilläkin

Tmi-yritykset kuuluvat Vastuu groupiin. Raportit tarkastetaan 3kk välein.

Toiminimiyrityiltä ostetaan ne palvelut, mitä yritys milloinkin tarvitsee. Alihankkija yrittäjät ilmoittavat, milloin ovat käytettävissä.

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 henkilöllä. Logitiedot saatavilla.
- salassapitosopimukset allekirjoitettu kaikkien osalta.
- Pohteen omat tietoturvakoulutukset (Medieco; sosiaali+terveydenhoitokoulutus v 2025 alussa)
- asiakasavaimet koodattu ja ne säilytetään lukitussa kaapissa yrityksen toimitilassa
- yrityksen toimitilassa vartiointijärjestelmä / Securitas
- tietokoneille/asiakastietojärjestelmään erilliset käyttäjätunnukset ja salasanat. Jokaisen käyttäjäryhmän taakse on luotuna tietyt oikeudet.
- kotihoito huolehtii, että asiakkaan kotona on esim toimivat palovaroittimet ja niitä on riittävästi. Tarvittaessa yhteys omaiseen.
- Tarvittaessa asiakkaan asuntoon voidaan asennuttaa esim helluvahti. Joissakin tapauksissa sulakkeita on jouduttu irrottamaan yhteistyössä kiinteistöhuollon kanssa (HOX aina yhteys!).
- Kotihoito tekee harvoin huoli-ilmoituksia asiakkaista. 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 varhaiskasvatuslaki ja päivähoitolaki 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 periaatteista on sovittu liittyen sijaisten/varahenkilöstön käyttöön. Julkisesti esillä pidettävään suunnitelmaan ei kirjata työntekijöiden nimiä vaan henkilöstön ammattinimike, työtehtävät, henkilöstömitoitus ja henkilöstön sijoittuminen eri työvuoroihin. Suunnitelmaan kuuluu kirjata myös tieto siitä, miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan.

Mikä on yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne?

Sairaanhoitaja
Lähihoitaja
Kotipalvelutyöntekijä

Yrityksen henkilöstö 10 henkilöä. Lisäksi käytössämme on 3 toiminimellä toimivaa lähihoitajaa

Mitkä ovat yksikön sijaisten käytön periaatteet?

Sijaisten määrä pyritään pitämään kohtuullisena ja vaihtuvuus pienenä. Yrityksellä ei ole erillistä 'keikkalaisten työntekijälistaa'. Lääkehoitokoulutukset ja -luvat hoidetaan välittömästi sijaisuutta suunniteltaessa. Sijaiset perehdytetään samoin kuin vakituinenkin henkilökunta perehdytysuunnitelman mukaisesti noudatellen Oulun kaupungin-kotihoidon sääntökirjaa. Sijaisten/osa-aikaisten työntekijöiden määrää lisätään tarvittaessa, mikäli vakituisia, kokoaikaisia työntekijöitä ei sopivia löydy

Opiskelijoiden osalta toimipaikassamme voi olla van yksi harjoittelija kerrallaan. Opiskelija kulkee aina yrityksen henkilön mukana. Ei koskaan yksin, eikä lasketa henkilöstövahvuuteen.

Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

Laatimalla työvuorolistat siten, että sijaistaminen on aina mahdollista jollakin työntekijällä
Tarvittaessa käytetään varallaolosysteemiä (esim lomien ja pitempien, suunniteltujen poissaolojen ajalle)

Mikäli yritykseen tulee häiriötilanne, eikä kotihoito pysty varmistamaan asiakkaille luvattua laadukasta hoitoa, on palveluntuottaja yhteydessä palvelun tilaajaan
Arkisin, virka-aikana POHTEEN ikäihmisten palveluihin Hanna Tavast p. 0406101544 / hanna.tavast@pohde.fi
Virka-ajan ulkopuolella 24/7 yhteys aina sosiaalipäivystykseen p. 044 7036235

Henkilöstön rekrytinnin periaatteet

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlaainsäädäntö 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.

Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

Soveltuva kotihoitoon, asenne
Koulutus
Työmotivaatio
Suositukset aiemmilta työnantajilta / soitto
Koeaika
Työntekijän työoikeuksien tarkastaminen JulkiTerhikistä

Miten rekrytinnissa otetaan huomioon erityisesti asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus?

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.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

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 täydennyskoulutautuminen.

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.

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.

Miten yksikössä huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.

Yrityksellä olemassa erillinen perehdytysuunnitelma, kansio kotihoidon toimistolla.
Uusi työntekijä kulkee aina alussa toisen kokeneemman työntekijän mukana (2-5 päivää, tarpeen mukaisesti)
Myös asiakkaisiin tutustuminen ja asiakkaille esittely on ensiarvoisen tärkeää.

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).
Henkilökuntaa koulutetaan tarpeen vaatiessa sekä toiveiden perusteella. Mikäli POHTEEN kautta tulee koulutustarjontaa, ne mahdollistetaan myös yksityisille palveluntuottajille.
Tilojen käytön periaatteet Yrityksellä on vain yrityksen omaan käyttöön tilat. Asiakkaat asuvat omissa asunnoissaan tai palvelutaloissa. Kaikki palvelut suoritetaan asiakkaan kodissa. Yrityksen toimisto sijaitsee Jukolantiellä Oulunlahdessa. Tilassa on vartiointijärjestelmä / Securitas. Mahdollisuus vartijakutsuun pikaisesti Vartijat kiertävät useaan kertaan vuorokaudessa alueella. Tarkkoja aikoja ei ole tiedossa
Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty? Asiakkaiden pyykkiä huolletaan heidän kotonaan tai heidän taloyhtiönsä pyykkitiloissa. Yrityksen siivous on säännöllistä, 1*vko Yrityksen pyykkihuolto toimii Jukolantien toimitilassa
7.3. Teknologiset ratkaisut 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 turvpuhelinlinjan hankintaan liittyvä periaatteet ja käytännöt sekä niiden käytön ohjaamisesta ja toimintavarmuudesta vastaava työntekijä. Yrityksen tiloissa erilliset vartiointi/valvontajärjestelmät. Turvakamerat aktivoituvat ainoastaan hälytyksen sattuessa ja ne ovat tallentavia. Muutoin kameravalvontaa sisätiloissa ei ole. Rakennuksen ulkopuolella on valvontakamerat. 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 vartiointiliikelle. Tarvittaessa lupa kuvan katsomiseen annetaan. Kotihoito tekee tarvittaessa asiakkaan turvpuhelinhakemuksen (keskustelu yhdessä omaisen kanssa). Kotihoito huolehtii asian kiireellisyyden ilmoittamisesta ja asennuksen järjestämisestä; yhteys johanna.tomberg@pohde.fi Lisäksi asiakkaalle on mahdollista hankkia turvapalveluiden kautta ovihälytin, joka päällä olo säädetään tarpeelliseksi ajaksi (voi olla 24/7, tietyn kellon ajan esim yön) GPS / kaatumisranneke
Miten asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevien turva- ja kutsulaitteiden toimivuus ja hälytyksiin vastaaminen varmistetaan? Kotihoito tekee testihälytyksen kuukausittain asiakkaan luona. Testaus kirjataan aina toiminnanohjausjärjestelmään. Tarvittaessa asiasta / laitteen toimimattomuudesta reklamoidaan aina eteenpäin (Turvapartio 044 703 4999) Kotihoidolla turvalaitteen tarkastuspäivä on aina kuukauden 1.päivä. Mikäli päivä on viikonloppuna, se siirretään ensimmäiselle arkipäivälle Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot? POHDE / turvapartio 044 703 4999 Kotihoidossa jokainen vastaa turvalaitteiden tarkastamisesta ja tarvittaessa vikailmoituksen tekemisestä eteenpäin. Turvapartio huolehtii esim laitteen virransaannista ja tarvittaessa soittavat myös kotihoitoon ongelman ratkaisemiseksi.

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.

Kotihoidon toimistolla olemassa kotisairaanhoidon kaappi, josta tarvikkeita on aina saatavilla

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 POHTEEN palveluohjaukseen 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

sairaanhoitaja Satu Puolakanaho
lähihoitaja, yrittäjä Irene Mattila

8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY

Tietosuoja- ja turva-asiat käydään läpi perehdytyksessä. Kukin työntekijä suorittaa aina tarvittaessa (POHDE määrittelee koulutusvälin) tietoturvaa ja tietojen luovutusta koskevan tietosuojan verkkokoulutuksen ja suorittaa testin.

Vuoden 2025 alussa Pohteen tietoturvakoulutukset siirtyvät Mediecolle. Koulutukseen sisältyy sekä sosiaali- että terveydenhoito puolen koulutukset.

Kotiruhtinas Oy:n rekisteriselosteesta käy ilmi tietojenkäsittelyn periaatteet yrityksessä. Mikäli asiakas haluaa omien tietojen kirjaamisen raporttia esim Life Caresta; hänen tulee toimittaa kirjallinen pyyntö Pohteen asiantuntijalle / ulla.brobacka@pohde.fi

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 salasanojin suojattuja. Logitiedot saatavilla

Kaikilla työntekijöille ei ole pääsyä kaikkiin asiakasta koskeviin tietoihin

(Vain määritellyt henkilöt pääsevät asiakastietoihin).

Erilliset koulutukset

Salassapito

Life Care asiakastietojärjestelmässä yrityksen asiakkaat 'linkitetään' yrityksen asiakkaisiin. Muiden ihmisten tietoihin heillä ei ole pääsyä.

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

Tietoturvakoulutukset on käytävä säännöllisesti

Perehdytysuunnitelman mukainen perehdytys on suoritettava ja perehdytyskaavake pitää allekirjoittaa

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.

Yrityksellä ei ole erillistä kehittämissuunnitelmaa tällä hetkellä

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys

Oulussa 31.1.2025

Allekirjoitus

Satu Puolakanaho

