

OMAVALVONTASUUNNITELMA

LAHTI



Sosiaalihuollon omavalvontasuunnitelma

Lisätty yksityisen terveydenhuollon omavalvontasuunnitelmasta kotisairaanhoidoa koskevat tiedot

PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Yksityinen palveluntuottaja

Nimi: Huolenpito Helena Oy

Y-tunnus: 2192073-8

Kunnan nimi: Lahti

Kuntayhtymän nimi: Päijät-Hämeen hyvinvointialue

Sote-alueen nimi: Päijät-Häme

Toimintayksikön nimi: Huolenpito Helena

Sijaintikunta yhteystietoineen:

Kasarmikatu 5, 15700 Lahti

Palvelumuoto, asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan: Kotihoito

Asiakasmäärä: 23

Toimintayksikön esihenkilö:

Päivi Leppänen

Puh. 040 482 9440

paivi.leppanen@huolenpitohelena.fi

Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohda: 16.6.2020

Palvelu johon lupa on myönnetty:

Muu terveydenhuollon toiminta: Lähihoitajan antamat sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut asiakkaan tiloissa

Sairaanhoitajan, terveydenhoitajan, ensihoitajan ja/tai kättilön palvelut: Kotisairaanhoido

Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta: 2020

Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohda: 7.5.2020

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat: Ei ole alihankinta ostettuja palveluita

OMAAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN, SEURANTA JA JULKISUUS

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 47 §:n mukaan sosiaalihuollon toimintayksikön tai muun toimintakoko-naisuudesta vastaavan tahon on laadittava omavalvontasuunnitelma sosiaalihuollon laadun, turvallisuuden ja asianmukaisuuden varmistamiseksi.

Yksikkökohtainen ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksikön esihenkilön ja henkilökunnan yhteistyönä, laatimisessa huomioidaan myös asiakkailta saatu palaute.

Toimipisteen omavalvonnasta, omavalvontasuunnitelman laatimisesta, toteutumisen seurannasta, päivittämisestä ja julkaisemisesta vastaa toimipisteen esihenkilö Päivi Leppänen.

Omavalvontasuunnitelman päivittämiseen osallistuu mahdollisuuksien mukaan koko yksikön henkilökunta.

Henkilöstö osallistuu omavalvontasuunnitelman ajantaisiuden varmistamiseen tuomalla esiin epäkohtia suoraan esihenkilölle. Esihenkilö huolehtii omavalvontasuunnitelman ajantasaisuudesta ja päivittämisestä. Päivitetty versio omavalvontasuunnitelmasta julkaistaan mahdollisimman pian päivityksestä ja hyväksynnästä uudelleen yrityksen kotisivuille. Omavalvontasuunnitelmat vanhat versiot säilytetään Huolenpito Helenan omissa sähköisissä järjestelmissä.

Omavalvontasuunnitelma pidetään julkisesti nähtävänä siten, että työntekijät, asiakkaat, omaiset ja yksikön omavalvonnasta kiinnostuneet voivat tutustua siihen ilman erillistä pyyntöä.

Omavalvontasuunnitelma pidetään nähtävillä kotihoidon toimitilassa sekä Huolenpito Helenan verkkosivuilla. Henkilöstöltä pyydetään säännöllisesti palautetta omavalvontasuunnitelmasta ja palautetta voi antaa myös suoraan esihenkilöille.

Omavalvontasuunnitelman päivityksen tarve tarkistetaan vähintään kerran vuodessa ja kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Muutoksista tiedotetaan henkilöstöä. Omavalvontasuunnitelma liitetään perehdytyskansioon ja uusille työntekijöille omavalvontasuunnitelman sekä lääkehoitosuunnitelman lukemiseen varataan perehdytyksessä aikaa. Omavalvontasuunnitelmaa käydään läpi palaverissa henkilöstön kanssa vuosittain.

Omavalvontasuunnitelma tulee toimittaa pyynnöstä viranomaiselle. Havaitessaan puutteita omavalvontasuunnitelmassa, valvontaviranomainen voi vaatia sen täydentämistä, korjaamista tai muuttamista.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:

Sairaanhoitaja Päivi Leppänen, p. 040 482 9440 paivi.leppanen@huolenpitohelena.fi

TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Huolenpito Helena Oy tuottaa kotihoidon ja kotisairaanhoidon palveluita Päijät-Hämeessä Lahdessa. Palvelut kohdentuvat henkilöille, joiden toimintakyky on alentunut ikääntymisen, sairauden tai vamman vuoksi. Palveluihin kuuluu myös omaishoidon sijaistaminen. Kotihoidon tarkoituksena on järjestää asiakkaan tarvitsemia palveluja kotiin siten, että hänen asumisensa kotona onnistuu mahdollisimman pitkään turvallisesti.

Visiomme on olla arvostettu ja ammattitaitoinen palveluntarjoaja, joka pitää huolta niin asiakkaistaan kuin omasta henkilöstöstään. Haluamme kehittää toimintaa askel askeleelta ja olla luotettava ja hyvämaineinen toimija Lahdessa.

Tarjoamme laadukkaita ja yksilöllisesti asiakkaan tarpeet huomioivia palveluita kuntouttavalla työotteella asiakkaan voimavaroja vahvistaen ja omatoimisuutta tukien. Asiakslähtöisessä hoito- ja palvelusuunnitelmassa tuodaan ilmi asiakkaan kuntoutumisen voimavarat, hoivan, hoidon ja kuntoutumisen tarpeet sekä myös ehkäisevän työn mahdollisuudet. Hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan yhdessä asiakkaan ja tilanteen mukaan hänen läheisensä kanssa. Suunnitelmassa tulee näkyä palvelun kokonaisuuden tavoitteet ja keinot sekä toteuttaa arviointia säännöllisesti. Suunnitelman tarkoituksena on vahvistaa asiakslähtöisyyttä ja -turvallisuutta sekä tukea myös työyhteisön työn sujuvaa toimintaa.

Huolenpito Helena Oy on Päijät-Hämeen hyvinvointialueen hyväksymä kotihoidon ostopalvelutuottaja ja suurimman asiakasryhmän muodostavat säännöllisen kotihoidon asiakkaat ostopalvelusopimuksella. Kotihoidon ostopalvelu myönnetään Päijät-Hämeen hyvinvointialueen ikääntyneiden asiakasohjauksesta palvelutarpeen arvioinnin perusteella. Järjestämisvastuussa oleva taho, Päijät-Hämeen hyvinvointialue, ohjaa ja valvoo palvelujen laatua, asiakasturvallisuuden toteutumista ja lainmukaisuutta.

Keskeisiä kotihoidon palvelua ohjaavia lakeja ovat sosiaalihuoltolaki (1301/2014), terveydenhuoltolaki (1326/2010), laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000), laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista (980/2012), laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023), henkilötietolaki 523/1999, laki holhoustoimesta (422/1999), Laki sosiaali- ja terveydenhuollon

asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (784/2021) ja laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (703/2023).

Toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet

- **KIIREETTÖMYYS:** Hyvä hoiva, hoito ja huolenpito perustuvat kiireettömyyteen. Asiakkaalle on tultava tunne, että tilanteessa ollaan häntä varten, hän on tärkeä kokonaisena ihmisenä, ei vain hoidon kohteena.
- **KOHTAAMINEN:** Kohtaamistilanteissa tärkeintä on kuuntelu. Jos osaa todella kuulla ja nähdä läpi suojamuurien ja muiden kerrosten, niin on luotu pohja sujuvalle yhteistyölle.
- **KUNNIOITTAMINEN:** Kunnioitamme ihmisen itsemääräämisoikeutta ja henkilökohtaisia elämänarvoja ja toimimme oikeudenmukaisesti, tasa-arvoisesti ja vastuullisesti.
- **TOIMINTAPERIAATE:** Hoitotyömme perustana on kokonaisvaltainen ihmiskäsitys, jonka mukaisesti ymmärrämme ihmisyyden fyysiset, psyykkiset ja sosiaaliset ulottuvuudet. Vanhuutta ja ikääntymistä tarkastelemme elämäkaariteorian mukaisesti omana erityisenä ja merkityksellisenä elämänvaiheenaan. Kunnioitamme kotia paikkana, jossa korostuu asiakkaan oikeus hallita tilaansa. Haluamme toteuttaa vanhustyötä asiakasta kunnioittaen ja kuunnellen, ilman kiirettä.

RISKIEN HALLINTA

Järjestelmät ja menettelytavat

Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä, mahdollisia uhkia ja kriittisiä työvaiheita arvioidaan monipuolisesti. Riskien tunnistaminen on lähtökohta suunnitelmalliselle toiminnalle, jolla voidaan havaita asiakasturvallisuutta vaarantavia tekijöitä, puuttua epäkohtiin ja ehkäistä niitä jo ennakolta. Riskit voivat aiheutua esimerkiksi fyysisestä toimintaympäristöstä (tilat, kalusteet, laitteet), sosiaalisista tekijöistä (vuorovaikutuksen tai virikkeiden puute, toiset asiakkaat ja henkilökunta), psyykkisistä tekijöistä (kohtelu, ilmapiiri) tai toimintatavoista (esim. perusteeton asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittaminen). Usein riskit ovat monien virhetoimintojen summa. Riskienhallinnan tarkoituksena on varmistaa asiakkaille turvallinen ja laadukas hoito. Palveluntuottajan vastuulla on, että riskienhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.

Riskienhallintaan kuuluu suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi. Osana riskienhallinnan toimeenpanoa toteutuneet haittatapahtumat kirjataan, analysoidaan, raportoidaan ja toteutetaan korjaavat toimenpiteet. Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia.

Ennaltaehkäisy tapahtuu omavalvonnan, laadunhallinta- ja turvallisuussuunnitelman sekä turvallisen lääkehoidon suunnitelman keinoin. Työterveyshuollolla on keskeinen tehtävä työhön liittyvien terveysriskien tunnistamisessa. Työpaikkaselvityksessä tunnistetaan työtehtäviä ja riskejä, joilla voi olla vaikutuksia työturvallisuuteen.

Työterveyshuollon yhteystiedot:

- Työterveys Mehiläinen Lahti
- Sibeliuksenkatu 6 C, 15110 Lahti
- Puhelinnumero: 010 41400
- Työterveyshoitaja: Paula Karjalainen, 040 6720 639

Työhön perehdyttäminen on tärkeä osa turvallisuustoimintaa. Suunnitelmallinen perehdytys varmistaa työssä onnistumista ja vähentää työkuormitusta sekä parantaa asiakasturvallisuutta. Hyvään perehdytykseen kuuluu käydä läpi työpaikan toimintatavat, työsuhteasiat, työtehtävät ja vastuut. Perehdytyksessä huomioidaan asiakkaan hoidon, lääkityksen, liikkumisen, kodin ja apuvälineiden turvallisuus.

Asiakasturvallisuutta edistetään yhteistyössä asiakasta kuunnellen sekä ottamalla omainen mukaan hoidon ja palvelun suunnitteluun, toteutukseen ja arviointiin. Asiakkaalla ja omaisilla on tärkeä rooli hoidon vaikuttavuuden ja turvallisuuden varmistamisessa. Henkilöstö antaa ymmärrettävällä tavalla tietoa asiakkaalle hoidosta ja palveluista.

Työnjako

Riskienhallinta on koko työyhteisön yhteinen asia. Esihenkilöllä on vastuu riskienhallinnasta ja turvallisuuden järjestämisestä. Yksikön sairaanhoitajalla on tärkeä tehtävä lääkehoidon ja niiden käytäntöjen osalta, jotka liittyvät terveyden- ja sairaanhoidon suunnitteluun, toteutukseen, ohjaukseen ja neuvontaan. Riskien ja vaarojen arviointi tehdään kerran vuodessa yhdessä henkilöstön kanssa esihenkilön johdolla sekä tarvittaessa tehdään arviointia lyhyemmällä aikavälillä. Riskejä ehkäistään niiden tunnistamisen jälkeen hyvällä ennakoinnalla toiminnalla ja toimintaohjeita noudattaen.

Toiminnasta vastaavan esihenkilön tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä niin, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista ja turvallisuuden varmistamiseen on riittävästi voimavaroja. Esihenkilön vastuulla on myös luoda myönteistä ilmapiiriä turvallisuuskysymysten käsittelylle. Jokainen kotihoidon työntekijä vastaa osaltaan riskienhallinnasta toimimalla oman tehtäväkuvan mukaisesti ja noudattamalla annettuja ohjeita. Työntekijöiden tulee saattaa esihenkilön tietoon viipymättä havaitsemansa riskit ja mahdolliset kehittämisehdotukset. Tarvittaessa esihenkilö ilmoittaa Päijät-Hämeen hyvinvointialueen viranhaltijalle asiakkaan hoitoon ja palveluun liittyvistä epäkohdista sekä aloittaa viipymättä toimet epäkohtien korjaamiseksi.

Riskien tunnistaminen ja korjaavat toimenpiteet

Riskienhallinta on kokonaisuus, joka muodostuu palvelun ja toiminnan eri osa-alueiden riskien tunnistamisesta ja toimenpiteistä riskien pienentämiseksi ja poistamiseksi.

Omavalvontasuunnitelmassa on esitetty tyypillisempiä riskejä. Toimintaan ja palveluun liittyvä riskikartoitus tehdään kerran vuodessa ja tarvittaessa se päivitetään. Lisäksi arvioidaan asiakaskohtaisesti riskejä, korjaavia ja ennaltaehkäiseviä toimenpiteitä.

Asiakkaisiin liittyvät riskit

Turvalliseen hoitoon kuuluvat hoitomenetelmien ja hoitamisen turvallisuus sekä hoidon toteuttaminen oikeaan aikaan ja oikealla tavalla. Työntekijän ammattitaito vaikuttaa asiakasturvallisuuteen sekä hoidon laatuun. Hoitajien tutkinnot antavat oikeudet ja valmiudet harjoittaa ammattia, mutta hoitotyö edellyttää myös jatkuvaa ammattitaidon ylläpitämistä ja uuden oppimista.

Hoitoon liittyvissä riskien arvioinnissa hyödynnetään hoitotyön mittareita kuten FROP-kaatumisvaaran arviointimittaria, MMSE-muistitestiä, GDS-myöhäisiän masennuskyselyä ja alkoholin riskikäytön tunnistamiseen AUDIT-kyselyä, Painehaava helpperiä (Suomen haavanhoitoyhdistys). Kaikille Päijät-Hämeen hyvinvointialueen ostopalveluasiakkaille tehdään vähintään kaksi kertaa vuodessa RAI-järjestelmän avulla toimintakyvyn ja palvelutarpeen arviointi.

Lääkehoito

Yksikön lääkehoitosuunnitelma sisältää lääkehoidon riskien tunnistamisen ja menettelytavat sekä vastuut. Lääkehoidon turvallisuutta pidetään säännöllisesti esillä. Lääkehoitosuunnitelma on työntekijöiden katsottavissa toimistolla ja lääkehoitosuunnitelma pidetään ajan tasalla.

Lääkehoitoon liittyviä riskejä ovat esimerkiksi lääkevirheet, epäselvät vastuut, lääkkeiden säilyttäminen kotona epäasianmukaisesti, koti rauhaton paikka jakaa lääkkeitä, epähygieeninen ympäristö, lääkelistojen epäselvyys ja riskilääkkeitä.

Ennaltaehkäiseviä toimenpiteitä ovat: asianmukaiset lääkeluvat, osaamisen varmistaminen, lääkejaon kaksoistarkistus, lääkehoitosuunnitelma, lääkkeiden asianmukainen ja turvallinen säilytys kotona ja toimistolla, lukolliset lääkekaapit ja lukolliset lääkelaatikot, PKV-lääkkeiden kulutuksen seuranta, ajantasaiset ja selvät lääkelistat. Riskilääkkeiden kohdalla tarvitaan erityistä tarkkuutta. Lääkehoidon oikeellisuus varmistetaan asiakkaan siirtyessä toisen hoidon piiriin tai kotiutumistilanteissa. Lääkehoidon kokonaisvastuu kuuluu lääkärille, sairaanhoitajat vastaavat kotona toteuttavasta lääkehoidosta lääkärin ohjeiden mukaisesti ja lähihoitajat toteuttavat lääkehoitoa oman ammatillisen luvan mukaisesti ja ovat vastuussa siltä osin lääkehoidosta. Sairaanhoitajan tehtävänä on ohjata lähihoitajia lääkehoidossa. Kun lääkehoidon poikkeamatilanteen sattuessa on varmistettu asiakkaan välitön turvallisuus ja lääkehoidon vaaratapahtumasta on ilmoitettu eteenpäin ohjeiden mukaisesti, huolehditaan, että poikkeamat käsitellään työyhteisössä.

Hygienia ja infektioiden torjunta

Hygienia on osa asiakas- ja työturvallisuutta. Asiakkaiden sairaudet, heikentynyt ravitsemustila ja niistä johtuva heikentynyt vastustuskyky lisäävät infektioiden tartuntariskiä. Muistisairaudet asettavat oman haasteensa hyvän hygienian ylläpidolle ja infektioiden ehkäisylle. Hygienian tasapainon saavuttaminen erilaisissa kodeissa ja erilaisten siisteyskäsitusten vuoksi on välillä haastavaa.

Esihenkilö/sairaanhoitajan vastuulla on huolehtia, että työntekijöillä on hygieniaan ja infektioiden torjuntaan liittyvä perusosaaminen, johon kuuluvat tavanomaiset ja muut varotoimet, infektioiden ehkäisy- ja torjuntaohjeet. Perehdytysaineistoon sisältyy Hygieniakäytännöt kotikäynneillä ja hoitotoimissa -ohjeistus.

Tavanomaiset varotoimet ovat aina käytössä, muut varotoimet valitaan tartuntareitin ja mikrobin mukaan. Esihenkilö ja sairaanhoitaja huolehtivat tarpeiden mukaisesta hygieniakäytäntöjen ohjeistuksesta ja toteutumisen seurannasta. Poikkeusoloissa (kuten Covid-19) noudatetaan STM:n ja THL:n sekä ostopalvelun järjestäjätahon Päijät-Hämeen hyvinvointialueen ohjeita. Yksikön sairaanhoitaja konsultoi tarvittaessa Päijät-Hämeen hyvinvointialueen hygieniayhdyshenkilöä ja kotihoidon vastuulääkärää.

Tavanomaiset varotoimet sisältävät huolellisen käsihygienian, tarvittaessa suojainten käytön, oikeat työtavat, mukaan lukien eritetahradesinfektion sekä pisto- ja viiltovahinkojen ehkäisyn. Terävän instrumentin aiheuttama pisto- tai viiltotapaturma on yksi tyypillisimmistä työtapaturmista terveydenhuoltoalalla ja myös riski kotihoidossa. Yksikössä on menettelytapaohjeet pisto- ja viiltotapaturmien varalle sekä ohjeet tapahtuman ennaltaehkäisemiseksi. Kaikista tapaturmista ilmoitetaan välittömästi esihenkilölle ja tehdään poikkeamailmoitus.

Työtehtäviin liittyvä rokotusten suojatarve arvioidaan työterveyshuollossa.

Kaatumiset

Kaatumiset ovat yleisiä iäkkäille sattuvia tapaturmia. Kaatumisvaaraa lisäävät liikkumis- ja toimintakyvyn heikentymisen ohella monet muutkin tekijät, kuten sopimaton lääkehoito ja riittämätön ravinnonsaanti sekä sairaudet. Kaatumisten ehkäisyssä on tärkeää tunnistaa vaarassa olevat asiakkaat. Kaatumisten ennaltaehkäiseviä toimia ovat liikunnasta huolehtiminen, kotiympäristön riskitekijöiden vähentäminen sekä lääkityksen ja ravitsemuksen tarkistaminen sekä sairauksien tarkoituksenmukainen hoito.

Huolehditaan, että asiakkaalla on toimintakykyä tukevat ja turvalliset apuvälineet. Hoitajat arvioivat asiakkaiden kotien turvallisuutta käynneillä ja tarvittaessa pyytävät fysioterapeutin kotikäynnille. Fysioterapeutti arvioi asiakkaan apuvälineiden ja myös asunnon muutostöiden tarvetta.

Eri ammattiryhmien sekä omaisten roolit ja keskeiset tehtävät kaatumisten ehkäisyssä on koottu Tiedä ja Toimi -kortteihin, jotka ovat saatavilla THL:n Tapaturmat-verkkosivustolta (www.thl.fi/ikina).

Painehaavat

Kotihoidossa on asiakkaita, joilla on riski saada painehaava. Riskiryhmään kuuluvat asiakkaat, joiden liikuntakyky on tilapäisesti tai pysyvästi huonontunut tai joiden sairaus heikentää heidän kykyään kestää painehaavan syntyyn vaikuttavia tekijöitä. Painehaavariskissä olevien asiakkaiden riskiarviointi tehdään ensimmäisten kotikäyntien yhteydessä ja aina yksilöllisten tarpeiden mukaisesti, kun asiakkaan tilassa tapahtuu muutoksia.

Painehaavojen ehkäisemisessä kiinnitetään huomio asiakkaan ihon kuntoon, hygienian hoitoon, ravitsemukseen ja asentohoitoihin sekä apuvälineiden hyödyntämiseen. Yhtenä työvälteenä on Painehaavan ehkäisy ja tunnistaminen aikuispotilaalla Hotus-hoitosuositus, jonka liitteenä on painehaavahelpperi. Haavahoidossa hyödynnetään haavahoitajan asiantuntemusta ja konsultoidaan lääkäreitä.

Asiakkaan katoaminen

Kun todetaan, että asiakas on kadonnut kodistaan eikä saada yhteyttä asiakkaaseen, ensin ollaan yhteydessä omaisiin tai läheisiin. Jos asiakkaalla on käytössä GPS-paikantava ranneke, ollaan yhteydessä Päijät-Hämeen hyvinvointialueen koordinaatiokeskukseen. Ilmoitetaan katoamisesta yksikön esihenkilölle ja muille vuorossa oleville työntekijöille. Soitetaan päivystykseen ja varmistetaan, onko asiakas saapunut tai toimitettu sinne. Jos asiakkaan tilanne ei selviä, soitetaan hätäkeskukseen, josta välitetty tieto poliisille. Uusi ilmoitus tulee tehdä hätänumeroon 112, mikäli kadonnut löytyy. Ennaltaehkäiseviä toimenpiteitä muistisairaana katoamisen varalla on paikantavan rannekkeen lisäksi ovivahti. Muita keinoja voivat olla muistilappu ulko-ovessa ja kotiavaimet ovat helposti saatavilla sekä lompakkoon tai käsilaukkuun laitetaan lappu, jossa on omaisen ja kotihoidon puhelinnumero.

Fyysinen ympäristö

Kotihoidon asiakkaiden kotien fyysisen ympäristön riskejä ja kotien turvallisuutta kartoitetaan kotihoidon ensikäynnin yhteydessä. Riskejä päivitetään asiakkaan vointia ja kotiympäristöä seuraamalla. Asiakkaan koti pyritään järjestämään mahdollisimman esteettömäksi esimerkiksi mattojen poistolla asiakkaan suostumuksella. Lisäksi kotona olevien apuvälineiden kunto tarkastetaan säännöllisesti ja lähetetään tarvittaessa huoltoon. Asiakkaan koti kartoitetaan myös paloturvallisuusnäkökulmasta ja tehdään tarvittaessa ilmoitus asiakkaan toiminnan (tupakointi sisällä, muistisairaus) tai asunnon (puulämmitys, tulisijojen kunto) aiheuttamasta palo- tai onnettomuusvaarasta.

Tiedonkulku

Hoitotyössä tietoa siirtyy sekä kirjallisesti että suullisesti, ja molemmissa on mahdollisuus väärinymmärryksiin ja informaatiokatkoksiin.

Kotihoidossa suurin osa tiedosta on kirjattu sähköisesti ja raportit luetaan hiljaisena raporttina asiakastietojärjestelmästä. Selkeä ja luotettava hoitotyön kirjaaminen on avainasemassa asiakkaan hoidon turvallisuudessa. Kotihoidossa tiedon siirtyminen toteutuu myös suullisesti, tarvittaessa ollaan yhteydessä puhelimitse työntekijöiden kesken ja asiakkaiden kokonaisvaltaista hoidon toteutumista käsitellään palaverissa. Jokaisen vuoron alkaessa luetaan edellisen käynnin tekstit ja infokanavan tiedot sekä asiakaskäynteihin liittyvät ohjeistukset. Sairaanhoitaja vastaa, että käyntiohjeistukset ovat ajantasaiset ja tarkoituksenmukaiset. Jokainen työntekijä on vastuussa

varmistamaan, että tarvittava tieto on kirjattu hoidon jatkuvuuden turvaamiseksi. Hiljaisen raportoinnin onnistumisessa on tärkeää, että kirjaaminen on sisällöltään laadukasta. Yksikössä on käytössä kirjaamiseen liittyvä ohjeistus. Esihenkilö ja sairaanhoitaja tarkistavat säännöllisesti kirjaamisen turvallista ja asiakslähtöistä toteutumista.

Kotiutumistilanteissa sairaalasta voi olla ongelmia tiedonkulussa ja hoidon suunnittelussa. Kokonaisvaltaisesti huomioidaan asiakkaan turvallinen kotiutuminen sairaalahoidon jälkeen ja kyky selviytyä kotona yhteistyössä sairaalan osaston, kotihoidon vastuulääkärin ja tarvittaessa fysioterapeutin kanssa. Kotiutumisissa on tärkeää huomioida myös asiakkaan ja omaisten näkemys. Sairaalan siirtymisten yhteydessä annetaan ensihoidolle tai asiakkaan muutoin siirtyessä päivystykseen esitietolomake ja lääkelista, myös muille tahoille kuten lääkärin vastaanotoille laitetaan asiakkaalle mukaan lääkelista ja muut tarvittavat tiedot kirjallisesti.

Asiakas tarvitsee laadukkaan hoidon toteutumiseksi usein myös kotihoidon taholta yhteydenottoja myös muihin tahoihin kuten asiakasohjaukseen, sosiaalityöhön, hoitotarvikejakeluun, haavahoitajaan ja kuntoukseen liittyviin palveluihin. Päijät-Hämeen hyvinvointialueen ikääntyneiden asiakasohjauksen ja hoitotarvikejakelun kanssa yhteydenpito tapahtuu pääosin sähköisesti turvapostin välityksellä ja tarvittaessa puhelimitse. Pääsääntöisesti sairaanhoitajan vastuulla on varmistaa tiedonkulku edellä mainittuihin tahoihin.

Tietoturvallisuuteen liittyvät riskit

Koska kotihoidossa työskennellään asiakkaiden kotona, tulee tietosuoja ja asiakkaan yksityisyydensuoja huomioida toimintaympäristö huomioiden. Tietosuojaan liittyviä riskejä ovat henkilötietojen huolimaton käsittely. Perehdytykseen kuuluu tietosuojaan ja salassapitovelvollisuuteen liittyvien asioiden läpikäyminen. Työntekijä sitoutuu noudattamaan sovittuja sääntöjä työsuhteen alkaessa ja saadessaan asiakastietojärjestelmien käyttäjätunnukset.

Kaikessa viestinnässä huolehditaan tietosuojasta. Kotiin vietävien lääkelistojen ja mahdollisten muiden asiapapereiden kuljettamisessa noudatetaan erityistä huolellisuutta. Pääsääntöisesti asiakkaisiin liittyvät tiedot ovat turvatuissa tietojärjestelmissä ja hoitajat voivat hyödyntää mobiilisovellusta. Asiakaspaperit hävitetään asianmukaisesti ja asiakasasiakirjat arkistoidaan ohjeiden mukaisesti. Asiakaskäynneillä tai julkisissa tiloissa ei voida keskustella asiakasasioista käyttäen henkilötietoja.

Henkilöstöön liittyvät riskit

Henkilöstöön liittyviä riskejä ovat yksin työskentely, uhkaavat asiakastilanteet, henkilömitoitusten riittämättömyys, työtapaturmat, infektiot, huono ergonomia, fyysinen ja psykososiaalinen kuormittuminen työssä, sairauslomat ja rekrytoinnin arviointivirheet. Työympäristö, jossa asiakkaiden hoito tapahtuu erilaisissa kodeissa, voi aiheuttaa riskejä kuten ahtaat tilat, huono valaistus, liukkaat tiet ja pihat sekä lemmikkieläimet.

Esihenkilö vastaa henkilöstön turvallisuudesta kuten työhyvinvoinnista ja työympäristön turvallisuudesta ja työntekijöiden velvoite on tuoda esihenkilölle tiedoksi havaitut riskit. Mitoitus pidetään asiakkaiden palveluiden vaatimalla tasolla niin, että voidaan toteuttaa suunnitellut kotihoidon käyntiajat ja toteuttaa turvallista hoitoa. Työssä viihtymisen edellytyksenä on myönteinen työilmapiiri. Työyhteisössä ylläpidetään avointa keskustelua, vaalitaan ystävällisyyttä,

työkaverin auttamista ja puututaan epäkohtiin. Tiedonkulku ja viestintä on oleellinen työilmapiiriin vaikuttava tekijä. Tukea antavan työilmapiiriin luominen on jokaisen työntekijän vastuulla.

Esihenkilö toteuttaa yhteisten palaverien lisäksi yksilökeskusteluja, joissa arvioidaan riskejä, jaksamista sekä riskien ennaltaehkäisemiseen liittyviä keinoja. Mahdollisista työnohjauksellisista tarpeista keskustellaan työyhteisössä ja tarvittaessa yksilökohtaisesti työntekijöiden kanssa.

Työvuorosuunnittelussa huomioidaan työvuorotoiveet mahdollisuuksien mukaan. Esihenkilö ja sairaanhoitaja vastaavat perehdytyksestä. Huolehditaan sujuvasta tiedonkulusta ja ajantasaisista toimintaohjeista. Työntekijöiden kohdalla epäasialliseen kohteluun puututaan välittömästi ja tehdään korjaavia ratkaisuja. Väkivaltatilanteiden ennaltaehkäisyssä on tärkeää yhteistyö työterveyshuollon ja työsuojelun kanssa ja tarvittaessa tehdään käynnit työparin kanssa. Työntekijää kohdanneesta työtapaturmasta tehdään välittömästi ilmoitus esimiehelle ja asiasta ollaan tarvittaessa yhteydessä työterveyshuoltoon.

Esihenkilö ja sairaanhoitaja vastaavat hygieniaoheistuksista ja varmistavat työntekijöiden ammattiosaamisen hygienian osalta infektioiden ennaltaehkäisemiseksi. Infektioiden torjumiseksi on yksikössä kirjalliset ohjeet.

Työturvallisuuden ja asiakasturvallisuuden varmistamiseksi tarvittaessa tehdään asiakaskäynnit parityöskentelynä. Fyysisen ergonomian varmistamiseksi huolehditaan asianmukaisten apuvälineiden käytöstä asiakastyössä.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

Asiakkaiden hoitoon liittyvien haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Lääkehoitoon liittyvä poikkeamailmoitus tehdään DomaCare- asiakastietojärjestelmään ja lähihoitaja konsultoi sairaanhoitajaa. Poikkeamasta ilmoitetaan tarvittaessa lääkärille ja informoidaan asiakasta ja tarvittaessa omaista. Muut kuin lääkehoidon poikkeamat kirjataan erilliselle lomakkeelle. Vakavat poikkeamat käsitellään heti työyhteisössä, muuten poikkeamat käsitellään palaverissa kuukausittain. Laatupoikkeamien tekemisestä on laadittu työntekijöille ohje.

Vastuu riskinhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on esihenkilöllä, mutta työntekijöiden vastuulla on tiedon välittäminen. 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.

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 toimintatapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Asiat otetaan esille yhteisenä oppimisena, ei syyllistäen. Etsitään tapahtumille ratkaisuja ja ennakointia, jotta välttyttäisiin vastaavanlaisilta tapahtumilta.

Muutoksista ilmoitetaan henkilöstölle työyhteisön palaverissa ja muutokset tiedotetaan myös kirjallisena DomaCare -asiakastietojärjestelmässä. Tiedottamisessa hyödynnetään myös toimitilojen ilmoitustauluja ja muutosten myötä muuttuneet toimintatavat päivitetään perehdytyskansioon. Lisäksi henkilöstöpalaverissa käydään tarvittaessa läpi muutoksia ja arvioidaan aikaisempien muutoksien vaikutuksia.

ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelutarpeen arviointi

Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajan kanssa. Arvioinnin lähtökohtana on asiakkaan oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta sekä asiakkaan omat tavoitteet hoidolle. 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 huomioidaan toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat eri ulottuvuuksiin liittyvät riskitekijät, kuten terveydentilan epävakaus, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähyyt tai kipu.

Ostopalvelun kautta tuleva asiakas ohjautuu Huolenpito Helenalle Päijät-Hämeen hyvinvointialueen ikääntyneiden asiakasohjauksen kautta ja asiakasohjauksessa määritetään palvelutarve, mitä voidaan tarvittaessa palveluntuottajan toimesta muuttaa. Kotihoidon käyntimuutokset tehdään yhteistyössä asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa, muutokseen tarvitaan asiakasohjauksen päätös. Itsemaksetusta ja palvelusetelillä hankitusta palvelusta tehdään erillinen sopimus ja palvelusuunnitelma.

Asiakkaan toimintakykyä ja palveluntarvetta arvioidaan säännöllisesti.

Käytössä on interRAI HC-arviointiväline kotihoidon ostopalveluasiakkaille. RAI-arviointi tehdään vähintään kuuden kuukauden välein ja asiakkaan tilanteen muuttuessa. MMSE on lyhyt muistitesti, joka on myös vakiintunut mittari toimintakyvyn arvioimiseksi. Tarvittaessa lääkärin ohjeistuksen mukaan asiakas voidaan ohjata laajempiin muistitesteihin. Muita hoidon tarpeen ja toteutumisen arvioinnissa käytettäviä mittareita ovat GDS-myöhäisiin masennuskysely ja alkoholin riskikäytön tunnistamiseen AUDIT-kysely, Painehaava helpperi (Suomen haavanhoitoyhdistys) sekä sanallinen ja numeerinen kipumittari.

Palveluntarpeen arviointiin osallistuvat asiakkaan, omaisten, kotihoidon hoitajien lisäksi kotihoidon vastuulääkäri ja tarvittaessa myös kotihoidon fysioterapeutti sekä erikoissairaanhoidon asiantuntijat.

Hoito- ja palvelusuunnitelma

Kirjallinen hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan asiakkaalle vähintään yhden kuukauden sisällä kotihoidon palvelun alkamisesta. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan

elämänlaadulle ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Suunnitelmassa huomioidaan erityisesti asiakkaan näkemys, toiveet ja voimavarat sekä asiakkaan tahtoa noudattaen myös omaisten ja läheisten näkemykset. Hoito- ja palvelusuunnitelma tehdään DomaCare- asiakastietojärjestelmään. Pääsääntöisesti asiakkaan vastuuhoitaja laatii hoito- ja palvelusuunnitelman. Koko hoitotiimi perehtyy suunnitelmaan ja toteuttaa hoitoa suunnitelman mukaisesti sekä arvioi hoidon toteutumista.

RAI-arviointi on tiedonkeruun ja havainnoinnin väline, joka auttaa asiakkaan palvelutarpeen arvioinnissa sekä hoito- ja palvelusuunnitelman laatimisessa.

DomaCare-mobiilisovelluksen lisätieto- ja muuta asiakkaasta -kohtiin on laadittu erillinen helposti ja nopeasti luettava ohjeistus asiakkaan hoidon suunnitelmasta. Ohjeistuksen tarkoituksena on varmistaa asiakaslähtöinen ja turvallinen hoito.

Asiakkaan asiallinen kohtelu ja asiakkaan oikeusturva

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) määrittää, että asiakkaalla on oikeus saada sosiaalihuollon toteuttajalta laadultaan hyvää palvelua ja hyvää kohtelua ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava siten, ettei hänen ihmisarvoaan loukata sekä että hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan.

Työntekijöiltä vaaditaan taitoa kuunnella ja havaita asiakkaan tarpeet ja toiveet sekä työntekijät perehdytetään työhön, yrityksen arvoihin ja toimintamalleihin.

Palvelun laatuun tai saamaansa hoitoon tai kohteluun voi asiakas, hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen tehdä muistutuksen yksikön vastuuhenkilölle tai palvelun myöntäneelle taholle, ostopalveluasiakkaiden kohdalla Päijät-Hämeen hyvinvointialueelle. Palveluntuottaja on ilmoitusvelvollinen ostopalveluasiakkaista koskevista muistutuksista ja kanteluista Päijät-Hämeen hyvinvointialueelle. Palveluntuottaja ei vastaa muistutukseen sähköpostilla tietosuojan vuoksi, vaan ilmoittaa muistutuksen tekijälle, että asia on käsittelyssä ja siihen palataan kirjeitse. Muistutus lähetetään Päijät-Hämeen hyvinvointialueen kirjaamoon ja osoitetaan Ikääntyneiden asiakasohjauksen palvelupäällikölle. Hän tekee selvityspyynnön palveluntuottajalle, johon yksikön esihenkilö tekee vastineen. Tilanne käydään läpi yksityiskohtaisesti kuunnellen eri osapuolia. Muistutuksen vastaanottaneen tahon on käsiteltävä asia ja annettava siihen perusteltu ja kirjallinen vastaus kohtuullisessa ajassa, vähintään yhden kuukauden kuluessa. Reklamaatio käsitellään työyhteisössä, tarkoituksena on löytää toimintatapoja, joilla voidaan välttää jatkossa vastaavilta tilanteilta. Tarvittaviin korjaaviin toimenpiteisiin ryhdytään viivytyksettä.

Hyvinvointialue laatii palveluntuottajalta saadun selvityksen jälkeen lausunnon muistutuksen tekijälle, tai aluehallintovirastoon mikäli kyseessä on kantelu.

Muistutuksen vastaanottaja / Huolenpito Helena Oy

Päivi Leppänen, Kasarmikatu 5, 15100 Lahti, p. 040 482 9440, paivi.leppanen@huolenpitohelena.fi

Päijät-Hämeen hyvinvointialue

Keskussairaalankatu 7, 15850, Lahti, p. 044 7195323, kirjaamo@paijatha.fi

Jos asiakas tai hänen laillinen edustaja, omainen tai läheinen ei ole tyytyväinen muistutukseen saamaansa vastaukseen, voi hän tehdä kantelun aluehallintovirastoon.

Tarvittaessa ohjataan ottamaan yhteyttä Päijät-Hämeen hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiavastaavaan, jonka yhteystiedot ovat asiakkaan kotihoidon kansiossa.

Sosiaali- ja potilasasiavastaava p. 03 8192504, asiavastaavat@paijatha.fi

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan tehtäviä ovat:

- neuvoo potilas- ja asiakaslakien soveltamiseen liittyvissä asioissa
- tiedottaa asiakkaiden ja potilaiden oikeuksista
- seuraa, miten asiakkaiden ja potilaiden oikeudet kehittyvät hyvinvointialueella
- auttaa muistutuksen ja kantelun tekemisessä

Kuluttajaneuvonta opastaa kuluttajia ja yrityksiä kuluttajaoikeudellisissa ongelma- ja riitatilanteissa.

Kuluttajaneuvonta, p. 09 5110 1200,

www.kkv.fi/kuluttaja-asiat/kuluttajaneuvonta/

Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

Sosiaalihuollon palveluissa jokaisella on oikeus tehdä omaa elämäänsä koskevia valintoja ja päätöksiä. Henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea asiakkaan osallisuutta itseään koskevaan hoidon ja palvelujen suunnitteluun sekä toteuttamiseen. Asiakkaalla on oikeus yksityisyyteen, vapaus päättää itse jokapäiväistä toimistaan ja mahdollisuudesta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään. Asiakkaan toiveita kuunnellaan ja hoidetaan yhteisymmärryksessä hänen kanssaan. Omassa kodissa oleminen tarkoittaa myös oikeutta ole oma itsensä ja mahdollisuutta pitää kiinni omista rutiineista. Asiakasta tuetaan osallistumaan hoidon ja palvelun suunnitteluun, kuten milloin hän haluaa herätä, syödä ja mennä nukkumaan, käyntien ajankohdat pyritään toteuttamaan asiakkaan toiveiden mukaisesti. Vaatetuksessa, ruokailussa ja hygieniassa avustamisessa ja muissa päivittäisissä toimissa kuunnellaan asiakkaan toiveita. Asiakkaan hoidossa huomioidaan mahdollisuuksien mukaan toiveet siitä, kuka häntä avustaa sukupuolisensitiivisissä tilanteissa. Asiakkaalle annetaan riittävästi tietoa ja huomioidaan toimintakyky ja voimavarat, jotta päätöksenteko on mahdollista. Luodaan hyväksyvä ilmapiiri ja mahdollisuus kiireettömästi tehdä päätöksiä. Henkilöstön osaamista valvotaan ja ylläpidetään. Työyhteisössä pidetään yllä keskustelua asiakkaan itsemääräämisoikeuksien edistämisestä.

Muistisairaahan ihmisen muistin ja muun toimintakyvyn heikentyminen johtaa kuitenkin väistämättä jossain vaiheessa tilanteeseen, jossa hän ei enää kykene itsenäisesti tekemään päätöksiä kaikista asioistaan. Näissäkin tilanteissa asiakkaan itsemääräämisoikeuttaan tulee kunnioittaa, jos hän on päätöksentekokykyisenä ilmaissut tahtonsa (suullisesti tai kirjallisesti) kysymyksessä olevasta asiasta. Sosiaalihuollon asiakkaan hoito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta asiakkaan itsemääräämisoikeutta. Jos rajoitus toimiin joudutaan turvautumaan, on niille oltava laissa säädetyt perusteet ja sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan ja muiden henkilöiden terveys ja turvallisuus uhkaavat vaarantua. Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan aina asiakkaan lisäksi asiakasta hoitavan lääkärin, että omaisten ja läheisten kanssa ja ne kirjataan asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan ja niistä tehdään kirjaukset myös asiakastietoihin.

Asiakkaan käteisvarojen käyttö

Asiakkaan käteisvaroja käytetään toimipisteen henkilöstön toimesta vain äärimmäisissä ja kriittisissä tilanteissa. Toimipisteen henkilöstöllä ei ole oikeutta käsitellä asiakkaan pankkikorttia missään tilanteessa eikä henkilöstön tehtäviin sisälly asiakkaan puolesta tehtävät pankkiasioinnit, pois lukien maksukuorien toimittaminen postiin asiakkaan pyynnöstä.

Tilanteet, joissa asiakkaan käteisvaroja voidaan joutua käyttämään voivat olla esimerkiksi tilanteita, joissa asiakkaalla ei ole ruokaa kotonaan eikä pysty sitä itse tai omaisten avustuksella pysty hankkimaan millään keinoilla. Esimerkiksi tällaisessa tilanteessa toimipisteen henkilökunta voi laatia yhdessä asiakkaan kanssa listan hankittavista asioista, arvioida hankittaville asioille budjetin, saada asiakkaalta haltuun tarvittavan määrän käteistä, tehdä ostokset asiakkaan puolesta, toimittaa ostokset asiakkaalle ja palauttaa ylijääneet käteisvarat sekä kuitit ostoksista.

Asiakkaan kanssa laaditaan aina kirjallinen sopimus käteisvarojen vastaanotosta, johon kirjataan saatu summa, käyttötarkoitus, arvio kustannuksista, asiakkaan sekä työntekijän nimi että yhteystiedot sekä molempien allekirjoitukset.

Asiakkaan osallisuus

Asiakas osallistuu palveluntarpeensa arviointiin ja häntä rohkaistaan ja aktivoidaan jäljellä olevien voimavarojen käyttöön ja harjaannuttamiseen ja osallistumaan arjen askareisiin. Asiakasta kuullaan kaikissa arkisissa hetkissä, hoidon ja huolenpidon tilanteissa ja asiakkaan toiveisiin reagoidaan asiakkaan hyvinvointi turvaten. Asiakkaiden ja läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Asiakkaalle ja asiakkaan luvalla omaisille/läheisille annetaan ajankohtaista tietoa hoidosta ja palveluista.

Asiakaspalaute

Asiakkaiden ja heidän omaistensa antama palaute on tärkeä osa palvelun laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Asiakastytytyväisyyskysely tehdään vuosittain. Suullista ja kirjallista palautetta otetaan vastaan asiakaskäynneillä, puhelimitse, sähköpostilla tai

sovitaan tapaaminen. Palautteet käsitellään työyhteisössä ja yhdessä tiimien kanssa kehitetään toimintaa. Työyhteisön näkökulmasta asiakaspalaute auttaa tunnistamaan palvelussa kehittämisen kohtia ja ammatillisuutta. Asiakkaan näkökulmasta asiakaspalautteen antaminen on keino voida vaikuttaa palveluiden kehittymiseen ja laatuun. Esihenkilön vastuulla on olla yhteydessä palautteen antajaan, mikäli tilanne niin vaatii. Rakentava palaute haastaa muutoksille ja myönteinen palaute tukee toiminnan kehittymistä ja vahvistaa työyhteisöä.

PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Huolenpito Helenan palvelun tavoitteena on edistää asiakkaiden kokonaisvaltaista hyvinvointia, terveyttä ja toimintakykyä sekä mahdollistaa itsenäinen suoriutuminen arjessa. Kotihoidon palvelut voivat sisältää monenlaista apua ja tukea. Hoivaa ja hoitoa toteutetaan kuntouttavalla työotteella siten, että asiakkaan omaa toimintakykyä ylläpidetään ja asiakasta ohjataan selviytymään mahdollisimman omatoimisesti päivän askareista ja asiakasta kannustetaan käyttämään omia voimavarojaan. Omaisia ja läheisiä tuetaan osallistumaan hoitoon ja huolenpitoon.

Asiakkaita kannustetaan ja ohjataan mahdollisuuksien mukaan yhteisölliseen toimintaan esimerkiksi taloyhtiön tai lähialueen kerhotoimintaan. Ulkoilumahdollisuutta tarjotaan esimerkiksi Huolenpito Helenan yksityispalveluna tai muun palvelutuottajan tarjoamana asiakkaan toiveet huomioiden. Hyödynnetään Päijät-Hämeen hyvinvointialueen kotikuntoutuksen palveluita mahdollisimman paljon ja asiakkaan toiveen mukaisesti selvitetään vapaaehtoistoiminnan mahdollisuuksia olla tukemassa asiakkaan hyvinvointia.

Työntekijät dokumentoivat kirjallisesti asiakkaiden eri osa-alueiden hyvinvoinnista ja toimintakyvystä sekä työyhteisössä keskustellaan säännöllisesti asiakkaan toimintakyvyn ja terveydentilan muutoksista ja tavoitteista. Arvioinnissa hyödynnetään moniammatillisuutta, hoitajien lisäksi lääkäri ja fysioterapeutti osallistuvat arviointiin. Arvioinnissa käytetään havainnointia, keskustelua sekä erilaisia toimintakyvyn mittareita.

Hyvinvoinnin ja toimintakyvyn seurannan tärkein mittari on asiakkaan omat kokemukset ja huomioidaan myös läheisten näkemykset. Hoidon muuttuneet suunnitelmat kirjataan hoito- ja palvelusuunnitelmaan.

Ravitsemus

Asiakkaan ravitsemuksesta huolehditaan asiakkaan tarpeiden mukaisesti. Yksikössä on ikääntyneiden ravitsemussuosituksen liittyvä ohjeistus ja asiakasta ohjataan ja neuvotaan syömään terveellistä ja monipuolista ruokaa. Mikäli hän ei pysty itse valmistamaan aterioitaan, tilataan ne hänelle ateriapalvelusta tai hankitaan valmiita ainesaterioita ja avustetaan kauppailausten tekemisessä.

Kotikäyntien yhteydessä asiakkaalle huolehditaan suunnitelman mukaisesti päivän aterioista,

riittävän nesteen saannista sekä valmiin ruoan lämmityksestä. Tarvittaessa asiakasta avustetaan syömisessä ja juomisessa. Ruokailun toteutumista seurataan erityisesti muistiongelmallisilla ja diabeetikoilla. Ruokailun järjestämisessä huomioidaan asiakkaan toiveiden lisäksi erityisruokavaliot sekä uskontoon ja vakaumukseen liittyvät valinnat. Ravitsemuksen huolehtimisen tärkeänä keinona on olla tilanteen mukaan yhteydessä omaisiin tai läheisiin.

Asiakkaan ravinnon- ja nesteensaantia seurataan säännöllisellä painon tarkkailulla, limakalvojen ja ihon kuntoa seuraamalla, tarvittaessa tehdään MNA-ravitsemustesti muutoinkin kuin RAI-arvioinnin yhteydessä.

Hygieniakäytännöt

Asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehditaan hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti. Asiakkaan ja omaisten kanssa sovitaan yksilöllisistä käytänteistä. Asiakkaan tarpeiden mukaan ja Päijät-Hämeen hyvinvointialueen palvelukuvauksen mukaisesti huolehditaan ostopalveluasiakkaiden kohdalla pienistä kotitöistä kuten keittiön pöytäpintojen puhtaudesta, tiskeistä, wc:n siisteydestä ja roskien viemisestä, linavaatteiden vaihtamisesta ja pyykkihuollosta. Siivouspalvelujen järjestämisestä avustetaan asiakkaan toiveiden mukaisesti. Itsemaksavien asiakkaiden kohdalla sovitaan erikseen hygienian hoitoon liittyvät tehtävät.

Infektioiden ja muiden tarttuvien tautien leviämisen estämisessä on tärkeää noudattaa aseptista työskentelytapaa ja erityisesti kiinnittää huomiota hyvään käsihygieniaan. Hoitajien ammatilliseen perusosaamiseen kuuluvat tavanomaiset ja muut varotoimet, infektioiden ehkäisy- ja torjuntaohjeet sekä rokotukset. Tarvittaessa ollaan yhteydessä Päijät-Hämeen hyvinvointialueen hygieniayhdyshenkilöön. Perehdytyskansiossa on hygieniakäytäntöihin liittyvä ohjeistus, mikä käydään läpi työntekijöiden kanssa. Esihenkilö ja sairaanhoitaja huolehtivat tilanteen mukaan erityisohjeistuksista.

Terveyden- ja sairaanhoito

Kotisairaanhoitoon kuuluu terveyden- ja sairaanhoidon suunnittelu, toteutus, ohjaus ja neuvonta. Asiakkaan fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista kokonaistilannetta sekä hoidon tarvetta arvioidaan ja seurataan. Arviointia ja terveysneuvontaa toteutetaan yhteistyössä asiakkaan ja tarvittaessa hänen läheistensä ja kotihoidon henkilöstön kanssa.

Ostopalveluasiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan kotihoidon vastuulääkärin ohjeiden ja erikoissairanhoidon sekä tarvittaessa muiden lääkärin ohjeiden mukaan. Yksityisasiakkaiden terveydentilaa seurataan yleisen hyvän hoidon käytänteen mukaisesti huomioiden lääkärin määräykset. Terveyden- ja sairaanhoidon kokonaishoidossa hyödynnetään Käypähoito-suosituksia sekä sairaanhoitajan käsikirjan ja THL:n suosituksia.

Terveydentilan seuranta:

Terveydentilan seurantaan kuuluvat muun muassa lääkärin ohjeiden mukaisesti laboratoriotestien ottaminen, verensokerin ja verenpaineen seuraaminen, virtsanerityksen ja

vatsan toiminnan seuraaminen, turvotusten seuraaminen havainnoimalla raajojen turvotuksia, kuivumisoireiden seuranta, ihon kunnon seuranta, kipujen tarkkaileminen, painon seuraaminen ja erilaisten oireiden tarkkaileminen, kuten kaatuminen, huimaus, sekavuus, muisti (MMSE-muistitesti) jne. Sairaanhoidajat huolehtivat kokonaishoidosta ja ohjaavat tarvittaessa lähihoitajia.

Erikoishoitoon luetellaan muun muassa erilaiset haavahoidot, letkuruokinta, katetroinnit, hakasten/ ompeleiden poistot, avannehoidot ja peg-letkuravitsemuksen hoito. Tarvittaessa konsultoidaan Päijät-Hämeen hyvinvointialueen haavanhoitajaa ja uroterapeuttia, haavanhoitotuotteissa tarvitaan haavahoitajan tekemä lähete asiakkaalle maksuttomiin haavatuotteisiin ja lääkärin vahvistama diagnoosi ja katetreiden sekä vaippojen tarpeen osalta lääkärin tekemä lähete ja diagnoosi.

Lääkehoito:

Lääkehoitoa toteutetaan lääkärin ohjeiden mukaan ja varmistetaan määräysten toteutuminen ja seuranta. Huolehditaan lääkkeiden antamisesta ja jakamisesta sekä tarvittaessa huolehditaan lääkehappihoidosta. Seurataan lääkkeiden vaikutuksia ja tiedotetaan sekä konsultoidaan lääkärinä. Huolehditaan, että lääkäri uusii reseptit ja tarvittaessa järjestetään annosjakelupalvelu. Sairaanhoidaja huolehtii rokotuksista.

Pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyden edistäminen ja seuranta:

Pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään huolehtimalla perushoidosta, ravitsemuksesta, hygieniasta, liikunnasta kuntouttavalla työotteella asiakkaiden omatoimisuutta tukien. Kotihoidon vastuulääkäri arvioi viikoittaisten puhelinkierrosten lisäksi asiakkaiden terveydentilaa vähintään kerran vuodessa lähikierron yhteydessä. Asiakkaan toimintakyky huomioiden hyödynnetään Päijät-Hämeen hyvinvointialueen kotikuntoutusta. Kotona selviytymistä arvioidaan akuuteissa tilanteissa ja pitkällä aikavälillä sekä huolehditaan jatkohoitohakemuksista yhdessä asiakkaan ja omaisten kanssa.

Hoitotarvikkeiden tarpeen arviointi ja jakelu:

Asiakkaan haavanhoito-, diabetes- ja avannetarvikkeiden sekä vaippojen yms. hoitotarvikkeiden tarvetta arvioidaan ja tarvikkeet tilataan ja huolehditaan asiakkaalle toimittamisesta.

Apuvälineiden tarpeen arviointi ja jakelu:

Apuvälineiden tarvetta arvioidaan ja avustetaan hankinnassa yhdessä apuvälinelainaamon henkilöstön kanssa. Apuvälineiden käytössä ohjataan tarpeen mukaan.

Asiakkaiden suun hoidon varmistaminen:

Kotikäynneillä hoitajat huolehtivat asiakkaiden suun hoidosta ohjaamalla ja tarvittaessa avustaen. Tarvittaessa varataan aika julkiseen hammashoittoon tai yksityiseen hammashoittoon.

Kiireetön sairaanhoito:

Kiireettömän sairaanhoidon osalta hyödynnetään ostopalveluasiakkaiden kohdalla Pihlajalinnan vastuulääkäripalvelua tai tarvittaessa asiakkaan oman Sote-keskuksen palveluja tai yksityistä lääkäripalvelua.

Kiireellinen sairaanhoito:

Akuuteissa tilanteissa soitetaan ensihoitoon tai ohjataan asiakas Akuutti 24:ään tai Sote-keskuksen kiirevastaanotolle. Tilanteen mukaan voidaan konsultoida myös Pihlajalinnan kotihoidon vastuulääkärinä tai takapäivystäjää. Arki-iltaisoin konsultoidaan Päijät-Hämeen hyvinvointialueen ikääntyneiden palveluiden päivystävää lääkäriä ja viikonloppuisin voidaan soittaa päivystyksen viranomaislinjalle. Lääkäripalveluista on työntekijöille laadittu ohjeistus.

Äkillisissä kuolemantapauksissa toimitaan Päijät-Hämeen hyvinvointialueen ohjeen mukaisesti. Kuolemantapaukset ilmoitetaan aina sairaanhoitajille ja palveluvastaavalle sekä kotihoidon vastuulääkärille.

Kaikki hoitoa toteuttavat työntekijät huolehtivat asiakkaiden terveydentilan seuraamisesta ja konsultoivat sairaanhoitajaa. Asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta vastaa yksikön sairaanhoitaja Päivi Leppänen, p. 040 4829440, paivi.leppanen@huolenpitohelena.fi

Lääkehoito

Lääkehoitosuunnitelma ohjaa lääkehoidon toteutumista. Lääkehoitosuunnitelma on osa henkilökunnan perehdyttämistä. Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vuosittain tai ohjeiden muuttuessa. Lääkehoidosta vastaa sairaanhoitaja Päivi Leppänen. Ostopalveluasiakkaiden lääkehoidosta vastaa Päijät-Hämeen hyvinvointialueen järjestämä vastuulääkäripalvelu, jonka tuottaa Pihlajalinna.

Monialainen yhteistyö

Hoidon turvallisuutta edistetään tiiviillä yhteistyöllä eri tahojen kanssa. Kotihoidon asiakkaat saattavat tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti ja asiakkaiden siirtymiset palvelusta toiseen voivat olla riskialttiita kuten siirtymiset sairaalaan ja kotiutumisesta sairaalasta. Monialaista yhteistyötä tehdään Pihlajalinnan vastuulääkäripalvelun, ikääntyneiden asiakasohjauksen, Akuutti 24:n, sairaalan osastojen ja poliklinikoiden, ikääntyneiden sosiaalityön, kotiutustiimin, kotikuntoutuksen, palliatiivisen kotisairaalan, apuvälinekeskuksen, geriatrisen osaamiskeskuksen, koordinaatiokeskuksen, sopimusapteekkien, haavahoitajan, uroterapeutin, yleisten edunvalvojien ja hoitotarvikejakelun kanssa.

Tiedonkulku Hyvinvointialueen kanssa toteutetaan sähköpostilla turvapostilla ja puhelimitse.

Sairaanhoitajalla on lukuoikeus Hyvinvointialueen LifeCaren-potilastietojärjestelmään.

Pihlajalinnan vastuulääkäripalveluun liittyvää yhteistyötä toteutetaan LifeCare asiakastietojärjestelmällä, puhelimitse ja sähköpostilla huomioiden asiakkaiden tietosuoja.

Tiedon saanut henkilö vastaa, että asianomaiset saavat tarvittavan tiedon.

Asiakkaan ja omaisten sekä läheisten antamalla tiedolla on myös tärkeä merkitys hoidon jatkuvuuden ja turvallisuuden varmistamisessa.

Muut palveluun liittyvät toimenpiteet

Hoivan ja hoidon lisäksi palveluun liittyy usein asiointia ja muita tehtäviä. Päijät-Hämeen hyvinvointialueen ostopalveluasiakkaiden kohdalla toimitaan asioinnissa avustamisessa

palvelukuvauksen mukaisesti. Asiointi on pääsääntöisesti asiakkaan ja omaisen vastuulla, kotihoidon työntekijä neuvoa asiakasta tai omaista tarvittaessa asioiden hoitamiseksi ja tarvittaessa auttaa erilaisten etuuksien hakemisessa ja tekee hoitoon liittyviä ajanvarauksia. Lääkäriin, sairaalaan ja laboratorioon saattamien toteutetaan kotihoidon toimesta, jos se ei ole muutoin mahdollista. Itsemaksavien asiakkaiden kohdalla asiointiin liittyvät tehtävät ovat asiakkaan ja Huolenpito Helenan keskinäisen sopimuksen mukaisia.

Asiakkaan käyttövarojen hoitamisesta on kirjallinen ohje sekä asiakkaan avainten hallinnasta tehdään aina asiakkuuden alkaessa kirjallinen sopimuslomake.

ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Palo- ja pelastusturvallisuudesta sekä asumisterveyden turvallisuudesta vastaavat eri viranomaiset kunkin alan oman lainsäädännön perusteella. Kotikäyntien yhteydessä kiinnitetään huomiota asiakkaan asumisturvallisuuteen ja ilmoitetaan puutteista asiakkaille ja omaisille.

Palovaara- ja onnettomuusriskitekijöitä asunnossa ovat suuri tavaramäärä, palovaroittimen puuttuminen, lieden tai saunan kiukaan välittömässä läheisyydessä olevat tavarat, vialliset sähköasennukset tai sähkölaitteet, asiakkaan huolimaton tulenkäyttö (esimerkiksi sisätiloissa tupakointi) ja toistuvat läheltä piti -tilanteet, jotka voivat ilmetä muun muassa palojälkinä.

Jos asunnossa on havaittavissa ilmeinen palonvaara tai muun onnettomuusriski, tehdään ilmoitus pelastusviranomaisille. Ilmeisestä palovaarasta tehdään ilmoitus Pelastuslain (379/2011) 42§ mukaisesti.

Ilmoitus tehdään sähköisesti osoitteessa

<https://pelastustoimi.fi/asiointi/lomakkeet/ilmoitus-ilmeinen-palonvaara>

Kiireellisessä hätätilanteessa ilmoitus tehdään yleiseen hätänumeroon 112.

Henkilöstö

Henkilöstösuunnittelu perustuu toimintaan sovellettavaan lainsäädäntöön. Hoiva- ja hoitotyöhön osallistuvilta vaaditaan sosiaali- ja terveysalan nimikesuojattu, lähihoitajan tutkinto ja ammattinimike sairaanhoitajan, terveydenhoitajan tai ensihoitajan (AMK) tutkinto. Lähihoitajaksi tai sairaanhoitajaksi opiskeleva voi tilapäisesti toimia ammattihenkilön tehtävässä sijaisena, kun hän on suorittanut kaksi kolmasosaa kyseiseen ammattiin johtavista opinnoistaan ja opintojen aloittamisesta on kulunut vähemmän kuin kymmenen vuotta.

Henkilöstön riittävyys varmistetaan niin, että työntekijöiden määrä on asiakkaille tarjotun palvelun ja työhyvinvoinnin kannalta sopiva suhteessa asiakkaiden määrään. Kaikki työntekijät tekevät hoitotyötä ja osa myös hallinnollisia tehtäviä. Henkilöstöhallinnan osalta esihenkilötehtäviä hoitaa yksikön johtaja.

Asiakasturvallisuus varmistetaan huolehtimalla riittävästä henkilöstömäärästä ja osaamisesta. Henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan työvuorosuunnittelun avulla ja huolehditaan, että henkilöstöresurssi vastaa reaaliaikaista mitoitusta. Työvuorosuunnittelusta ja sijaisten rekrytoinnista vastaa yksikön esihenkilö. Sijaisia käytetään aina tarpeen mukaan, sekä suunnitellusti että yllättävissä poissaoloissa kuten sairastapauksissa. Yhtenä periaatteena on saada rekrytoitua sijaisia, jotka sitoutuvat pitkäkestoisemmin sijaistamiseen. Sijaisille tarjotaan asianmukainen perehdytys, niin että he ymmärtävät toimintayksikön käytännöt ja toimintaperiaatteet.

Henkilöstömäärä, työtehtävät ja koulutukset:

- 1 Toimipisteen esihenkilö & sairaanhoitaja (100 % työaika)
- 4 lähihoitajaa (100 % työaika)
- 1 lähihoitajaa (50 % työaika)
- 12 tuntityöntekijää lähihoitajan työtehtävissä

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään työntekijöiden ja työnantajien velvollisuudet ja oikeudet. Kotihoidon työntekijöiltä vaaditaan sairaanhoitajan, terveydenhoitajan, ensihoitajan tai lähihoitajan tutkinto. Opiskelijan pitää olla suorittanut hyväksytysti opinnoistaan kaksi kolmasosaa ja hallita riittävät edellytykset tehtävän hoitamiseen. Yksikössä noudatetaan yksityisen sosiaalipalvelualan työehtosopimusta. Rekrytoinnista vastaa yksikön esihenkilö. Rekrytoinnissa periaatteena on asiakasturvallisuuden takaaminen riittävällä osaamisella ja henkilöstömäärällä.

Työntekijöiden valinnassa korostetaan Huolenpito Helenan arvoihin sitoutumista ja luotettavuutta. Kiinnitetään huomiota myös seuraaviin asioihin: johdonmukaisuus, myönteisyys, empaattisuus ja joustavuus. Työyksikössä sovittujen ohjeiden noudattaminen sekä tiedon jakaminen ja käsittely asianmukaisesti ovat edellytyksiä työskennellä itsenäisesti kotihoidossa. On tärkeää kunnioittaa asiakkaan henkilökohtaisia rajoja sekä ymmärtää kodin yksityisyyden merkitys. Tilanteen mukaan pyydetään myös suosittelijaa, kun arvioidaan työntekijän soveltuvuutta. Työntekijällä pitää olla myös tehtävien edellyttämä riittävä suullinen ja kirjallinen kielitaito. Valitulta työntekijältä tarkistetaan henkilöllisyys, ajokortti ja tutkinto- ja työtodistukset sekä terveydenhuollon ammattihenkilöiden ammattioikeudet tarkistetaan Julkiterhikki -tietopalvelusta. Rikosrekisteriote tarkistetaan ennen työsopimuksen tekemistä 1.1.2024 alkaneiden työsuhteiden osalta (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023).

Perehdytys ja täydennyskoulutus

Henkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, toiminnanohjaus- ja asiakastietojärjestelmiin, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään poissa olleita työntekijöitä. Perehdytykseen kuuluu perehdytyskansion läpikäyminen, omavalvontasuunnitelma ja lääkehoidon suunnitelma sisältyvät perehdytyskansioon. Perehdytykseen kuuluu myös, että uusi työntekijä on kokeneen hoitajan mukana yksi tai kaksi työvuoroa tutustuakseen asiakkaisiin ja hoitokäytäntöihin.

Täydennyskoulutuksia järjestetään tarpeen mukaan ja henkilökunnalla on mahdollisuus vaikuttaa koulutussisältöihin.

Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Kotihoidon työntekijän on ilmoitettava lain sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023, §29) mukaan viipymättä esihenkilölle, jos hän tehtävässään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksessa esitetyt asiat selvitetään ja ryhdytään vaadittaviin toimenpiteisiin, jotta palveluiden laatu ja asiakasturvallisuus voidaan varmistaa. Esihenkilön on tiedotettava henkilöstölle ilmoitusvelvollisuudesta ja sen käyttöön liittyvistä asioista.

Esihenkilö ilmoitettaan välittömästi salassapitosäännösten estämättä palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle omassa tai alihankkijan toiminnassa ilmenneet asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita ei ole kyennyt tai ei kyetä korjaamaan omavalvonnallisin toimin.

Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ja ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Ilmoitus tehdään esihenkilölle ja hän täydentää ilmoituksen ja välittää siitä kopion ilmoituksen tehneelle ja tiedoksi työyhteisölle. Ilmoituksen vastaanottanut henkilö käynnistää toimet epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan poistamiseksi. Henkilön on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle, jossa epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa ei korjata viivytyksettä.

Ilmoitus voidaan tehdä muun muassa, jos työntekijä havaitsee asiakkaan epäasiallista kohtaamista, loukkaamista sanoilla, asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita tai asiakkaan kaltoinkohtelua. Lisäksi ilmoitus tulee tehdä, jos pakotteita ja rajoitteita käytetään ilman asiakaskohtaisia lupia.

Edellä tarkoitetun ilmoituksen vastaanottaneen henkilön tulee käynnistää toimet epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan poistamiseksi. Henkilön on ilmoitettava asiasta salassapitosäännösten estämättä aluehallintovirastolle, jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa ei korjata viivytyksettä. Aluehallintovirasto tai Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto voi antaa määräyksen epäkohdan poistamiseksi ja päättää sitä koskevista lisätoimenpiteistä siten kuin erikseen säädetään. Ilmoituksen tehneelle henkilölle ei koidu seurauksia ilmoitusvelvollisuuden toteuttamisesta.

Epäasiallisen kohtelun estäminen on koko työyhteisön asia ja siihen puututaan välittömästi sekä selvitetään tilanne esihenkilön johdolla. Keinoja estää asiakkaiden epäasiallista kohtelua ovat muun muassa avoin vuorovaikutus työyhteisössä, työntekijöiden valintaperusteet, perehdytys ja koulutus. Esihenkilön tehtävänä on tiedottaa työntekijöitä ilmoitusvelvollisuudesta.

Asiakasturvallisuutta varmistetaan holhoustoimilain (442/1999) mukaisesta ilmoituksesta edunvalvontaa tarvitsevista henkilöstä maistraatille ja vanhuspalvelulain (980/2012) mukaisesta

velvollisuudesta ilmoittaa iäkkästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan omasta huolenpidostaan, terveydestään tai turvallisuudestaan, hänen on salassapitosäännösten estämättä ilmoitettava asiasta viipymättä hyvinvointialueen sosiaalihuollosta vastaavalle viranomaiselle.

Huoli-ilmoituksen voi tehdä sähköisellä lomakkeella (ilmoitus sosiaalihuollon tarpeesta), joka löytyy Päijät-Soten sivulta: <https://paijat-sote.fi/apua-ja-tukea-arkeen/ikaantyneille-siirto/>

Edunvalvonta

Edunvalvojan määrää Digi- ja väestötietovirasto (DVV) tai tarvittaessa tuomioistuin. Edellytyksenä on, että ihminen ei pysty huolehtimaan eduistaan sairauden, henkisen toiminnan häiriintymisen, heikentyneen terveydentilan tai muun vastaavan syyn vuoksi.

Mikäli kotihoidon asiakkaasta herää huoli edunvalvonnan tarpeesta, sairaanhoitaja tuo asian esille asiakkaalle, omaiselle ja lääkärille. Ensisijaisena tavoitteena on yhdessä selvittää miten asiakkaan asioita voisi hoitaa kevyemmillä ratkaisuilla. Edunvalvontavaltuutus on yksinkertaisempi järjestely kuin edunvalvojan määrääminen ja tarkoituksenmukainen, kun edunvalvojan määrääminen ei ole välttämätöntä.

Edunvalvojan määrääminen on yksinkertaisempaa, jos asianomainen ihminen haluaa sitä myös itse. Jos ihminen ei ymmärrä etuaan ja vaikka hän samalla vastustaisi edunvalvontaa, tuomioistuin voi määrätä edunvalvojan. Edunvalvoja voi olla luotettava lähiomainen tai ystävä tai tarvittaessa viranomainen.

Jos muut vaihtoehdot eivät ole käytettävissä, voidaan tehdä ilmoitus edunvalvontaa tarvitsevasta henkilöstä. Ilmoituksen voi tehdä salassapitosäännöksistä huolimatta. Ilmoitukseen kirjataan hoitavan lääkärin nimi ja DDV pyytää lääkäriltä lausunnon.

Ilmoituksen tarpeesta keskustellaan aina esihenkilön kanssa ja ilmoituksen tekee esihenkilö tai sairaanhoitaja.

Ilmoitus tehdään verkossa osoitteessa:

<https://dvv.fi/nain-ilmoitat-edunvalvontaa-tarvitsevasta-henkilosta>

Toimitilat

Henkilökunnan käytössä olevat toimitilat sijaitsevat kotihoidon alueella Lahdessa. Asiakastyö suoritetaan asiakkaan kotona ja työskentelyssä korostuvat turvallisuus ja asiakkaiden itsemääräämisoikeus. Palvelun sisältö määräytyy Päijät-Hämeen hyvinvointialueen ostopalveluasiakkaiden kohdalla palvelukuvauksen ja asiakasohjauksen määrittelemien hoito- ja palvelusuunnitelmien mukaisesti. Itsemaksavien yksityisasiakkaiden kohdalla palvelua toteutetaan asiakkaan ja palveluntuottajan yhdessä sovitun hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti.

Teknologiset ratkaisut

Kotihoidon tehtävänä on kartoittaa, tarvitseeko asiakas turvapuhelinpalvelua, paikantavaa GPS-turvakelloa, ovihälytintä ja liesivahtia. Kotihoito on tarvittaessa yhteydessä ikääntyneiden asiakasohjaukseen ja tukipalveluihin, josta turvalaitteisiin liittyvä palvelu tilataan. Kotihoidon työntekijät varmistavat laitteiden toimivuutta ja tarvittaessa ovat yhteydessä laitteiden toimittajaan, jolle kuuluu laitteiden huolto ja asennus. Työntekijät huolehtivat muun muassa turvapuhelimen koesoitosta vähintään kerran kuukaudessa ja GPS-rannekkeiden lataamisesta. Toimintavarmuudesta ja huollosta vastaavat tahot ovat Päijät-Hämeen hyvinvointialue ja Tunstall Oy. Turvahälytykset vastaanotetaan Tunstall Oy:n hälytyskeskuksessa ja sieltä otetaan yhteys Päijät-Hämeen hyvinvointialueen koordinaatiokeskuksen turvapuhelinpalveluun, josta järjestetään työntekijä asiakkaan luokse.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaa esihenkilö Päivi Leppänen, p. 040 482 9440, paivi.leppanen@huolenpitohelena.fi

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Sosiaalihuollon yksiköissä käytetään erilaisia lääkinnällisiksi laitteiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään lääkinnällisistä laitteista annetussa laissa. Lääkinnällisellä laitteella tarkoitetaan instrumenttia, laitteistoa, välinettä, ohjelmistoa, materiaalia tai muuta yksinään tai yhdistelmänä käytettävää laitetta tai tarviketta, jonka valmistaja on tarkoittanut muun muassa sairauden tai vamman diagnosointiin, ehkäisyyn, tarkkailuun, hoitoon, lievitykseen tai anatomian tai fysiologisen toiminnon tutkimukseen tai korvaamiseen. Hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. pyörätuolit, suihkutuolit, siirtovyöt, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, happisaturaatiomittarit, korvalamput, kuulolaitteet, haavasidokset ym. vastaavat. Apuvälineiden tarpeen, hankinnan, huollon ja oikeanlaisen käytön varmistamiseksi ollaan yhteydessä kotihoidon fysioterapeuttiin ja apuvälinekeskukseen.

Lääkinnällisistä laitteista on tehty selvitys yksikön lääkehoitosuunnitelmassa.

Laitteiden ja tarvikkeiden turvallisuudesta huolehtii koko henkilökunta.

Työntekijän huomatessa lääkinnällisten laitteiden osalta asiakkaalle aiheutuvan turvallisuusriskin, on hän ensin yhteydessä yksikön lääkinnällisistä laitteiden turvallisuudesta ja vaaratilanteita koskevista ilmoituksista vastaavaan henkilöön.

Fimean verkkosivuilla on saatavilla pdf-lomake, jolla voi ilmoittaa vaaratilanteesta verkkosivuilta löytyvien ohjeiden mukaisesti.

Kiireellisissä tapauksissa ilmoituksen voi tehdä ensin puhelimitse 029 522 3341, mutta ilmoitus tulee tehdä viipymättä myös kirjallisena. Vakavissa vaaratilanteissa ilmoitus on tehtävä 10 vuorokauden ja muissa 30 vuorokauden kuluessa.

Lääkintälaitteen vaaratilanneilmoitus:

[Lääkinnällisten laitteiden ammattimaisen käyttäjän vaaratilanneilmoitus. Versio 1. \(fimea.fi\)](#)

Yksikön käytössä olevista terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaa sairaanhoitaja Päivi Leppänen, p. 040 4829440, paivi.leppanen@huolenpitohelena.fi

ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia salassa pidettäviä henkilötietoja. Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn alusta kirjaamisesta alkaen tietojen hävittämiseen, joilla turvataan hyvä tiedonhallintatapa. Koska sosiaalipalveluja annettaessa asiakkaiden tiedoista muodostuu henkilörekisteri tai -rekistereitä (henkilötietolaki 523/1999 10 §), tästä syntyy myös velvoite informoida asiakkaita henkilötietojen tulevasta käsittelystä sekä rekisteröidyn oikeuksista. Asiakkaan suostumus ja tietojen käyttötarkoitus määrittävät eri toimijoiden oikeuksia käyttää eri rekistereihin kirjattuja asiakas- ja potilastietoja.

Sosiaalihuollon asiakastietojen salassapidosta ja luovuttamisesta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa ja terveydenhuollon potilastietojen käytöstä vastaavasti potilaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa.

Huolenpito Helena Oy:llä on sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain (784/2021) mukainen tietoturvaan ja tietosuojaan sekä tietojärjestelmien käyttöön liittyvä omavalvontasuunnitelma.

Tietosuojan omavalvontaan kuuluu velvollisuus ilmoittaa tietojärjestelmän valmistajalle, jos palvelunantaja havaitsee järjestelmässä olennaisten vaatimusten täyttymisessä merkittäviä poikkeamia. Jos poikkeama voi aiheuttaa merkittävän riskin potilasturvallisuudelle, tietoturvalle tai tietosuojalle, siitä on ilmoitettava Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastolle. Rekisterinpitäjänä ohjeistamme asianmukaisesti tietoihin pääsyssä olevat työntekijät. Ilmoitamme mahdollisista henkilötietojen tietoturvaloukkauksista valvontaviranomaisille ja rekisteröidyille.

Toimintayksiköissä noudatetaan kirjaamisesta ja asiakirjoihin tehtävistä merkinnöistä annettuja säädöksiä. Kirjaaminen on tärkeä osa sosiaali- ja terveydenhuollon tiedonhallintaa. Asianmukaisella kirjaamisella varmistetaan hoidon ja palvelun laatua ja turvallisuutta sekä huolellisella kirjaamisella turvataan niin asiakkaan kuin hoitajankin oikeuksia. Kirjaamisen tulee olla selkeää, informatiivista ja asiakaslähtöistä.

Jokainen asiakkaan kotikäynti kirjataan DomaCare -asiakastietojärjestelmään mobiilisovelluksella, jonka käytöllä varmistetaan, että kirjaaminen on ajan tasalla ja voidaan tehdä yhdessä asiakkaan kanssa. Sairaanhoitajan käytössä on DomaCare- pöytäsovellus, jota myös lähihoitajat voivat hyödyntää toimistolla. Kotikäyntien lisäksi kirjauksia tehdään kaikkeen hoitoon liittyvistä asioista ja tilanteista.

Kotihoitoon ostopalveluasiakkaiden vastuulääkäri kirjaa hoitoon liittyvät tiedot LifeCare -potilastietojärjestelmään, jota pääsääntöisesti käyttävät sairaanhoitajat. Päijät-Hämeen

hyvinvointialueen LifeCare -potilastietojärjestelmään sairaanhoitajilla on lukuoikeus, rokotustietojen ja laboratoriolähetteen osalta on kirjaamisoikeus. Perehdytyskansiossa on kirjaamisohje ja asiakastietojen arkistointiohje. Uusi työntekijä perehdytetään kirjaamiskäytäntöihin sekä perehdytykseen kuuluu myös tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvät ohjeet.

Tietosuojavastaavat:

Janne Jääskeläinen p. 040 5930730

janne.jaaskelainen@huolenpitohelena.fi

Päivi Leppänen p. 040 482 9440

paivi.leppanen@huolenpitohelena.fi

YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Toimipisteen esihenkilö huomioi omavalvonnan ja toiminnan laadun kehittämisessä saatuja palautteita asiakailta, heidän läheisiltään ja henkilöstöltä, sekä haitta- ja vaaratapahtumien, epäkohdista ja puutteista saatuja huomioita ja ilmoituksia.

Muistutusten, kanteluiden ja potilasvahinkoilmoitusten myötä ilmi tulleet epäkohdat ja puutteet korjataan mahdollisuuksien mukaan viipymättä. Mahdolliset korjaukset ja toimintatapojen muutokset tiedotetaan henkilöstölle ja tarvittavat korjaukset omavalvontasuunnitelmaan tehdään myöskin viipymättä. Korjauksista, tiedottamisesta ja omavalvontasuunnitelman muutoksista vastaa toimipisteen esihenkilö.

Valvontaviranomaisten antamat ohjaukset ja päätökset käydään läpi esihenkilön ja tarvittaessa yrityksen omistajien toimesta. Ohjeistuksien ja päätösten myötä tehdään toimintatapoihin ja omavalvontasuunnitelmaan joko tarvittavat korjaukset viipymättä, tai vaihtoehtoisesti laaditaan kehittämissuunnitelma tarvittavilta osin toiminnan kehittämiseksi.

Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano

Toiminnassa todettuja kehittämistarpeita ovat turvallisuussuunnitelmien ja varautumisen kehittäminen, sekä henkilöstön koulutusmahdollisuuksien lisääminen. Edellä mainittujen kehityskohteiden toivotaan parantavan asiakasturvallisuutta, asiakas- ja hoitotyön laatua, toimintayksikön toimintavarmuutta, henkilöstön riittävyyttä ja henkilöstön hyvinvointia.

Tavoitteena on vuoden 2025 aikana kasvattaa kotihoidon toimintaa.

Keskeisimmät korjaus- ja kehittämistoimenpiteet

Korjaus- tai kehittämistoimenpide	Aikataulu	Vastuutaho	Seuranta
-----------------------------------	-----------	------------	----------

Vastuualueiden ja niiden mukaisten työtehtävien laajempi delegointi	Vuoden 2025 aikana	Toimipisteen esihenkilö	Aikataulun tarkistus 5/2025
Laiteturvallisuus suunnitelman laatiminen	Kevään 2025 aikana	Toimipisteen esihenkilö	Aikataulun tarkistus 5/2025
Riskienhallinnan ohjeiden ja toimintamallia päivittäminen	Vuoden 2025 aikana	Toimipisteen esihenkilö	Aikataulun tarkistus 5/2025
Haitta- ja vaaratapahtumien ilmoittamisen, käsittelyn ja niistä oppimisen toimintamallien päivittäminen	Vuoden 2025 aikana	Toimipisteen esihenkilö	Aikataulun tarkistus 5/2025
Palveluiden laadun ja turvallisuuden seurantatiedon kehittäminen	Vuoden 2025 aikana	Toimipisteen esihenkilö	Aikataulun tarkistus 5/2025
Tietoturvaluussitoumuksen laatiminen ja käytännön päivittäminen	Vuoden 2025 aikana	Toimipisteen esihenkilö	Aikataulun tarkistus 5/2025

OMAAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimipisteen esimies Päivi Leppänen.

Paikka ja päiväys: Lahdessa 24.4.2025



Päivi Leppänen