

Terveystalo

Kohti parempaa.

2024

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVAL- VONTASUUNNITELMA



Puolanka kotihoito

Terveystalo Kuntaturva Oy

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA	1
1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	2
3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	4
4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO	5
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	8
6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA.....	13
7 ASIAKASTURVALLISUUS.....	17
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	20
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	21
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	21

Yksikkö:
Versio: 1
Voimassaoloaika: 22.1.2026

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Puolangan apteekki

Feelia

Talonpöytä Oy

Addsecure

Evondos

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

Apteekin toimittama lääketilaus tarkastetaan aina yksikön hoitajien toimesta. Myös annosjakelupussit kaksoistarkastetaan. Säännölliset palaverit apteekin kanssa.

Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmat?

Kyllä Ei

Kotihoidon omavalvontasuunnitelman laatimiseen osallistuvat palvelualuejohtaja, palveluvastaava ja kotihoidon henkilöstö. Omavalvontasuunnitelma laaditaan yksikön palaverissa.

Omavalvonnan suunnitelmasta ja seurannasta vastaa palveluvastaava Eija Karvonen, 040-7208791, eija.karvonen@terveystalo.com

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelma tulee päivittää säännöllisesti ja aina kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Omavalvontasuunnitelman ajantasaisuutta seurataan neljä kertaa vuodessa.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelma pidetään kotihoidon toimiston ilmoitustaululla julkisesti nähtävänä siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen. Omavalvontasuunnitelman julkaiseminen verkkosivuilla on tärkeä osa avointa palvelukulttuuria.

3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta- ajatus

Palvelujen tavoite on ylläpitää ja edistää asiakkaan toimintakykyä ja mahdollistaa hyvä, itsenäinen elämä omassa kodissa. Tavoitteenamme on asiakkaan hyvinvoinnin tukeminen ja edistäminen, käyttäen voimavaroja lähtöistä ja kuntouttavaa työtä. Tavoitteena on myös, että asiakas voi asua turvallisessa ja esteettömässä omassa kodissaan tukipalveluiden ja kotihoidon turvin niin pitkään kuin se inhimillisesti ja resurssien mukaan on mahdollista. Kotihoidon asiakkaiden tukena ovat tukipalvelut; vanhusten päiväkeskustoiminta, omaishoidontuki, turvapalvelut, siivous-, asiointi-, kuljetus- ja ateriapalvelut sekä vuorohoito. Yhteistyö omaisten ja muiden toimijoiden kanssa on keskeistä.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Kaiken keskellä ihminen. Keskitymme siihen mikä on tärkeintä. Arvot ohjaavat meidän kaikkien työtämme. Perusarvoinamme on asiakkaiden kunnioittaminen, avoimuus, yhdenvertaisuus, vastuullisuus ja osallisuus.

Arvostamme asiakasta, hänen kotiaan ja omaisia. Kunnioitamme asiakkaidemme itsemääräämisoikeutta. Tervehdimme aina asiakasta mennessämme hänen kotiinsa.

Yksikkö:

Versio: 1

Arvostamme myös työtovereitamme ja yhteistyökumppaneitamme sekä huolehdimme hyvästä yhteistyöstä muiden toimijoiden kanssa.

Huolehdimme tietosuojasta ja asiakkaiden yksityisyydestä

Osallisuus asiakastyössä:

- Asiakkaiden tarpeet ja toiveet kuullaan ja heitä osallistetaan yksilöllisyys huomioiden omaan hoitoon ja palveluun liittyvissä asioissa. Toteutetaan kuntouttavaa työtettä.
- Tuemme asiakkaiden turvallista kotona asumista.
- Otamme omaiset mukaan asiakkaan hoitoon ja informoimme heitä muuttuvista tilanteista.

Vastuullisuus:

- Hoidamme asiakkaat vastuullisesti ja ammattitaitoisesti. Reagoimme asiakkaan voinnin muutoksiin.
- Hyödynnämme eri ammattiryhmien osaamista asiakkaiden hoidon suunnittelussa

Yhdenvertaisuus:

- Kohtelemme asiakkaita yhdenvertaisesti taustasta tai henkilökohtaisista ominaisuuksista riippumatta.
- Palvelut ovat yhdenvertaisesti kaikkien asiakkaiden saatavilla.

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on omavalvontasuunnitelman ja omavalvonnan toimeenpanon lähtökohta. Ilman riskien tunnistamista ei riskejä voi ennaltaehkäistä eikä toteutuneisiin epäkohtiin voida puuttua

suunnitelmallisesti. Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtien uhkia tulee arvioida monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta.

Riskit voivat aiheutua esimerkiksi riittämättömästä henkilöstömitoituksesta tai toimintakulttuurista esim. riskejä voi aiheutua perusteettomasta asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta, fyysisestä toimintaympäristöstä (esim. esteettömyydessä ja toimitilojen soveltuvuudessa esiintyy ongelmia tai vaikeakäyttöiset laitteet). Usein riskit ovat monien toimintojen summa. Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen keskusteluilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä havaintojaan.

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Riskienhallintaan kuuluu suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi. Osana riskienhallintaa Terveystalon yksiköissä toteutuneet haittatapahtumat kirjataan, analysoidaan, raportoidaan ja toteutetaan korjaavat toimenpiteet. Ilmoituskanavana on Efecte- järjestelmä, johon jokaisella työntekijällä on käyttöoikeudet. Henkilökunta perehdytetään Efecten käyttöön ja heillä on tiedossa ilmoitusvelvollisuus sekä haittatapahtumiin että epäkohtiin liittyen.

Kun Efecteen tehdään ilmoitus, siitä tulee sähköpostiheräte yksikön vaaratapahtumavastaavalle sekä ylilääkärille. Ilmoitus otetaan käsittelyyn ja yhteisissä palavereissa tehdään juurisyyanalyysi ja suunnitelma jatkotoimenpiteistä.

Riskienhallinnan työnjako

Työntekijöiden velvollisuutena on tuoda esiin havaitsemiaan riskejä, läheltä piti- tilanteita ja mahdollisesti tapahtuneita vaaratapahtumia. Nämä ilmoitetaan joko suoraan esihenkilölle tai Efecte- järjestelmään. Esihenkilö huolehtii asian viemisestä eteenpäin.

Turvallisesti kotikäynnillä- ohjeistus on luettavissa kotihoidon toimiston ilmoitustaululla ja Terveystalon intrassa on myös muita turvallisuusohjeita luettavissa sähköisessä

Yksikkö:

Versio: 1

muodossa. Riskejä arvioidaan ja analysoidaan jatkuvasti ja niiden toteutumisen estämisen eteen työskennellään koko henkilökunnan panoksella. Koko yksikön henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista. Eri ammattiryhmien asiantuntemus saadaan hyödynnetyksi ottamalla henkilökunta mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.

Riskien tunnistaminen

Henkilökunnan käytössä on Efecte- ohjelma, joka on turvallisuutta vaarantavien tapahtumien raportointimenettely. Henkilökunta tekee haitta- ja vaaratapahtuma tilanteista, sekä työtapaturmista sähköisen ilmoituksen Efecte- ohjelmaan ja se lähetetään lähiesimiehen käsiteltäväksi siihen yksikköön mistä tapahtuma on lähtöisin. Lääkepoikkeamista ollaan tarvittaessa yhteydessä myös suoraan lääkäriin toimintaohjeiden saamiseksi. Kaikista havaituista epäkohdista ja laatu poikkeamista ilmoitetaan viiveettä esimiehelle.

Ilmoitusvelvollisuus

Henkilökunta on velvollinen tekemään ilmoituksen aina, mikäli huomaavat epäkohtia tai epäkohdan uhkia, jotka vaarantavat asiakkaalle annettavien sosiaalipalvelujen toteutumista tai vaarantavat asiakasturvallisuutta.

Henkilökunta on ensimmäiseksi yhteydessä esihenkilöön ja hän tarvittaessa eteenpäin esim. sosiaalitoimeen ja laadunvalvontaan. Ilmoitukset tehdään kaikista poikkeamista Terveystalossa käytössä olevaan Efecte- järjestelmään.

Vastuu riskienhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehittämisessä on toiminnasta vastaavalla taholla, mutta työntekijöiden tulee ilmoittaa havaituista riskeistä johdolle.

Asiakkaat ja omaiset voivat olla yhteydessä suoraan kotihoitoon puhelimitse tai kotikäynnin yhteydessä. Terveystalon www- sivuilla myös avoin mahdollisuus palautteenantoon.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitleminen

Yksikössä käytössä Efecte- järjestelmä, johon jokaisella hoitajalla on tunnukset ja oikeudet tehdä ilmoituksia vaara- ja läheltä piti- tilanteista. Jokainen ilmoitus käsitellään ja analysoidaan yksikössä yhteisesti kuukausittain ja mietitään ratkaisuja. Tarvittaessa tilanteita puretaan työsuojelun tai organisaation johdon kanssa.

Korjaavat toimenpiteet

Asioihin puututaan niiden vaatimalla tavalla, jotta estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Käsittely ja mahdolliset korjaustoimet kirjataan Efecte- järjestelmään ja vaikutuksia seurataan esim. kirjausten perusteella. Korjaavat toimenpiteet laaditaan yhteistyössä henkilöstön kanssa. Tavoitteena on, että toimenpiteiden toteutumista seurataan henkilöstön kanssa säännöllisesti.

Sovituista muutoksista toimintatavoissa keskustellaan yhteisissä osastopalavereissa. Myös esim. viranhaltijoille ilmoitetaan muutoksista esim. sähköpostitse. Muutokset kirjataan muistioihin, jotka kaikkien työntekijöiden tulee lukea.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelu- ja hoitosuunnitelma

Suunnitelmaan kirjataan mm. asiakkaan fyysinen, psyykkinen, sosiaalinen toimintakyky, palveluntarve, tavoitteet ja toteutus, sekä asiakkaan toiveet ja yhdessä sovitut asiat. Kuntouttavalla työotteella tuetaan asiakkaan omia voimavaroja ja kotona selviytymistä. Kuntoutumissuunnitelma laaditaan asiakkaille, joiden toimintakyvyn ylläpitäminen ja

Yksikkö:

Versio: 1

Uudistettu 22.5.2024

tukeminen edellyttävät säännöllistä kuntoutumiskäytäntöä. Suunnitelmaan kirjataan myös asiakkaan omat toiveet ja tavoitteet hoidolle sekä kuntoutumiselle. Arviointia toteutuksesta tehdään yhdessä asiakkaan kanssa, tarvittaessa myös omaisten, läheisten ja mahdollisten muiden hoitavien tahojen kanssa. Toteutumista seurataan asiakas- ja potilastietojärjestelmään tehtävillä kirjauksilla. Kuntoutumissuunnitelmaan kirjataan väliarviointi ja loppuarviointi kuntoutumisjakson tavoitteiden toteutumisesta. Suunnitelma päivitetään puolivuositain ja tarvittaessa useammin, jos asiakkaan toimintakykyyn tai palveluihin on tullut muutoksia. Suunnitelman päivittämisestä vastaa kotisairaanhoidon sairaanhoitaja yhdessä lähihoitajien ja fysioterapeutin kanssa.

Arviointityökaluna käytetään RAI- arviointivälineistöä, jota päivitetään puolivuositain tai tarvittaessa toimintakyvyn muuttuessa oleellisesti.

Asiakkaan kohtelu

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

Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

Sosiaalihuollon palveluissa jokaisella on oikeus tehdä omaa elämäänsä koskevia valintoja ja päätöksiä. Henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät

Yksikkö:

Versio: 1

Viimisin leikattu: 22.11.2024

läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan.

Kotihoidon asiakaskäynnit suunnitellaan lähtökohtaisesti asiakkaan tarpeisiin pohjautuen, esim. aikataulutus asiakkaan elämänrytmin mukaan. Kaikessa arjen toiminnassa kunnioitetaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja yksityisyydensuojaa. Käynnit ja hoitotoimenpiteet toteutetaan asiakkaan ehdoilla ja yhteisymmärryksessä. Asiakas osallistuu itseään koskevaan päätöksentekoon ja kaikilla hoitajilla on salassapito- ja vaitiolovelvollisuus. Jos asiakas ei ymmärrä omaa parastaan, neuvottelemalla pyritään pääsemään yhteisymmärrykseen asiasta, asiakkaan parhaaksi.

Sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua, eikä muita keinoja ole käytettävissä. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen.

Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan sekä asiakasta hoitavan lääkärin että omaisten ja läheisten kanssa. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimista lääkäri tekee kirjalliset päätökset ja tiedot kirjataan asiakkaan palvelu-, hoito tai kuntoutussuunnitelmaan. Rajoittamistoimista tehdään kirjaukset myös asiakasasiakirjoihin. On hyvä muistaa, että rajoittamistoimia koskevaa päätöstä ei voi tehdä toistaiseksi voimassa olevaksi.

Mistä itsemääräämisoikeuden vahvistamista koskevista periaatteista ja käytännöistä yksikössä on sovittu ja ohjeistettu? Millä konkreettisilla keinoilla pyritään ennaltaehkäisemään rajoitustoimien käyttöä?

Arvostetaan asiakkaan omia tapoja ja kunnioitetaan hänen elinympäristöään ja elintapojaan, esim. ruokailuihin, vaatetukseen ja kodinhoitoon liittyen.

Mitä rajoitustoimenpiteitä yksikössä käytetään, jos joudutaan tilanteeseen, että asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittaminen on välttämätöntä? Miten asiakkaan vointia seurataan rajoittamistoimen aikana?

Yksikkö:

Versio: 1

Muutokset: 27.11.2024

Kotihoidossa ei varsinaisia rajoitustoimenpiteitä ole käytössä. Sisällä tupakoivia asiakkaita on pyydetty olemaan tupakoimatta hoitajan läsnä ollessa. Joissakin tilanteissa asiakkaan turvallisuudesta huolehditaan kuitenkin erilaisilla turvalaitteilla esim. turvapuhe-
lin ja ovihälytin. Näiden käyttöönotosta sovitaan yhdessä asiakkaan ja/tai hänen omaisensa, läheisen tai edunvalvojan kanssa.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Palvelussa omaksuttu tapa kohdata ja puhutella asiakkaita kertoo vallitsevasta toimintakulttuurista ja sen taustalla omaksutuista arvoista ja toimintaperiaatteista. Palveluissa tulee erityisesti kiinnittää huomiota ja tarvittaessa reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan.

Jokaisella asiakkaalla on oikeus tulla asiallisesti kohdelluksi ja jokaisella työntekijällä on velvollisuus kohdella asiakasta kunnioittavasti. Epäasiallinen kohtelu on ehdottomasti kiellettyä. Sosiaalihuoltolain mukainen henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus on ohjeistettu henkilöstölle ja siitä on kirjallinen toimintaohje. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus ilmoittaa esimiehelle välittömästi, jos huomaa asiakkaan epäasiallista kohtelua tapahtuneen.

Epäasiallisen kohtelun, vaaratapahtuman, tms. ilmetessä pyritään asiasta keskustelemaan asiakkaan, hänen läheistensä tai muun asianhoitajan kanssa mahdollisimman pian. Tilanteesta laaditaan tarpeen mukaan myös kirjallinen vastine.

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Eri-ikäisten asiakkaiden, heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen palvelun suunnittelussa ja toteuttamisessa on olennainen osa palvelun laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Asiakkaan ja omaisten osallisuus tarkoittaa heidän näkemyksensä ja toiveidensa huomioon ottamista kaikissa palveluun ja toiminnan

Yksikkö:

Versio: 1

Yhteystietopalvelu 2017

kehittämiseen liittyvissä tilanteissa. Koska laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaalle, on systemaattisesti eritavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön yksikön kehittämisessä. Terveystalo toteuttaa vuosittain asiakastyytyväisyyskyselyn, johon jokaisella on mahdollisuus vastata nimettömästi. Palautteen antaminen suoraan yksikköön on myös mahdollista, sekä kirjallisena että suullisesti. Palautteet käsitellään yksikön kuukausipalaverissa ja havaittuihin epäkohtiin mietitään kehittämistoimenpiteet yhdessä henkilöstön kanssa ja ne kirjataan palaverimuistioon. Kehittämistoimenpiteiden toteutumista seuraa esihenkilö yhdessä henkilöstön kanssa.

Asiakkaan oikeusturva

Palvelun laatuun tai asiakkaan saamaan kohteluun tyytymättömällä 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 voi tehdä Terveystalon verkkosivuilta sivustolta löytyvällä sähköisellä lomakkeella suoraan Terveystalon toimipaikkaan. Viralliset muistutukset ja kantelut tallentuvat Efecte- järjestelmään ja niiden käsittelystä on kirjalliset ohjeet.

Tavoiteaika vastauksen antamiseen Terveystalossa on neljä viikkoa. Joskus vastauksen laatimiseen saatetaan tarvita vielä pidempi aika. Tällöin asiakas tulee pitää hyvin tietoisena viiveestä ja sen syystä. Asiakas jaksaa yleensä odottaa ja ymmärtää tilanteen, kun viiveestä kerrotaan avoimesti ja ajallaan.

Muistutuksen vastaanottaja: Palveluvastaava Eija Karvonen, p. 040-7208791.

Sosiaali- ja potilasasiamies Maija-Kaisa Sointula neuvoo ja avustaa tarvittaessa esim. muistutuksen tekemisessä sekä seuraa asiakkaan oikeuksien ja aseman kehitystä hyvinvointialueella.

Yksikkö:

Versio: 1

Yhteystiedot: Maija-Kaisa Sointula, Merikratos Oy, 050 321 5244 ti klo 12-15 ja ke-to klo 10-13. sosiaaliasiamies@merikratos.fi, potilasasiamies@merikratos.fi

Omatyöntekijä

Kotihoidon asiakkaiden omatyöntekijä on hyvinvointialueen viranhaltija.

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Asiakkaan toimintakykyä kaikilla osa-alueilla tuetaan kuntouttavalla työotteella, ei tehdä puolesta vaan tuetaan ja ohjataan asiakasta omien voimavarojen käyttöön. Asiakaskäynnillä toteutetaan kuntoutumissuunnitelmaan kirjattuja toimintoja, asiakkaan toiveiden ja toimintakyvyn mukaisesti.

Asiakasta ohjataan harrastusten ja kerhotoiminnan pariin, esim. päivätoimintaan, seurakunnan ja järjestöjen kerhoihin. Kotihoidolla on käytössä myös fysioterapeutin palvelut asiakkaiden toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistämiseksi. Asiakkaille huolehditaan tarvittavat apuvälineet, joilla tuetaan heidän toimintakykyään ja hyvinvointia.

Tavoitteiden toteutumista seurataan potilastietojärjestelmän kirjauksilla. Arviointia tehdään jokaisella kotikäynnillä. Toteutuneet kuntoutuskäynnit kirjataan asiakastietojärjestelmään. Väliarvioinnissa ja loppuarvioinnissa arvioidaan tavoitteiden saavuttamista, käytössä mm. RAI- arviointi.

Ravitsemus

Yksikkö:

Versio: 1

Voitussuositus 27.11.2026

Ravinto ja ruokailu sekä niihin liittyvä tapakulttuuri ovat tärkeä osa sosiaalihuollon palveluja. Ruokailun järjestämisessä on huomioitava asiakkaiden toiveiden lisäksi erityisruokavaliot (diabetes, autoimmuunisairaudet, ruoka-aineyleherkkyydet, -allergiat ja -intoleranssit) niin, että kaikki osapuolet voivat tuntea olonsa turvalliseksi. Uskontoon tai eettiseen vakaumukseen perustuvat ruokavaliot ovat osa monikulttuurista palvelua, joka tulee palvelussa ottaa huomioon.

Kotihoidon asiakkaiden ravitsemuksesta huolehditaan yhdessä asiakkaan, hänen omaisensa tai läheisensä kanssa. Usealla asiakkaalla on käytössään ateriapalvelu, jonka toimittajana on Talonpöytä Oy. Tarvittaessa asiakasta avustetaan ostosten tekemisessä ja esim. valmiiden aterioiden lämmittämisessä. Tarvittaessa avustamme myös syömisessä. Huolehdimme siitä, että asiakkaillamme on aina saatavilla ruokaa ja juomaa. Tarvittaessa asiakkaalle voidaan tehdä nestelista kotiin, jolla seurataan päivittäistä ravinnon- ja nesteensaantia.

Mikäli asiakkaalla on jokin erityisruokavalio, siitä tiedotetaan ateriapalvelun tuottajaa. Myös kotihoidon henkilökunta voi antaa ravitsemusneuvontaa ja ohjeistuksia mm. ostosten tekemisen yhteydessä.

Asiakkaat punnitaan säännöllisesti ja puolivuositain päivitettävän RAI- arvioinnin yhteydessä tehdään MNA- arviointi.

Hygieniakäytännöt

Säännöllinen ja suunnitelmallinen siivous ja tekstiilien puhtaanapito ovat olennainen osa asiakkaiden hyvinvointia ja viihtyvyyttä. Hyvä hygieniataso ennaltaehkäisee myös tarttuvien tautien leviämistä.

Asiakkaat hankkivat tarvittaessa siivouksen yksityiseltä palveluntuottajalta tai esim. omaiselta, mikäli eivät itse pysty siivoamaan. Kotihoidon hoitajat huolehtivat kuitenkin yleissiisteydestä, mm. tiskit, roskat ja wc.

Yksikkö:

Versio: 1

Ydintason päiväshuone

Kotikäynnille mentäessä hoitajat desinfioivat käteensä käsihuoneella. Samoin kotikäynnin päätyttyä.

Asiakkaita avustetaan tarvittaessa pyykkihuollossa, mm. pyykkikoneen täyttäminen ja käynnistys, pyykkien kuivumaan laittaminen ja kaappiin vieminen. Nämä pyritään toteuttamaan yhdessä asiakkaan kanssa. Sähkölaitteita ei jätetä päälle, mikäli asiakas ei kykene valvomaan sähkölaitteen toimintaa asianmukaisesti. Tällöin pyykinpesusta vastaa joko omainen tai yksityinen palveluntuottaja.

Kotihoidon toimistotilojen siivouksesta vastaa Puolangan kunnan siistijät.

Infektioiden torjunta

Tartuntatautilain 17 §:n mukaan sosiaalihuollon toimintayksikön on torjuttava suunnitelmallisesti hoitoon liittyviä infektioita. Toimintayksikön johtajan on seurattava tartuntatautien ja lääkkeille vastustuskykyisten mikrobien esiintymistä ja huolehdittava tartunnan torjunnasta. Johtajan on huolehdittava asiakkaiden ja henkilökunnan tarkoituksenmukaisesta suojauksesta ja sijoittamisesta sekä mikrobilääkkeiden asianmukaisesta käytöstä.

Henkilöstö toteuttaa aseptista työjärjestystä. Heillä on käytössä henkilökohtaiset käsi-desinfektiopullot. Käsihygieniasta huolehditaan aina ennen ja jälkeen asiakaskontaktin, sekä hoitotoimenpiteiden yhteydessä. Henkilöstö suojautuu asiakaskontakteissa tilanteen vaatimalla tavalla (esim. koronapandemia). Käytössä ovat suojahanskat, suojaesiiliina, kasvomaski ja -visiiri, suojatakki ja kengänsuojat. Jos asiakkaalla on tarttuva tauti, suojausta tehostetaan tarpeen mukaan. Suojautumisessa noudatetaan Kainuun Hyvinvointialueen ajantasaista ohjeistusta.

Henkilöstöllä on oltava tartuntatautilain velvoittamat rokotukset voimassa.

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.

Asiakkaalle varataan tarvittaessa aika hammashoitolaan tai terveystalokeskuksen lääkärin vastaanotolle. Myös kiireellisten ajanvarausten tekemisessä avustetaan, kotisairaanhoidajalla on mahdollisuus konsultoida lääkärinä virka-aikana. Muina aikoina hoitaja voi soittaa tarvittaessa joko päivystykseen tai 112 ja toimii sieltä saatujen ohjeiden mukaan.

Kotisairaanhoidaja ja lähihoitajat toteuttavat kotikäynnit asiakkaalle määritellyn tarpeen mukaan. Käynneillä he seuraavat asiakkaan terveyttä ja pystyvät reagoimaan pian mahdollisiin muutoksiin. Käynneillä seurataan tarvittaessa mm. verenpainetta, verensokeria, painoa jne. Asiakkaista otetaan vuosittain määrätyt vuosilaboratoriokokeet, joiden perusteella hoitava lääkäri tekee päätöksiä hoitoon liittyen.

Asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta vastaa sekä kotisairaanhoidaja että lähihoitajat. Jokainen hoitaja on velvollinen huolehtimaan asiakkaan tarpeista kotikäynnillä.

Yksikön lääkehoito perustuu yksikkökohtaiseen lääkehoitosuunnitelmaan, jota päivitetään säännöllisesti. Lääkehoitosuunnitelma on osa henkilöstön perehdyttämistä.

Kotihoidon lääkehoitosuunnitelma on luettavissa kotihoidon toimistolla sekä sähköisesti Terveystalon omassa toimipaikkakirjastossa. Suunnitelmaa seurataan jatkuvasti ja se päivitetään vuosittain tai tarvittaessa toiminnan muuttuessa oleellisesti. Lääkehuollon yhteyshenkilöt ovat sairaanhoidaja Eila Seppänen ja sairaanhoidaja Saana Karvonen, jotka päivittävät lääkehoitosuunnitelmaa yhdessä palveluvastaavan kanssa. Lääkehoidon kokonaisuudesta vastaa ylilääkäri Paula Reponen.

Monialainen yhteistyö

Yksikkö:

Versio: 1

Potilastietojärjestelmä LifeCaren kautta voidaan viestiä tarvittaessa mm. lääkärille ja sosiaalitoimen viranhaltijalle. Hoito- ja palvelusuunnitelmat sekä tarvittavat yhteystiedot pidetään ajan tasalla. Yksikkö tekee yhteistyötä useiden eri sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajien kanssa. Yhteistyötä tehdään mm. puhelimitse sekä asiakkaan hoitoneuvotteluissa. Tietosuoja huomioidaan tarkasti yhteistyötä tehdessä.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Työskentelemme pääsääntöisesti asiakkaiden kodeissa. Niiden osalta kiinnitämme huomiota mm. asumis- ja paloturvallisuuteen ja tarvittaessa avustamme asiakasta huolehtimaan em. asioista, esimerkiksi pyynnöstä voimme soittaa nuohoojalle.

Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta

Mikäli asiakkaan asunnon kunto sitä vaatii, pyydämme tarvittaessa palo- ja terveystoimaisia tekemään tarkastuskäynnin.

Viranomaisyhteistyö sujuu moitteetta.

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

Kotihoidossa työskentelee tällä hetkellä kaksi sairaanhoitaja sekä 20 lähihoitajaa. Sairaanhoitaja huolehtii ensisijaisesti asiakkaiden sairauden- ja terveydenhoidosta. Lähihoitajien tehtävät koostuvat arjen tarpeista, mm. hygieniasta ja ravitsemuksesta huolehtimisesta sekä lääkehoidosta.

Meidän henkilöstömme on sitoutunutta ja pitkään meillä työskennelleitä. Vaihtuvuus on ollut vähäistä ja asiakastyytyväisyyskyselyjen tulokset ovat olleet hyvät.

Yksikkö:

Versio: 1

Yönsäätöjen sattuessa

Meillä toimii vuosilomien sijainen/sijaisia. Poissaolojen sattuessa sijaistarve määritetään tapauskohtaisesti kulloisenkin asiakastilanteen mukaan. Lähiesihenkilö työskentelee arkisin.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Rekrytoinnissa toimimme Terveystalon rekrytointiprosessin mukaisesti. Työhaastattelussa käymme läpi Terveystalon haastattelupohjan. Pyydämme työnhakijaa esittämään kuvallisen henkilöllisyystodistuksen haastattelutilanteessa, ja tarkastamme ammattioikeudet Valviran JulkiTerhikki-sovelluksesta. Kysymme myös suosittelijaa, jolle soittamme jokaisen hakijan kohdalla.

Työnhakijan kielitaidosta on kotihoitossa varmistuttava jo ennen valintaa, koska kotihoitossa työskennellään yksin.

Tarkastelemme rekrytointitarpeita säännöllisesti ja mikäli tarvetta on, käynnistämme rekrytoinnin mahdollisimman tehokkaasti.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Perehtyessään uuteen työhön jokaisen työntekijän ja opiskelijan on luettava omaa valvonta- ja lääkehoitosuunnitelma. Terveystalolla on käytössä oma perehdytyslomake, joka täytetään uuden työntekijän aloittaessa työnsä. Jokaiselle uudelle työntekijälle suunnitellaan työvuorolistaan n. viikko perehdytystä, jolloin hän työskentelee työparina joko sairaanhoitajan tai lähihoitajan kanssa, perehtyen samalla mm. kirjaamiseen ja käytännön toimintatapoihin.

Terveystalolla on käytössä oma koulutusympäristö (Academy) sekä Terveysportin koulutukset ovat vapaasti hyödynnettävissä ja niihin voi osallistua milloin vain. Pyrimme myös osallistumaan hyvinvointialueen järjestämiin koulutuksiin.

Lääkehoito-osaaminen varmistetaan LoveLOP-verkkokurssein ja tentit läpäistyään jokaisen on annettava asiaankuuluvat näytöt osaamisestaan. Myös lääkehoidon koulutuksiin verkkoympäristössä on mahdollisuus osallistua.

Toimitilat

Kotihoito toimii pääsääntöisesti asiakkaiden kotona. Kotihoidon toimistotilat sijaitsevat terveyskeskuksen rakennuksessa osoitteessa Ouluntie 13, 89200 Puolanka sekä Kotikuntoyksikössä osoitteessa Käpytie 2, 89200 Puolanka.

Teknologiset ratkaisut

Turvapuhelinpalvelu on järjestetty hyvinvointialueen tukipalveluna ja kotihoidon henkilökunta tai omainen tarkastavat asiakkaiden puhelimien toimivuuden kuukausittain. Lisälaitteena voidaan tarvittaessa käyttää ovihälytintä. Hälytykset menevät alihankkijan hälytyskeskukseen, josta työntekijä ottaa tarvittaessa yhteyttä kotihoidon hoitajaan, joka menee auttamiskäynnille taajama-alueella. Taajaman ulkopuolella asiakkaan turvahälytyksiin vastaa omainen/omaiset.

Turvapuhelimet hankitaan hyvinvointialueen viranhaltijan päätöksellä tukipalveluna.

Muita teknologisia ratkaisuja otetaan käyttöön tarpeen mukaan, esim. lääkerobotit.

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Mikäli kyseessä on apuväline, kotihoidon oma fysioterapeutti arvioi ja tilaa tarvittavat välineet sekä ohjeistaa asiakkaan apuvälineen käyttöön. Lisäksi hän seuraa yhdessä kotihoidon henkilökunnan kanssa apuvälineen toimintakuntoa ja huolehtii sen huoltoon lähtämisestä tarpeen mukaan.

Asiakkaiden hoitoon käytettävät välineet, esim. haavasidokset tilataan hoitovälinejake-
lusta.

Yksikkö:

Versio: 1

Yksikkö: 2117036

Verensokerimittarit asiakkaille tulevat terveyskeskusten hoitovälinejakelun kautta ja ne ovat henkilökohtaisia. Henkilökunnan käytössä olevat laitteet huolletaan Terveystalon oman ohjelman mukaisesti. Mikäli laitteissa havaitaan ongelmia tai puutteita, ne poistetaan välittömästi käytöstä, kunnes asia on selvitetty.

Henkilökunta on ohjeistettu ilmoittamaan vaaratilanteista Efecte-järjestelmään, josta tieto tulee lähiesihenkilölle. Hän tekee sen jälkeen tarvittavat toimenpiteet. Laitteestaavana toimivat lähihoitajat Pia Väyrynen ja Roosa Moilanen.

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Asiakastyön kirjaaminen

Käytössämme potilastietojärjestelmänä on LifeCare. LifeCaressa on sähköinen käyttöopas. Jokainen asiakaskäynti kirjataan ohjelmaan viivytyksettä joko mobiilin kautta tai toimistolla, käynnin tehneen hoitajan toimesta. Uudet työntekijät ja opiskelijat ohjataan lukemaan kirjalliset ohjeet ja heitä myös opastetaan kirjaamiseen perehdytysjakson aikana. Lähiesihenkilö pyytää tunnukset sähköisesti. Myös hoitopuhelut kirjataan asiakkaan tietoihin.

Asiakkaasta kirjataan tietoja asiakasta arvioiden, voimavaralähtöisesti, verraten esim. edellisen käynnin vointiin. Kirjataan esim. kuntoutuksen toteutumisesta ja tehosta, päivittäisistä toimista yhdessä ja asiakkaan itsensä tekemänä.

Hoitajan työaikaan sisältyy aikaa kirjaamiseen.

Terveystalon työsopimuksissa on erillinen allekirjoitettava osio liittyen tietosuojaan, opiskelijoilla tämä sisältyy työssäoppimisen sopimukseen. Terveystalolla on käytössään myös oma verkkokurssi tietosuoja- asioista, joka jokaisen on suoritettava säännöllisesti.

Suomen Terveystalolla on henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste.

Yksikkö:
Versio: 1
Voimassaoloaika: 22.1.2026

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Kotihoidon kehittämissuunnitelmana vuonna 2024 on sisäisen viestinnän kehittäminen.

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

Koska kotihoidon henkilöstö tekee kolmivuorotyötä ja työn luonteen vuoksi henkilöstö on harvoin yhtä aikaa paikalla, tulee koko henkilöstön kiinnittää huomiota sisäiseen viestintään ja sen onnistumiseen. On tärkeää, että kaikki työntekijät saavat heidän tarvitsemansa työhön liittyvät tiedot. Tämän vuoksi sisäistä viestintää kehitetään suunnitelmallisesti.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omavalvontasuunnitelmaa seurataan ja päivitetään neljännesvuosittain. Suunnitelmaan kirjataan mm. asiakastyytyväisyys- ja henkilöstökyselyiden tulokset sekä poikkeamatilanteet ja niiden aiheuttamat toimenpiteet ja jatkosuunnitelmat.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys _____

Allekirjoitus _____

Yksikkö: Versio: 1 Voimassaoloaika: 22.1.2026
