



SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA / KOTIHOITO

Päijät-Hämeen hyvinvointialueen ostopalveluna toimivat kotihoidot

(lisätty yksityisen terveydenhuollon omavalvontasuunnitelmasta kotisairaanhoidoa koskevat osiot)

SISÄLTÖ

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA / KOTIHOITO Päijät-Hämeen hyvinvointialueen ostopalveluna toimivat kotihoidot	0
LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE	1
1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	1
2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	3
3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	4
4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO	5
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	9
6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	14
7 ASIAKASTURVALLISUUS	19
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	25
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	27
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	28
11 LIITELUETTELO	28



Valvira

Sosiaali- ja terveysalan
lupa- ja valvontavirasto

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi Aijan Hoiva Oy Y-tunnus 2662575-4

Hyvinvointialue Päijät-Hämeen hyvinvointialue

Kunnan nimi Orimattila

Kuntayhtymän nimi Päijät-Hämeen Hyvinvointialue

Toimintayksikkö/palvelu

Nimi Aijan Hoiva / Yksityiset sosiaali- ja terveydenhuollonpalvelut

Katuosoite Käkeläntie11 b 6

Postinumero 16300 Postitoimipaikka Orimattila

Sijaintikunta yhteystietoineen 16300 Orimattila

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Kotihoito, tukipalvelut, omaishoidon tuen lakisääteinen vapaa, ikääntyneet, rintamaveteraanien ja sotainvalidien tukipalvelut, siivous-, vaatehuolto- ja asiointipalvelu, ikääntyneet, omaishoidontuki lakisääteisen vapaan palveluseteli alle 65 v. Asiakkaamme ovat ikääntyneitä, omassa kodissaan asuvia asiakkaita.

Esihenkilö Aija Rosimo-Tyrväinen

Puhelin 040 356 4771 Sähköposti aijanhoiva@akson.fi

Yksityisten palveluntuottajan lupatiedot

Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (*yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt*) _____

Palvelu, johon lupa on myönnetty Yksityisen terveydenhuollon lupa (31.12.2019)

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)



Valvira

Sosiaali- ja terveysalan
lupa- ja valvontavirasto

Ilmoituksen ajankohta 2.2.2016 (rekisteröintipäätös)

Palveluala, joka on rekisteröity Ilmoituksenvaraiset yksityiset sosiaalipalvelut.

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat Kotihoiva Niittytuuli Oy ja Hoiva taucger Oy

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

Miten palveluntuottaja varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden?

Alihankkija toimii myös Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän palveluntuottajana.

Yritystä koskee samat lait ja velvoitteet.

Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmat?

Kyllä Ei

2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Ketkä osallistuvat omavalvontasuunnitelman laadintaan ja miten pidetään huolta henkilöstön osallistamisesta suunnitelman laatimiseen?

Yrittäjä sekä henkilöstö ovat osallistuneet suunnitelman laatimiseen. Henkilöstön kanssa keskustellaan asiakaskäynneillä esille tulleista asioista sekä pohditaan omaa toimintaa palvelun laadun ja turvallisuuden varmistamiseksi.

Kuka vastaa omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot)

Aija Rosimo-Tyrväinen, 040 3564 771, aijanhoiva@akson.fi

Omavalvontasuunnitelman seuranta



Valvira

Sosiaali- ja terveysalan
lupa- ja valvontavirasto

Miten yksikössä seurataan ja varmistetaan omavalvontasuunnitelman ajantasaisuus, miten usein päivitetään?

Omavalvontasuunnitelman toteutumista seuraa Aijan Hoivan yrittäjä (esihenkilö). Suunnitelmaa päivitetään tarvittaessa, mutta vähintään kerran vuodessa.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä?

Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä julkisesti yrityksen toimipisteessä (Käkeläntie 11 b 6, 16300 Orimattila) ja tarvittaessa toimitetaan sähköisesti tarvitseville tahoille.

Suunnitelma löytyy myös yrityksen verkkosivulta

<https://akson.fi/toimipisteet/aijan-hoiva-oy/>.

3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Mikä on yksikön/palvelun toiminta-ajatus?

Yrityksen toiminta-ajatuksena on kattavan sosiaali- ja terveyspalvelujen muodostaman palvelukokonaisuuden toteuttaminen asiakkaiden kotona heidän tarpeiden mukaisesti. Palvelujen tavoitteena on tukea ja ylläpitää asiakkaiden yksilöllistä, hyvää elämänlaatua sekä helpompaa arkea. Palvelut suunnitellaan yksilöllisesti, kartoittamalla asiakkaan tarpeet. Yritys tarjoaa asiakkailleen kotihoidon, kotisairaanhoidon sekä kotihoidon tukipalvelun palvelut. Asiakkaina yrityksessä ovat ikääntyneet, vammaiset sekä omaishoidon asiakkaat. Palveluja tuotetaan sekä itse palvelunsa järjestäville asiakkaille, että hyvinvointialueen järjestämän palvelun asiakkaille. Asiakkaamme sijaitsevat Päijät-Hämeen hyvinvointialueella.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Mitkä ovat toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet?

Arvot: asiakaslähtöisyys, kunnioitus, ammatillisuus, palveluhenkisyys, joustavuus, luotettavuus, jatkuvuus.

- asiakaslähtöisyys toteutuu tekemällä jokaisen asiakkaan kanssa palvelusopimus, jossa asiakkaan hyväksi tehtävistä palveluista sovitaan.
- ammattillisuus tarkoittaa työkokemuksen sekä koulutuksen tuomaa varmuutta työtehtävissä.
- palveluhenkisyys tarkoittaa sitä, että minulla on aikaa asiakkaalleni ja tämän omaisille
- joustavuus syntyy siitä, että minun kanssani asiakas voi sopia hänelle sopivista palveluista ja käyntiajoista.
- luotettavuus syntyy pitämällä kiinni asiakkaan kanssa sovitusta ja tuottamalla palvelu an-netun ohjeen mukaisesti.
- jatkuvuus toteutuu seuraamalla oman alan ja alueen muutoksia sekä muokkaamalla omaa palvelua paremmin asiakkaille sopivaksi.

Toimintaperiaatteet: Olemme pieni, mutta merkittävä palveluntuottaja omalla-alueellamme. Teemme hoitotyötä sydämellä ja kunnioitamme asiakkaitamme sekä toisiamme. Pistämme peliin oman ammattitaitomme ja osaamisemme. Opimme päivittäinen asiakkaistamme sekä myös omasta toiminnastamme. Vaikka emme koskaan tule valmiiksi, on meidän mentävä aina kohti maalia. Emme käänny pois tai sivuuta vastoinkäymisiä, vaan kohtaamme ne, otamme opiksi ja korjaamme. Meille on tärkeää, että jokainen työntekijä toimii itsenäisenä ammattilaisena, sitoutuu tapaamme toimia ja on valmis antamaan osaamisensa asiakkaidemme käyttöön. Henkilöstömme jokainen työntekijä on tärkeä osa työyhteisöämme.



4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Olemme kartoittaneet keskeiset riskit seuraavasti:

Työympäristö:

- Sisäilma
- Valaistus
- Melu
- Paloturvallisuus
- Liikkuminen

Laitteet ja välineet:

- Suojaimet
- Mittalaitteet
- Nostimet
- Terävät esineet

Työssä käytettävät kemikaalit

- Turvallisuusohjeet
- Säilytys

Työergonomia

- Työasennot
- Toistoliikkeet
- Näyttöpäätetyö

Työn kuormittavuus

- Työn määrä ja mielekkyys
- Työn hallinta
- Työyhteisö
- Väkivallan uhka, epäasiallinen käytös

Toimintatavat

- Perehdytys
- Työn sisältö
- Muutokset työssä

Olemme laatineet riskitekijöiden huomioimisesta sekä riskitekijöiden minimoimisesta erillisen ohjeistuksen työntekijöitä varten.

Meillä tehty myöskin työterveyden taholta riskien kartoitus 10.4.2024 ja sen mukaan puututtu myös Märka Ja meluhaittoihin.

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Järjestelmät:



- Käytössämme on Hilikka -toiminnanohjausjärjestelmä, jonka poikkeamahuomio-välilehdelle kirjataan poikkeamahuomiot. Työntekijöille on laadittu ohje poikkeamahuomion tekemiseksi.
- Käytössämme on HaiPro -järjestelmä, johon poikkeamahuomio voidaan tehdä. HaiPro -järjestelmä huolehtii automaattisesti, että ilmoitus tulee esihenkilön (Aijan) käsiteltäväksi. Työntekijöille on laadittu ohje järjestelmän käyttöön ja ilmoituksen jättämiseen.

Menettelytavat:

- Jokaisella työntekijällä on velvollisuus tarkkailla työympäristöä ja tuoda esille jos tämä havaitsee tai joutuu osalliseksi vaaratilanteeseen. Asia tuodaan esille esihenkilölle (Aija), jonka vastuulla on miettiä, miten vaaratilanne vältetään jatkossa. Aija myös päättää jatkotoimenpiteistä ilmoituksen jälkeen.
- Jokaisen työntekijän vastuulla on perehtyä omaan työtehtävään siten, että ymmärtää oman tehtävänsä. Mikäli epäselvää jää, on neuvoa kysyttävä esihenkilöltä (Aijalta), jonka tehtävä on neuvoa. Asiakastehtäviä tarkastellaan tilanteiden mukaan.
- Poikkeamatilanteet ja havainnot käydään läpi yhdessä työntekijöiden kanssa neljän kuukauden välein. Seuraavan kerran poikkeamat käydään läpi 4/2024.

Riskienhallinnan työnjako

Riskien hallinnan työnjaosta sekä toteutuksesta vastaa yrityksen yrittäjä. Työn-jako karkeasti menee seuraavasti:

- Työntekijän riskienhallintaan kuuluu toimiminen saadun ohjeen mukaisesti. Työntekijän ei tule saattaa itseään, eikä asiakasta vaaraan työtä tehdessään ja mikäli syntyy vaaratilanne, tästä on aina syytä ilmoittaa esihenkilölle. Ilmoituksen tekeminen kuuluu työntekijän vastuulle.
- Esihenkilön vastuulla on ohjata työntekijöitä turvalliseen työskentelyyn tapaan ja huolehtia siitä, että kirjalliset ohjeet työntekijöille, ovat ajan tasalla. Esihenkilö ottaa vastaan vaaratilanteita koskevat ilmoitukset ja ensitiedot. Hän käsittelee



tapaukset ja tekee lisäselvityspyynnöt yhdessä työntekijän sekä tarvittaessa asiakkaan ja hyvinvointialueen kanssa.

- Esihenkilö laatii yhdessä suunnitelman riskien välttämiseksi jatkossa sekä päättää työnjaosta asian ilmoittamisen ja perehdyttämisen osalta. Samalla sovitaan yhdessä tarvittavastasta asiakkaan tai työntekijän tiedottamisesta ja tukemisesta.

Riskienhallinnan prosessi on käytännössä omavalvonnan toimeenpanon prosessi, jossa riskienhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

- Huolellinen perehtyminen omiin työtehtäviin sekä meidän omiin hoitotyön tekemisen käytänteisiin
- Aktiivinen keskustelu asiakkaiden sekä heidän omaisten kanssa
- Hoitotyön kirjaaminen siten, että asiakkaan vointi ja hoitokäynnin keskeiset tapahtumat tulevat selkeästi esille.
- Tietojen vaihto asiakastyön sisällöstä ja tapahtumista esihenkilön sekä henkilöstön kesken.
- Poikkeus- / haittatapahtumissa välitön kirjaus järjestelmään, jonka jälkeen esihenkilö tekee tarvittavat toimenpiteet.
- Avoin keskustelu esihenkilön kanssa.

Ilmoitusvelvollisuus

Laki sosiaali - ja terveydenhuollon valvonnasta 29§:ssa määrätään ilmoitusvelvollisuudesta seuraavaa:

Palveluntuottajan on ilmoitettava välittömästi salassapitosäännösten estämättä palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle palveluntuottajan omassa tai tämän alihankkijan toiminnassa il-menneet asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita palveluntuottaja ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnallisin toimin.

Palvelunjärjestäjän ja palveluntuottajan henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai alihankkijana toimivan henkilön on ilmoitettava viipymättä salassapitosäännösten estämättä palveluyksikön vastuuhenkilölle tai muulle toiminnan valvonnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa



epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan tai potilaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden.

Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta palvelunjärjestäjälle tai palveluntuottajalle. Palvelunjärjestäjän, palveluntuottajan ja vastuuhenkilön on ryhdyttävä toimenpiteisiin epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan taikka muun lainvastaisuuden korjaamiseksi. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.

Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava ja ilmoituksen tehnyt henkilö voi ilmoittaa asiasta salassapitosäännösten estämättä valvontaviranomaiselle, jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa taikka muuta lainvastaisuutta ei korjata viivytyksettä. Valvontaviranomainen voi päättää toimenpiteistä siten kuin 38 §:ssä säädetään tai antaa 39 §:ssä säädetyn määräyksen epäkohdan poistamiseksi.

Milloin ilmoitus on syytä tehdä

Käytännön työssä asiakasturvallisuuden vaarantuminen voi tapahtua eri tavoin, esimerkiksi:

- Silloin, kun asiakkaan tarpeet eivät kohtaa tarjottujen palveluiden kanssa, tai kun palvelut poikkeavat sovitusta palvelusuunnitelmasta. Myös tilanteet, joissa työntekijällä ei ole riittävästi aikaa tavata asiakasta säännöllisesti, voivat johtaa palvelun laadun heikkenemiseen.
- Kun asiakkaan osallisuus ei toteudu, tai kun lainsäädännön asettamat aikarajat eivät pysy toteutettavissa (sosiaalitakuu).
- Työntekijä havaitsee tilanteita, joissa asiakasta kohdellaan epäasiallisesti, loukataan sanallisesti, havaitaan puutteita asiakasturvallisuudessa, tai asiakasta kohdellaan kaltoin toimintakulttuurin vuoksi. Kaltoinkohtelu voi olla fyysistä, psyykkistä tai kemiallista, esimerkiksi lääkkeillä aiheutettua.
- Kun pakotteita tai rajoituksia käytetään ilman asianmukaista, yksilöllistä lupaa asiakkaalta. Samalla on tärkeää kiinnittää huomiota toimintakulttuurin kehittämiseen, jotta pakotteiden ja rajoitusten käyttöä voidaan vähentää mahdollisimman paljon.

On suositeltavaa tehdä ilmoituksia näistä tilanteista herkällä kynnyksellä, sillä korkealaatuisten, vaikuttavien ja turvallisten palvelujen tarjoaminen on ensisijaisen tärkeää asiakkaille, mutta myös työntekijöille ja työnantajalle.

Ohje ilmoituksen tekemiseksi



Ilmoitus laaditaan vapaamuotoisesti mutta siitä tulee käydä ilmi seuraavat asiat:

- Tilanteen/tapahtuman, havaitun epäkohdan kuvaus
- Asiakkaan tiedot, mikäli koskee asiakasta
- Työntekijän arvio siitä, onko uhkaava tilanne mahdollista välttää muuttamalla omaa toimintaa tai ohjeistuksia
- Työntekijän yhteystiedot ja ilmoituksen jättämisen ajankohta

Ilmoitus toimitetaan Aijalle, jonka tehtävänä on arvioida

- onko tapahtuneesta tehtävä ilmoitus viranomaistahoille (sosiaalipäivystys, palveluohjaus,) tai asiakkaan omaisille.
- millä toimenpiteillä ja ohjeistuksilla vastaava tilanne voidaan välttää
- muutoksen kirjaaminen omavalvontasuunnitelmaan
- henkilöstön ohjeistus ja neuvonta

Hätätilanteessa soita aina 112.

Asiakkaita sekä heidän omaisiaan kehoitetaan ilmoittamaan vaaratilanteista sekä näihin liittyvistä havainnoista suoraan Aijalle tai alueen sosiaaliasiamieheen.

Ilmoituksen loppuun saattaminen

Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön tulee käynnistää toimet epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan poistamiseksi. Työntekijöiden (mutta myös asiakkaiden tai tämän lähipiirin) tulee tehdä ilmoitus havaitessaan edellä mainittujen epäkohtien ja uhkien kaltaisia tapahtumia yrityksen vastuuhenkilölle Aijalle.

Mikäli työntekijän (tai asiakkaan tai tämän lähipiirin) antama ilmoitus jää käsittelemättä tai epäkohtaa tai ilmeistä uhkaa ei korjata viivytyksestä, alkuperäisen ilmoituksen tehneen henkilön on ilmoitettava asiasta salassapitosäännösten estämättä Päijät-Hämeen hyvinvointialueelle. Mikäli nämä tahot eivät anna vastausta ilmoittajalle kohtuullisessa ajassa, tulee ilmoitus tehdä aluehallintovirastolle.

Vapaamuotoinen ilmoitus edellä olevien ohjeiden mukaisesti.

Päijät-Hämeen hyvinvointialueen kirjaamo:

kirjaamo@paiiatha.fi

Mikäli ilmoittaja ei saa vastausta hyvinvointialueelta tai Helsingin kaupungilta tietoa, että asia tullut käsitellyksi. Ilmoituksen loppuun saattaminen tulee tehdä Aluehallintovirastolle.

Tarkemmat ohjeet aluehallintovirastoon kantelusta löytyvät osoitteesta:

<https://avi.fi/asioi/henkiloasiakas/valvonta-ja-kantelut>



Kantelun tekemisen ohjeistus löytyy myös suomi.fi palvelusta, osoitteesta:

<https://www.suomi.fi/palvelut/lomake/kantelulomake-aluehallintovirasto/e44d025c-cd0c-45ef-89b0-c9864bf96cfb>

Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei kohdisteta kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa asiakasturvallisuuteen kohdistuvat riskit, epäkohdat ja laatupoikkeamat?

Yrityksessä ei sallita keneenkään kohdistuvaa epäasiallista käytöstä. Mikäli tällaista toimintaa havaitaan työntekijän toimesta, siihen puututaan välittömästi ottamalla asia puheeksi ko. henkilön kanssa. Asia tuodaan välittömästi myös hoidosta vastaavan tahon tietoon. Tarvittaessa käytöksen vaikutuksia työskentelyn jatkamiselle punnitaan.

Mikäli epäasiallinen käytös tapahtuu asiakkaan toimesta ja kohdistuu henkilöstöön, asiakasta huomautetaan välittömästi. Asia tuodaan myös asiakasta hoitavan tahon tai asiakkaan omaisen tietoon. Asia pyritään ratkaisemaan välittömästi kumpaakin osapuolta kuullen. Mikäli epäasiallinen käytös jatkuu toimenpiteistä huolimatta, asiakassuhde päätetään.

Kaikki poikkeavaan käytökseen liittyvät havainnot kirjataan ja annetaan tarvittaessa tiedoksi niille tahoille, joilla oikeus tietoihin on.

Miten asiakkaat ja omaiset voivat tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit ja miten ne käsitellään?

Asiakkaat ja omaiset voivat olla yhteydessä palveluntuottajaan. Asiakkaalla on myös oikeus tehdä valitus tai kantelu palvelun järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

Kuvaus miten haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet kirjataan, käsitellään ja raportoidaan

Riskien käsittelemisessä on tärkeä kyetä muodostamaan kokonaiskuva tapahtuneesta. Esihenkilön tehtävänä on selvittää kaikki tilanteeseen vaikuttaneet tekijät ja tässä jokainen työntekijä voi auttaa antamalla selkeän kuvauksen toiminnastaan. Riskien



käsittämisen tarkoituksena ei ole syyllisen löytäminen, vaan tilanteen välttäminen tulevaisuudessa.

Kaikki ko. tilanteet kirjataan HaiPro- järjestelmään, josta ne etenevät automaattisesti esihenkilön käsiteltäväksi. Työhön liittyvien haastavien ja yllättävien tilanteiden läpikäynti kuuluu osana päivittäiseen lähiesihenkilöntyöhön työntekijöiden kanssa. Joitakin tilanteita ja tapahtumia saatetaan myös käsitellä yleisellä tasolla esimerkiksi henkilökunnan palaverissa, jotta kaikilla on mahdollista oppia. Tästä kuitenkin sovitaan aina etukäteen ja käsittely tehdään aina yhdessä keskustellen.

Joissain tilanteissa selvittelyyn on välttämätöntä osallistaa myös asiakas ja palvelun järjestämisvastuussa oleva taho. Selvittely voi myös edellyttää kirjallisen raportin antamista. Toimenpiteet tehdään ennen kaikkea asiakkaan ja työntekijän oikeusturvan varmistamiseksi ja siksi asiaan kuuluvaa selvittelyä ei tule ottaa henkilökohtaisesti. Esihenkilön tehtävänä on auttaa työntekijää, mikäli tällainen tilanne eteen tulee.

Korjaavat toimenpiteet

Kuvatkaa korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen:

Läheltä piti- ja riskitilanteiden läpikäynti yhdessä työntekijöiden kanssa on jatkuvaa korjaavaa työtä, joka vähentää riskiä joutua em. tilanteisiin toistuvasti. Vuorovaikutus toimii parhaimmillaan myös ennalta ehkäisevänä sekä työntekijöiden ammatillista osaamista vahvistavana menetelmänä.

Miten sovituista muutoksista työskentelyssä ja muista korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille?

Mikäli tilanne sitä edellyttää, esihenkilö laatii korjaavasta toimenpiteestä toimintaohjeen kaikille työntekijöille tiedoksi. Hänen vastuulleen jää myös arvioida, onko kysymyksessä pysyvä muutos toimintaan, jolloin se viedään osaksi omavalvontasuunnitelmaa.

Mikäli tapahtumat edellyttävät korjaavasta toimenpiteestä tiedottamista yrityksen ulkopuolelle, on sen tekeminen esihenkilön vastuulla.



5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelu- ja hoitosuunnitelma

Miten asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelma laaditaan ja päivitetään? Kenen vastuulla päivittäminen on? Miten palvelu- ja hoitosuunnitelman toteutumista ja päivittämisen tarvetta seurataan?

Itse palvelunsa järjestävien asiakkaiden osalta hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan tarvittaessa, jos se asiakkaan tai tämän omaisten pyynnöstä katsotaan tarpeelliseksi tai se nähdään tarpeelliseksi tehdä. Suunnitelma laaditaan aloituspalaverissa tai ensimmäisellä kotikäynnillä. Palvelusuunnitelmaan kirjataan oleelliset tiedot palveluiden sisällöistä ja laajuudesta. Suunnitelmaa arvioidaan 6 kk:n välein sekä aina tarpeen vaatiessa.

Kaikkien asiakkuuksien kohdalla laaditaan kirjallinen palvelusopimus. Palvelusopimukseen sisällytetään tarvittaessa asiakkaan palvelusuunnitelma.

Päijät-Hämeen hyvinvointialueen järjestämän palvelun asiakkaille laaditaan aina hoito- ja palvelusuunnitelma. Suunnitelman ensitiedot määritellään Päijät-Hämeen hyvinvointialueen tekemässä palvelupäätöksessä ja sopimus laaditaan palvelupäätöksen puitteissa.

Hoito- ja palvelusuunnitelman sekä palvelusopimuksen voi laatia yrityksen työntekijä, jonka allekirjoittaa esihenkilö. Vuoden 2023 alusta on asiakkaat jaettu omahoitajille, jotka vastaavat asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmista.

Suunnitelma kirjataan toiminnanohjausjärjestelmä HILKKA:an. Asiakasprosessi kirjataan kirjaamalla käynnit asiakkaan tietoihin HILKKA- järjestelmässä ja viestivihkoon mikäli asiakkaalla tällainen on käytössä.

Mitä mittareita iäkkään henkilön toimintakyvyn arvioinnissa käytetään?

Rai- arviointia

Miten asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelu- ja hoitosuunnitelman laatimiseen ja päivittämiseen?

Keskustelemalla heidän kanssaan sekä mahdollisuuksien mukaan täytämme suunnitelman yhdessä. Omaisten pyynnöstä voimme jättää kaavakkeen asiakkaalle, jotta he voivat käydä suunnitelmaa läpi ja täyttää osittain.

Miten varmistetaan, että henkilöstö tuntee palvelu- ja hoitosuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti?

Kirjaamme toiminnanohjausjärjestelmään kaikki oleelliset asiat asiakkaasta. Liitämme hoito- ja palvelusuunnitelman Hilkkään kokonaisuudessaan. Tällöin se on hoitavan henkilöstön luettavissa. Esihenkilö huolehtii, että henkilöstö on tietoinen asiasta.

Asiakkaan kohtelu

Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

Miten yksikössä vahvistetaan ja varmistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioiden toteutumisen (kuten oikeus yksityisyyteen, vapaus päättää itse omista jokapäiväisistä toimistaan ja mahdollisuudesta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään)?

Käynnit tapahtuvat aina asiakkaan kotona, jossa asiakkaalla on itsemääräämisoikeus, jota kunnioitetaan. Asiakas on aktiivinen toimija omassa asiakasprosessissaan. Asiakkaan lähiverkoston kanssa pidetään aktiivisesti yhteyttä.



Asiakkaan toiveita ja tahdonilmauksia noudatetaan mahdollisuuksien mukaan. Asiakasta rohkaistaan osallistumaan arkiaskareihin tämän voinnin ja toimintakyvyn sallimissa rajoissa.

Hoitotyöhön sisältyy paljon vaiheita, joissa asiakkaan itsemääräämisoikeuden edistämiseen tarjoutuu mahdollisuuksia. Tällaisia ovat esimerkiksi vaatetuksen valinta pukeutumista varten, ruoanlaitto, ulkoilureitit, harrastukset, jne.

Asiakkaan itsemääräämisoikeutta koettelevat rutiinit sekä urautuminen ennalta määrättyihin hoitotoimenpiteisiin. Näiden vuoksi hoitotyötä tekevien on jatkuvasti tarkasteltava omaa työtötään asiakkaan itsemääräämisoikeuden toteutumisen näkökulmasta. Tähän tarkasteluun rohkaisemme ja ohjaamme kaikkia työntekijöitämme.

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

Asiakasta koskevasta rajoittamistoimenpiteestä tulee aina olla rajoittamistoimenpidepäätös, jonka voi tehdä esimerkiksi asiakasta hoitava lääkäri. Toistuvasta rajoittamistoimenpide tulee aina perustua tällaiseen päätökseen. Yrityksemme ei voi tehdä päätöstä asiakkaan rajoittamistoimenpiteen käytöstä mutta yrityksemme voi noudattaa sekä tehdä havaintoja asiakkaalle määrätyn rajoittamistoimenpiteen seurauksista.

Rajoittamistoimenpide käytännössä voi olla esimerkiksi pyörätuolissa kuljetettavan asiakkaan sitominen turvavyöllä kuljetuksen ajaksi tai esim. sängyn kaiteen nostaminen yöaikana. Näihin toimenpiteisiin on olemassa asiakasta hoitavan tahon lupa ja näiden toteutukseen voimme osallistua. Nämä tilanteet ovat pääsääntöisesti ennalta tiedossa ja niiden yhteydessä asiakkaalle kerrotaan toimenpiteestä.

Rajoittamistoimenpide sekä siihen liittyvät käytänteet jatkuvat ainoastaan niin kauan, kuin asiakasta hoitavan tahon suositus on voimassa. Teemme omatoimisesti



rajoittamistoimenpiteen jatkamisen arviointia osana asiakkaan ja tämän hoitavan tahon (lähiomaisten, Päijät-Hämeen hyvinvointialueen palveluohjauksen) kanssa käytävää vuoropuhelua. Tämän vuoksi on tärkeä kirjata rajoittamistoimenpiteen käyttö sekä siihen liittyvät havainnot HILKKA -järjestelmään.

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

Tietyissä tilanteissa voi syntyä tarve rajoittamistoimenpiteeksi rinnastettavan toimenpiteen käytölle. Tällaisia saattavat olla esim. äkillisen vaaratilanteen estäminen asiakasta kiinni pitämällä. Tällaiset rajoittamistoimenpiteet perustuvat työntekijöiden ammatilliseen osaamiseen sekä itsenäiseen tilanearvioon ja päätöksentekoon tilanteessa. Tällaiset rajoittamistoimenpiteet ovat hetkellisiä ja ovat luonteeltaan ennalta arvaamattomia.

Tällaisessa tilanteessa rajoittamistoimenpide perustuu työntekijän arvioon sellaisesta vaaratilanteesta, jossa asiakkaan käytös on vaaraksi hänelle itselleen tai muille. Rajoittamistoimenpide jatkuu ainoastaan niin kauan, kunnes työntekijä pystyy arvioimaan, ettei vaaraa enää koidu asiakkaalle tai muille.

Rajoittamistoimenpiteen käytöstä tehdään aina ilmoitus toiminnanohjausjärjestelmään ja mikäli hoitotilanteessa on jouduttu käyttämään ennalta määräämätöntä rajoittamistoimenpidettä, siitä tulee aina ilmoittaa esihenkilölle. Hän vie tiedon tapahtuneesta asiakkaan omaisille tai asiakkaan palveluiden järjestämisvastuussa olevalle taholle.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Miten varmistetaan asiakkaiden asiallinen kohtelu ja miten menetellään, jos epäasiallista kohtelua havaitaan?

Asiakkaan kohtelu perustuu asiakkaan kohtaamiseen, jossa tämä kohdataan ihmisenä omassa tilanteessaan. Asiakkaan kohtaava työntekijä on ihminen, jonka tehtävänä on



auttaa asiakasta selviytymään ja viettämään tasapainoista elämää tämän omassa kodissa. Hoitotyö tapahtuu vuorovaikutuksellisessa prosessissa, jossa asiakas itse määrittää mahdollisimman paljon oman hoitonsa käytänteitä ja reunaehtoja. Mikäli epäasiallista kohtelua havaitaan henkilöstön toimesta asiakasta kohtaan, asiasta huomautetaan välittömästi. Esihenkilö ensisijaisesti keskustelee asianomaisten kanssa ja päättää millaisia toimenpiteitä asia vaatii.

Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratilanne?

Yrityksessä ei sallita keneenkään kohdistuvaa epäasiallista käytöstä. Mikäli epäasiallista kohtelua, haittatapahtumaa tai vaaratilannetta havaitaan, siihen puututaan välittömästi. Tällaisten tilanteiden havainnoimisesta toivotaan pikaista yhteydenottoa esihenkilöön. Tapahtuman luonteesta riippuen asiasta keskustellaan siihen liittyvien henkilöiden kanssa. Kaikki poikkeavat tapahtumat kirjataan järjestelmään. Asia tuodaan myös tarvittaessa tiedoksi asiakkaan hoidosta vastaavalle taholle. Tapahtuman vaikutuksia työnteon ja asiakassuhteen jatkamiselle punnitaan myös.

Asiakkaan osallisuus

Miten asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuvat yksikön palvelun ja omavalvonnan kehittämiseen?

Asiakkaan osallisuus toteutuu myös palvelun suunnittelussa, jossa asiakkaan toiveet huomioidaan jo palvelutarpeen kartoituksen yhteydessä. On aina mahdollista, että palvelukäyntien yhteydessä sovitaan yhdessä asiakkaan kanssa käynnin sisällöistä.

Miten ja miten usein asiakaspalautetta kerätään?

Asiakailta kerätään vuosittain kirjallinen asiakaspalaute, johon he voivat nimettöminä vastata. Kirjallinen palaute kerätään vuosittain myös yhteistyökumppaneilta ja palvelua ostavilta tahoilta.

Miten asiakailta saatua palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä ja/tai korjaamisessa?

Kaikenlaiseen palautteeseen reagoidaan mahdollisimman pikaisesti ja toimintaa pyritään kehittämään niiden pohjalta. Tarvittaessa pyydetään lisäinformaatiota.

Asiakkaan oikeusturva

Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot

Aija Rosimo-Tyrväinen

Lähihoitaja/Yrittäjä

+358403564771

aijanhoiva@akson.fi

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

p. +358 38192504, sosiaaliasiamies@pajathu.fi

Sosiaaliasiamies neuvoo sinua muistutuksen ja muiden oikeussuojakeinojen käytössä.

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

p. 029 505 3050 tai Kuluttajaneuvonnan yhteydenottolomake

<https://asiointi.kkv.fi/asiointi/>

Kuluttajaneuvonnan asiantuntija kartoittaa ja arvioi ongelman tapaukseen soveltuvien oikeusohjeiden perusteella sekä antaa toimintaohjeet asian hoitamiseksi.

Miten muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä?

Muistutukset käsitellään kohtuullisessa ajassa (n. 14 vrk), jonka sisällä muistutuksen antajalle vahvistetaan, että muistutus on vastaanotettu. Tästä noin 2 viikon kuluessa muistutukseen annetaan vastaus. Asia käydään läpi yhdessä muistutuksen tekijän kanssa. Tarvittaessa asiaa käsitellään myös yhdessä palvelun Tilaaajan kanssa. Toiminnan kehittämisessä huomioidaan palautteet ja muistutukset. Näillä toimilla pyrimme siihen, ettei sama toistuisi.

Omatyöntekijä



Onko asiakkaille nimetty omatyöntekijä?

Tammikuusta 2023 asiakkaille on nimetty omahoitaja.

Omahoitajalista päivitetty huhtikuussa 2024, koska työntekijöitä ja asiakkaita vaihtunut.

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

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

Asiakkaita hoidetaan kuntouttavalla työotteella. Tämä tarkoittaa sitä, että asiakasta kannustetaan ja tuetaan omatoimisuuteen asiakkaan toimintakyky huomioiden. Tarkoituksena on tehdä yhdessä, ei asiakkaan puolesta. Asiakkaille jaetaan tietoa yhdistyksistä, kerhoista yms. mihin he voisivat osallistua. Olemme tarvittaessa asiakkaan apuna kodin ulkopuolissa toiminnassa esim. teatterissa, kirjastossa jne.

Mikäli asiakkaan hyvinvoinnissa havaitaan muutoksia, jotka voivat vaikuttaa asiakkaan kotona selviämiseen, näistä tiedotetaan aina kunnan palveluohjausta sekä asiakkaan lähiomaisia. Asiakkaan voinnin huonontuessa äkillisesti, otetaan yhteyttä hätäkeskukseen.

Jokaisella käynnillä seurataan tavoitteiden toteutumista ja asiakkaasta tehdyt havainnot kirjataan HILKKA:an

Ravitsemus

Miten asiakkaiden riittävää ravinnon ja nesteen saantia sekä ravitsemuksen tasoa seurataan?

Ravitsemus ja ruokailut ovat merkittäviä asiakkaan itsemääräämisoikeutta edistäviä toimia. Kotikäynneillä asiakas voi itse kertoa ruokatoiveitaan sekä ruokailuun liittyviä toiveitaan. Nämä toiveet pyritään mahdollisuuksien mukaan toteuttamaan mutta vähintäänkin kirjaamaan tiedoksi HILKKA-järjestelmään myöhempiä käyntejä varten.



palvelusuunnitelmassa. Kotikäynneillä kiinnitetään huomiota puhtauteen ja yleiseen siisteyteen. Asiakasta tuetaan kodin puhtaana pitämiseen sekä siisteydestä huolehtimiseen. Tarvittaessa asiasta huomautetaan asiakkaan lähiomaisia tai palveluohjausta.

Henkilöstö noudattaa aina voimassa olevia hygieniaohjeistuksia sekä suojautumisoheistuksia. Työntekijöiden henkilökohtaista hygieniaa korostetaan ja työntekijöillä on matkassaan esimerkiksi käsidesiä. Mikäli tarve vaatii tai asiakkaan hoitotyössä tapahtuu jotakin, mikä vaarantaa työntekijän hygienian, työntekijät peseytyvät asiakaskäyntien välillä.

Henkilöstöllä on aina käytössään suojautumiseen tarvittava varustus, joka pitää sisällään mm. hansikkaat, suojaessun ja kasvomaskin. Lisäksi henkilöstöllä on mukanaan käsidesiä sekä esim. riepuja pyyhkimistä varten.

Hygieniakäytännöistä on yksikölle laadittu oma ohjeistus.

Infektioiden torjunta

Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään?

Seurataan ja toteutetaan Päijät-Hämeen hyvinvointialueen ohjeistuksia

Terveyden- ja sairaanhoito

Miten varmistetaan asiakkaiden suunhoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa ja kiireellistä sairaanhoitoa sekä äkillistä kuolemantapausta koskevien ohjeiden noudattaminen?

Yrityksemme tuottaa kotisairaanhoidon sekä kotihoidon palveluita. Kotihoidolla tarkoitetaan kotisairaanhoidon sekä kotipalveluiden muodostamaa kokonaisuutta. Asiakkaidemme terveyden- ja sairaanhoito on aina asiakkaan hoidosta vastaavalla lääkäriä tai muulla hoitohenkilökunnalla. Meidän tehtävänä on osallistua asiakkaan terveydentilan hoitoon sekä seurantaan asiakasta hoitavan tahon ohjeistuksen ja suosituksen mukaisesti.

Lääkehoitotyö on sairaanhoidollista työtä, joka on asiakkaan näkökulmasta merkittävä terveydellinen riski. Jokainen terveydenhuollon ammattihenkilö vastaa omalta osaltaan



lääkehoidon turvallisesta toteuttamisesta. Yrityksessämme lääkehoitotyötä varten on laadittu oma lääkehoitosuunnitelma.

Huolehdimme osaltamme myös siitä, että palvelumme edistää asiakkaan terveydentilaa. Tämä voi tapahtua esimerkiksi asiakkaan hygienian ja puhtauden parantamisena, hampaiden harjauksessa avustamisessa, jne. Ohjaamme ja avustamme asiakasta tarvittaessa varamaan aikaa terveyskeskuksesta, mikäli asiakkaan yleisessä terveydentilassa havaitaan tarvetta tällaiseen.

Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Sairaanhoitaja Heidi Mustonen, heidi.mustonen@akson.fi

Miten lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään. Päivitetty huhtikuu 2024.

Vuosittain ja tarpeen vaatiessa

Kuka vastaa yksikön lääkehoidon kokonaisuudesta?

Sairaanhoitaja Heidi Mustonen

Kuvaus toimintakäytännöistä lääkehoidon toteuttamisessa tapahtuneissa poikkeamatilanteissa:

Kaikista poikkeamista kirjataan Hilkka-ohjausjärjestelmään ja toimitaan sen vaativalla tavalla tilanne kohtaisesti.

Kuvaus toimintakäytännöistä asiakkaalta palautuneiden ja käyttämättä jääneiden lääkkeiden käsittelystä:

Kaikki palautetaan apteekkiin viipymättä. Mikäli asiakkaalta palautuneita tai käyttämättä jääneitä lääkkeitä joudutaan hetkellisesti säilyttämään toimistolla, niin ne ovat lukollisessa kaapissa.

Kuvaus lääkehoidon toteuttamisesta, lääkkeiden kulutuksen seurannan valvonnasta:

Huumekortit käytössä jotka lääkäri tarkistaa aina kun ovat täysiä.

Rajattu lääkevarasto



Jos yksikössä on rajattu lääkevarasto, onko toimintaan myönnetty lupa (yksityinen toimija) tai tehty ilmoitus (julkinen toimija). Miten sen lääkevaraston käyttöä seurataan, arvioidaan ja valvotaan?

Yksikössä ei ole lääkevarastoa.

Monialainen yhteistyö

Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien ja eri hallinnonalojen kanssa on järjestetty?

Teemme yhteistyötä hyvinvointialueen palveluohjauksen kanssa. Yhteistyö tapahtuu arjessa puhelimitse sopien sekä säännöllisten valvontakäyntien yhteydessä. Tarvittaessa asiakasta koskeva tieto siirretään toiminnanohjausjärjestelmästämme eteenpäin.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

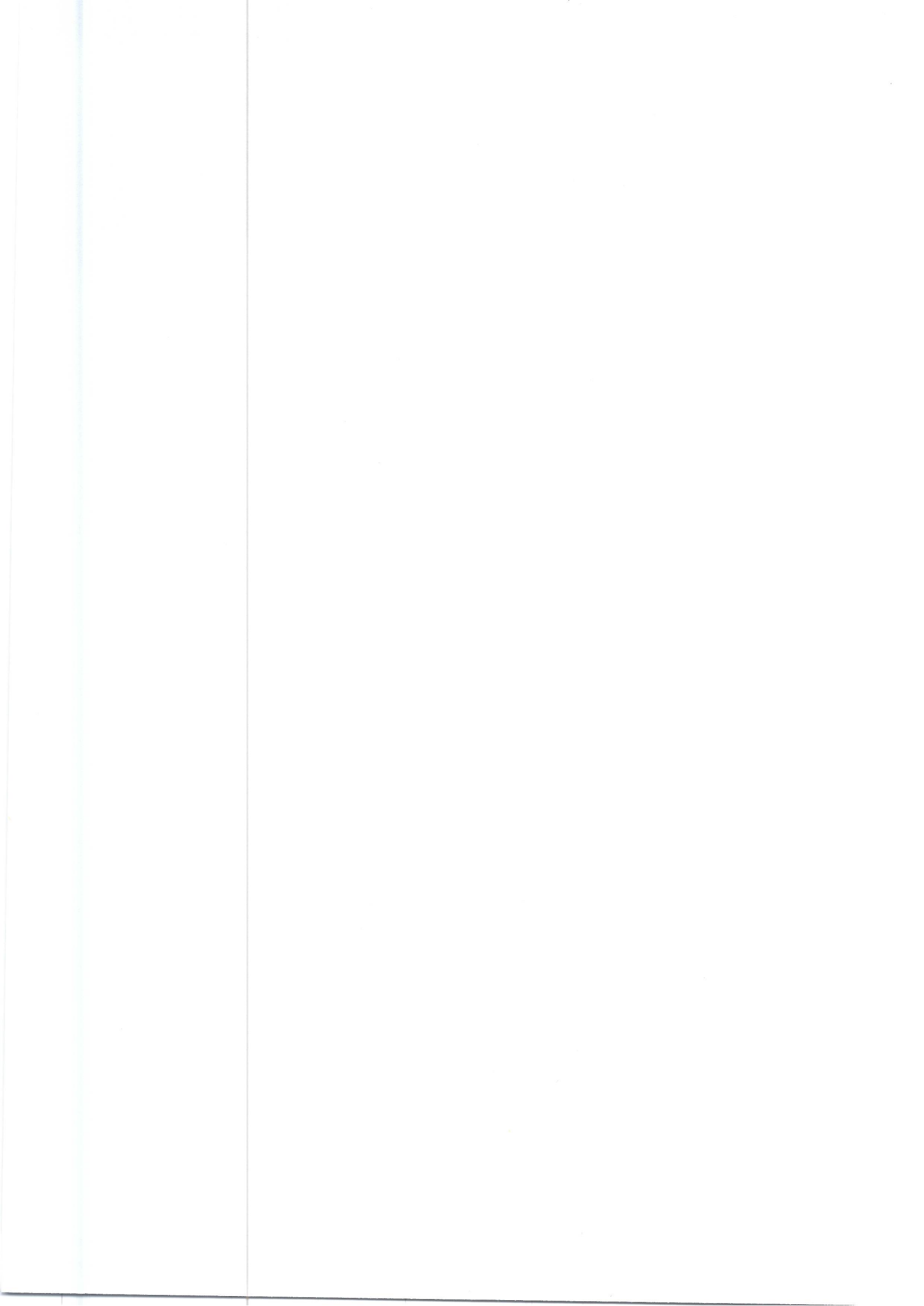
Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Keskeisin yhteistyö viranomaisten kanssa toteutuu hyvinvointialueen kanssa. Omalta osaltamme varmistamme asiakkaiden turvallisuutta ja vahvistamme viranomaisyhteistyötä toteutamalla omavalvontaa ja huolehtimalla esimerkiksi ilmoitusvelvollisuuden toteuttamisesta matalalla kynnyksellä.

Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta

Miten yksikön tilojen terveellisyyteen liittyvät riskit hallitaan?

Tuotamme palvelut suoraan asiakkaiden kotiin. Toimintaympäristöt saattavat siten vaihdella paljon yksittäisen työpäivänä aikana. Lisäksi asiakkaan kotona ja hoitotyön yhteydessä saattaa tulla eritteitä, joilta suojautuminen on tärkeää. Työntekijöillämme on etukäteen annettu ohjeistus suojautumista varten ja äkillistä suojautumista varten kuljetamme mukanaamme suojautumisvälineitä (essu, hansikkaat, kasvomaski). Työntekijöillä on mahdollisuus käydä toimistolla peseytymässä jos asiakkaan kotikäynnillä tapahtuu sellaista, mikä vaarantaa henkilökohtaisen hygienian.





Miten tehdään yhteistyötä muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaiset ja toimijoiden kanssa?

Asiakasturvallisuuden parantamiseksi olemme tarvittaessa yhteydessä vastaaviin viranomaisiin sekä toimijoihin.

Henkilöstö

Miten seurataan toimintayksikön henkilöstön riittävyttä suhteessa asiakkaiden palvelujen tarpeisiin? Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

Hilkka-järjestelmään tehdään työvuorosuunnittelu 3 viikkoa kerrallaan, jotta voimme seurata henkilöstön riittävyttä. Asiakkuuksien palvelutarpeiden määrää verrataan henkilöstöressurssien määrään.

Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?

Käytetään tarvittaessa.

Miten varmistetaan vastuuhenkilöiden/lähiesihenkilöiden tehtävien organisointi siten, että lähiesihenkilöiden työhön jää riittävästi aikaa?

Yrittäjä toimii lähiesihenkilönä ja vastaa tehtävien organisoinneista. Lähiesihenkilö vastaa vastuuhenkilöiden riittävästä työajasta suunnittelemalla työvuorot sen vaatimalla tavalla.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Periaatteena on oikean henkilön löytäminen oikeaan tehtävään. Työntekijöitä rekrytoituu ilmoitusten sekä verkostojen kautta. Hoitotyöhön rekrytoitavat henkilöt ovat suorittaneet vähintään ammatillisen perustutkinnon ja omaavat kokemusta kotihoitotyöstä.

Miten työnantaja varmistaa työntekijöiden riittävän kielitaidon?

Kielitaidon vaatimuksena on suomen kielen suullinen ja kirjallinen taito.

Rekrytointitilanteessa tämä varmistetaan työhaastattelussa.

Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?



Valvira

Sosiaali- ja terveysalan
lupa- ja valvontavirasto

Henkilön ammattioikeudet ovat kunnossa. Ammattitaito, luotettavuus, työn ja asiakkaan arvostus sekä ihmisläheisyys.

Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon työntekijän soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviinsä?

Työntekijän hakemus käydään huolellisesti läpi. Tarkastetaan, että henkilön ammattioikeudet Julkiterhikki -palvelusta. Haastattelussa käydään kattavasti haastateltavan aikaisemmat työtehtävät sekä työhistoria läpi. Keskustellaan työtehtävistä sekä tavoitteista ja kuunnellaan haastateltavan oma näkemys ja tavoitteet.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.

Työntekijät ja opiskelijat perehdytetään työhön aina niin, että he kiertävät vakiohenkilökunnan mukana työtehtävissä ja näin pääsevät parhaiten kiinni asiakastyöhön. Heille annetaan luettavaksi omavalvontasuunnitelma ja käydään tarvittaessa yhdessä läpi. Opastetaan tarvittavat käytänteet ja tarvittaessa toimintajärjestelmän käyttö. Esihenkilö keskustelee heidän kanssaan ja varmistaa, että edellä mainitut asiat ovat toteutuneet.

Miten ja kuinka usein henkilökunnan täydennyskoulutusta järjestetään?

Täydennyskoulutusta järjestetään tarpeen mukaan, esimerkiksi lääkeluvat, ensiapukoulutus. Koulutukset järjestetään verkko- ja lähiopetuksina. Mikäli henkilöstö kokee jonkin yksilöllisen koulutuksen tarpeelliseksi, on siihen myöskin mahdollisuus.

Toimitilat

Yksikössä ei ole asiakkaiden ja omaisten kanssa yhteisiä tiloja. Yksiköllä on käytössä toimistotilat henkilökuntaa varten.

Teknologiset ratkaisut



Valvira

Sosiaali- ja terveysalan
lupa- ja valvontavirasto

Mitä kulunvalvontaan tarkoitettuja teknologisia ratkaisuja yksiköllä on käytössä?

Yrityksellä ei ole käytössään kulunvalvonnan teknologisia ratkaisuita.

Miten asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevien turva- ja kutsulaitteiden toimivuus ja hälytyksiin vastaaminen varmistetaan?

Joka kuukauden viimeisellä viikolla testataan niiden asiakkaiden hälyttimet, joilla niitä on.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?

Yksikön henkilöstö vastaa yhteisesti toimintavarmuudesta.

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Miten varmistetaan asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden ja yksikön käytössä olevien lääkinnällisten laitteiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen?

Työntekijät ovat suoraan yhteydessä hoitotarvikejakeluun tai vaihtoehtoisesti tilaavat tuotteet suoraan asiakkaalle.

Miten varmistetaan, että terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista tehdään asianmukaiset vaaratilanneilmoitukset?

Yksikön sairaanhoitaja vastaa näistä ilmoituksista.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Aija Rosimo-Tyrväinen, p. 040 356 4771, aijanhoiva@akson.fi

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Asiakastyön kirjaaminen

Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?

Esihenkilö opastaa asiakastyön kirjaamisen Hilikka -toimintajärjestelmään ja pyytää tarvittaessa koulutusapua.

Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti?

Esihenkilö ohjeistaa henkilökuntaa kirjaamaan asiakaskäynnit viipymättä ja asianmukaisesti. Kirjaamista seurataan esihenkilön toimesta päivittäin Hilkka-toiminnanohjausjärjestelmästä. Kirjaukset tehdään poikkeuksetta heti mobiiliin.

Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja ohjeita ja viranomaismääräyksiä?

Yrityksellä on laadittuna tietoturva, tietosuojaa sekä käytössä olevia tietojärjestelmiä koskevat tietoturvasuunnitelmat. Tietoturvallisen toiminnan periaatteet ovat seuraavat:

- Rekisteriselosteissa määritellään asiakkaista kerättävä tieto, käyttötarkoitus sekä tietojen luovuttaminen eteenpäin
- Asiakas antaa aina suostumuksen tietojen keräämiseen ja niiden tallentamiseen
- Asiakkaalla on aina oikeus saada tietoonsa ja vaatia korjattavaksi itseään koskevat rekisteritiedot sekä muut potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain mukaiset oikeudet.
- Ulkopuoliset järjestelmien ylläpitäjät ovat legitiimejä toimijoita, joilla on vastuu tuottamansa järjestelmän tai palvelun tietosuojasta.

Yrityksessä on käytössä HILKKA-asiakastietojärjestelmä. Tietojärjestelmän tuottaa Fastroi Oy. Kaikki mahdollinen manuaalinen aineisto säilytetään lukitussa kaapissa, joka sijaitsee lukitussa toimitilassa.

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

Jokaisen työntekijän velvollisuutena on huolehtia asiakastietojen sekä muun tiedon suojaamisesta asianmukaisella tavalla. Työntekijät perehdytetään mm. seuraaviin toimenpiteisiin:

- huolehtia, ettei tietokoneille, puhelimille tai tableteille ole pääsyä ulkopuolisilla
- suojata em. laitteet salasanoilla ja pääsykoodeilla sekä vaihtaa niitä säännöllisesti



Valvira

Sosiaali- ja terveysalan
lupa- ja valvontavirasto

- huolehtia, ettei asiakkaiden tai yrityksen tietoja säilytetään asianmukaisesti siten, ettei niihin ole pääsyä ulkopuolisilla.
- olla käyttämättä asiakkaan tietoja WA-viesteissä, sähköposteissa, yms. Asiakastietoja koskevan pikaviestinnän turvallisin menetelmä on HILKKA-viestiosion käyttäminen.

Esihenkilö huolehtii, että henkilöstö saa tarvittavan perehdytyksen ja pyytää tarvittaessa koulutusapua tietosuojavastaavalta.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Mikko Pirttimäki, +358 40 5040 318, mikko.pirttimaki@akson.fi

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä Ei

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

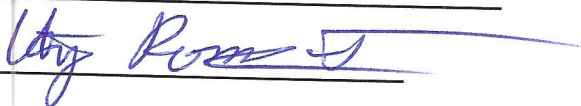
Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

Yrityksen toiminnassa tullaan kiinnittämään huomiota asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmien vientiin HILKKA- toiminnanohjausjärjestelmään sekä omahoitajuuden järjestämisestä asiakkaille. Tarkoituksena myös kehittää tukipalvelutoimintaa.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys 29.4.2024

Allekirjoitus 

11 LIITELUETTELO

Omavalvontasuunnitelmassa on oltava Päijät-Soten kotihoidon palvelukuvauksen mukaiset liitteet:

- Vuosittainen toimintasuunnitelma,
- lääkehoitosuunnitelma,
- koulutussuunnitelma,
- perehdyttämissuunnitelma,
- turvallisuussuunnitelma,
- laiterekisteri,
- kirjallinen ohje asiakkaiden käteisvarojen hoidosta,
- omahoitajan tai vastuuhoidajan tehtäväkuva ja eri ammattiryhmien tehtäväkuvat sekä
- tietoturvan ja tietosuojan omavalvontasuunnitelma.