



OMAVALVONTASUUNNITELMA

Yksityiset sosiaali- ja terveydenhuoltopalvelut
Aijan Hoiva Oy
y-tunnus: 2662575-4

Osoite: Käkeläntie 11 B 6, 16300 Orimattila
Puhelin: +358 40 356 4771
Sähköposti: aijanhoiva@akson.fi

Sisällys

1. Palvelun tuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot	3
1.1 Palveluntuottajan perustiedot	3
1.2 palveluyksikön perustiedot	3
1.3 Yksityisten palveluntuottajan lupatiedot	3
2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen	4
2.1 Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt	4
2.2 Omavalvontasuunnitelman seuranta	4
3. Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet	4
4. Omavalvonnan toimeenpano	6
4.1 Riskienhallinta	6
4.2 Luettelo riskinhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista	7
4.3 Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat	7
4.4 Riskienhallinnan työnjako	8
4.5 Ohje ilmoituksen tekemiseksi	11
5. Asiakkaan asema ja oikeudet	14
5.1 Palvelu- ja hoitosuunnitelma	14
5.2 Asiakkaan kohtelu	15
5.4 Asiakkaan oikeusturva	18
6. Palvelun sisällön omavalvonta	20
7. Asiakasturvallisuus	24
7.1 Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa	24
7.2 Terveysturvallisuuslain mukainen omavalvonta	24
7.3 Henkilöstö	25
7.4 Teknologiset ratkaisut	27
8. Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen	28
8.1 Asiakastyön kirjaaminen	28
9. Yhteenvedo kehittämissuunnitelmasta	29
10. Omavalvontasuunnitelman seuranta	30
11. Liiteluettelo	30

1. Palvelun tuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan perustiedot

Yrityksen nimi: Aijan Hoiva Oy
y-tunnus: 2662575-4
yhteystiedot: Käkeläntie 11 b 6, 16300 Orimattila
puhelin: 040 356 4771
sähköposti: aijanhoiva@akson.fi
Hyvinvointialue: Päijät-Hämeen hyvinvointialue

1.2 palveluyksikön perustiedot

Palveluyksikön nimi: Aijan Hoiva Oy / ilmoituksenvaraiset yksityiset sosiaali- ja terveydenhuollonpalvelut
yhteystiedot: Käkeläntie11 b 6, 16300 Orimattila
Puhelin: 040 356 4771
Sähköposti: aijanhoiva@akson.fi

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä:

Yksityiset sosiaalipalvelut, kotihoito, Omaishoidontuki lakisääteisen vapaan palveluseteli alle 65 v

Esihenkilö: Aija Rosimo-Tyrväinen
Puhelin: 040 356 4771
Sähköposti: aijanhoiva@akson.fi

1.3 Yksityisten palveluntuottajan lupatiedot

Palvelu, johon lupa on myönnetty: Omaishoidontuki lakisääteisen vapaan palveluseteli alle 65 v, 10.08.22, Yksityisen terveydenhuollon lupa

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut) Ilmoituksen ajankohta 16.1.2015

Rekisteröity palveluala: Yksityisen terveydenhuollon palvelut 31.12.2019

2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen

2.1 Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

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

2.2 Omavalvontasuunnitelman seuranta

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

Omavalvontasuunnitelman toteutumista seuraa Aijan Hoivan yrittäjä (esihenkilö). Suunnitelman toteutumisesta raportoidaan vähintään neljän kuukauden välein ja tarpeen vaatiessa useammin

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 www.akson.fi/orimattila.

3. Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Toiminta-ajatus

Mikä on yksikön/palvelun toiminta-ajatus?

Yrityksen toiminta-ajatuksena on kattavan sosiaali- ja terveyspalvelujen muodostaman palvelukonaisuuden 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 ikäänntyneet, vammaiset sekä omaishoidon asiakkaat. Palveluja tuotetaan sekä itse palvelunsa järjestäville asiakkaille, että hyvinvointialueen järjestämän palvelun asiakkaille. Asiakkaamme sijaitsevat Päijät-Hämeen hyvinvointialueen alueella.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Mitkä ovat toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet?

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

- asiakaslähtöisyys toteutuu tekemällä yksityisten asiakkaiden kanssa palvelusopimus, jossa asiakkaan hyväksi tehtävistä palveluista sovitaan. Kaikkien asiakkaiden kanssa tehdään hoito- ja palvelusuunnitelma.
- ammatillisuus 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 annetun 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

4.1 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.

Työterveyden taholta riskien kartoitus 10.4.2024 ja sen mukaan puututtu myös märkä- ja meluhaittoihin.

4.2 Luettelo riskinhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

Yrityksellä on olemassa henkilökuntaa sekä muuta operatiivista toimintaa varten seuraavat materiaalit:

- Työterveyshuollon toimintasuunnitelma
- Työpaikkaselvitys 4/2024
- Hygieni- ja epidemiaohjeet
- Lääkehoitosuunnitelma
- Työsuojelun tarkastuskertomus
- Ohje toiminnasta sairaalan ulkopuolisessa kuolemantapauksessa
- Ohjeistus väkivalta- ja uhkatilanteissa
- Väkivalta- ja uhkatilanne ohjeistus
- Laatu- ja potilasturvallisuussuunnitelma
- Varhaisentuen malli

4.3 Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Järjestelmät:

- Käytössämme on Hilikka -toiminnanohjausjärjestelmä, jonka haitta- ja poikkeamahuomio -väli-lehdelle kirjataan nämä huomiot. Työntekijöille on laadittu ohje poikkeamahuomion tekemiseksi.

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.
- Haitta- ja poikkeamat tilastoidaan koontina. Koonnista ilmenee kuukausitasolla mitä on tapahtunut, miten tapahtumassa on toimittu, miten käsitelty ja miten toimitaan jatkossa, jotta vastaavaa ei tapahdu.
- Poikkeamatilanteet ja havainnot käydään läpi yhdessä työntekijöiden kanssa neljän kuukauden välein. Seuraavan kerran poikkeamat käydään läpi 12/2024.

4.4 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 työskentelyn 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 tarvittavasta 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 ilmenneet 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 herkillä kynnyksellä, sillä korkealaatuisten, vaikuttavien ja turvallisten palvelujen tarjoaminen on ensisijaisen tärkeää asiakkaille, mutta myös työntekijöille ja työnantajalle.

4.5 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 kehotetaan 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 viivytyksettä, 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@paijatha.fi

Mikäli ilmoittaja ei saa vastausta hyvinvointialueelta, 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 käsitleminen

Riskien käsitlemisessä 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 käsitlemisen tarkoituksena ei ole syyllisen löytäminen, vaan tilanteen välttäminen tulevaisuudessa.

Kaikki ko. tilanteet kirjataan Hilikka- järjestelmään, josta ne tulevat 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

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

5.1 Palvelu- ja hoitosuunnitelma

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 hoito- ja 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 Hilikkaan kokonaisuudessaan. Tällöin se on hoitavan henkilöstön luettavissa. Esihenkilö huolehtii, että henkilöstö on tietoinen asiasta.

5.2 Asiakkaan kohtelu

Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

Yrityksellämme ei ole käytössä rajoittamistoimenpiteitä. Kotihoidon asiakkaan kohdalla itsemääräämisoikeuden rajoittaminen ei ole mahdollista missään tilanteessa. 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 voimien ja toimintakyvyn sallimissa rajoissa.

Hoitotyöhön sisältyy paljon vaihteita, 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 työtään 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 tilannearvioon 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 kokemaa epäasiallista kohtelua, haattatapahtuma tai vaaratilanne?

Yrityksessä ei sallita keneenkään kohdistuvaa epäasiallista käytöstä. Mikäli epäasiallista kohtelua, haattatapahtumaa 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 työntöön ja asiakassuhteen jatkamiselle punnitaan myös.

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun 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?

Asiakkailta kerätään vuosittain kirjallinen asiakaspalaute paperiversiona, johon he voivat nimettömänä vastata. Asiakkaalla on myös mahdollisuus antaa palaute asiakaskäynnin päätteeksi Hilkan kautta. Hilkan kautta kerättävä palaute tehdään neljä kertaa vuodessa. Kirjallinen palaute kerätään vuosittain yhteistyökumppaneilta ja palvelua ostavilta tahoilta.

Keräämme palautteen myös henkilöstöltä vähintään kaksi kertaa vuodessa, jotta voimme parantaa työtyytyväisyyttä, palvelun laatua ja tunnistaa mahdolliset ongelmakohdat. Käytämme palautteen keräämiseen monipuolisia kanavia, kuten kyselyitä, keskustelutilaisuuksia ja avoimia palautemahdollisuuksia.

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

Kaikenlaiseen palautteeseen reagoidaan mahdollisimman pikaisesti ja toimintaa pyritään kehittämään niiden pohjalta. Tarvittaessa pyydetään lisäinformaatiota. Mikäli palaute vaatii yhteydenoton, siitä vastaa Aija Rosimo-Tyrväinen.

5.4 Asiakkaan oikeusturva

Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot

Aija Rosimo-Tyrväinen

Lähihoitaja/Yrittäjä

Puhelin: +358403564771

aijanhoiva@akson.fi

Ostopalveluasiakkaiden muistutusten vastaanottaa

Päijät-Hämeen hyvinvointialueen kirjaamo

Keskussairaalankatu 7, 15850 Lahti

Toimistorakennus, ST-osa, K1-kerros

Puhelin: +358 44 7195323

Asiakas voi toimittaa asiakirjoja turvapostilla, Suomi.fi-viestillä, henkilökohtaisesti tai postitse.

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

p. +358 38192504

puhelinpalveluajat: ma, ti, to klo 9–12 ja ke klo 9–15

sähköposti asiavastaavat@pajjatha.fi

- Sosiaali- ja potilasasiavastaava neuvoo potilas- ja asiakaslakien soveltamiseen liittyvissä asioissa
- tiedottaa asiakkaiden ja potilaiden oikeuksista
- kokoaa tietoa potilailta ja asiakkailta tulleista yhteydenotoista
- seuraa, miten asiakkaiden ja potilaiden oikeudet kehittyvät hyvinvointialueella
- auttaa muistutuksen tekemisessä
- neuvoo, miten muun muassa kantelu, oikaisuvaatimus ja potilasvahinkoilmoitus voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa

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 Päijät-Hämeen hyvinvointialueen kanssa. Toiminnan kehittämisessä huomioidaan palautteet ja muistutukset. Näillä toimilla pyrimme siihen, ettei sama toistuisi. Noudatamme muistutukseen vastaamisessa Valviran antamaa ohjetta: <https://valvira.fi/sosiaali-ja-terveyden-huolto/muistutus-tai-kantelu>

Omatyöntekijä

Onko asiakkaille nimetty omatyöntekijä?

Tammikuusta 2023 asiakkaille on nimetty omahoitaja. Omahoitajalista on päivitetty lokakuussa 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.

Asiakkaan riittävästä ravinnon ja nesteen nauttimisesta huolehditaan pyrkimällä olemaan selvillä asiakkaan mieltymyksistä sekä luomalla ruokailusta yhteinen ja mukava hetki.

Tarvittaessa asiakasta muistutetaan riittävästä nesteen sekä ravinnon saamisesta. Tarvittaessa asiakkaalla on erillinen nestelista, johon kirjataan kaikki juodut ja syödyt ruuat sekä nesteet. Tarvittaessa asiakas ohjataan ravitsemusta osoittaviin laboratoriokokeisiin ja ravitsemusneuvontaan.

Muutoksia asiakkaan ravitsemuksessa seurataan ja havainnot kirjataan HILKKA-järjestelmään. Muutoksista tiedotetaan kunnan palveluohjaukseen sekä asiakkaan lähiomaisille.

Joillakin asiakkailla on tärkeää painon säännöllinen seuranta. Heillä on erillinen painonseuranta kaavake, johon paino merkitään ylös. Samoin paino kirjataan HILKKA-järjestelmään tai muulla sovitulla tavalla.

Hygieniakäytännöt

Miten yksikössä seurataan yleistä hygieniatasoa ja miten varmistetaan, että asiakkaiden tarpeita vastaavat hygieniakäytännöt toteutuvat annettujen ohjeiden ja asiakkaiden palvelutarpeiden mukaisesti?

Yleistä hygieniatasoa seurataan silmämääräisesti asiakkaiden kotona. Asiakkaan palvelussa noudatetaan kaikkia yleisiä hygieniaoheistuksia. Erityisesti pyritään välttämään tarttuvien tautien leviäminen.

Asiakasta tuetaan ja kannustetaan henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimiseen. Asiakkaiden tarpeita vastaavat hygieniakäytännöt on määritelty yksilöllisesti hoito- ja 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 hygieniaoheistuksia sekä suojautumisohjeistuksia. Työntekijöiden henkilökohtaista hygieniaa korostetaan ja työntekijöillä on matkassaan esimerkiksi käsidesiä. Mikäli tarve vaatii tai asiakkaan hoitotyössä tapahtuu jotakin, mikä vaarantaa työntekijän hygienian, työntekijät peseytyvät asiakaskäytien välillä.

Henkilöstöllä on aina käytössään suojautumiseen tarvittava varustus, joka pitää sisällään mm. hanskakkaat, 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.

Lisäksi kiireellisissä ja akuuteissa tapauksissa, olemme yhteydessä hätäkeskukseen.

Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Sairaanhoitaja Heidi Mustonen

p. 040 504 2788

heidi.mustonen@akson.fi

Miten lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

Vuosittain ja tarpeen vaatiessa

Kuka vastaa yksikön lääkehoidon kokonaisuudesta?

Sairaanhoitaja Heidi Mustonen

p. 040 504 2788

heidi.mustonen@akson.fi

Kuvaus toimintakäytännöistä lääkehoidon toteuttamisessa tapahtuneissa poikkeamatilanteissa:

Kaikista poikkeamista kirjataan Hilikka-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 Päijät-Hämeen hyvinvointialueen palveluohjauksen kanssa. Yhteistyö tapahtuu arjessa puhelimitse sopien sekä säännöllisten valvontakäyntien yhteydessä. Tarvittaessa asiakasta koskeva tieto siirretään toiminnanohjausjärjestelmästämmme eteenpäin.

Teemme myös yhteistyötä kotikuntoutuksen kanssa. Heidän kanssaan on sovittu kotikuntoutuksen toimintamalli, joka löytyy toimiston seinältä.

7. Asiakasturvallisuus

7.1 Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Keskeisin yhteistyö viranomaisten kanssa toteutuu hyvinvointialueen kanssa. Omalta osaltamme varmistamme asiakkaiden turvallisuutta ja vahvistamme viranomaisyhteistyötä toteuttamalla omaa valvontaa ja huolehtimalla esimerkiksi ilmoitusvelvollisuuden toteuttamisesta matallalla kynnyksellä.

Asiakastyössä varmistamme asiakkaiden turvalaitteiden toimivuuden kerran kuukaudessa. Tästä kirjaamme tiedon asiakkaalla olevaan listaan.

Toimintavarmuudesta vastaava:

Marjo Paldanius-Aunola, perushoitaja
p. 040 192 1714

marjo.paldanius-aunola@akson.fi

7.2 Terveysuojelulain mukainen omaa valvonta

Miten yksikön tilojen terveellisyteen 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 viranomaisten ja toimijoiden kanssa?

Asiakasturvallisuuden parantamiseksi olemme tarvittaessa yhteydessä vastaaviin viranomaisiin sekä toimijoihin.

7.3 Henkilöstö

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

Hilka-järjestelmään tehdään työvuorosunnittelu 3 viikkoa kerrallaan, jotta voimme seurata henkilöstön riittävyyttä. Asiakkuuksien palvelutarpeiden määrää verrataan henkilöstöresurssien määrään.

Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?

Käytetään tarvittaessa. Yrityksellä on henkilöstössä 4 lähihoitajaa keikkalaisina, jotka ovat tarvittaessa käytössä. Näin ollen vakihenkilöstön poissaolot pystytään korvaamaan ja turvaamaan asiakkaiden saama palvelu. Yrityksellä ei ole vuokratyövoimaa.

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?

Henkilön ammattioikeudet ovat kunnossa. Rekrytoinnin yhteydessä työntekijöiltä tarkastetaan koulutus- ja soveltuvuustiedot sekä koulutodistuksista että Julkiterhikki- järjestelmästä. Työntekijän rikosrekisteritausta selvitetään myös valvontalain 28 §:n perusteella iäkkäiden ja vammaisten henkilöiden kanssa työskenteleviltä. (Vammaisten henkilöiden kanssa työskentelevien työntekijöiden rikostaustan selvittäminen tulee sovellettavaksi vammaispalvelulain (675/2023) voimaantulosta lukien.)

Rikosrekisteriote tulee esittää, kun henkilö ensi kerran otetaan tai nimitetään sellaiseen työ- tai virkasuhteeseen, johon kuuluu 2 §:ssä tarkoitettuja tehtäviä tai annettaessa henkilölle näitä tehtäviä ensi kerran.

Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon työntekijän soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviinsä?

Työntekijän hakemus käydään huolellisesti läpi. Tarkastetaan, että henkilön ammattioikeudet ovat kunnossa. Haastattelussa käydään kattavasti haastateltavan aikaisemmat työtehtävät sekä työhistoria läpi. Keskustellaan työtehtävistä sekä tavoitteista ja kuunnellaan haastateltavan oma näkemys ja tavoitteet. Ammattitaito ja osaaminen varmistetaan myös perehdytysjakson aikana.

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.

Työterveyshuollon sopimus on tehty Täsmä työterveyden kanssa.

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.

7.4 Teknologiset ratkaisut

Mitä kulunvalvontaan tarkoitettuja teknologisia ratkaisuja yksiköllä on käytössä?

Yksikkö käyttää Hilka- asiakastietojärjestelmää. Abax -ajopäiväkirja työautoissa.

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.

Heidi Mustonen, p. 040 504 2788, heidi.mustonen@akson.fi

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

8.1 Asiakastyön kirjaaminen

Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?

Esihenkilö opastaa asiakastyön kirjaamisen Hilkka -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 viipymättä mobiiliin.

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

Yrityksellä on laadittuna tietoturvaa, 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 Myneva Finland. 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
- 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 turvallisien menetelmien on HILKKA-viestiosion käyttäminen.

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

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Aija Rosimo-Tyrväinen, +358 40 356 4771, aija.rosimo-tyrvainen@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 _____ Orimattila 6.11.2024

Allekirjoitus _____

11. Liiteluettelo

Omavalvontasuunnitelmassa on oltava Päijät-Hämeen hyvinvointialueen palvelukuvauksen mukaiset liitteet:

- toimintasuunnitelma
- lääkehoitosuunnitelma
- koulutussuunnitelma
- perehdytysohjelma
- hygieniasuunnitelma
- tietoturvasuunnitelma
- kirjallinen ohje asiakkaiden käteisvarojen hoidosta
- omahoitajan tehtävät
- sairaanhoitajan / lähihoitajan toimenkuva
- siistijöiden toimenkuva
- potilasasiamiehen yhteystiedot
- edunvalvontaprosessi Aijan Hoiva
- vinkkejä Hilikka-kirjaamiseen
- ohjeet haitta- ja poikkeamailmoitusten tekemiseen
- tietoturvan ja tietosuojan omavalvontasuunnitelma.