



OMAVALVONTASUUNNITELMA

Yksityiset sosiaali- ja terveydenhuollonpalvelut



Kotihoiva Niittytuuli Oy

Y-tunnus 3171808–2

Lekatie 1, 15550 Nastola

+358 44 491 8823

sari.roth@akson.fi

Sisällys

1. PALVELUNTUOTTAJA	2
2. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	2
3. TOIMINTASUUNNITELMA, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	3
4. OMAVALVONNAN TOIMEENPANO	4
4.1 Riskienhallinta	4
4.2 Riskienhallinnan järjestelmät, menettelytavat ja kehittämistavoitteet	5
4.3 Kotihoidon palvelut	6
4.4 Vammaispalvelut ja henkilökohtainen apu	6
4.5 Hoitotyön ja kotipalvelun tukipalvelun asiakkuudet	7
4.6 Ilmoitusvelvollisuus	9
4.7 Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen	14
5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	15
5.1 Hoito- ja palvelusuunnitelma	15
5.2 Asiakkaan kohtelu	16
5.3 Asiakkaan osallisuus	17
6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	18
6.1 Ravitsemus	18
6.2 Hygieniakäytännöt	19
6.3 Infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäiseminen	20
6.4 Terveysten- ja sairaanhoito	20
6.5 Suun terveys	20
7. ASIAKASTURVALLISUUS	22
7.1 Henkilöstö	23
7.2 Terveystenhuollon laitteet ja tarvikkeet	24
7.3 Asiakkaiden turvallisuuden varmistamiseksi käytössä olevat laitteet	24
8. ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	25
9. YHTENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	26
10. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	28

1. PALVELUNTUOTTAJA

Palveluntuottaja

Nimi Kotihoiva Niittytuuli Oy

Y-tunnus 3171808–2

Kunta Nastola

Sote-alue Päijät-Hämeen Hyvinvointialue

Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus

Kotihoiva Niittytuuli Oy

Lekatie 1

15560 Nastola

Sijaintikunta Lahti

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Yksityiset sosiaali- ja terveyspalvelut, asiakkaan kotiin tuotettava palvelu.

Toimitusjohtaja Sari Roth, Puhelin +358 44 491 8823, Sähköposti sari.roth@akson.fi

Toimintalupatiedot

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

Palvelu, johon lupa on myönnetty

- Lupa yksityisten terveydenhuollon palveluiden antamiseen. 25.5.2021

- Ilmoituksen varaiset yksityiset sosiaalipalvelut 3.5.2021

Rekisteröintipäätöksen ajankohta Ks. yllä

2. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omavalvonnan suunnittelusta vastaavat henkilöt

Sari Roth
lähihoitaja, toimitusjohtaja

Lekatie 1, 15550 Nastola

+358 44 491 8823

sari.roth@akson.fi

Tuula Niskanen-Laakso

sairaanhoitaja, terveydenhuollon palveluista
vastaavajohtaja

Lekatie 1, 15550 Nastola

+358 44 493 6228

tuula.niskanen-laakso@akson.fi

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelman ajantasaisuutta seurataan neljän kuukauden välein. Omavalvontasuunnitelman tarkastelun ajankohdat kirjataan ylös vuosikelloon, jolloin omavalvontasuunnitelman ajantasaisuuden seuranta toteutuu sille suunniteltuna ajankohtana. Omavalvontasuunnitelman päivittämiseen osallistuu Niittytuulen henkilökunta yhdessä toimitusjohtajan Sari Rothin ja terveystalveluista vastaavan johtajan sairaanhoitaja Tuula Niskanen-Laakso kanssa. Omavalvontasuunnitelman päivittämiseen varataan aika tiimipalaverista, jolloin tarkastellaan työyhteisönä neljän kuukauden aikana tehdyt haitta- ja poikkeamailmoitukset, toimintaa ja sen laatua koskevat palautteet sekä muut mahdolliset huomiot ja havainnot.

Toiminnan muuttuessa oleellisesti otetaan asia käsittelyyn työyhteisössä tiimipalaverissa mahdollisimman pian ja nostetaan asia käsittelyyn työyhteisön kesken. Toiminnan muutos kirjataan omavalvontasuunnitelmaan pikimmiten, ennen seuraavaa neljän kuukauden välein tapahtuvaa seuranta ajankohtaa. Muutokset omavalvontasuunnitelmaan kirjaa toimitusjohtaja Sari Roth tai terveystalveluista vastaavan johtaja sairaanhoitaja Tuula Niskanen-Laakso.

Seuraava omavalvontasuunnitelman tarkastusajankohta on 3/2026.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Omavalvontasuunnitelma on oltava pyydetessä nähtävillä sekä se voidaan toimittaa sähköisenä versiona. Kotihoiva Niittytuulen toimistolla kansiossa on nähtävillä tulostettu kappale omavalvontasuunnitelmasta, näin omavalvontasuunnitelma on helposti nähtävillä ja kaikkien saatavilla. Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä tulosteena toimiston oven ulkopuolella. Omavalvonta suunnitelma löytyy myös Kotihoiva Niittytuulen verkkosivuilla.

3. TOIMINTASUUNNITELMA, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta ajatus

Kotihoiva Niittytuuli on sosiaali- ja terveystalveluyritys. Kotihoiva Niittytuulen toiminta käynnistyi joulukuussa vuonna 2019 alkuun vain yrittäjän toimiessa työntekijänä. Yrittäjällä on vankka kokemus sote-palveluista ja pitkä työkokemus hoiva- alalta. Palvelualueena alkuun oli pieni alue Päijät-Hämeessä. Palveluiden kysynnän kasvaessa yritykseen palkattiin sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisia lähihoitajia sekä sairaanhoitaja. Tällöin mahdollistui prosessien ja teknologian hyödyntäminen myös uudelle tasolle. Poikkeustilanteita varten yritys verkostoituu myös muiden alueella toimivien sosiaali- ja terveydenhuollon yritysten kanssa turvatakseen myös toiminnan kaikissa olosuhteissa.

Yritys tarjoaa palveluita kunnille, yrityksille ja yksityisille henkilöille. Kotihoiva Niittytuuli toimii Päijät-Hämeen alueella yksityisesti sekä Päijät-Hämeen Hyvinvointialueen asiakkaille ostopalveluina. Palvelu tuotetaan seuraavilla alueilla: Nastola, Villähde, Kuivanto, Heinämaa, Okkeri, Uusikylä, Ruuhijärvi , Metsäkylä ja Heinola. Palvelua tuotetaan myös muualla Lahdessa. Palvelua tuotetaan

ikäihmisille, veteraaneille, mielenterveysasiakkaille, pitkäissairaille, vammaispalvelun asiakkaille, henkilökohtaiseen apuun, omaishoidon tuen lakisääteisen vapaan pitämiseen sekä omaishoidon tuki lakisääteisen vapaan palvelu alle 65 v ja kotihoitoa.

Kotipalvelut sisältävät kotihoidon tukipalveluita, kauppapalvelun, hygienian hoitoa, lääkehoitoa, perushoitoa, sairaanhoidolliset palvelut, haavahoidot, fysiologiset mittaukset sisältäen mm. verensokerin ja verenpaineen mittauksen, voinnin seuranta, pyykinhuolto, ravitsemuksen seuranta.

Niittytuuli pyrkii panostamaan hoitohenkilökunnan pysyvyyteen. Tähän pyritään panostamalla hyvään perehdytykseen ja mielekkääseen työilmapiiriin. Hoitohenkilökunnan pysyessä työssään pystytään tuottamaan laadukasta palvelua asiakkaille sekä takaamaan yrityksen toiminta. Kotihoiva Niittytuuli kouluttaa säännöllisesti henkilökuntaa kertauskoulutuksissa vuosittain, ja aina koulutustarpeen noustessa esiin. Tarve koulutuksille arvioidaan vähintään kerran vuodessa.

Arvot ja toimintaperiaatteet

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

Toimintaperiaatteet: Yrityksen toimintaperiaatteet perustuvat jokaisen henkilön ainutkertaiseen ja ehdottomaan ihmisarvoon. Keskeisimpiin eettisiin tehtäviimme kuuluu ihmisarvon tunnustaminen, säilyttäminen ja puolustaminen erilaisissa vuorovaikutustilanteissa. Toiminnassamme kunnioitamme asiakkaan arvoja, vakaumusta, itsemääräämisoikeutta ja elämänhallintaa. Työskentelemme asiakkaiden omissa kodeissa, joten ammattitaitoiset hoitajat osoittavat palveluhenkisyyttä tarjoten asiakaslähtöisesti ja joustavasti palveluita. Pyrimme olemaan ehdottoman luotettavia, asiakkaat tukena ja turvana.

Palveluidemme jatkuvuus on turvattu kaikissa tilanteissa sijaisjärjestelyin ja alihankintana tarvittaessa.

Työnohjaus

Työnohjauksen tarkoitus on jäsentää työntekijän omaa työtä, käsitellä työstä tulevaa tunnekuormaa, työyhteisöä mietittyjä työtilanteita sekä saada voimavaroja työssä jaksamiseen.

Toimitusjohtajan tai työntekijän huomatessa/ tunnistaessa tarpeen työnohjaukselle tulee tarpeesta ilmoittaa Kotihoiva Niittytuulen toimitusjohtajalle Sari Rothille, joka on yhteydessä Akson- ketjun toimitusjohtajaan. Hänen avustuksellansa työnohjauksen hankinta prosessi käynnistyy ja työnohjaajien kilpailutus saadaan alulle.

4. OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

4.1 Riskienhallinta

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Yritystoiminnan riskit liittyvät yrityksen asiakkaisiin, toimintaympäristöihin, tulevaisuudessa mahdollisesti työntekijöihin sekä yritykseen itseensä. Asiakkaiden parissa riskit kulminoituvat hoitotyöhön sekä vuorovaikutukseen asiakkaan kanssa. Luonnollisesti hoitotyön eri vaiheet ovat itsessään riskitekijöitä. Toimintaympäristönä on pääsääntöisesti asiakkaan koti, jossa riskit liittyvät vaihtuvaan ympäristöön. Parhaimmillaan asiakkaan koti on kuitenkin kohtalaisen turvallinen paikka työntekoon. Toimintaympäristöön kuuluu myös liikkuminen asiakkaalta toiselle, joka työpäivän aikana liittyy turvalliseen siirtymiseen paikasta toiseen. Henkilöstöön sitoutunutta riskiä voidaan

hallita laadukkaalla rekrytoinnilla, perehdytyksellä sekä jatkuvalla keskustelulla työntekijöiden kanssa. Yritykseen liittyvät riskit kulminoituvat yrittäjän omaan jaksamiseen sekä yrityksen kestäväälle pohjalle rakentuvaan johtamiseen.

Riskien hallinta on jatkuvaa työtä, joka perustuu jokapäiväisen toiminnan säännölliseen arviointiin. Keskeisimmät riskit muodostuvat fyysistä toimintaympäristöistä, asiakkaista sekä työntekijöistä. Keskeinen riskien hallinnan työkalu on toiminnan jatkuva arviointi riskitilanteiden tunnistamiseksi. Tätä työtä tehdään päivittäin ja tunnistetut riskit pyritään minimoimaan tai toimintatapoja muuttamalla välttämään kokonaan.

Riskien hallinnassa oleellista on hyvä ja vuorovaikutuksellinen suhde asiakkaiden sekä tämän lähiomaisten kanssa. Tämä edesauttaa puheeksi ottamista palvelusuhteen kaikissa vaiheissa, joka puolestaan edistää turvallisen ja luotettavan palvelun toteutumista sekä asiakkaan, että palvelutuottajan näkökulmasta.

Kotihoiva Niittytuulen toiminnan kannalta merkittävä riski muodostuu toimitusjohtajan Sari Rothin yksin yrittämiseen. Kotihoiva Niittytuulen tavoitteet yritystoiminnassa on kuitenkin asetettu siten, että yrityksen toiminta pysyy hallittavana ja asiakkaiden hoitotyö suunnitelmallisena. Yksin yrittämisen riskiä pienentää se, että Kotihoiva Niittytuuli kuuluu valtakunnalliseen Akson kotipalveluyritysten verkostoon. Akson tarjoaa yrittäjilleen tukipalveluita, joiden avulla päivittäistä työtä voidaan sujuvoittaa. Omalla kokemuksellaan Akson osaa neuvoa yrittäjää uusissa tilanteissa.

4.2 Riskienhallinnan järjestelmät, menettelytavat ja kehittämistavoitteet

Poikkeamien sekä riskien havainnointi on osa yrityksen työn tekemisen tapaa. Kotihoiva Niittytuuli käyttää HILKKA- toiminnanohjausjärjestelmää. Kaikki havaitut läheltä piti tilanteet, haitta- ja poikkeamatilanteet sekä riskitilanteet havainnoidaan ja kirjataan. Haitta- ja poikkeama ilmoitus kirjataan HILKKA- järjestelmään tapahtuman/ havainnoinnin yhteydessä. Haitta- ja poikkeamailmoitukset poikkeama Exceliin kirjaa Sari Roth

Kerran viikossa tiimipalaverissa kirjatut Haitta- ja poikkeama ilmoitukset käsitellään työryhmän kesken. Työryhmänä mietimme haitta- ja poikkeamailmoitusten pohjalta toimintaamme kehittäviä toimenpiteitä, jotta kyseiset haitta- ja poikkeamailmoitukset pystytään jatkossa välttämään. Kehittämistavoitteet kirjataan poikkeama- Exceliin. Kehittämistavoitteiden toteutumista seurataan neljän kuukauden välein. Kehittämistavoitteiden arviointi merkitään vuosikelloon, jotta arviointi toteutuu sille suunniteltuna ajankohtana. Haitta- ja poikkeamailmoitukset ja niiden pohjalta esiin nousseet kehittämistavoitteet poikkeama- Exceliin sekä kehittämistavoitteiden arvioinnin vuosikelloon kirjaa Sari Roth

Kotihoiva Niittytuulella ollaan siirtymässä 12/2026 mennessä sähköiseen Haipro- haitta- ja poikkeamailmoitusten kirjaamiseen.

Riskienhallinnan työnjako

Kotihoiva Niittytuulen riskien hallinnan johtaminen kuuluu toimitusjohtajalle Sari Rothille. Riskien havainnointi ja käsittely ovat olennainen osa Aksonilta saamaamme tukea. Tämä työ on säännöllistä keskustelua ja tilanteiden läpikäymistä.

Lisäksi riskienhallintaan kuuluu jatkuva keskustelu asiakkaiden, tämän omaisten sekä Päijät-Soten ikääntyneiden palveluohjauksen kanssa. Tästä saatavan tiedon perusteella voidaan tehdä muutoksia päivittäiseen toimintaan, joka pienentää vaara- ja poikkeamatilanteiden riskiä.

Kotihoiva Niittytuulussa on käytössä riskienhallinnan toimeenpanoon liittyviä kirjallisia ohjeistuksia työntekijöitä varten. Näissä dokumenteissa kuvataan, miten henkilökunta tuo esille asiakasturvallisuuteen liittyvät riskit, epäkohdat ja laatu-poikkeamat.

Riskien hallinnan eteen tehtävä työ ja päätökset kuuluvat Kotihoiva Niittytuulen osalta toimitusjohtajan Sari Rothin vastuulle. Kotihoiva Niittytuulussa työskentelee terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja sairaanhoitaja Tuula Niskanen-Laakso, jonka vastuulla on yrityksen toteuttaman lääkehoidon kokonaisuuden johtaminen. Kotihoiva Niittytuulussa tehtävän kuvaukset on laadittu sairaanhoitajalle, lähihoitajille sekä toimitusjohtajalle.

4.3 Kotihoidon palvelut

Kotihoidon palvelukokonaisuuden (kotihoito, tukipalvelut) keskeiset riskit liittyvät asiakkaan ikään ja perussairauksiin. Asiakas voi olla muistamaton (muistisairas) tai hänen hoitoonsa voi kuulua mittavaa lääkehoitoa. Asiakkaan parissa toimittaessa erityisesti lääkehoito muodostaa asiakkaalle merkittävän riskin ja siksi seurataan lääkehoidon vaikutuksia kaikilla asiakaskäynneillä. Kotihoivan Niittytuulussa kiinnitetään erityistä huomiota kirjauksiin sekä niiden johdonmukaisuuteen ja luotettavuuteen. Mikäli Kotihoiva Niittytuulussa hoitajilla herää huoli asiakkaan tilanteesta, olemme yhteydessä:

Ikääntyneiden asiakasohjaus

Palveluneuvonta:

ark. 9–15, ke 9–16 044 482 5050

4.4 Vammaispalvelut ja henkilökohtainen apu

Vammaispalveluiden osalta keskeinen riski sisältyy siihen, kuinka hyvin asiakkaan vamman vaikutukset päivittäiseen toimintakykyyn tunnistetaan. Tässä yhteydessä keskustelu asiakkaan sekä asiakkaan palveluita järjestävän tahon kanssa on ensiarvioisen tärkeää. Tiedonkulun esteitä poistamalla, voidaan merkittävästi vähentää riskitilanteiden syntymistä.

Vamman kuntouttamiseen tai pysyvän vamman huomioimiseen arjen suunnittelussa on syytä aina kiinnittää huomiota. Kuntoutusjaksot voivat väsyttää asiakasta, jolloin toimintakyky voi hetkellisesti olla heikompi. Myös asiakkaan mielentila voi vaihdella väsymyksestä ja stressistä johtuen. Näissä tilanteissa asiakasta on syytä rauhoittaa ja kuunnella.

Henkilökohtainen apu ei sisällä hoidollista työtä, vaan on luonteeltaan asiakkaan avustamista jokapäiväiseen elämään osallistumisessa. Henkilökohtaisen avun riskit liittyvät liikkumisen turvallisuuteen sekä toimintaympäristön turvallisuuteen. Toisaalta asiakkaan psyykinen tila saattaa vaihdella rajusti ja asiakas saattaa olla esimerkiksi aggressiivinen. Aggressiivisen asiakkaan kohtaamisesta on laadittu erillinen ohje mutta pääsääntönä on, ettei omaa turvallisuutta tule vaarantaa asiakkaan rauhoittamiseksi.

Henkilökohtaisen avun asiakas saattaa myös olla vammaispalvelun sekä sosiaalityön asiakas. On siten tärkeä, että oma hoitotyömme rajoittuu ainoastaan henkilökohtaisen avun antamiseen. Mikäli asiakkaan elämäntilanne tai toimintakyky selkeästi muuttuu, viedään tällaiset havainnon tiedoksi asiakkaan palvelua järjestävälle taholle.

Toimintaympäristöt

Vammaispalvelun asiakkaan kanssa erityisesti turvalliseen liikkumiseen on syytä kiinnittää huomiota. Asiakkaan kotona voidaan järjestellä kalusteita siten, että asiakkaan liikkuminen helpottuu. Samalla tulee huolehtia, että esimerkiksi matot tai muut matalalla oleva esineet/kalusteet eivät aiheuta asiakkaalle kaatumavaaraa.

Ulkona liikuttaessa asiakkaan kanssa on aina syytä etukäteen varmistua reittien turvallisuudesta ja esimerkiksi talvella hiekotuksesta. Ulkoilun yhteydessä on aina syytä tarkistaa asiakkaan päivän vointi ja tehdä sen perusteella päätökset ulkoilusta.

4.5 Hoitotyön ja kotipalvelun tukipalvelun asiakkuudet

Kotihoidon ja omaishoidon sijaispalvelun asiakkaiden kanssa toimittaessa keskeinen riski liittyy hoitotyön vastuisiin. Asiakas on hoidon ja huolenpidon kohteena, jolloin on syytä perehtyä tarkkaan asiakkaan tilanteeseen. Tämä tapahtuu keskustelemalla asiakkaan, työntekijöiden sekä asiakkaan palveluita järjestävän tahon kanssa asiakkaan elämäntilanteesta ja toimintakyvystä.

Palvelusuunnitelmaa laadittaessa on syytä kirjata asiakkaan hoitosuunnitelman keskeiset kohdat tiedoksi sopimukseen ja varmistua kaikkien osapuolten kanssa siitä, että vastuukysymykset ovat kaikilla tiedossa ja ymmärretty samalla tavoin. Asiakaskäynnit kirjataan aina toiminnanohjausjärjestelmään ja asiakkaan hoitotyö huomioineen sekä mahdollisine poikkeamineen kirjataan selkeästi käyntikirjauksiin.

Asiakkaan hoitotyön tiedot toimitetaan asiakkaan mukana, tämän siirtyessä esim. toiselle palveluntuottajalle tai laitoshoidon. Tietojen toimittamisesta vastaa yksikön toimitusjohtaja Sari Roth.

Merkittävä riskitekijä hoitotyössä on lääkehoito, jonka toteuttamiseen voimme osallistua asiakkaan oman lääkärin antaman ohjeistuksen mukaisesti. Tehtäviimme kuuluu lääkkeen jakaminen sekä lääkkeenanto luonnollista tietä tai kansallisen rokotusohjelman mukaisina rokotuksina. Tämän lisäksi seurataan ja havainnoidaan lääkehoidon vaikutuksia ja tiedotetaan havainnoista asiakkaan omaisia tai asiakkaan palveluiden järjestämisestä vastaavaa tahoa. Kotihoiva Niittytuulussa ei toteuteta vaativaa lääkehoitoa.

Tyypillinen kotihoidon ja kotipalvelun tukipalvelun asiakas on iäkäs henkilö tai iäkäs pariskunta. Riskitekijät liittyvät silloin asiakkaan toimintakykyyn ja vuorovaikutukseen (huono kuulo, kognitiivinen hitaus, jne.). Mahdolliset vaaratekijät voivat liittyä ymmärtämiseen, jossa asiakas ja työntekijä ymmärtävät väärin, mitä pitää tehdä.

Muita riskitekijöitä on esimerkiksi tilanne, jossa asiakkaaseen ei saada yhteyttä (asiakas ei avaa ovea, ei ole kotona, ei vastaa puhelimeen, jne.). Itse palvelunsa järjestävien asiakkaiden kohdalla tavoitellaan lähiomaista. Muussa tapauksessa toimintaohje tällaisessa tilanteessa tulee tarkistaa palvelua järjestävältä taholta.

Toimintaympäristöt

Toimintaympäristöjen kannalta tulee noudattaa samanlaista tarkkaavaisuutta, kuin vammaispalveluiden asiakkuuksien yhteydessä. Liikkumista, kodinaskareita, ym. on mahdollista tehdä aina asiakkaan toimintakyvyn sekä hoito- ja palvelusuunnitelman sallimissa rajoissa.

Erityisiä huomioita kaikkien asiakkuuksien kohdalla

Asiakastyön tärkein työväline on vuorovaikutus asiakkaan kanssa. Vuorovaikutuksen tavat ja menetelmät ovat merkittävä riskiä lisäävä tai vähentävä tekijä. Hyvään asiakasta ja hänen lähipiiriään kunnioittavaan keskustelutapaan on aina syytä pyrkiä.

Vuorovaikutustilanteet asiakkaan kanssa:

- Pyri keskustelemaan asioista tavalliseen sävyyn ja pitämään keskustelu havaituissa positiivissa asioissa ja esimerkiksi asiakkaan omissa vahvuuksissa
- Älä kärjistä tilanteita, älä mene mukaan väittelyyn
- Muistuta asiakasta, että pelisääntöjen noudattamisella turvataan asiakkaan etua ja varmistetaan, että palvelu voi jatkua
- On OK olla jämäkkä

Uhkaavassa tilanteessa tulee pyrkiä turvaamaan oma ja asiakkaan turvallisuus. Työntekijän ei kuitenkaan edellytetä käyttävän fyysistä voimaa.

Väkivaltatilanteissa tehdään aina hätäilmoitus 112 numeroon ja toimitaan hätäpäivystyksen antamien ohjeiden mukaisesti. Tilanne on tuotava myös välittömästi palvelua järjestävän tahon (hyvinvointialue) tietoon, joka neuvoo kirjaamisen tekemisestä sekä jatkotoimenpiteistä.

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

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

- Aggressiivisen henkilön kohtaaminen- ohjeistus kotona suoritettavan työn henkilökunnalle
- Hygieniahjeet
- Työntekijän toimintaohje tietomurto-tilanteessa
- Ohjeet äkillisen kuolemantapauksen varalle
- Ohjeet yleistilan äkillinen lasku
- Varautuminen työntekijöistä riippumattomien ongelmatilanteiden kohtaamiseen
- Ohjeet haittapoikkeamailmoituksen (HaiPro) tekemiseen

Lisäksi työntekijöiden työn tueksi on laadittu seuraavia materiaaleja:

- Varhaisen tuen malli
- Täydentävän koulutuksen suunnitelma
- Sosiaalipalveluiden omavalvontasuunnitelma
- Lääkehoitosuunnitelma
- Potilas- ja asiakasturvallisuussuunnitelma
- Biologisten vaarojen arviointi ja toimintaohjeet
- Varautumissuunnitelma

4.6 Ilmoitusvelvollisuus

Sosiaalihuoltolain 48§ mukaan sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöitä sitoo vaitiolovelvollisuuden ylittävä ilmoitusvelvollisuus. Työntekijän on velvollinen viipymättä ilmoittaa toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos työntekijä huomaa tai hänen tietoonsa tulee epäkohta, epäkohdan uhka tai ilmeinen epäkohta, joka on uhkana asiakkaan laadukkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoitus tulee tehdä, jos työntekijä havaitsee asiakkaan palvelun toteutumisessa ja asiakasturvallisuudessa huomattavat epäkohdan ja niiden tuomat mahdolliset uhat, asiakasturvallisuuden puutteita, asiakkaan kaltoinkohtelua tai toimintakulttuuriin sisältyviä toimia, jotka ovat asiakkaalle vahingollisia. Toiminnasta vastaavan henkilön on ilmoitettava hänelle tiedoksi annetusta ilmoituksesta kunnan sosiaalihuollosta vastaavalle viranhaltijalle, joka käynnistää ilmoituksen toimesta tehtävät toimet epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan ja uhan korjaamiseksi. Mikäli epäkohtaa ei saada korjattua, tulee asiasta ilmoittaa aluehallintovirastolle. Toiminnasta vastaavan esimiehen tulee vastata siitä, että jokainen työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuuden käytännöt.

Tilanteessa, jossa omaisella/ asiakkaalla ilmenee tarve antaa palautetta hoitoon/kohteluun tai muuhun sellaiseen liittyen on ensisijaisesti palaute ohjattava antamaan Niittytuulen toimitusjohtaja Sari Rothille. Sari Roth vie palautteet Niittytuulen henkilöstö työntekijöille tiedoksi tiimipalaveriin, jossa saatu palaute käsitellään ja keskustellen työyhteisössä mietitään palautteen sisältöön löytyvää ratkaisua. Omaisella on myös mahdollisuus niin halutessaan ottaa yhteyttä Ikääntyneiden asiakasohjaukseen ja antaa palaute myös sinne. Tällöin Ikääntyneiden asiakasohjaaja tekee päätöksen antaako hän palautteen suoraan palveluntuottajalle vai Ikääntyneiden asiakasohjauksen palvelupäällikölle Saila Immoselle. Ensisijaisesti palaute annetaan Ikääntyneiden asiakasohjauksen toimesta suoraan palveluntuottajalle. Ikääntyneiden asiakasohjauksen antaessa palautteen palveluntuottajalle on palveluntuottaja velvollinen korjaamaan/ selvittämään palautteen sisältöön liittyvät seikat.

Jos asiakas/ omainen on edelleen tyytymätön saamaansa palveluun tai sen sisältöön on hänelle/heillä mahdollisuus tehdä Päijät-Soten internetsivujen kautta kirjallinen muistutus osoitteessa

<https://paijat-sote.fi/sosiaali-ja-potilasasiamies/>

Muistutus menee Ikääntyneiden asiakasohjauksen palvelupäällikkö Saila Immoselle, joka pyytää palveluntuottajaa kirjaamaan kirjallisen vasteen. Tämä vaste yhdessä annetun palautteen kanssa toimitetaan muistutuksen antajalle. Jos muistutuksen antaja on tyytymätön saamaansa vasteeseen, on hänellä mahdollisuus tehdä kantelu, joka etenee aluehallintovirastolle. Kantelun Aluehallintovirastoon voi tehdä osoitteessa: <https://avi.fi/asioi/henkiloasiakas/valvonta-ja-kantelut>

Vanhuspalvelulain 25§ mukaan terveydenhuollon ammattihenkilö on tehtävässään saanut tiedon sosiaali- tai terveydenhuollon tarpeessa olevasta iäkkästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön vastaamaan omasta huolenpidostaan, terveydestään tai turvallisuudestaan, hänen on salassapitosäännösten estämättä ilmoitettava asiasta viipymättä kunnan sosiaalihuollosta vastaavalle viranomaiselle.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023, 29§ Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta velvoittaa henkilökuntaa ilmoittamaan 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 tai muun lainvastaisuuden.

Ilmoituksen vastaanottanut henkilö ilmoittaa 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.

Jos ilmoituksen jälkeen ei epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa korjata viivytyksettä, ilmoitusvelvollisuus valvontaviranomaiselle on ilmoituksen vastaanottaneella henkilöllä, koska ilmoituksen tehneellä henkilöllä ei välttämättä ole mahdollisuuksia arvioida, mitä toimenpiteitä on tehty tai ovatko tehdyt korjaustoimenpiteet olleet riittäviä. Ilmoituksen alun perin tehneellä henkilöllä on kuitenkin aina oikeus ilmoituksen tekoon.

Vastuuhenkilö (mm. esihenkilö) vastaa siitä, että jokainen työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuuskäytännöistä. Niittytuulussa työntekijöiden esimies Sari Roth vastaanottaa ilmoitukset puhelimitse tai sähköpostilla työntekijöiltä, mikäli ilmoituksia tulisi. Asiaa käydään toistuvasti kertauksenomaisesti läpi tiimipalavereissa.

Huoli ilmoituksen tekeminen

Ilmoitus tehdään:

Palveluneuvonta ark. 9–15, ke 9–16
p. 044 482 5050

Virka-ajan ulkopuolella:

p. 044 482 8201

Sähköisesti

Huoli-ilmoitus tehdään sähköisesti sivulla:

<https://www.hyvis.fi/web/paijat-hame/asioi-sosiaalipalveluissa>

(ilmoitus sosiaalihuollon tarpeesta, löytyy sivun alalaidasta).

Asiakkaalta kysytään suostumus ilmoituksen tekemistä varten. Mikäli asiakas antaa suostumuksensa, tämä on tärkeä mainita myös ilmoitusta tehtäessä. Jos asiakkaan suostumusta ei voida saada ja henkilö on ilmeisen kykenemätön vastaamaan omasta huolenpidostaan, terveydestään tai turvallisuudestaan tai jos lapsen etu sitä välttämättä vaatii, ilmoitus sosiaalihuollon tarpeesta tehdään viipymättä.

Salassapitosäännökset eivät estä ilmoituksen tekemistä. Kun ilmoitus sosiaalihuollon tarpeesta tehdään ammattilaisena, ilmoitusta ei voi tehdä nimettömästi. Ilmoitukseen kirjataan huolellisesti

omat yhteystiedot, jotta asiakkaan tilannetta selvittävä sosiaalihuollon työntekijä voi tarvittaessa ottaa yhteyttä myös ilmoituksen tehneeseen tahoon.

Sosiaalipäivystys huolehtii kiireellisten ja välttämättömien sosiaalipalveluiden tarpeiden arvioimisesta ja järjestämisestä kaikille väestöryhmille sosiaalisissa hätä- ja kriisitilanteissa. Sosiaalipäivystyksessä muun muassa arvioidaan lastensuojelun tarvetta, tarjotaan psykososiaalista tukea akuuteissa kriisitilanteissa, tuetaan lähisuhdeväkivaltatilanteissa, autetaan asiakkaita akuuteissa ongelmatilanteissa ja ohjataan asiakkaita heille tarpeellisten sosiaali- ja kriisipalveluiden piiriin.

Asiakkaita sekä heidän omaisiaan kehotetaan ilmoittamaan vaaratilanteista sekä näihin liittyvistä havainnoista suoraan minulle tai alueen sosiaaliasiamieheen.

Ilmoituksen tekeminen

Puhelimitse ympäri vuorokauden p. 044 482 8201

Asiakkaalta kysytään suostumus ilmoituksen tekemistä varten. Mikäli asiakas antaa suostumuksensa, tämä on tärkeä mainita myös ilmoitusta tehtäessä. Jos asiakkaan suostumusta ei voida saada ja henkilö on ilmeisen kykenemätön vastaamaan omasta huolenpidostaan, terveydestään tai turvallisuudestaan tai jos lapsen etu sitä välttämättä vaatii, ilmoitus sosiaalihuollon tarpeesta tehdään viipymättä.

Salassapitosäännökset eivät estä ilmoituksen tekemistä. Kun ilmoitus sosiaalihuollon tarpeesta tehdään ammattilaisena, ilmoitusta ei voi tehdä nimettömästi. Ilmoitukseen kirjataan huolellisesti omat yhteystiedot, jotta asiakkaan tilannetta selvittävä sosiaalihuollon työntekijä voi tarvittaessa ottaa yhteyttä myös ilmoituksen tehneeseen tahoon.

Sosiaalipäivystys huolehtii kiireellisten ja välttämättömien sosiaalipalveluiden tarpeiden arvioimisesta ja järjestämisestä kaikille väestöryhmille sosiaalisissa hätä- ja kriisitilanteissa. Sosiaalipäivystyksessä muun muassa arvioidaan lastensuojelun tarvetta, tarjotaan psykososiaalista tukea akuuteissa kriisitilanteissa, tuetaan lähisuhdeväkivaltatilanteissa, autetaan asiakkaita akuuteissa ongelmatilanteissa ja ohjataan asiakkaita heille tarpeellisten sosiaali- ja kriisipalveluiden piiriin.

Asiakkaan oikeusturva

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Tosiassialliseen hoitoon ja palveluun liittyvät päätökset tehdään ja toteutetaan asiakkaan ollessa palvelujen piirissä.

Reklamaation vastaanottaja:

Sari Roth
lähihoitaja, toimitusjohtaja
Lekatie 1, 15550 Nastola
+358 44 491 8823
sari.roth@akson.fi

Muistutukset voi osoittaa kirjallisesti:

Päijät-Hämeen hyvinvointialueen kirjaamo

kirjaamo@paijatha.fi

Keskussairaalankatu 7, 15850 Lahti. Vaihde (03) 819 11

Päijät-Hämeen hyvinvointialueen Sosiaali- ja potilasasiavastaava:

Puh. 03 819 2504, puhelinpalveluajat: ma, ti, to klo 9-12 ja ke klo 9-15

Sähköposti: asiavastaavat@paijatha.fi

Sosiaaliasiavastaava on puolueeton ja riippumaton toimija, joka neuvoo asiakkaita sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) sekä varhaiskasvatuslain (540/2018) soveltamiseen liittyvissä kysymyksissä. Sosiaaliasiavastaavan toiminta perustuu lakiin potilas- ja sosiaaliasiavastaavista.

Voit olla yhteydessä sosiaaliasiavastaavaan, jos olet tyytymätön sosiaalihuollon tai varhaiskasvatuksen palveluihin. Tehtävä on neuvoa-antava, eikä asiavastaava tee päätöksiä tai myönnä etuuksia. Ristiriitatilanteissa asiat pyritään ratkaisemaan neuvotteluteitse ja tarvittaessa avustetaan muistutuksen tekemisessä. Palvelu on maksuton.

Kuluttajaneuvonta:

Palveluaika ma, ti, ke, pe klo 9–12, to klo 12–15.

p.029 505 3050

Kuluttajaneuvonnasta saat tietoa ja ohjeita kuluttajaoikeudellisissa kysymyksissä ja riitatilanteissa. Asiantuntija antaa asiastasi juridisen arvion sekä toimintaohjeita.

Kuluttajaneuvonta

Kuluttajaneuvonta opastaa kuluttajia ja yrityksiä kuluttajaoikeudellisissa ongelma- ja riitatilanteissa. Selviteltävissä riitatapauksissa kuluttajaneuvonnassa pyritään siihen, että osapuolet pääsevät sovintoratkaisuun. Kuluttajaneuvonnan tarkoituksena on pyrkiä ohjeilla ja sovittelutoimilla siihen, että riita- asian osapuolet pääsisivät sovintoratkaisuun. Kuluttajaneuvonnan tarkoituksena ei ole tehdä riita asiassa päätöksiä eikä ratkaisuja.

Yleinen kuluttajaneuvonta:

puh. 029 505 3050

ma - ke 9–12

to 12–15

pe klo 9–12

Ilmoitus edunvalvonnan tarpeesta

Asiakas saattaa tarvita edunvalvojaa tilanteissa, joissa vaikea sairaus tai korkea ikä ovat heikentäneet asiakkaan kykyään valvoa omia etujaan tai hoitaa asioitaan. Kotihoiva Niittytuulen hoitajan tulee ilmoittaa Toimitusjohtaja Sari Rothille tai Terveyspalveluista vastaavalle johtajalle

sairaanhoitaja Tuula Niskanen-Laakso, jos hänellä herää huoli tai ajatus siitä, että asiakas tarvitsee edunvalvojaa. Tällöin asiasta käydään keskustelu asiakkaan- ja tai omaisen kanssa Sari Rothin tai sairaanhoitajan Tuula Niskanen-Laakson toimesta. Ilmoituksen edunvalvonnan tarpeesta Kotihoiva Niittytuulissa tekevät toimitusjohtaja Sari Roth yhdessä terveyspalveluista vastaavan johtajan sairaanhoitaja Tuula Niskanen-Laakso kanssa. Toimitusjohtaja Sari Roth tai Terveyspalveluista vastaava johtaja sairaanhoitaja Tuula Niskanen-Laakso ilmoittavat ikääntyneiden asiakasohjauksen päivystykseen asiakkaasta tehdystä ilmoituksesta edunvalvonnan tarpeesta.

Ilmoituksen voi tehdä salassapitovelvollisuudesta huolimatta. Jotta ilmoituksen edunvalvonnan tarpeesta voi tehdä, tulee asiakkaan sairautensa, heikentyneen terveydentilansa tai muun vastaavan syyn vuoksi olla tilanteessa, että hän ei pysty itse huolehtimaan häntä koskevista asioista eikä hänen asioitaan pystytä hoitamaan kevyemmällä vaihtoehdoilla. Läheinen voi hoitaa asiakkaan asioita edunvalvonta valtakirjalla tai suomi.fi valtuuksien avulla. Tällaisia asioita ovat etuuksien hakeminen, hoitosuosituksen antaminen asiakkaalle sekä mahdollisuus osallistua sosiaalihuollon palvelujen suunnitteluun. Jos asiakkaan arjessa ei ole läheisiä tai auttajia, henkilö ei itse pysty valvomaan etujaan tai asiakkaan terveys, ymmärrys tai tapaturma rajoittaa/ estää omien asioiden hoitamista/ valtuuttamista tulee hakea valtuutuksen varmistamista Digi- ja viestintävirastolta. Edunvalvoja määrätään vain silloin, jos asiakkaan asiat eivät tule millään muulla lailla hoidetuksi. Edunvalvojan asiakkaalle määrää Digi- ja väestötietovirasto tai tuomioistuin. Edunvalvojana voi olla yksityishenkilö tai yleinen edunvalvoja.

Edunvalvojan tehtävänä on hoitaa asiakkaan omaisuutta ja taloudellisia asioita. Vaikkakin edunvalvoja määrätään hoitamaan omaisuutta ja taloudellisia asioita, tulee edunvalvojan huolehtia asiakkaan asianmukaisen hoidon ja huolenpidon järjestämisestä. Edunvalvoja voidaan määrätä myös edustamaan asiakasta häntä koskevissa hoitoon liittyvissä asioissa.

Edunvalvojaksi voi ehdottaa esimerkiksi sukulaista tai muuta läheistä henkilöä, jos hän on suostuvainen tehtävään. Asiasta tulee aina keskustella asiakkaan ja omaisten/ läheisten kanssa. Edunvalvojaksi voidaan määrätä myös yleinen edunvalvoja. Käsittely aika on 6 kuukautta

Apua edunvalvontaan liittyvissä asioissa saa puhelimitse numerosta 02 9553 6256 (Ma 9-15, Ti-Pe 9-12)

Ohjeistus edunvalvonnan tarpeesta ilmoittamiseen:

1. Selvitä, voiko asiakkaan asioita yllä mainituin edunvalvontaa kevyemmällä keinoilla hoitaa.
2. Jos kevyemmät vaihtoehdot eivät ole sopivia, tulee täyttää ilmoitus edunvalvontaa tarvitsevista henkilöistä Digi- ja viestintäviraston internetsivuilla. Ilmoituksen voi tulostaa.
3. Ilmoitukseen tulee perustella, miksi asiakas tarvitsee edunvalvontaa, asiakasta hoitavan lääkärin yhteystiedot sekä näkemys siitä, kuka voisi ryhtyä asiakkaan edunvalvojaksi.
4. Toimita liitteenä seuraavat asiakirjat: lääkärin lausunto, yksityishenkilön suostumus edunvalvojaksi, edunvalvontaan esitetyn mielipide, puolison ja lasten mielipiteet.
5. Lähetä ilmoitus osoitteeseen: Digi- ja viestintävirasto/ Holhoustoimi, PL 1004, 00531 Helsinki.
6. Ilmoituksen käsittely: Jos edunvalvonta ilmoituksen perusteella on aiheellinen, Digi- ja viestintävirasto tekee hakemuksen käräjäoikeudelle. Käräjäoikeus ratkaisee, määrätäänkö

asiakasta edunvalvontaan vai ei. Kielteisestä päätöksestä annetaan tieto ilmoituksen tekijälle.

Muistutusten käsittely

Muistutukset käsitellään kohtuullisessa ajassa (n. 14 vrk), jonka sisällä muistutuksen antajalle vahvistetaan, että muistutus on otettu vastaan. Ostopalveluasiakkaiden kohdalla, vastine annetaan Tilaaajalle, eli hyvinvointialueelle. Tästä noin 2 viikon kuluessa muistutukseen annetaan vastaus. Noudatamme muistutukseen vastaamisessa Valviran antamaa ohjetta:

https://www.valvira.fi/terveydenhuolto/valvonta/toimintayksikoiden_valvonta/muistutukseen-vastaaminen

4.7 Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitleminen

Poikkeamahuomiot laaditaan HILKKA-toiminnanohjausjärjestelmään. Huomio tehdään aina, mikäli asiakkaan luona havaitaan tai tapahtuu jonkinlainen asiakasturvallisuutta vaarantava tapahtuma.

Kun poikkeamat on kirjattu, niistä muodostetaan selkeä tapahtuman kulkua kuvaava raportti. Mikäli asiaa käsitellään asiakkaan tai muiden tahojen kanssa, kaikki kyseiseen tapahtumaan liittyvät palaverit tms. kirjataan HILKKA- järjestelmään. Näihin palaveriin osallistuu toimitusjohtaja Sari Roth tai terveystalvluista vastaava johtaja sairaanhoitaja Tuula Niskanen-Laakso, joiden vastuulla on kirjaaminen HILKKA- järjestelmään.

Haitta- ja poikkeamailmoitukset sekä mahdolliset muut ilmi tulleet huomiot käydään läpi viikoittain tiimitunnilla. Tämän perusteella tehdään yhteenveto niistä toimenpiteistä, mihin on syytä ryhtyä. Samalla tarkennetaan omavalvontasuunnitelmaa, mikäli näitä havaitaan.

Korjaavat toimenpiteet

Kun haittatapahtuman syyt ja seuraukset ovat tiedossa, voidaan tunnistaa myös korjaavat toimenpiteet. Korjaavat toimenpiteet voivat olla yksinkertaisia toimintatapojen muutoksia tapahtuman luonteen mukaan. Asiakas saattaa tarvita apua tapahtuneen selvittämisessä. Tapahtumista keskustellaan aina kaikkien asianosaisten kanssa. Asiakasta ja hänen läheisiään tuetaan tarvittaessa esimerkiksi kriisiavun tai vakuutusetuksien käyttämisessä. Mikäli haittatapahtuma on tapahtunut, tulee palveluseteliasiakkaalle tai ostopalvelun asiakkaalle asia annettava tiedoksi sekä palvelua järjestävälle taholle Päijät-Hämeen hyvinvointialueelle.

Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano

Korjaavat toimenpiteet viedään välittömästi käytäntöön huolimatta siitä, missä vaiheessa tapahtuman kirjallinen raportointi ja läpikäynti tehdään. Säännöllisten läheltä piti -tilanteiden läpikäynnin yhteydessä todetaan tehdyt muutokset. Mikäli omavalvonnan seurauksena havaitaan korjattavia asioita, näistä sekä korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan asiakkaita sekä tarvittaessa tämän lähipiiriä. Havaintojen osalta noudatetaan aina myös avoimuutta sidosryhmien suuntaan. Muutoksista asianosaisille ilmoittaa toimitusjohtaja Sari Roth tai terveystalvluista vastaava johtaja sairaanhoitaja Tuula Niskanen-Laakso.

5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

5.1 Hoito- ja palvelusuunnitelma

Hoidon ja palvelutarpeen arviointi tehdään palvelusuhteen alussa arviointikäynnillä, jossa ovat mukana asiakas sekä kaikki asiakkaan palvelusuhteen onnistuneeseen hoitamiseen tarvittavat henkilöt. Päijät-Hämeen hyvinvointialueen järjestämän palvelun asiakkailla palvelutarpeen arvioinnista vastaa palvelua järjestävä taho. Me osallistumme tarvittaessa arvioinnin tekemiseen.

Palvelusuhteen lähtökohtana on asiakkaan itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen. Palvelusuhteen tavoitteina ovat tilanteen mukaan toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet.

Suunnitelmaa laadittaessa asiakkaalle tarjoutuu mahdollisuus esittää toiveita ja reunaehdoja palvelun toteuttamiselle.

Palvelutarpeen arvioinnissa pyritään huomioimaan kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet: fyysinen, psyykkinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky.

Palvelusuhteen käynnistyessä kiinnitetään huomiota myös toimintakyvyn heikkenemistä ennakoiviin riskitekijöihin, kuten terveydentilan nopeat muutokset, fyysinen kipu, ravitsemus, turvattomuus ja sosiaalinen toimintaympäristö.

Toimintakyvyn arviointi

Asiakkaan asema ja oikeudet ovat Kotihoiva Niittytuulella hoitotyön keskeistä ydintä. Asiakkaan asemaa ja oikeuksia edistetään palvelutarpeen arvioinnissa, palvelusuunnitelmassa, asiakasta kohdeltessa ja asiakkaan oikeusturvaa koskevilla käytänteillä. Asiakkaan aseman ja oikeuksien turvaamisessa noudatetaan seuraavia periaatteita:

- Asiakkaalla on aina oikeus vaikuttaa palvelusuunnitelmaan sekä esittää toiveita omaa hoitoaan koskien.
- Asiakas voi koska tahansa kieltäytyä hoitotyöstä ilman erityistä syytä.
- Asiakkaalla on aina oikeus saada nähtäväksi itseään koskevat tiedot, jotka on kirjattu asiakasrekisteriin
- Asiakkaan hoitotyössä noudatetaan asiakkaan toiveita sekä tahdonilmauksia
- Asiakasta osallistavaa hoitotyötä tehdään kaikissa niissä tilanteissa, joissa asiakas itse sitä toivoo

Asiakkaiden palvelun laadun varmistamisessa Kotihoiva Niittytuulella on valmius käyttää esimerkiksi seuraavia mittareita asiakkaan tilan arvioimiseksi:

- MMSE-testi
- MNA
- GDS
- RAI-arviointijärjestelmä

Nämä mittarit ovat tyypillisesti käytössä hyvinvointialueen järjestämän palvelun asiakkaalla. Kyseiset mittarit ovat myös päteviä itse palvelunsa järjestävällä asiakkaan hoitotyössä. RAI-arviointi, ja palvelusuunnitelmien päivitykset on ajoitettu vuosikellossa samoihin aikoihin, puolivuositain. Tarvittaessa tehdään useamminkin, asiakkaan voinnin mukaan.

Hoito-, kuntoutus- ja palvelusuunnitelma ja -sopimus

Hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan aloituspalaverissa tai kahden viikon aikana kotikäynnillä. Palvelusuunnitelmaan kirjataan oleelliset tiedot ja tavoitteet palveluiden sisällöistä ja taajuudesta. Suunnitelmaa arvioidaan 6 kk:n välein sekä aina tarpeen vaatiessa. Hoito- ja palvelusuunnitelman laatii asiakkaan omahoitaja.

Suunnitelma kirjataan toiminnanohjausjärjestelmä Hilikkaan. Asiakasprosessi kirjataan kirjaamalla käynnit asiakkaan tietoihin HILKKA- järjestelmässä.

Yksityisesti palvelun ostavien asiakkaiden kohdalla laaditaan kirjallinen palvelusopimus. Palvelusopimukseen sisällytetään tarvittaessa asiakkaan palvelusuunnitelma.

Hoidon ja palvelutarpeen arviointi tehdään palvelusuhteen alussa arviointikäynnillä, jossa ovat mukana asiakas sekä kaikki asiakkaan palvelusuhteen onnistuneeseen hoitamiseen tarvittavat henkilöt. Päijät-Hämeen hyvinvointialueen järjestämän palvelun asiakkailla palvelutarpeen arvioinnista vastaa palvelua järjestävä taho. Me osallistumme tarvittaessa arvioinnin tekemiseen.

Palvelusuhteen lähtökohtana on asiakkaan itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen. Palvelusuhteen tavoitteina ovat tilanteen mukaan toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet.

Suunnitelmaa laadittaessa asiakkaalle tarjoutuu mahdollisuus esittää toiveita ja reunaehdoja palvelun toteuttamiselle.

Kotihoiva Niittytuuli ei käsittele laisinkaan asiakkaiden rahoja tai pankkikortteja yms. Jos tulee akuutti tilanne, että pitäisi käydä asiakkaalle kaupassa tms, yhteys esimieheen Sari Rothiin. Tämä ohjeistus käydään perehdytysvaiheessa jo läpi työntekijän kanssa.

Palvelutarpeen arvioinnissa pyritään huomioimaan kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet: fyysinen, psyykkinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky.

Palvelusuhteen käynnistyessä kiinnitetään huomiota myös toimintakyvyn heikkenemistä ennakoiviin riskitekijöihin, kuten terveydentilan nopeat muutokset, fyysinen kipu, ravitsemus, turvattomuus ja sosiaalinen toimintaympäristö.

5.2 Asiakkaan kohtelu

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

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 tekevän on jatkuvasti tarkasteltava omaa työtötään asiakkaan itsemääräämisoikeuden toteutumisen näkökulmasta.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt

Kotihoiva Niittytuulussa ei ole missään tilanteessa rajoitustoimenpiteitä käytössä.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

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 reunaehdoja.

Kotihoiva Niittytuulussa ei sallita keneenkään kohdistuvaa epäasiallista käytöstä. Mikäli epäasiallista kohtelua havaitaan työntekijän toimesta, siihen puututaan välittömästi ottamalla asia puheeksi. Asia tuodaan heti myös asiakkaan hoidosta vastaavan tahon tietoon. Tarvittaessa käytöksen vaikutuksia työnteon jatkamiselle punnitaan.

Mikäli epäasiallinen käytös tapahtuu asiakkaan toimesta ja kohdistuu yrittäjään tai työntekijään, asiasta huomautetaan välittömästi asiakasta ja tapahtunut tuodaan asiakasta hoitavan tahon tai tämän omaisten tietoon. Tarvittaessa asiakassuhde lopetetaan, mikäli epäasiallinen käytös on jatkuvaa.

Kaikki poikkeavaan käytökseen liittyvät havainnot kirjataan ja asia annetaan tiedoksi tarvittaessa myös palvelun ostajalle/järjestäjälle (hyvinvointialue), omaisille tai muille tahoille.

Asiakkaalla on aina oikeus tehdä valitus tai kantelu palvelun järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle.

5.3 Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Asiakkailta kerätään säännöllisesti kirjallinen asiakaspalaute. Asiakaspalauteen raamit määrittävät Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän sääntökirjan ohjeiden mukaisesti. Arviointi asteikkona asiakaspalautteessa on Likert -asteikko.

Asiakaspalautteet jaetaan asiakkaille ja saatekirjeessä ilmoitetaan asiakaspalautteen palautus päivämäärä. Asiakaspalaute annetaan nimettömänä. Asiakaspalaute palautetaan suljetussa kirjekuoressa. Asiakaspalautteet käydään läpi n. 1kk kuluessa palautteen keräämisestä ja asiakaspalautteista esiin nousseista asioista kootaan kooste.

Asiakaspalautteen koosteessa esiin nousseet kehittämisen kohteet kerätään ja käsitellään tiimitunnilla työryhmän kanssa. Työryhmänä mietimme, kuinka palautteessa esiinnousseet kehittämisen kohteet toteutetaan. Asiakaspalautteen yhteenvedon kirjaa toimitusjohtaja Sari Roth. Tämän koosteen perusteella tehdään tarvittavat muutokset palveluun. Sovitut kehittämisen kohteet kirjataan muistioon, johon palataan 4 kuukauden kuluttua tiimitunnilla työryhmän kanssa tarkastelemaan asetettuja kehittämistavoitteita. Tällöin arvioidaan kehittämistavoitteen mahdollista toteutumista työyhteisön kanssa.

Tarpeen vaatiessa alkuperäistä asiakaspalautteen tavoitetta tulee tarkastella toisesta näkökulmasta ja pyrkiä luomaan ratkaisu kohde asiaan. Asetettuja kehittämistavoitteita tarkastellaan viiden kuukauden välein. Vuosikelloon merkitään ajankohta, jolloin asiakaspalautteen esiin nousemat kehittämis- tavoitteet ja niiden toteutuminen otetaan tiimitunnilla työryhmän läpikäytäväksi.

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

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. Mikäli asiakkaan hyvinvoinnissa havaitaan muutoksia, jotka voivat vaikuttaa asiakkaan kotona selviämiseen, näistä tiedotetaan aina kunnan palveluohjausta sekä asiakkaan lähiomaisia. Asiakkaan voimien huonontuessa äkillisesti, otetaan yhteyttä hätäkeskukseen. Jokaisella käynnillä seurataan tavoitteiden toteutumista ja asiakkaasta tehty havainnot kirjataan HILKKA:an tai muulla sovitulla tavalla.

Liikunta-, kulttuuri- ja harrastustoiminnan toteutuminen:

Pyrimme tuomaan tietoa alueen harrastamismahdollisuuksista. Tarvittaessa osallistumme asiakkaan kanssa em. toimintaan esim. henkilökohtaisena avustajana.

Tavoitteiden seuranta käydään läpi yhdessä asiakkaan ja palveluohjauksen kanssa.

6.1 Ravitsemus

Ravitsemus ja ruokailut ovat merkittäviä asiakkaan itsemääräämisoikeutta edistäviä toimia. Asiakkaan ravitsemustavoitteet kirjataan palvelusuunnitelmaan. 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.

Ruoan ja nesteen kulutusta voimme seurata esimerkiksi seuraamalla asiakkaan painoa. Voimme myös jättää asiakkaalle kannuun vettä, josta voimme seurata, onko asiakas juonut. Muita keinoja voi olla esimerkiksi jää- tai ruokakaapista kuvan ottaminen, josta näkee, paljonko asiakas on valmistanut ruokaa.

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.

Mikäli asiakkaalla on käytössään ravinnon saannin arviointiin käytettävä mittari, voimme osaltamme huolehtia mittauksen tekemisestä sekä tulosten raportoinnista.

6.2 Hygieniakäytännöt

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

Omassa työssämme noudatamme aina voimassa olevia hygieniaohteistuksia sekä suojautumisohteistuksia. Pidämme tärkeänä henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimista ja siksi mukana on aina esimerkiksi käsidesiä, saippuaa ja vaihtovaatteet. Mikäli tarve vaatii tai asiakkaan hoitotyössä tapahtuu jotakin, mikä vaarantaa oman hygienian, käymme kotona tai toimistollani peseytymässä asiakaskäyntien välillä.

Asiakastyössä pidämme aina mukana suojautumiseen tarvittavan varustuksen, joka pitää sisällään mm. käsidesiä, hansikkaat ja tarvittaessa suojaessun ja kasvomaskin.

Asiakkaan osalta tuemme ja kannustamme henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimiseen. Asiakkaiden tarpeita vastaavat hygieniakäytännöt on määritetty 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.

Hygieniakäytännöistä on yksikölle laadittu oma ohjeistus.

6.3 Infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäiseminen

Suunnitelmallinen infektioiden torjunta on osa yritykseni hygieniakäytäntöjä varten laadittua ohjeistusta. Infektioiden torjunnassa vastuullani on huolehtia tartuntatautilain mukaisesta rokotesuojasta sekä huomioida infektioiden torjuminen ja leviäminen asiakastyön suunnittelussa.

Henkilöstö noudattaa voimassa olevia hygieniaohjeistuksia 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 asiakaskäyntien välillä.

Henkilöstöllä on saatavilla suojautumiseen tarvittava varustus, joka pitää sisällään mm. hansikkaat, suojaessun ja kasvomaskin. Lisäksi henkilöstöllä on mukanaan käsidesiä sekä puhdistusliinoja tarvittaessa käytettäväksi.

Asiakkaan pyykinhuolto toteutetaan asiakkaan kotona, asiakkaan välineillä. Ennen asiakkaan pyykin- tai tiskikoneen käyttöä asiakkaan/ omaisen tulee antaa kotihoidolle suostumus pyykin- tai tiskikoneen päälle laittamiseen ja kotihoidon poistumiseen asunnosta.

Yksikölle on laadittu erillinen hygieniaohjeistus. Vastuuhenkilönä infektioiden ja tarttuvien sairauksien torjunnassa toimii sh Tuula Niskanen-Laakso.

6.4 Terveyden- ja sairaanhoito

Kotihoiva Niittytuuli tuottaa yksityisiä terveydenhuollon palveluita, kuten näytteenottoa asiakkaan kotona tai asiakkaan terveydentilan seuranta.

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

Kotihoiva Niittytuuli Oy:n terveydenhuollosta ja sairaanhoidosta vastaa sh Tuula Niskanen-Laakso p. 044 493 6228, terveydenhuollosta vastaava johtaja.

6.5 Suun terveys

Kokonaisvaltaiseen hoitoon kuuluu hampaidenpesu ja suun puhtaudesta huolehtiminen. Suun puhtaudesta huolehtimisessa avustetaan tarvittaessa ja tarvittaessa asiakas ohjataan hammashoitoon/lääkärille. Tarvittaessa asiakasta autetaan ajanvarauksessa ja käynnin toteutuksessa. Hammashoitoon/ hammaslääkärille ajanvaraamiseen on laadittu ohjeistus henkilökuntaa varten, joka on luettavissa perehdytys kansiossa.

Kotisairaanhoito

Valtaosa kotisairaanhoidon asiakkaistamme on Päijät-Hämeen hyvinvointialueen järjestämän kotihoidon palvelun asiakkaita. Asiakkaiden kotihoidon yhteydessä tehtävän lääkehoidon suunnittelu järjestetään Päijät-Hämeen hyvinvointialueen vastuulääkäripalvelun kautta Harjun Terveys Oy. Kotisairaanhoito on potilaan kotiin vietyä sairaanhoitoa. Sen tarkoituksena on helpottaa sairaalasta

kotiutumista, sairaan henkilön kotona selviytymistä ja tukea omaisia sairaan henkilön kotihoidossa. Kotisairaanhoidon ovat erilaiset lääkärin määräämät sairaanhoidon toimenpiteet, kuten näytteiden ottaminen, mittaukset, lääkityksen valvominen ja asiakkaan voinnin seuraaminen sekä kivun helpottaminen.

Kotihoito

Valtaosa kotihoidon asiakkaistamme on Päijät-Hämeen hyvinvointialueen järjestämän palvelun asiakkaita. Asiakkaiden kotihoidon yhteydessä tehtävän lääkehoidon suunnittelu järjestetään Päijät-Hämeen hyvinvointialueen vastuulääkäripalvelun kautta Harjun Terveystieteiden. Kotihoidon asiakkaiden osalta merkittävin sairaanhoidollinen toimenpide on asiakkaan lääkehoidon toteutukseen osallistuminen. Kotihoidon yhteydessä tapahtuva lääkehoitoa koskevan ohjeistuksen antaa asiakasta hoitava lääkäri. Kotihoidon yhteydessä tapahtuvan lääkehoidon toteutuksesta voi vastata sairaanhoitaja tai lähihoitaja. Asiakkaan, joilla on pitkäaikaissairauksia, terveyttä edistetään ja seurataan huolehtimalla siitä, että hoito tapahtuu aina hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti. Käynnit kirjataan Hilikka -järjestelmään tai muulla sovitulla tavalla.

Terveysten- ja sairaanhoidon vastuuhenkilönä toimii

Tuula Niskanen-Laakso
sairanhoitaja AMK, terveyspalveluista vastaava johtaja
Lekatie 1, 15550 Nastola
+358 44 493 6228

Lääkehoito

Kotihoiva Niittytuulen lääkehoito perustuu lääkehoitosuunnitelmaan. Suunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa.

Kotihoiva Niittytuuli tuottaa kotisairaanhoidon sekä kotihoidon palveluita. Kotihoidolla tarkoitetaan kotisairaanhoidon sekä kotipalveluiden muodostamaa kokonaisuutta. Asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoito on aina asiakkaan hoidosta vastaavalla lääkäriä tai muulla hoitohenkilökunnalla. Hoitajien 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. Kotihoiva Niittytuulen lääkehoitotyötä varten on laadittu oma lääkehoitosuunnitelma.

Tehtävämme edistää asiakkaiden 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. Kiireellisissä ja akuuteissa tapauksissa, olemme yhteydessä hätäkeskukseen.

Asiakkaan hoito tapahtuu aina hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti. Käynnit kirjataan Hilkka - järjestelmään tai muulla sovitulla tavalla (esim. Päijät-Hämeen hyvinvointialueen käyttämä potilastietojärjestelmä).

Asiakkaan terveydentilan tapahtuvista muutoksista tiedotetaan aina hyvinvointialueen palveluohjausta sekä tarvittaessa asiakasta hoitavaa tahoa.

Kotihoiva Niittytuuli Oy:n lääkehoidon kokonaisuudesta vastaa:

Tuula Niskanen-Laakso

sairaanhoitaja, terveyden huollon palveluista vastaava johtaja

Lekatie 1, 15550 Nastola

+358 44 493 6228

Monialainen yhteistyö

Jokaiselle asiakkaalle on nimitetty omahoitaja, sairaanhoitaja tai esimies.

Esimies tai sh on yhteydessä aina muihin hoitaviin ja yhteistyötahoihin.

Tarvittaessa ollaan yhteydessä dm-hoitajaan diabeetikoiden asioissa tarvittaessa, suuhygienistiin hammastarkastusten suhteen, fysioterapeuttiin kuntoutus tai apuvälineasioissa tai esh ym.

Asiakasohjaukseen olemme yhteydessä asiakkaiden kotihoidon palveluun liittyen tai haastavissa tilanteissa tai huoli-ilmoituksen tiimoilta.

Pelastusviranomaisiin kiireellisissä tapauksissa ja esimerkiksi suuren palokuorman tapauksissa.

Kotisairaala toteuttaa usein asiakkaidemme vaativaa lääkehoitoa tarpeen mukaan.

7. ASIAKASTURVALLISUUS

Asiakkaan turvallisuus hoitotyössä pyritään aina varmistamaan mahdollisimman hyvin etukäteen. Mikäli asiakkaan hoidossa käytetään välineitä ja laitteita, pyritään näiden käyttö sekä käytöstä aiheutuvat vaaratilanteet tunnistamaan jo ennalta. Samoin esimerkiksi asiakkaan yliherkkyydet ja lääkehoito huomioidaan aina jo palvelusuunnitelmaa laadittaessa. Liikkuminen asiakkaan kanssa tehdään aina turvallisuutta noudattaen, olosuhteet huomioiden sekä suunnittelemalla esimerkiksi ulkoilureitit etukäteen.

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Keskeisin yhteistyö viranomaisten kanssa toteutuu hyvinvointialueen kanssa. Kotihoiva Niittytuulen osalta varmistetaan asiakkaiden turvallisuutta ja vahvistetaan viranomaisyhteistyötä toteuttamalla omavalvontaa ja huolehtimalla esimerkiksi ilmoitusvelvollisuuden toteuttamisesta matalalla kynnyksellä.

7.1 Henkilöstö

Hoito- ja hoivahenkilöstön rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet

Niittytulessa työskentelee lähihoitaja ja sairaanhoitaja. Työtä tehdään aamu- ja iltavuorossa. Jokaiseen työvuoroon työvuorosuunnittelun avulla huolehditaan riittävä osaaminen. Työntekijöiden määrä vuoroissa on mitoitettu asiakaskäyntien määrään sopivaksi. Näin varmistetaan vuoroissa riittävä osaaminen sekä henkilöstömäärä. Työntekijöiden työn tukena ovat työvuorossa olevat kollegat, sairaanhoitaja sekä toimitusjohtaja. Asiakas määrän kasvaessa huolehdimme rekrytoinnin käynnistämisestä tarpeen mukaan.

Sijaisia käytetään tarpeen vaatiessa muun muassa silloin, kun lista suunnittelussa havaitaan henkilökunnan riittämättömyys asiakas käynteihin suhteutettuna, äkillisiin sairauspoissaoloihin tai henkilökunnan loma-aikoina. Sijaisten hankkimisesta vastaa Kotihoiva Niittytuulen toimitusjohtaja Sari Roth. Niittytuulen sijaiset on ennen sijaisuuden alkamista perehdytetty työhön ja sen sisältöön. Sijaisten lääkehoidon osaaminen on varmistettu Niittytuulen sairaanhoitajan toimesta sekä Pihlajalinnan myöntävillä lääkeluvilla. Niittytulessa sijaisia on vain muutamia, joten asiakkaat, toimintatavat, käytännöt ja toimintamallit tulevat sijaisille tutuiksi. Pyrimme pitämään näiden keinojen avulla hoidon laadun hyvänä, myös silloin, kun asiakastyössä on sijainen.

Yrityksen on mahdollista käyttää alihankintana Hollolan Kotipalvelut Oy:n työntekijöitä sijaisena, tai terveydenhuollon palveluissa. Yritys vastaa palveluista kuin omistaan.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Rekrytointi tehdään asiakasmäärän sekä asiakkaiden tarpeiden mukaisesti. Rekrytoinnin yhteydessä työntekijöiltä tarkastetaan koulutus- ja soveltuvuustiedot sekä koulutodistuksista että JulkiSuosikki/JulkiTerhikki -järjestelmästä.

Työntekijän tullessa perehdytyspäivään, hän tuo esimiehelle näytille otteen rikosrekisteristään. Esimies tarkastaa tämän kaikilta työntekijöiltä, joiden työsuhde kestää yli 3kk, kopiota ei oteta.

Työterveyshuolto on Lammin Lääkäriasema, sopimus on lakisääteistä työterveyttä oleva sopimus, kattaen sairaanhoidon ja lääkärin palvelut.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Henkilöstö perehdytetään kertomalla jo työhaastattelussa tulevasta tehtävästä sekä asiakkuuksista. Varsinainen perehdytys työhön tapahtuu suorittamalla kaksi työvuoroa yhdessä kokeneemman työntekijän kanssa. Täydennyskoulutus suunnitellaan henkilöstön osaamistarpeita silmällä pitäen. Täydennyskoulutuksesta on laadittu oma suunnitelma

Toimitilojen käytön periaatteet

Yrityksellä ei ole vastaanottotoimintaa toimitiloissa. Tilat toimivat työntekijöiden tauko- ja sosiaalitylöinä. Työntekijöillä on suihkut ja keittiöt käytössään. Asiakirjat säilytetään lukituissa laatikoissa, lukitussa huoneessa, samoin avainsäilytys.

7.2 Terveysthuollon laitteet ja tarvikkeet

Kotihoiva Niittytuulen käytössä on omia terveydenhuollon laitteita ja tarvikkeita. Näitä ovat esimerkiksi verenpainemittarit, verensokerimittari, haava- ja sidostarvikkeet, jne. Terveysthuollon laitteista on laadittu rekisteri.

Mikäli asiakkaalla on käytössään em. laitteita, laitteiden käyttöön perehdytään hyvissä ajoin ja niiden kunto tarkastetaan aina käyttöönoton yhteydessä. Mikäli laitteissa havaitaan vikoja tai puutteita, niistä tehdään asianmukaiset ilmoitukset laitteen toimittajataholle. Lisäksi tarvittaessa tehdään vaaratilanneilmoitukset.

Terveysthuollon laitteiden ja tarvikkeiden käytöstä osana palveluntuotantoa vastaa

Tuula Niskanen-Laakso
sairaanhoitaja AMK, terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja
Lekatie 1, 15550 Nastola
+358 44 493 6228

Henkilöstön tulee huolehtia siitä, että asiakkaalla on käytössään tarvittavat apuvälineet. Avustamme asiakasta apuvälineiden hankkimisessa ja tuomme asian tiedoksi myös alueen palveluohjaukselle.

Autamme ja ohjeistamme asiakasta apuvälineiden käytössä. Jos asiakkaalla käytössä olevassa apuvälineen käytössä havaitaan vaaratilanne tai toimintahäiriö, tehdään siitä vaaratilanneilmoitus. Vaaratilanneilmoitus tehdään Fimean verkkosivuilla (www.fimea.fi) olevalla vaaratilanneilmoituslomakkeella.

7.3 Asiakkaiden turvallisuuden varmistamiseksi käytössä olevat laitteet

Turvapuhelimen avulla asiakkaat saavat yksittäisissä hätätilanteissa soitettua apua vuorokauden ympäri. Turvapuhelimeen kuuluu langaton turvaranneke, jota painamalla saadaan puheysteys asiakkaaseen vastaanottokeskuksen kautta. Tarpeen mukaan asiakkaan kotiin lähetetään turvapalvelu.

Paikantava turvapuhelinjärjestelmä on tarkoitettu muistamattomille asiakkaille, jotka liikkuvat kodin ulkopuolella. Paikantavaa turvapuhelinjärjestelmään tarvitaan aina asiakkaan allekirjoittama lupa. Paikantavan turvapuhelimen rannekello tulee ladata päivittäin, toiminnan takaamiseksi. Asiakkaalle voidaan asettaa turvaraja, jonka yli liikuttuaan asunnon ulkopuolella aktivoituu hälytys ja vastaanottokeskus saa puheysteyden asiakkaaseen.

Kotihoiva Niittytuulen asiakkaiden käytössä asiakkaan turvallisuuden varmistamiseksi on käytössä ulko- ovi hälyttymiä, turvapuhelin sekä paikantava turvapuhelinjärjestelmä. Ulko- ovissa olevia hälytyn järjestelmiä ei tule laittaa pois käynnille mentäessä.

Vastaanottokeskuksen ilmoittaessa ulko- oven olevan auki, tulee hoitaja asiakkaalle mennessä ja poistuessa kuitattava lähtönsä vastaanottokeskukseen.

Paikantavat turvapuhelinjärjestelmät eli GPS-kellot ladataan asiakas käyntien yhteydessä.

Asiakkaiden turvalaitteista ja tarvittaessa niiden hankinnasta ja palautuksesta vastaa Kotihoiva Niittytuuli Oy:n toimitusjohtaja Sari Roth p. 044 491 8823.

Asiakkaiden turvapuhelimien ja GPS- kellojen toiminta varmistetaan hoitajan painamalla koesoitto asiakkaan turvalaitteesta. Koesoitot tehdään kalenterikuukauden ensimmäisenä päivänä. Koesoitot kuitataan paperiselle lomakkeelle toteutuneeksi, jonka jälkeen lomake toimitetaan sille osoitettuun kansioon Kotihoiva Niittytuulen toimistolle.

8. ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Henkilötiedolla tarkoitetaan kaikkia tunnistettuun tai tunnistettavissa olevaan luonnolliseen henkilöön liittyviä tietoja. Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Terveyttä koskevat tiedot kuuluvat erityisiin henkilötietoryhmiin ja [niiden käsittely on mahdollista vain tietyin edellytyksin](#). Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn ajalta asiakastyön kirjaamisesta alkaen arkistointiin ja tietojen hävittämiseen saakka.

Käytännössä sosiaalihuollon toiminnassa asiakasta koskevien henkilötietojen käsittelyssä muodostuu lainsäädännössä tarkoitettu henkilörekisteri. Henkilötietojen käsittelyyn sovelletaan [EU:n yleistä tietosuoja-asetusta GDPR \(EU\) 2016/679](#). Tämän lisäksi on käytössä [kansallinen tietosuoja laki \(1050/2018\)](#), joka täydentää ja täsmentää tietosuoja-asetusta. Henkilötietojen käsittelyyn vaikuttaa myös toimialakohtainen lainsäädäntö.

Rekisterinpitäjällä tarkoitetaan sitä tahoa, joka yksin tai yhdessä toisten kanssa määrittelee henkilötietojen käsittelyn tarkoitukset ja keinot. Henkilötietojen käsittelijällä tarkoitetaan esimerkiksi yksikköä/palvelua, joka käsittelee henkilötietoja rekisterinpitäjän lukuun. Rekisterinpitäjän tulee ohjeistaa mm. alaisuudessaan toimivat henkilöt, joilla on pääsy tietoihin (tietosuoja-asetus 29 artikla).

Tietosuoja-asetuksessa säädetään myös henkilötietojen käsittelyn keskeisistä periaatteista. Rekisterinpitäjän tulee ilmoittaa henkilötietojen tietoturvaloukkauksista valvontaviranomaiselle ja rekisteröidyille. Rekisteröidyn oikeuksista säädetään asetuksen 3 luvussa, joka sisältää myös rekisteröidyn informointia koskevat säännöt. Tietosuojavaaltuutetun toimiston verkkosivuilta löytyy kattavasti [ohjeita henkilötietojen asianmukaisesta käsittelystä](#).

[Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä](#) määrittelee tietojärjestelmien käytölle asetettujen vaatimusten omavalvonnasta. Tietojärjestelmien omavalvontasuunnitelma on erillinen asiakirja, jota ei ole säädetty julkisesti nähtävänä pidettäväksi, mutta on osa yksikön omavalvonnan kokonaisuutta.

Asiakastyön kirjaaminen

Kotihoiva Niittytuulen perehdytyskansiossa on luettavana kirjaamiseen tarkoitetut ohjeet. Ohje noudattelee THL:n 1/2021 antamaa määräystä ja ohjetta asiakastyön kirjaamisesta. Asiakastyö kirjataan välittömästi asiakaskäynnin jälkeen ja on osa työtehtävää.

Yrityksen asiakastieto on pääosin sähköisessä muodossa HILKKA-toiminnanohjausjärjestelmässä. Asiakkaita koskevaa tietoa ei juurikaan ole manuaalisessa muodossa. Manuaalinen aineisto säilytetään lukollisessa toimitilassa, lukitussa kaapissa. Henkilötietoja ei lähetetä muita, kuin salattuja yhteyksiä käyttämällä.

Kotihoiva Niittytuulen perehdytys kansioon on laadittu ohjeet henkilötietojen käsittelyä sekä tietoturvaa koskevista käytänteistä. Jokaisen työntekijän vastuulla on perehtyä näihin ohjeisiin.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot:

Sari Roth
p. 044 491 8823
sari.roth@akson.fi

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä

9. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Kotihoiva Niittytuulen laadun kehittämisen tavoitteet on laadittu koko työyhteisön kanssa. Laadun kehittämistavoitteiden kirjaaminen aloitetaan keräämällä työyhteisön ajatuksia ja mielipiteitä siitä, mitä on laadukas palvelun tuottaminen sekä laadukas hoitotyö.

Laadun kehittämistavoitteiden laatimiseen hyödynnetään myös asiakastyytyväisyys kyselyssä esille nousseita kehittämiskohteita. Omavalvonta- ja toimintasuunnitelmaan kirjataan työyhteisön valitsevat kaksi laadun kehittämis- tavoitetta sekä ohjaus- ja valvontakäynnillä esille nousseet kaksi kehittämistavoitetta.

Laadun kehittämis- tavoitteet valitaan seuraavalle vuodelle vuonna 2025 toteutuneen asiakastyytyväisyys kyselyn jälkeen.

Toimintakaudelle 2025 työyhteisö valitsi seuraavat kaksi kehittämistavoitetta vuoden 2024 asiakastyytyväisyys kyselyn pohjalta:

1. Omaha-ajan kehittäminen (tehtävän kuvaus, tieto omaisille)
2. RAI- arviointien ajantasainen täydentäminen

Toimintakaudelle 2025 ohjaus- ja valvontakäynnillä vuonna 2024 esiin nousseiksi laadun kehittämistavoitteiksi valikoitu:

1. Koulutusten seurantaan käytettävän lomakkeen ajantasainen täydentäminen työntekijätasolla.
2. Asiakkaiden turvallisuuden varmistamiseksi käytössä olevien laitteiden testaaminen kuukausittain.

Kotihoiva Niittytuulella laadun kehittämistavoitteiden saavuttamiseksi työryhmä miettii ja kirjaa ylös tiimi tunnilla yhdessä sovitut toimenpiteet ja keinot laadun kehittämistavoitteiden saavuttamiseksi. Jokainen työyhteisön jäsen sitoutuu noudattamaan yhdessä sovittuja toimenpiteitä.

Laadun kehittämistavoitteita ja niiden toteutumista tarkastellaan puolen vuoden välein koko henkilökunnan toimesta tiimi tunnilla. Ajankohdat kirjataan ylös vuosikelloon, jolloin laadun kehittämistavoitteiden seuranta toteutuu ajallaan. Tällöin tiimi tunnilla tarkastellaan ja arvioidaan laadun kehittämistavoitteita ja niiden toteutumista käytännössä.

Asiakastyytyväisyyskyselyn sekä asiakkaalta/ omaisilta saadun palautteen perusteella pystyimme myös arviomaan kehittämistavoitteen mahdollista saavuttamista.

Vastuuta jaetaan työyhteisölle nimeämällä työntekijöille vastuu alueita. Vastuualueet mahdollistavat kehittämistavoitteiden saavuttamista esimerkiksi asiakkaan turvallisuuteen liittyvien välineiden testaamisen suunnitelluin aikavälein ja tiedon siirtämisen muulle työryhmälle. Näin vastuu laadun kehittämistavoitteista ja niiden suunnittelusta toteutumisesta jakautuu koko työyhteisölle ja sen toteutumista seuraa vastuualueen nimetty työntekijä.

Jos todetaan laadun kehittämistavoitteen saavuttamisen olevan puutteellista, pohdimme työyhteisönä syitä, miksi kehittämistavoitetta ei ole saavutettu ja missä asioissa meidän tulee vielä toimintaamme parantaa.

10. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön toimitusjohtaja sekä terveystalvveluista vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys Lahti 16.01.2026

Allekirjoitus:

Sari Roth

Sari Roth (Jan 18, 2026 14:17:56 GMT+2)

Sari Roth

Toimitusjohtaja

Tuula Niskanen-Laakso

Tuula Niskanen-Laakso (Feb 2, 2026 12:37:23 GMT+2)

Tuula Niskanen-Laakso

Terveystalvveluista vastaava johtaja,
sairaanhoitaja

Niittytuuli sosiaali- ja terveydenhuoltopalvelut o mavalvontasuunnitelma _1_ 2026

Final Audit Report

2026-02-02

Created:	2026-01-16
By:	Akson Group (jaana@akson.fi)
Status:	Signed
Transaction ID:	CBJCHBCAABAA-TmZJj9hR0nbreFgBPMjaMw1KBT9_pbA

"Niittytuuli sosiaali- ja terveydenhuoltopalvelut omavalvontasuun nitelma _1_ 2026" History

-  Document created by Akson Group (jaana@akson.fi)
2026-01-16 - 12:45:05 PM GMT- IP address: 84.231.49.71
-  Document emailed to Sari Roth (sari.roth@akson.fi) for signature
2026-01-16 - 12:45:10 PM GMT
-  Document emailed to Tuula Niskanen-Laakso (tuula.niskanen-laakso@akson.fi) for signature
2026-01-16 - 12:45:10 PM GMT
-  Email viewed by Sari Roth (sari.roth@akson.fi)
2026-01-16 - 12:45:25 PM GMT- IP address: 66.102.9.229
-  Document e-signed by Sari Roth (sari.roth@akson.fi)
Signature Date: 2026-01-18 - 12:17:56 PM GMT - Time Source: server- IP address: 185.77.217.176
-  Email viewed by Tuula Niskanen-Laakso (tuula.niskanen-laakso@akson.fi)
2026-01-23 - 12:10:59 PM GMT- IP address: 66.102.9.226
-  Email viewed by Tuula Niskanen-Laakso (tuula.niskanen-laakso@akson.fi)
2026-02-02 - 10:36:37 AM GMT- IP address: 66.102.9.230
-  Document e-signed by Tuula Niskanen-Laakso (tuula.niskanen-laakso@akson.fi)
Signature Date: 2026-02-02 - 10:37:23 AM GMT - Time Source: server- IP address: 188.67.143.233
-  Agreement completed.
2026-02-02 - 10:37:23 AM GMT