

**SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA****1. PALVELUJEN TUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT**

Palvelujen tuottaja		
☒ Yksityinen palvelujen tuottaja		☐ Kunta
Palvelujen tuottajan nimi Stella Kotipalvelut Oy		Kunnan nimi Lahti
Palvelumuoto ja asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan Kotihoito Vanhukset/mielenterveysasiakkaat		Sijaintikunta Lahti
Sijaintikunnan yhteystiedot Kutomotie 2 00380 Helsinki		
Palvelujen tuottajan virallinen nimi Stella Kotipalvelut Oy		Palvelujen tuottajan Y-tunnus 0968381-3
Toimintayksikön postiosoite Iso-Paavolankatu 2		
Postinumero 15520	Postitoimipaikka Lahti	
Toiminnasta vastaavan henkilön nimi Marja Myllyniemi		Puhelin 0445774365
Postiosoite Iso-Paavolankatu 2		
Postinumero 15520	Postitoimipaikka Lahti	
Sähköposti Marja.myllyniemi@9lives.fi		
Toimilupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)		
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikakohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt) -		Muutosluvan myöntämisen aikakohta -
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)		
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta ajankohta		Aluehallintoviraston rekisteröintipäätös ajankohta: 30.4.2019
Vastuuvakuutuksen voimassaolo (todennettava pyydettyessä) Vakuutuskausi		

2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Tuottaa korkealaatuisia ja yksilöllisiä palveluja asiakkaille heidän kotonaan. Asiakkaiden toiveet ja tarpeet huomioidaan ja itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan.

Kotihoito tukee asiakkaan kotona selviytymistä yksilöllisen asiakassuunnitelman, toimintakykyä edistävällä ja ylläpitävällä työotteella. Asiakkaita tuetaan oman elämänsä hallintaan hyödyntämällä asiakkaan olemassa olevia voimavaroja. Stellan palvelut ovat vaihtoehtona ja/tai lisänä perusterveydenhuollon tarjoamille palveluille.

Kotihoidon palveluilla tarkoitetaan asiakkaan hoitamista kotioloissa. Palvelumme sisältää tavanomaisen hoiva- ja hoitotyön sekä henkilökohtaisen avun palvelut. Kotihoito tarjoaa myös lyhytaikaista toipilasapua esimerkiksi sairaalasta kotiutumisen yhteydessä. Hoitotyössä huomioimme kuntouttavan työotteen. Tavallisimpia kotihoidon piiriin kuuluvia palveluita ovat mm. asiointiapu, kotiaskareet, ulkoilu asiakkaan kanssa, seurustelu, hygienianhoito, asiakkaan lääkehoidon toteuttaminen (reseptien hankkiminen, uusiminen, apteekkiasiointi ja lääkejaot) ja seuranta, verenpaine seuranta sekä verensokeriseuranta.

Kotihoidon palveluiden aloituksen yhteydessä kartoitetaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa omaisten kanssa asiakkaan avun tarve sekä laaditaan tavoitteellinen hoito- ja palvelusuunnitelma. Asiakkaalle selvitetään kartoituskäynnin yhteydessä/asiakassopimuksen tekovaiheessa sopimuksen sisältö sekä asiakasmaksut.

Kotihoito opastaa asiakkaita myös apuvälineiden lainauksessa. Kotihoidon palvelut räätälöidään asiakkaan tarpeiden mukaan. Kotihoidon palvelut ovat tärkeitä silloin, kun asiakas tarvitsee sairauden tai alentuneen toimintakyvyn vuoksi apua kotiin selviytyäkseen arkipäivän toiminnoissa.

Kun kyseessä on kaupungin/kunnan kotihoidon ostopalveluasiakas Stellan kotihoidon sisältö perustuu kaupungin tekemään hoito- ja palvelusuunnitelmaan.

Arvot ja toimintaperiaatteet:

Ratkaisuja

- Yksilöllisiä palveluja asiakkaan parhaaksi
- Yhdessä onnistuen

Aitoutta

- Aitoja kohtaamisia joka päivä
- Jokaista yksilönä arvostaen

Osaamista

- Arjessa mukana sydämellä ja ammattitaidolla
- Kehittyvä, innostunut ja tekemisestään ylpeä henkilöstö

Stella on olemassa luodakseen ratkaisuja ja palveluja, jotka mahdollistavat paremman arjen ja onnellisemman elämän mahdollisimman monelle ihmiselle, heidän omassa kodissaan.

Toimintaamme ohjaavat luotettavuus, lämpö, ammattitaito sekä saumaton yhteistyö asiakasta kunnioittaen. Keskeinen toimintaperiaattemme on asiakaslähtöisyys, johon kuuluu asiakkaan ja hänen itsemääräämisoikeuden arvostaminen ja kunnioittaminen. Tarjoamme kokonaisvaltaista palvelua ja sitoudumme asiakkaisiin, pyrimme tavoitettavuuteen ja hoidon jatkuvuuteen. Toiminnassamme korostuu kiireettömyys ja laatu, palvelumme ovat korkeatasoisia ja ammatillista. Riittävä ja työhönsä pätevä henkilöstö on palvelujen tuottamisen tärkein resurssimme. Toimintaamme kuuluu, että olemassa olevia palveluita kehitetään jatkuvasti, meidät tunnetaan luovista ratkaisuista ja koemme muutokset myönteisinä haasteina.

Päivittämissuunnitelma

Omaavontasuunnitelma tarkistetaan toiminnan tai viranomaismääräysten tai -ohjeiden muuttuessa. Omaavontasuunnitelma tarkistetaan kuitenkin vähintään vuosittain.

Suunnitelman ajan tasalla pitämisestä sekä päivitetyn version henkilökunnalle saattamisesta vastaa esimies. Ajan tasalla oleva suunnitelma löytyy yksikön Teams kansioista ja paperiversiona tiimihuoneesta perehdytyskansioista.

Omaavontasuunnitelma voidaan tulostaa nähtäväksi asiakkaille ja omaisille pyydettyäessä.

3. OMAVALVONNAN ORGANISOINTI, JOHTAMINEN JA VASTUUHENKILÖT

Omaavonnasta vastaavan organisaation johdon edustaja(t) ja tehtävät

Henrik Tuulos, liiketoimintajohtaja

Mats Rönneck, ylläkäri

Omaavonnan vastuuhenkilön yhteystiedot ja tehtävät

Marja Myllyniemi p. 044 5774365 / Palvelupäällikkö

Henrik Tuulos p.040 5659926 / Liiketoimintajohtaja

Omaavonnan suunnittelu- ja toimeenpanotyöryhmän jäsenet yksikössä (ammattinimikkeet)

Marja Myllyniemi Palvelupäällikkö Lahti

Henkilöstön osallistuminen omaavonnan toteuttamiseen: (voi olla osana toimintayksikön perehdytysuunnitelmaa)

Suunnitelma henkilöstön ja opiskelijoiden perehdyttämisestä ja kouluttamisesta omaavonnan suunnitteluun ja toteuttamiseen

Omaavontasuunnitelma kuuluu uuden henkilöstön perehdyttämissuunnitelmaan ja on henkilöstön saatavilla yksikössä. Omaavontasuunnitelma päivitetään vähintään vuosittain tai tarpeen mukaan yhdessä henkilöstön kanssa. Omaavontaa käydään läpi henkilöstön kanssa aina päivitysten yhteydessä. Toteutusta ohjataan ja valvotaan normaalein esihenkilötyön keinoin.

4. ASIAKKAAN JA OMAISTEN OSALLISTUMINEN JA ASIAKASPALAUTE

Kuvaus asiakaspalautteen hankinnasta (Omaavontasuunnitelmaan kirjataan menettelyt, joilla asiakkailla ja omaisilta kerätään palautetta, miten asiakaspalautteita käsitellään ja miten sitä käytetään hyväksi toimintaa kehitettäessä)

Saamme asiakkailla suullista palautetta päivittäin kotihoidon käynneillä sekä puhelimitse yhteydenottoja esimiehille ja sairaanhoitajille. Toimenpiteitä vaativat palautteet käsitellään välittömästi, muita hyviä kehittämis ehdotuksia otetaan mietintään ja käytämme niitä hyödyksi toimintaa kehitettäessä.

Henkilökunta arvioi omaa toimintaansa, kuulee asiakkaita laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyvissä asioissa sekä ottaa asiakaspalautteen huomioon toiminnan kehittämisessä.

Asiakas- ja omaispalautteita käymme läpi myös päivittäisissä raportointitilanteissa.

Mittaamme asiakastyytyväisyyttä säännöllisesti vuosittaisilla kyselyillä. Käytämme asiakaskokemuksen mittaamiseen nettosuositte l uindeksiä (NPS). Kysely kattaa kaikki palvelumme ja saamme siten laajasti tietoa asiakastyytyväisyydestä.

Kuvaus asiakaspalautteiden käsittelystä yksikössä/palvelutoiminnassa

Asiakaspalautteet tulevat joko puhelimitse, sähköpostilla tai asiakaskäynnillä hoitajalle, joka välittää palautteen esihenkilöille tai sairaanhoitajille. Lisäksi asiakaspalvelu ottaa palautteita vastaan ja välittää ne sähköpostin välityksellä asianomaiselle taholle. Palautteet käsitellään ajantasaisesti henkilöstön kanssa tiimipalavereissa, päivittäisissä raportointi tilanteissa tai yksilöllisesti tarpeen mukaan.

Kuvaus asiakaspalautteen käytöstä toiminnan kehittämisessä

Kehitämme toimintaamme joustavasti saamamme palautteen suuntaisesti. Tarvittaessa voimme muuttaa tärkeiksi kokemiamme toimintatapojamme nopeastikin.

Suunnitelma asiakaspalauttejärjestelmän kehittämiseksi

Asiakaspalautetta kerätään säännöllisesti vuosittain. Seuraava Asiakaspalautte kerätään sähköisesti ajalla, asiakaspalautteet ovat vuodelta 2023 kerätty ja tulokset tulevat perehdytyskansioon nähtäville 6/2023

5. RISKIEN JA EPÄKOHTIEN TUNNISTAMINEN JA KORJAAVAT TOIMENPITEET

Tästä kokonaisuudesta laaditaan toimintayksikön sisäiseen käyttöön eri osa-alueita koskevat asiakirjat, joissa sovitaan suunnitelmat ja aikataulut todettujen puutteiden ja haittatapahtumien korjaavista toimenpiteistä. Omavalvontasuunnitelmaan kirjataan kuvaus menettelystä haittatapahtumien ehkäisemiseksi sekä haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden kirjaamisesta, käsittelystä ja tiedottamisesta. Kuvaus menettelystä, jolla riskit, kriittiset työvaiheet ja vaaratilanteet tunnistetaan ennakoivasti.

Riskien tunnistaminen

Kotihoidossa toimintaa suunnitellaan ja toteutetaan niin, että mahdolliset epäkohtaa ja uhkaa aiheuttavat tilanteet pystyttäisiin tunnistamaan ennakolta ja näin näitä riskejä on mahdollisuus ehkäistä ja korjata. Riskinhallinta sisältää asiakkaaseen, työntekijöihin, toimintaan ja työtapoihin sekä työympäristöön liittyvät osa-alueet. Riskit voivat aiheutua esimerkiksi fyysisestä toimintaympäristöstä (kynnykset, vaikeakäyttöiset laitteet), toimintatavoista, asiakkaista tai henkilökunnasta.

Usein toimintaan liittyvät epäkohdat, riskit ja laatupoikkeamat, tai niiden mahdollisuus tulevat esille tiimipalaverissa ja päivittäisissä raportointitilanteissa.

1.1.2016 on tullut voimaan ilmoitusvelvollisuus, mikä tarkoittaa, että jokaisella sosiaalihuollon työntekijällä on ilmoitusvelvollisuus, jos huomaa epäkohtia ja riskejä asiakkaan hoitoon liittyvissä tilanteissa tai turvallisuudessa asiakaskohteessa tai muualla työpaikalla. Mikäli epäkohtaa ei saada korjattua, on työntekijän ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle (§ 49). Aluehallintovirasto tai Valvira voivat antaa määräyksen epäkohdan poistamiseksi ja päättää sitä koskevista lisätoimenpiteistä siten kuin erikseen säädetään.

Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Toiminnan ennakointi on ensisijaista, tapahtuneet haittatapahtumat tai läheltä piti-tapahtumat kirjataan IMS-järjestelmään ja raportoidaan välittömästi sekä sovitaan jatkotoimien toteuttamisesta haittatapahtuman korjaamiseksi tai poistamiseksi. Tarvittaessa olemme yhteydessä asiakkaaseen sekä hänen läheisiinsä. Ilmoitus tehdään matalalla kynnyksellä, sillä palvelujen mahdollisimman hyvä laatu, vaikuttavuus ja turvallisuus on erityisesti asiakkaiden, mutta myös työntekijöiden, työnantajan ja koko yhteiskunnan etu. Stellasta hankituista, kunnan järjestämisvastuulle kuuluvista sosiaalihuollon palveluista tehtävät ilmoitukset osoitetaan kunnan sosiaalipalveluista vastaavalle viranomaiselle.

Kuvaus menettelystä, jolla läheltä piti -tilanteet ja havaitut epäkohdat käsitellään

Läheltä piti ja vaaratilanteet kirjataan IMS-järjestelmään, josta lähtee ilmoitus yksikön vastaavalle. Ilmoitukset käsitellään vastaavan toimesta. Läheltä piti - tilanteet nähdään oppimismahdollisuutena, ja niistä saatavaa tietoa käsitellään työyksiköiden henkilöstöpalaverissa ja päivittäisissä raportointitilanteissa, sekä hyödynnetään koko organisaation toiminnan kehittämisessä.

Ilmoitukset käydään läpi yhdessä yksikön henkilöstöpalaverissa henkilöstön kanssa esihenkilöiden toimesta. Ilmoituksen luonteen perusteella käydään tarvittaessa korjaaviin toimenpiteisiin esim. lisätään henkilöstön koulutusta, tarkennetaan prosesseja tai toimintaohjeita.

Kuvaus menettelystä, jolla todetut epäkohdat korjataan

Korjaavat toimenpiteet ja tiedottaminen

Mikäli riskitilanne uhkaa asiakkaan tai työntekijän turvallisuutta tai terveyttä, tilanteeseen reagoidaan viipymättä. Ratkaisu ongelmaan pyritään saamaan moniammatillisena yhteistyönä mm. asiakkaan ja työntekijän, esimiehen, lääkärin tai turvapalveluiden työntekijän kanssa. Työntekijöihin kohdistuvia riskejä selvitetään yhteistyössä myös työterveyshuollon ja työsuojelun kanssa. Haittatapahtumista keskustellaan henkilöstöpalaverissa ja mietitään yhdessä vaihtoehtoisia toimintatapoja, mikä estäisi tapahtuman toistumisen. Lääkepoikkeamat, läheltä piti -tilanteet ja vaaralliset tilanteet käydään aina läpi henkilöstöpalaverissa ja päivittäin pidettyjen raportointitilanteissa. Tuolloin annetaan lisäohjeita, sen mukaan millaisia tilanteita on ollut ja miten niihin voidaan paremmin varautua tulevaisuudessa. Virheistä opitaan ja tapahtuneista vahingoista kertynyt tieto hyödynnetään toiminnan kehittämisessä. Kaiken kertyneen tiedon säännöllinen analysointi ja käsittely on toiminnan jatkuvan kehittämisen perusta.

Kuvaus siitä, miten korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilöstölle ja tarvittaessa yhteistyötahoille

Toimenpiteistä tiedotetaan henkilöstölle joko tiimipalaverissa tai laitetaan viestillä henkilöstölle järjestelmässä Domacare. Yhteistyötahoihin otetaan yhteyttä puhelimitse.

Lisätietoa tästä muun muassa STM:n julkaisuja 2011:15: Riskienhallinta ja turvallisuussuunnittelu. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon johdolle ja turvallisuussuunnittelijoille: <http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/julkaisu/1571326>

6. HENKILÖSTÖ

Kuvaus henkilöstön määrästä, mitoituksesta ja rakenteesta; ammatillinen ja avustava henkilöstö (otetaan huomioon päivähoito- ja lastensuojelulain, sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuuslain, valvontaohjelmien säädökset)

Kotihoidossa toiminnasta vastaa palvelupäällikkö Marja Myllyniemi. Kotihoidon henkilökunta on pääsääntöisesti koulutukseltaan joko lähihoitajia tai sairaanhoitajia. Lisäksi kotihoidossa työskentelee sotealanopiskelijoita heille soveltuvissa työtehtävissä. Työntekijöiden määrä arvioidaan ja suhteutetaan asiakasmäärään. Asiakkaiden tarpeet määrittelevät, mitä osaamista työvuorossa tarvitaan.

Kuvaus henkilöstön rekrytoinnin periaatteista (hakumenettelyn avoimuus, kelpoisuuden varmistaminen, lastensuojelussa rikosrekisterin tarkistaminen, sijaisten hankintamenettelyt jne.)

Rekrytointiprosessilla pyrimme vastaamaan oikea-aikaisesti ja laadukkaasti henkilöstötarpeeseen. Kaikki työnhakijat tavataan ja haastatellaan toimistolla. Haastattelujen yhteydessä tarkastamme hakijoiden kelpoisuuden työtehtäviin ja arvioimme tämän soveltuvuutta työhön niin ammatillisen koulutuksen, aikaisemman työkokemuksen kuin henkilökohtaisten ominaisuuksien perusteella. Henkilöstön kelpoisuus tarkistetaan aina Terhikki-rekisteristä.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä: (suositellaan laadittavaksi henkilöstön perehdyttämissuunnitelma, ks. myös kohta 3.)

Hoitajat saavat työntekoonsa perusteellisen teoreettisen sekä käytännön perehdytyksen kentällä kokeneemman kollegan/kollegoiden toimesta. Perehdytyksessä kiinnitetään erityisesti huomiota lääkehoidon osaamiseen ja asiakasjärjestelmän käyttöön sekä siihen liittyviin käytäntöihin ja kotona tapahtuvan hoidon erityiskäytäntöihin. Kaikki laitteet, joita uusi henkilöstön jäsen tulee käyttämään, käydään yksityiskohtaisesti läpi. Uusi työntekijä perehdytetään 1-3 vuoron ajan hoitajan toimesta perustyöhömme ikäihmisten kodeissa sekä yrityksen käytäntöihin sekä tutustetaan työntekijä toimitiloihin ja työvälineisiin. Perehdyttäjä vastaa perehdytyslomakkeen mukaisesta perehdyttämisestä.

Kuvaus henkilökunnan ammattitaidon ja työhyvinvoinnin ylläpitämisestä ja osaamisen johtamisesta (esim. täydennyskoulutussuunnittelu- ja seurantamenettelyt, sairauspoissaolojen seuranta, osaamisen, ammattitaidon ja sen kehittymisen seuranta, kehityskeskustelut) (suositellaan laadittavaksi henkilöstön täydennyskoulutussuunnitelma)

1. Työyhteisön ja organisaation toimivuuden parantaminen
 - Johtajana ja esimiehenä kehittyminen (koulutus)
 - Yhdessä tekeminen henkilöstön kanssa
 - Strategiat ja toimintasuunnitelmat tutuiksi
2. Työn ja työympäristön kehittäminen
 - Riittävät resurssit, jotta työn kuormittavuus olisi sopiva
 - Yhteistyö henkilöstön keskuudessa
 - Toimintatapojen kehittäminen
3. Yksilön terveyden ja voimavarojen edistäminen
 - Henkilöstön sopiva stressitaso (haastaminen, haasteellisuus mutta ei uuvuttaminen)
 - Riittävät työterveyshuollon palvelut (Mm. Varhaisen välittämisen –mallin yhteistyössä työterveyshuollon kanssa.)
 - päällikön ja esihenkilön tuki
4. Ammatillisen osaamisen kehittäminen
 - Osaamiskartoitukset
 - Kehittymissuunnitelmat ja kehityskeskustelut
 - Koulutuksen järjestäminen
 - Henkilöstön tietojen ja taitojen hyödyntäminen

Henkilöstön sairauspoissaoloja seurataan raportoinnin kautta.

Henkilöstöasioiden kehittämissuunnitelma

Yksikössä tarkastellaan jatkuvasti henkilöstön osaamista ja tuetaan työssä viihtymistä. Kehityskeskusteluissa kartoitetaan yksilöllisiä kehitys/koulutustarpeita ja työstä selviytymistä sekä siinä jaksamista.

7. TOIMITILAT LAITTEET JA TARVIKKEET

Omavalvontasuunnitelmaan laaditaan kuvaus toiminnassa käytettävistä tiloista ja niiden käytön periaatteista. Tilojen käytön periaatteissa kuvataan mm. asiakkaiden sijoittamiseen liittyvät käytännöt: mm. miten asiakkaat sijoitetaan huoneisiin, miten huolehditaan asiakkaiden yksityisyyden suojan toteutuminen tms.

Kuvaus asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevat tilat (oma huone, huoneen koko, huonekalut jne.)

Toiminta tapahtuu asiakkaiden kodeissa ja kaikki toiminta on suunniteltu kotiloihin sopivaksi.

Kuvaus asiakkaiden yhteisessä käytössä olevista tiloista (ruokailutilojen toimivuus, harraste-, kuntoutus- ja toimintatilat, hygieniatilojen toimivuus, saunan käyttömahdollisuudet, jne.)

Yksikössämme ei ole yhteisiä asiakkaiden käyttöön tarkoitettuja toimitiloja.

Kuvaus asiakkaiden yhteisöllisyyden toteutumisesta yksikössä toimitilojen näkökulmasta

Yksikössämme ei ole yhteisiä asiakkaiden käyttöön tarkoitettuja toimitiloja.

Kuvaus siivous, jäte- ja pyykkihuoltoa koskevista käytänteistä

Jäte- ja pyykkihuoltoa voidaan sisällyttää asiakkaan hoito- ja palvelusopimukseen asiakkaan tarpeen niin vaatiessa. Siivouspalvelua meillä ei ole.

Kuvaus sisäilman laadunvarmistusmenettelyistä (kosteushaittojen toteamismenettelyt, sisäilman mittaukset, yhteistoiminta kiinteistönhuollon, terveydensuojeluviranomaisten kanssa, jne.)

Kuvaus yksikössä olevista terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista

Yksikössämme on käytössä verenpainemittarit, kuumemittarit, verensokerimittarit ja happisaturaatiomittari. Laitteita käyttävän hoitajan vastuulla on laitteiden käytön jälkeinen puhdistus ohjeiden mukaisesti. Laitahuolto tarvittaessa laitetoimittajan kautta. Laitteiden vastuuhenkilönä toimii palvelupäällikkö.
Laitteisto uusitaan tarvittaessa.

Jos asiakkaalla on käytössään omat laitteet, henkilöstön tehtävänä on muistuttaa ja ohjata asiakasta huoltotoimenpiteissä. Apuvälineet lainataan asiakkaalle kunnan apuvälinelainaamosta. Asiakasta autetaan tarvittaessa apuvälineiden puhdistuksessa. Apuvälineen rikkoutuessa otetaan yhteys apuvälinelainaamoon.

Vastuuhenkilön yhteystiedot

Marja Myllyniemi palvelupäällikkö p.0445774365

Terveydenhuollon laitteella tarkoitetaan terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetun lain (629/2010) 5 §:n mukaisia hoitoon käytettäviä laitteita, joita ovat mm. sairaalasängyt, nostolaitteet, veren sokerin ja verenpaineen mittarit tms. Toiminnanharjoittajan velvollisuuksista on säädetty terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetun lain (629/2010) 24–26 §:ssä sekä Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontaviraston antamissa määräyksissä 4/2010. Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamista vaaratilanteista tehdään ilmoitus Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastolle. Omavalvontasuunnitelmassa toimintayksikölle nimetään ammattimaisesti käytettävien laitteiden ja tarvikkeiden turvallisuudesta vastaava henkilö, joka huolehtii vaaratilanteita koskevien ilmoitusten ja muiden laitteisiin liittyvien määräysten noudattamisesta.

Linkki Valviran määräykseen: http://www.valvira.fi/files/tiedostot/m/a/maarays_4_2010_kayttajan_vt_ilmoitus.pdf

Toimitiloja, laitteita ja tarvikkeita koskeva kehittämissuunnitelma

Yksikön toimitilojen toimivuutta ja työturvallisuutta arvioidaan jatkuvasti.
Toimitiloissa on suoritettu sisäilmatutkimus 12/2022

8. ASIAKASTURVALLISUUS

Asiakasturvallisuuden kehittämiseksi laaditaan toimintasuunnitelma, jossa käsitellään välittömään asiakastyöhön liittyviä turvallisuuteen liittyviä riskejä

Yksikön turvallisuussuunnittelusta ja turvallisuustoiminnasta vastaavan/vastaavien yhteystiedot

Marja Myllyniemi palvelupäällikkö

Kuvaus asiakasturvallisuuden varmistamisesta (kotiin annettavissa palveluissa, lastensuojelussa, vammais- ja ikäihmisten palveluissa olevat erityispiirteet huomioitava)

Asiakasturvallisuus varmistetaan riittävällä ja ammattitaitoisella henkilökunnalla, henkilökunnan asianmukaisella perehdyttämisellä, ohjeistamisella ja täydennyskoulutuksilla. Asiakasturvallisuutta varmistetaan ohjaamalla asiakkaita heidän kodeissaan huomioimaan turvallisuuteen liittyvät tekijät. Asiakasta on hoidettava yhteisymmärryksessä hänen kanssaan. On tärkeää, että asiakkaalle annetaan ymmärrettävällä tavalla tietoa hänen sairaudestaan ja sen hoidosta, myös lääkähoidosta. Asiakkaan kanssa keskustellaan hoitoon liittyvistä riskeistä ja odotettavissa olevista tuloksista. Äidinkieliset palvelut turvataan suomen ja ruotsin kielellä.

Asiakasta kuunnellaan ja hän osallistuu hoitonsa suunnitteluun ja toteutukseen. Asiakkaalle laaditaan hoito- ja palvelusuunnitelma. Asiakasturvallisuuden kannalta on tärkeää, että asiakas tuo ilmi tarvittavat taustatiedot, mutta hän ei välttämättä ole aina perillä siitä, millä tiedoilla on merkitystä hoidon onnistumisen kannalta. Asiakasta tulee kannustaa kertomaan oireistaan, toiveistaan ja huolistaan sekä tekemään kysymyksiä hoitoonsa liittyvissä asioissa.

Kotihoidossa on käytössä omahoitajuusjärjestelmä. Jokaiselle asiakkaalle nimetään omahoitaja, joka on vastuussa hoito- ja palvelusuunnitelman ajankohtaisuudesta. Yksikössämme on käytössä RAI-arviointi ostopalveluasiakkaille, kuukauden kuluessa asiakkuuden alkamisesta asiakkaalle tehdään RAI-arviointi, sekä vähintään puolivuositain päivitys arviointiin. Raportointi on tärkeä osa hoitajan työtä ja sillä varmistetaan, että ajantasainen tieto asiakkaan hoidosta siirtyy eteenpäin mikä edistää osaltaan asiakasturvallisuutta. Hoitajat tekevät tiivistä yhteistyötä omaisten sekä lääkärin kanssa ja näin ollen potilaan voinnissa tapahtuviin muutoksiin pystytään reagoimaan nopeasti. Varsinkin muistisairaana asiakkaan kohdalla tämä on ensisijaisen tärkeää.

Apuvälineiden tarve kartoitetaan yhdessä kunnan kotikuntoutuksen kanssa ja tarvittaessa autetaan asiakasta apuvälineiden hankkimisessa.

Kotihoidon käytössä on asiakkaiden avaimia, jotka säilytetään toimistolla lukitussa kassakaapissa numeroituna, ilman tunnistetietoja. Lisäksi toimitiloissa on hälytyslaitteisto. Avaimet kulkevat hoitajilla mukana avainkaulanauhassa tai palohaassa.

Avaimen katoamistapauksessa hoitaja ottaa yhteyden esihenkilöön. Esihenkilö ohjeistaa, kuinka ollaan yhteydessä asiakkaaseen ja tarvittaessa myös omaiseen ja hankitaan uusi avain. Stella Kotipalvelut korvaa asiakkaalle uuden avaimen teettämisestä aiheutuvat kustannukset, tai asiakkaan niin vaatiessa lukon uudelleen sarjoituksen tai lukon vaihdon.

Pelastuslain mukaisesti kotihoito on ilmoitusvelvollinen kunnan paloviranomaisille havaittuaan asiakkaan kotona paloturvallisuusriskin.

Kuvaus yksikön valvontalaitteista ja niiden toimivuuden varmistamisesta
Kotihoidon asiakkaalla voi olla käytössä turvapuhelin, jolla asiakas saa hälytettyä apua. Asiakas, omainen tai hoitaja testaa laitteen toimivuuden säännöllisesti. Epäkunnossa olevista laitteista ilmoitetaan laitetoimittajan asiakaspalveluun. Asiakkaalla voi olla myös muita teknologisia apuvälineitä, kuten ovihälyttimiä, liesivahteja tai GPS-rannekkeita.
Kuvaus asiakkaiden käytössä olevien turvalaitteiden ja hälytysjärjestelmien toimivuuden varmistamisesta (yksikön hälytyslaitteet, turvarannekkeet, valvontalaitteet, kotona asuvien asiakkaiden turvallisuuslaitteet ja hälytysvasteiden toimivuuden varmistus, jne.)
Kotihoidon asiakkaiden käytössä olevat turvapuhelimet testataan säännöllisesti.
Asiakasturvallisuuden kehittämissuunnitelma
Asiakasturvallisuuteen liittyvistä asioista informoidaan jo perehdytyksen varhaisessa vaiheessa.

9. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Kuvaus asiakkaan ohjauksesta, neuvonnasta ja palveluntarpeen arvioinnista, palvelusopimuksen/hallintopäätöksen ja hoito- ja palvelu/asiakassuunnitelman (lastensuojelu/päivähoito) laatimisesta ja päivittämisestä sekä asiakkaan osallistumisesta päätöksentekoon
Kotihoidon palvelut räätälöidään yksilöllisesti vastaten asiakkaan tarpeisiin. Sopimusta voidaan muuttaa asiakkaan toiveiden ja tarpeen mukaisesti tai henkilökunnan tekemien huomioiden perusteella. Jokaiselle asiakkaalle laaditaan hoito- ja palvelusuunnitelma ja omahoitaja päivittää suunnitelman ajan tasalle puolivuositain RAI arvioinnin yhteydessä.
Kuvaus siitä, miten toteutetaan asiakkaan mahdollisuus tutustua yksikköön etukäteen
Kotihoidon yhteystiedot, yhteyshenkilöineen viedään kotiin ensimmäisellä asiakaskäynnillä ja kotihoidon asiakaskansiota päivitetään yhteystietojen muuttuessa.
Kuvaus siitä, miten asiakasta informoidaan sopimusten (palvelusopimus, vuokra ym.) sisällöstä, palvelun kustannuksista ja sopimusmuutoksista.
Palveluseteli hinnoittelu on alueellisesti aina sama. Yksityishinnoittelu kerrotaan asiakkaalle palvelua avattaessa. Palvelumaksut suoritetaan kulloinkin voimassa olevan palveluhinnaston mukaisesti. Palveluntuottajalla on oikeus muuttaa palveluhinnastoa sopimuskauden aikana sekä määräaikaan asti toistaiseksi voimassaoleviin sopimuksiin. Palveluntuottaja on velvollinen toimittamaan mahdolliset hinnan muutokset vähintään (1) kuukautta ennen kuin ne astuvat voimaan.
Kuvaus asiakkaan itsemääräämisoikeuden ja osallistumisen toteutumisesta (yksityisyys, intimitettisuoja, henkilökohtainen vapaus, koskemattomuus; perustuslain 7§ ja 10§, asiakaslaki 8-10 §)
Asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan kootaan asiakkaan kaikki terveysongelmat sekä niihin suunnitellut toimet yhdeksi kokonaisuudeksi. Suunnitelman lähtökohtana on asiakkaan kokemien hoidon tarve ja asettama tavoite. Asiakas ja omahoitaja laativat suunnitelman yhteistyössä ottaen huomioon kuitenkin, että vain lääkäri voi päättää lääketieteellisestä tutkimuksesta, taudinmäärittämisestä ja hoidosta. Suunnitelmaan kirjataan hoidon tarve ja tavoite, hoidon toteutus ja keinot, työnjako sekä

seurantaa ja arviointia. Asiakkaan hoitoon osallistuva hoitaja vastaa tekemiensä merkintöjen oikeellisuudesta ja virheettömyydestä. Ensisijaisesti tiedot kerätään ja kysytään asiakkaalta itseltään.

Kuvaus menettelystä, miten huolehditaan ja kuka vastaa asiakkaan hallussa olevista rahavaroista, avaimista ja muista tavaroista

Saadessamme asiakkaalta avaimen/2 avainta (jos useampi käynti) täytetään luovutussopimus kahtena kappaleena, toinen asiakkaalle ja toinen meille. Avaimet säilytetään numeroituina toimiston käytävällä sijaistevassa lukittavassa avainkaapissa. Kaappi suljetaan aina käytön jälkeen. Avaimet palautetaan toimiston avainkaappiin mahdollisimman pian käytön jälkeen.

Avainten palautus asiakkaalle tehdään myös kirjallisesti.
Avainkaappi tarkistetaan ja päivitetään kaksi kertaa vuodessa.
Vastuu avaimista on niitä käyttävällä hoitajalla.

Suunnitelma siitä, miten rajoitteiden ja pakotteiden käytön tarvetta pyritään vähentämään

Rajoitteita tai pakotteita vain yhteisen hoitosopimuksen mukaisesti.
Vain lääkäri voi päättää lääketieteellisestä tutkimuksesta, taudinmäärityksestä ja hoidosta.
Lääkäri myöntää myös tarvittaessa rajoitteisiin määräaikaisen luvan, esimerkiksi laitaluvan, asiakkaan luvalla ja toiveesta.

Kuvaus rajoitteiden ja pakotteiden käytön kriteereistä, päätöksenteosta, menettelytavoista, kirjaamisesta ja rajoitus-toimenpiteiden vaikutusten seuraamisesta (katso mm. lastensuojelulain 11 luku, kehitysvammalaki, valvontaohjelmat)
Suositellaan laadittavaksi menettelytapaohteet

Rajoitteita ja pakotteita ei voida käyttää ilman lääkärin lupamenettelyä.

Kuvaus menettelytavasta, jos todetaan, että asiakasta on kohdeltu epäasiallisesti tai loukkaavasti

Asiakas voi tehdä muistutuksen. Kunnan asiakkaan tekemä muistutus osoitetaan toimintayksikön palveluista vastaavalle henkilölle. Yksityisasiakas ohjaa muistutuksen potilasasiamiehelle. Tilanteeseen puututaan välittömästi, kun tieto tapahtuneesta saadaan.
Jos henkilöstö havaitsee, että asiakasta on kohdeltu epäasiallisesti tai loukkaavasti, tulee henkilöstön ensisijaisesti ottaa yhteys yksikön esihenkilöön.

Kuvaus asiakassuhteen päättymiseen liittyvien asioiden valmistelusta ja toteuttamisesta
(asiakkaan siirtäminen hoitopaikasta toiseen, lastensuojelun jälkihuollon valmistelu, jne.)

Asiakassuhteen päättyessä ostopalvelusopimus päättyy.
Kun asiakas siirtyy hoitolaitokseen tai sairaalahoitoon pysyvästi, kotihoidolle luovutetut avaimet palautetaan asiakkaalle tai tämän omaiselle sopimuksen mukaan.

Jos asiakas on tyytymätön saamaansa kohteluun, hänellä on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Kun palvelu perustuu ostopalvelusopimukseen, muistutus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle (Valviran ohje 8:2010).

Henkilö/taho ja yhteystiedot, jolle muistutus osoitetaan

Organisaatiossa on oma potilasasiamies Riina Fredriksson
Sähköpostiosoite hänelle on riina.fredriksson@9lives.fi

Sosiaaliamiehen yhteystiedot
puhelin: +358 3 8192504

Kuvaus yksikön toimintaa koskevien muistutusten käsittelystä

Muistutukseen laaditaan kirjallinen vastine toiminnasta vastaavien henkilöiden toimesta. Kirjallinen vastine perustuu kyseisen yksikön esimiehen ja hoitoon osallistuneiden työntekijöiden selvityksiin muistutukseen liittyvästä tapahtumasta. Laadittu vastine lähetetään muistutuksen tehneelle henkilölle. Muistutuksessa, kantelussa ja muissa sellaisissa esiin tullut tapahtuma tai asia käsitellään aina kyseisessä yksikössä henkilöstön kanssa. Muistutusten pohjalta kehitetään palvelua ja toimintaa yksikkö- sekä toimialueetasolla.

Kuvaus kunnan ja palvelutuottajan välisestä yhteistyöstä asiakaan hoidon ja palvelun suunnittelussa ja toteutumisen seurannassa

Teemme jatkuvaa yhteistyötä palveluohjausyksikön kanssa. Ikääntyneiden asiakasohjauksesta voidaan ohjata uusia asiakkaita palvelujen piiriin. Yksityiset asiakkaat voivat ostaa palvelua niin halutessaan.

Kuvaus kuluttajasuojaa koskevasta informaatiosta

Kotihoidon asiakas voi tarvittaessa olla yhteydessä kuluttajaneuvontaan.

Kuluttajaneuvonnan tehtävät:

- avustaa ja sovittelee kuluttajan ja yrityksen välisessä riitatilanteessa
- antaa kuluttajalle ja yrityksille tietoa kuluttajan oikeuksista ja velvollisuuksista
- neuvoo asunto- ja kiinteistökaupan ongelmissa

Kuluttajaneuvonnan toimipisteet sijaitsevat maistraateissa ja palvelua johtaa Kilpailu- ja kuluttajavirasto.

Kuluttajaneuvonnan puhelinnumero on 0295053050

Asiakaan asemaan ja oikeuksiin liittyvä kehittämissuunnitelma

Asiakkaasta kuullaan aina ja hänellä on oikeus osallistua oman hoitonsa ja palveluidensa suunnitteluun.

10. PALVELUN/YKSIKÖN ASIAKASTYÖN (TOIMINNAN) LAADUN VARMISTAMINEN

Kriteereitä ja tasoja on määritelty toimintakohtaisissa valtakunnallisissa valvontaohjelmissa, jotka löytyvät Valviran kotisivuilta:
<http://www.valvira.fi/>

Kuvaus asiakkaiden suoriutumisesta, toimintakykyä, elämänhallintaa sekä fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista hyvinvointia ylläpitävästä ja edistävästä toiminnasta

Toiminta-ajatuksena on tuottaa korkealaatuisia ja yksilöllisiä palveluja asiakkaille heidän kotonaan. Asiakkaiden toiveet ja tarpeet huomioidaan mahdollisuuksien mukaan. Ostopalveluasiakkaiden hoito noudattaa hoito- ja palvelusuunnitelmaa. Yksityisasiakkaat valitsevat mitä palveluja he ostavat. Hoiva- ja terveyspalveluiden avulla tuetaan asiakkaan oman elämän hallintaa ja arjessa selviytymistä. Toteutamme kuntouttavaa ja osallistavaa työtä. Stellan palvelut ovat vaihtoehtona ja/tai lisänä perusterveydenhuollon tarjoamille palveluille.

Kuvaus asiakkaiden ravitsemuksen ja ruokailun järjestämiseen liittyvistä käytännöistä (ruokailuvälien pituus, yöaikaisen paaston pituus, asiakkaiden ravitsemustilan seuranta, jne.)

Kannustetaan asiakkaita hyvään iänmukaiseen ravitsemukseen iäkkäiden ravitsemussuositusten mukaisesti, ottaen huomioon asiakkaiden sairaudet ja ravitsemukselliset haasteet. Yksikössämme on käytössä MNA-arviointi.

Valtion ravitsemusneuvottelukunta:

<http://www.ravitsemusneuvottelukunta.fi/portal/fi/ravitsemussuositukset/>

Kuvaus päivittäinen toiminnan järjestämisestä (lasten koulunkäynnin tukeminen, erityisopetuksen turvaaminen lapsen kouluasioista vastaavan henkilön nimeäminen (lastensuojelulaki) asiakkaiden ulkoilun, liikuntamahdollisuuksien, toimintakykyä tukevan toiminnan, harrastus- ja viriketoiminnan järjestäminen ym.)

Asiakkaan toiveiden mukaisesti, kirjattu hoitosuunnitelmaan.

Kotikummi yhteistyö

Yhteistyö omaisten kanssa

THL:n liikuntasuositukset eri-ikäisille:

http://www.ktl.fi/portal/suomi/tietoa_terveydesta/elintavat/liikunta

Kuvaus hygieniakäytännöistä ja infektio tartuntojen ehkäisemisestä sekä epidemiatilanteissa toimiminen

Asiakasta hoidetaan omassa kodissa. Hoitajilla ovat käytössä kertakäyttöiset suojavälineet, kuten käsineet, kengänsuojat, maskit ja esiliinat. Jokaisella on mukana omat käsidesinfektiopullot. Monikäyttöiset hoitovälineet, kuten verenpainemittari ja stetoskooppi tuodaan mukana asiakkaan luokse. Asiakaskäynnillä työskennellään aseptisuutta noudattaen ja työt suunnitellaan mahdollisuuksien mukaan puhtaasta likaiseen asiakaskäyntejä järjestellessä. Henkilökuntaa ohjeistetaan tavanomaisten varotoimien käyttöön. MRSA, ESBL, VRE, CPE kantajista sekä altistuneista informoidaan henkilökuntaa.

Kaikissa asiakaskontakteissa ja kaikissa ammattiryhmissä tavanomaiset varotoimemme ovat:

1. Käsien desinfiointi seuraavissa tilanteissa: ennen hoitoympäristöön eli asiakkaan kotiin menemistä ja sieltä poistuttaessa, käsien desinfektio ennen ja jälkeen asiakaskosketusta tai toimenpidettä, hoitotapahtuman aikana aseptisen työjärjestyksen mukaisesti, ennen elintarvikkeiden käsittelyä. Lisäksi saippuapesu silloin, kuin kädet ovat näkyvästi likaiset sekä WC-käyntien jälkeen. Käsien pesu mahdollisuuksien mukaan hoidettaessa Clostridium Difficile ja Noro – tartunta-asiakkaita.
2. Suojainten käyttö
 - suojakäsineet, kun käsitellään eritteitä, rikkinäistä ihoa ja limakalvoja
 - suojatakki, suu-nenäsuojus ja silmäsuojus, kun on vaara roiskeista
3. eritetahradesinfektiossa esim. klooripitoinen desinfektioaine mahdollisuuksien mukaan
4. puhdas hoitoympäristö
5. verivarotoimet

Hoitajalla on mukana tarvittaessa keräilyastia pistäville ja viiltäville jätteille. Pääsääntöisesti astiaa voidaan säilyttää myös asiakkaan kotona. Asiakkaan kotona poistetaan näkyvät veri – ja eritetahrat välittömästi. Ei laiteta käytettyjä neuloja takaisin neulansuojukseen.

Epidemiatilanteissa ohjeistuksen antaa Stella Kotipalvelut Oy:n ylilääkäri, suoja – ja varotoimien yms. suhteen. Korona aikaan Päijät-Sote alueellisesti ja koronälääkäri siellä määrittelee alueelliset toiminta-ohjeet.

Asiakkaiden parissa työskentelevillä on joko sairastetun taudin antama suoja tai riittävä rokotussuoja. Stellan työterveyshuolto järjestää työntekijöille tarvittavat rokotukset.

Suunnitelma asiakastyön ja päivittäisen toiminnan kehittämisestä

Hyödynnetään yhteistyötä kunnan hygieniahoitajan kanssa hyvien hygieniakäytäntöjen kehittämiseksi.

11. TERVEYDENHUOLLON JA SAIRAANHOIDON JÄRJESTÄMINEN

Kuvaus terveydenhuollon järjestämisestä yksikön/palvelun asiakkaille ja yksikön omat vastuutehtävät asiakkaiden terveydenhuollossa ja sairaanhoidossa (terveyden edistäminen, terveystarkastukset, seulontatutkimukset, terveydentilan seurantaan liittyvät tutkimukset, tarkastukset, kontrollit, jne.)

Henkilöstön vastuulla on huomioida ja seurata asiakkaan terveydentilan muutoksia käynneillään. Tarvittaessa asiakkaalle annetaan neuvontaa ja ohjeistuksia. Terveydentilan muutoksista voidaan konsultoida asiakasta hoitavaa sairaanhoitajaa tai hänen toimestaan Pihlajalinnan lääkäriä. Yksityisasiakkailla lääkäriasiat hoitaa harjun-sotokeskus.

Kuvaus menettelystä, miten toimintayksikön lääkäripalvelut järjestetään ja mikä taho vastaa asiakkaiden sairauden hoidosta kiireettömissä tilanteissa

Ostopalvelu asiakkaille lääkäripalvelut tuottaa Pihlajalinna. Viikoittaiset lääkärin puhelinkierrot ja vuoden sisällä asiakastapaamiset kaikille.

Yksityisasiakkaat ohjataan lääkäriasioissa omaan sotokeskukseen. Reseptiuisinnat hoidetaan myös sitä kautta.

Kuvaus menettelystä kiireellisen sairaanhoidon tarpeessa olevan asiakkaan hoitamiseksi

Ensiaputaitoinen henkilöstö voi auttaa mahdollisuuksien mukaan akuutissa tilanteessa kotona. Jos asiakkaalla on peruselintoimintoja uhkaava tila, on hoitajan vastuulla soittaa yleiseen hälytysnumeroon 112, noudattaa sieltä saatuja ohjeita ja odottaa kunnes ensihoito on kohteessa. Hoitaja on velvollinen auttamaan potilasta mahdollisuuksiensa mukaisesti, kunnes ensihoito on saapunut paikalle. Asiakkaan DNR tieto tulee näkyä domacaren asiakastiedoissa.

Kuvaus erikoissairaanhoidon käytöstä ja saatavuudesta (terapiapalvelut, lastenpsykiatrian käyttömahdollisuudet, psykiatrinen hoito, jne.)

Erikoissairaanhoitoon ohjaututaan lääkärin lähetteen kautta.

Kuvaus lääkehoitosuunnitelman ylläpidosta, päivittämisestä ja toimeenpanosta sekä toteuttamisen seurannasta (Lääkehoitosuunnitelma tulee laatia sosiaali- ja terveysministeriön Turvallinen lääkehoito -oppaan (2005:32) mukaisesti.) STM:n opas löytyy osoitteesta: <http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/julkaisu/1083030>

Lääkehoitosuunnitelma (LIITE 2)

Lääkehoidosta vastaavan henkilön yhteystiedot

Mats Rönnback

mats.ronnback@stella.fi

Potilasasiamiehen yhteystiedot

Riina.fredriksson@9lives.fi

Terveystieteiden ja sairaanhoitoa koskeva kehittämissuunnitelma

Yhteistyö jatkuu edelleen Pihlajalinnan lääkärikeskuksen kanssa.

Paikallisena toimijana Harjun-sotekeskus, jonne tiivis yhteistyö asiakas asioissa.

12. ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY

(Menettelystä tulee olla kirjalliset ohjeet)

Kuvaus asiakastietojen kirjaamisesta, käsittelystä ja salassapitosäännösten noudattamisesta

Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia salassa pidettäviä henkilötietoja. Rekisteriselosteessa on määritelty, mihin ja miten henkilörekisteriä käsitellään ja millaisia tietoja siihen tallennetaan. Asiakkaan suostumus ja tietojen käyttötarkoitus määrittävät oikeudet käyttää eri rekistereihin kirjattuja asiakas- ja potilastietoja. Sosiaalihuollon asiakastietojen salassapidosta ja luovuttamisesta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa ja terveydenhuollon potilastietojen käytöstä vastaavasti potilaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa. Terveystieteiden ammattihenkilön kirjaamat sairaudenhoitoa koskevat tiedot ovat potilastietoja ja siten eri käyttötarkoitukseen tarkoitettuja tietoja, jotka kirjataan eri rekisteriin kuin sosiaalihuollon asiakastiedot.

Tietoturva ja tietosuojasta sekä tietojärjestelmien käytöstä on laadittu omavalvontasuunnitelma.

Työntekijällä on käyttöoikeudet asiakastietojärjestelmään vain siinä laajuudessa, joita hän työtehtävässään tarvitsee. Jokaisella työntekijällä on henkilökohtaiset tunnukset asiakastietojärjestelmään. Ohjeistuksena on, että tunnuksia ei saa antaa toisen käyttöön. Lisäksi on ohjeistettu, että ohjelmasta tulee kirjautua ulos tai tietokone lukita, jos poistuu hetkellisestikin hoitamaan jotakin muuta työtehtävää.

Stellassa kotihoidon käytössä olevaan asiakastietojärjestelmään Domacareen kirjataan asiakkaan perustietojen lisäksi mm. hoitajien raportit asiakaskäynneistä, asiakkaan lääkelista, omaisten yhteystiedot sekä hoito- ja palvelusuunnitelma sekä epikriisi valokuvataan ja liitetään dokumentti tietoihin Domacaressa.

Tietoturva ja tietosuoja ovat yksi perehdytyksen osa-alueita, jotka käydään perehdytyksen yhteydessä läpi. Täydennyskoulutusta järjestetään tarvittaessa, erityisesti muutosten yhteydessä. Kaikkia työntekijöitä ohjeistetaan perehdytyksessä tietoturvalliseen toimintaan.

Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa:

http://www.tietosuoja.fi/uploads/6jwqd57_1.pdf

Tietosuojavastaavan yhteystiedot:

Silla Tenkula-Taskinen

Silla.tenkula-taskinen@9lives.fi

Menettelyohje asiakkaan informoinnista henkilötietojen käsittelyssä: ohjeet www.tietosuoja.fi Tietosuojaseloste: Mallilomake ja ohjeet sivulla: http://www.tietosuoja.fi/uploads/m290kggf8w.pdf ja http://www.tietosuoja.fi/uploads/drs1w.pdf Asiakkaan suostumus salassa pidettävien tietojen käytölle/luovuttamiselle: TSV:n opas http://www.tietosuoja.fi/uploads/r63fxb8bp1c8toy.pdf Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja osaamisen varmistamisesta liittyen tietosuoja-asioihin ja asiakirja hallintoon (lisätietoa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista: http://www.sosiaalipotti.fi/File/eef14b19-bacf-4820-9f6e-9cc407f10e6d/Sosiaalihuollon+asiakasasiakirjat.pdf)
Asiakasrekisteriä ylläpitävän palvelun tuottajan tulee laatia henkilötietolain 10 §:n mukainen rekisteriseloste, vaikka toimisi toisen yrityksen tiloissa. Rekisteriseloste (ellei liitteenä): tietosuojavaikuttetun ohje ja lomake: http://www.tietosuoja.fi/uploads/64znaj.pdf ja http://www.tietosuoja.fi/uploads/8cv17p0zbo1.pdf Muita tietosuojaan liittyviä oppaita sivulla http://www.tietosuoja.fi/1582.htm : Käyttäjälökin tietojen käsittely henkilötietolain mukaan, Laadi tietosuojaseloste, Ota oppaaksi henkilötietolaki, Henkilörekisteriin tallennetun tiedon korjaaminen, Henkilörekisteriin tallennettujen tietojen tarkastaminen, Henkilötietolain seuraamusjärjestelmä Kuvaus asiakirjojen arkistoinnin toteuttamisesta (yksityisten sosiaalipalveluyksikköjen on tärkeää sopia yksiköstä pois lähteneiden asiakkaiden asiakirjojen arkistoinnista etukäteen asiakkaiden kotikunnan kanssa) Asiakassuhteen päättyessä asiakaskansio tyhjennetään tietosuoja käsittelyohjeen mukaisesti. Kotihoidon asiakkaan kotikansioita päivittäessä poistettavat asiakasta koskevat dokumentit tuodaan tietosuojarahvityksastiaan toimistolle.
Kuvaus, miten tiedonkulku järjestetään muiden asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien toimijoiden kanssa Tiedonkulku henkilöstön välillä tapahtuu Domacare-asiakastietojärjestelmän avulla, käytössä on sekä viesti että keskustelupohjat riippuen asia sisällöstä.
Asiakastietojen käsittelyn kehittämissuunnitelma Asiakasasioiden ja – tietojen kohdennetut tietoturvalliset viestintäkanavat, joihin on nimetty vastuuhenkilöt.

13. ALIHANKINTANA TUOTETTUIJEN PALVELUJEN OMAVALVONTA

Luettelo alihankkijoita Kotipalvelu Salminen
--

14. OMAVALVONNAN TOTEUTTAMISEN SEURANTA JA ARVIOINTI

Kuvaus yksikön omavalvonnan toteutumisen seurannasta	
Seuraamme kyselyillä henkilöstö- ja asiakastyytyväisyyttä. Pyrimme avoimeen kommunikaatioon asiakkaan, omaisten ja henkilöstön välillä. Kirjaamme läheltä piti tilanteet ja pyrimme aktiivisesti kehittämään toimintaamme saatujen palautteiden perusteella.	
Kuvaus omavalvontasuunnitelman päivittämisprosessista	
Yksiköstä vastaava palvelupäällikkö päivittää suunnitelman muutosten mukaisesti henkilöstön avulla.	
Omavalvontasuunnitelma päivitetään tarvittaessa. Toimintaohjeisiin tulleet muutokset kirjataan viiveettä omavalvontasuunnitelmaan ja vahvistetaan vuosittain, vaikka muutoksia ei vuoden aikana olisi tehtykään.	
Paikka ja päiväys	Allekirjoitus (Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja)
Helsinki 7.6.2023	Henrik Tuulos Liikkuvat terveyspalvelut liiketoimintajohtaja