

9Lives Kotipalvelut Oy, Kuopio

Kotihoito omavalvontasuunnitelma

Sisällys

1	PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	1
1.1	Palveluntuottaja	1
1.2	Toimintalupatiedot.....	1
2	TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	1
2.1	Toiminta-ajatus	1
2.2	Arvot ja toimintaperiaatteet.....	2
3	OMAVALVONNAN TOIMEENPANO.....	3
	Riskienhallinta.....	3
3.1	Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen	3
3.2	Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen ja korjaaminen	3
4	OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	3
	Omavalvonnasta vastaava henkilö tai henkilöt.....	3
	Omavalvontasuunnitelman seuranta.....	3
	Omavalvontasuunnitelman julkisuus.....	4
5	ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	4
5.1	Palvelutarpeen arviointi.....	4
5.2	Hoito- ja palvelusuunnitelma	5
6	Asiakkaan kohtelu	5
6.1	Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen	5
6.2	Asiakkaan asiallinen kohtelu	5
6.3	Asiakkaan osallisuus	6
6.4	Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä	6
6.5	Asiakkaan oikeusturva	6
6.6	Sosiaalilain mukainen ilmoitusvelvollisuus	7
	Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus 48	7
7	PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA.....	8
7.1	Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta	8
7.2	Ravitsemus	8
7.3	Hygieniakäytännöt.....	9
7.4	Terveysten- ja sairaanhoito	9
7.5	Lääkehoito	10
7.6	Monialainen yhteistyö	10
8	ASIAKASTURVALLISUUS	10
8.1	Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa.....	10
9	Henkilöstö	11
9.1	Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet.....	11
9.2	Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet.....	11
9.3	Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta.....	11
9.4	Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus.....	12
9.5	Toimitilat	12
9.6	Teknologiset ratkaisut ja terveydenhuollon laitteet	12
10	ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN.....	12
10.1	Asiakastyön kirjaaminen.....	12
11	YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	13
12	OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA.....	13

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

1.1 Palveluntuottaja

Nimi: 9Lives/Stella Kotipalvelut Oy

Y-tunnus: 0747623-9

Kunta: Kuopio

Kunnan nimi: Kuopio

Kuntayhtymän nimi: Pohjois-Savon sairaanhoitopiiri (PSSHP)

Sote-alueen nimi: Pohjois-Savon hyvinvointialue

Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus

Nimi: 9Lives/Stella Kotipalvelut Oy/ Kuopio

Katuosoite: Siunauskappelintie 2

Postinumero: 70110

Postitoimipaikka: Kuopio

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; Terveysten- ja sosiaalihuollon palvelut kotiin tuotettavina palveluina; kotihoito ostopalvelu, kotihoidon palveluseteli, omahoidon tuen harkinnanvarainen palveluseteli ja omaishoidon lakisääteisen vapaan palveluseteli. Kuopiossa toimii myös henkilökohtaisen avun palvelut, henkilökohtaisesta avusta vastaa Jesse Fagerlund. Henkilökohtaiseen apuun suunnitellaan oma omavalvontasuunnitelma, palvelunkuvaus ja toimintakertomus. Tämä omavalvontasuunnitelma ei käsitä henkilökohtaisen avun palveluita.

Esihenkilö: Konsta Partanen

Puhelin: 0407263501

Sähköposti: konsta.partanen@stella.fi

1.2 Toimintalupatiedot

Palvelu, johon lupa on myönnetty: Terveysten- ja sosiaalihuollon palvelut kotiin tuotettavina palveluina

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut): Rekisteröintipäätöksen ajankohta: 01.04.2014

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat: Ei ole

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

2.1 Toiminta-ajatus

9Lives osti Stella Kotipalvelut Oy:n vuonna 2021, ja nyt 9Livesin palveluksessa on Suomessa noin 3500 henkilöä. Ammattinamme on ihminen ja tavoitteenamme on olla alan paras työpaikka ja palveluntarjoaja Suomessa. Jatkossa tässä omavalvonnassa puhutaan 9Livesista.

Toiminta-ajatuksena on tuottaa korkealaatuisia ja yksilöllisiä palveluja asiakkaille heidän kotonaan. Asiakkaiden toiveet ja tarpeet huomioidaan hoidon suunnittelussa ja itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan. Hoitaja tukee asiakkaan kotona selviytymistä yksilöllisen hoitosuunnitelman mukaisesti, toimintakykyä edistävällä ja ylläpitävällä työotteella. Asiakkaita tuetaan oman elämänsä hallintaan hyödyntämällä asiakkaan olemassa olevia voimavaroja. 9Livesin kotihoidon palvelut ovat vaihtoehtona ja/tai lisänä perusterveydenhuollon tarjoamille palveluille.

Kotihoidon palveluilla (kotihoidon ostopalvelu ja kotihoidon palveluseteli) tarkoitetaan asiakkaan hoitamista kotiloissa. Palvelumme sisältää kotihoidon, kotisairaanhoidon, omaishoidon lakisääteisen vapaan järjestämisen, lapsiperheille suunnatut kotipalvelut sekä rintamaveteraanien ja sotainvalidien

tukipalvelut. Kotihoito tarjoaa myös lyhytaikaista toipilasapua esimerkiksi sairaalasta kotiutumisen yhteydessä. Hoidotyössä 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. Lapsiperheille tarjoamme tukea arkeen ja siitä selviytymiseen sekä voimavarojen vahvistamiseen. Kotisairaanhoidon palveluilla vastaamme akuutteihin ja pidempiin sairaanhoidollisiin tarpeisiin, kuten veritiputuksiin, suonensisäisiin antibioottien aloituksiin/toistuviin tiputuksiin sekä kipupumppujen käyttöön ja täyttöihin liittyen.

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 ostopalvelu- tai palveluseteliasiakas.

Toimintaan sisältyy myös omahoidon tuen harkinnanvarainen palveluseteli ja omaishoidon lakisääteisen vapaan palveluseteli. Harkinnan varainen omaishoidon tuen palveluseteli on tarkoitettu omaishoitajan jaksamisen tukemiseen. Lakisääteisiin vapaisiin myönnetään palveluseteli, joko ympärivuorokautiseen hoitojaksoon tai kotiin annettaviin palveluihin. Tarjoamme lakisääteisen vapaan palveluseteliä vain kotiin annettavien palveluiden osalta, ympärivuorokautista hoitojaksoa emme tarjoa. Palveluitamme yhdistävä tekijä on, että palvelua suorittaa vähintään lähihoitaja tason omaava hoitaja.

2.2 Arvot ja toimintaperiaatteet

9Lives Oy on suomalaisomisteinen ja yksityinen sosiaali- ja terveystyöpalveluita tarjoava yritys, joka on erikoistunut liikkuviin hoitajakeskeisiin palveluihin. Stella, joka on osa 9Livesia, on kotiin tuotettavien palveluiden markkinajohtaja ja edelläkävijä Suomessa. Yhteensä yli 2000 hoitoalan ammattilaista työskentelee meillä toimipisteissämme ympäri Suomen.

Palveluvalikoimaamme kuuluvat ensihoitopalvelut, kiireettömät potilassiirrot, kotiin vietävät palvelut kuten kotihoito, henkilökohtainen apu, hengityshalvauspotilaiden hoito sekä koronatestaus. Olemme myös Suomen ainoa ensihoitoon erikoistunut henkilöstövuokrausyritys ja lisäksi Stella tarjoaa kotisairaanhoidon pääasiassa yksityisille asiakkaille. Kehitämme palveluitamme jatkuvasti ja luomme uusia innovatiivisia tapoja hyödyntää hoitoalan ammattilaisten osaamista entistä paremmin kaikkien suomalaisten hyväksi.

Arvomaailmamme rakentuu tinkimättömän päämäärämme luomalle perustalle. Arvomme määrittelevät eettiset kulmakivet ja periaatteet, joiden mukaan yhtiössämme työskennellään:

- ELÄMÄN PELASTAMINEN
- YSTÄVÄLLINEN HYMY
- MIELUUMMIN KYLLÄ KUIN EI
- YHDESSÄ
- KEHITTÄMISHALU - ASKELEEN MUITA EDELLÄ
- LUOTETTAVA JA LAADUKAS

Arvot

Ratkaisuhenkisyys

- Yksilöllisiä palveluja asiakkaan parhaaksi
- Yhdessä onnistuen

Aitous

- Aitoja kohtaamisia joka päivä
- Jokaista yksilönä arvostaen

Ammattitaito

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

3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

Riskienhallinta

3.1 Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Toiminta suunnitellaan ja toteutetaan niin, että mahdolliset epäkohdat ja uhkaavat tilanteet on tunnistettu mahdollisuuksien mukaan etukäteen, jolloin riskejä on mahdollisuus ennaltaehkäistä ja korjata. Henkilökunta perehdytetään työhön, jonka avulla pyritään riskien syntyä ehkäistä. Henkilökunta kirjaa kaikki turvallisuushavainnot ja havaitsemansa epäkohdat ja laatupoikkeamat IMS-järjestelmään. Kaikkiin kotihoidon tuotannon puhelimiin on asennettu mobiili versio IMS-järjestelmästä, jolloin kirjaaminen on helppoa esim. asiakkaan luona.

Omaiset ja asiakkaat tuovat havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit palveluntuottajan tietoon puhelimitse, sähköpostilla tai 9Lives kotisivujen kautta Palaute-osiosta.

3.2 Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitleminen ja korjaaminen

Palvelupäällikkö käy läpi kaikki IMS raportit kuukausittain, jotta toimintaa voidaan kehittää ja parantaa siten, että riskien määrä pienenee. Kooste raporteista käydään yhdessä henkilöstön kanssa, jolloin pohditaan poikkeamien juurisyyt ja miten niitä voitaisiin toiminnassa ennaltaehkäistä. Palvelupäällikön saadessa ilmoituksen poikkeamasta, aloittaa hän välittömästi korjaavat toimenpiteet poikkeaman laadun mukaisesti. Poikkeamasta ja poikkeaman syntyyn vaikuttaneista tekijöistä keskustellaan myös kuukausipalaverissa. Palvelupäällikkö kirjaa IMS:iin poikkeaman käsittelyn eri vaiheet. Korjaaviin toimenpiteisiin ryhdyttäessä tai toimintamallia muutettaessa tiedotetaan muuta työryhmää sisäisen viestikanavan kautta.

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Omavalvontasuunnitelmasta vastaa palvelupäällikkö Konsta Partanen ja vastaava sairaanhoitaja Eemeli Ek

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään tarvittaessa ja tarkastellaan vuosittain 9Lives kotipalveluiden Kuopion yksikön esihenkilökellon mukaisesti ja jos toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.

Omaevalvontasuunnitelman julkisuus

Omaevalvontasuunnitelma on tulostettuna Kuopion toimipisteen toimistossa. Osana henkilökunnan perehdytysprosessia kuuluu henkilökunnan tutustua omaevalvontasuunnitelmaan. Omaevalvontasuunnitelma julkaistaan myös yrityksen verkkosivuilla.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

5.1 Palvelutarpeen arviointi

Kotihoidon ostopalvelun asiakkaat tulevat hoitosuhteeseen, tilapäiseen ja pidempiaikaiseen, pääsääntöisesti Kuopion kaupungin palveluohjausyksikön kautta. Asiakkaan palvelutarpeen arvioi palveluohjausyksikkö sekä 9Livesin Kuopion yksikön esimies. Asiakkaiden toimintakykyä arvioidaan vähintään kaksi kertaa vuodessa ja/tai tarpeen/tilanteen muuttuessa RAI-mittarin avulla asiakkaan kotona. RAI arviointi suoritetaan mahdollisuuksien mukaisesti yhdessä asiakkaan läheisten kanssa.

Palveluseteli asiakkaat (kotihoidon palveluseteli, omaishoidon lakisääteinen vapaa palveluseteli, omaishoidon harkinnanvarainen palveluseteli) valitsevat itse palveluntuottajan PSOP järjestelmän kautta. Mahdollinen asiakas ottaa itse yhteyttä, tai vaihtoehtoisesti palveluohjausyksikkö ottaa yhteyttä, PSOP:n palveluntuottajan hausta löytyvään yhteyshenkilöön. Palveluntuottaja voi sopia palvelun tuottamisesta asiakkaan kanssa tai tarvittaessa kieltäytyä henkilöstöressurssien johdosta.

Rintamaveteraanien ja sotainvalidien tukipalvelut järjestävät joko kunta itse tai hankkii ne palvelusetelien valitsemaltaan palveluntuottajalta. Rintamaveteraanien kotona asumista tukevat palvelut muuttuivat 1.11.2019 lakisääteiseksi. Palvelusetelin määrään ei vaikuta veteraanin tulot vaan ne tarkastellaan tarvelähtöisesti. Määräraha tulee valtionkonttorista. Palvelusetelin myöntäminen edellyttää, että veteraani itse kykenee tai hän läheistensä avustamana kykenee hankkimaan palvelut palveluseteliä hyväksi käyttäen.

Kotiin annettavat perhepalvelut jakautuvat kolmeen muotoon: varhaisen tuen palveluihin, erityisen tuen palveluihin sekä tehostettuun perhetyöhön. Kuopiossa 9Lives tarjoaa sosiaalihuoltolain mukaista sosiaalipalvelua lapsiperheille varhaisen tuen palveluina, jonka pääsääntöinen tavoite on tarjota tukea ja keinoja perheelle arjessa selviytymiseen. Palvelua tarjotaan palvelusetelillä ja ostopalveluna. Palveluntarve arvioidaan yhdessä palveluntuottajan ja asiakkaan sekä palvelusetelin myöntäneen tahon kesken. Palveluntarve voi olla esimerkiksi perhettä akuutisti kohdannut erityinen perhe- ja elämäntilanne, arkea hankaloittava sairaus, synnyt tai vamma. Palveluntarpeen arvioinnissa ensisijaisesti korostuu lapsen tarpeen ja edun esilletuonti, koko perheen voimavarat huomioiden. Työskentely on tavoitteellista ja palveluntarvetta tulee aktiivisesti tarkastella edistymisen mukaan.

Omaishoidon lakisääteinen vapaa on Omaishoitolaki 4§ säädetty oikeus omaishoitajalle järjestettävästä vapaasta vähintään kahtena vuorokautena kalenterikuukautta kohden. Mikäli omaishoitaja on sidottu hoitoon ympärivuorokautisesti, yhtäjaksoisesti ja lähes keskeytettyä päivittäin, on hän oikeutettu vähintään kolmeen vapaavuorokautteen kuukaudessa. Omaishoidon tuesta ja sen palveluista päätöksen tekee kunta. Kunta ja omaishoitaja tekevät yhdessä tuesta omaishoitosopimuksen. Sopimuksen liitteeksi kunta, hoidettava ja omaishoitajat laativat yhdessä hoito- ja palvelusuunnitelman.

Muiden kuin tilapäisen palvelusetelin ensikäynnin yhteydessä palveluntuottaja ja asiakas laativat ja allekirjoittavat palvelusopimuksen. Palvelusopimuksessa määritetään palvelun tarve; kellonaika, päivät ja palvelun sisältö. Sopimuksen allekirjoittamisen yhteydessä käydään lävitse palvelun kustannus asiakkaalle. Palvelun kustannus kirjataan palvelusopimukseen. Palvelusopimus

allekirjoitetaan palveluntuottajan ja asiakkaan toimesta. Palvelusopimus säilötään toiminnanohjausjärjestelmä DomaCareen ja kopio palvelusopimuksesta toimitetaan asiakkaalle. Palvelusetelin tuottamisen ehdot ovat kuvattu Kuopion kaupungin palveluseteli sääntökirjoissa.

5.2 Hoito- ja palvelusuunnitelma

Kotihoidon ostopalvelun hoito- ja palvelusuunnitelma tehdään tilaajan toimesta ennen palveluiden aloitusta 9Lives kotipalveluiden toimesta. Hoito- ja palvelusuunnitelman toteutumista seurataan yhteistyössä asiakkaan ja tilaajan kanssa. Uusissa ostopalveluasiakkaissa hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan 9Lives kotipalveluiden henkilöstön toimesta yhteistyössä asiakkaan ja läheisen kanssa. Asiakkaan väliarviointi tehdään 9Lives kotipalveluiden henkilöstön toimesta. Hoito- ja palvelusuunnitelma päivitetään omahoitajan toimesta kuuden kuukauden välein ja hoidon tarpeen muuttuessa. Hoito- ja palvelusuunnitelman laatimisessa korostetaan asiakkaan toiveita ja tarpeita hoidon suunnittelun suhteen. Ostopalveluiden hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan asiakastietojärjestelmä DomaCareen. Asiakkaan kotona tehtävä hoitotyö pohjautuu hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Hoito- ja palvelusuunnitelma on viety osaksi asiakkaiden kotona tehtävän työn tehtäväkuvauksia.

Palveluseteli asiakkaiden osalta hoitoon laaditaan hoito- ja palvelusuunnitelma yhteistyössä asiakkaan ja läheisen kanssa. Palvelusetelin hoitotyö perustuu hoito- ja palvelusuunnitelmaan.

6 ASIAKKAAN KOHTELU

6.1 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Kotihoidon henkilökunta kohtaa jokaisen asiakkaan yksilönä hänen omassa kodissaan. Asiakkaan toiveet otetaan huomioon hoitoa suunniteltaessa ja asiakaskäynnillä. Kunnioitamme asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tahdonvapautta. Pyrimme huomioimaan asiakkaan toiveen siitä, onko nais/mieshoitaja hoitamassa sukupuolisensitiivisissä tilanteissa. Kuitenkaan jokaisessa tilanteessa emme pysty toteuttamaan toivetta hoitajan sukupuolesta.

Sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset yhteistyössä hoitavan lääkärin ja asiakkaan läheisten kanssa. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen. Asiakkaan hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelmaan kirjataan itsemääräämisoikeuden rajoittamisen käytännöistä ja välineistä.

Mikäli asiakkaan itsemääräämisoikeutta rajoitetaan, toimenpiteestä tulee olla kirjallinen päätös, jonka on laatinut esimerkiksi palveluntilaajan puolelta lääkäri. 9Lives kotipalveluiden henkilökunta ei voi rajoittaa itsemääräämisoikeutta ilman kirjallista päätöstä ja raskauttavia syitä.

6.2 Asiakkaan asiallinen kohtelu

Asiakkaan kohtaaminen ja kohtelu on isossa roolissa kotihoidossa. Uuden työntekijän kanssa käydään läpi esim. muistisairaana asiakkaan kohtaaminen. Asiallinen ja ammatillinen käyttäytyminen kuuluvat hyvän hoitajan ammattitaitoon, mutta tarvittaessa asiasta muistutetaan hoitajia. Epäasiallisen kohtelun ilmaannuttua käydään keskustelua asianomaisen kanssa esimiehen toimesta ja mietitään ratkaisuja siihen, ettei asia enää toistuisi.

Lasten ja lapsiperheiden kanssa korostuvat taidot ihmisen kohtaamiseen ja asialliseen käyttäytymiseen. Lapset eivät välttämättä ymmärrä omia sanojaan ja tekojen seuraussuhteita, joten

hoitajan ammattitaidot korostuvat tilanteessa. Asiallinen käyttäytyminen sitoo molempia osapuolia, joten tilanteen läpikäynti asiallisesti puhuen ja selittäen on osaltaan tekemisissä perheen dynamiikan ja vuorovaikutusten tukemisessa. Tarvittaessa tilanteet voidaan virallisten 9Lives kotipalveluiden toimintaohjeiden mukaisesti.

Asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa kanssa käydään yksityiskohtaisesti tapahtunut tilanne läpi esimiehen toimesta puhelimitse pikimmiten tilanteen sattuessa. Lisäksi asiakasta tiedotetaan palveluntilaajaa riippuen asian vakavuudesta. Tarvittaessa 9Lives kotipalveluiden edustaja käy asiakkaan kotona keskustelemassa asiasta. Kotikäynnillä voi olla tarvittaessa mukana myös palveluntilaajan edustaja. Jos hoitaja kohtaa tai vastaanottaa asiakkaalta palautetta hoidostaan voi hän kirjata palautteen 9Lives kotipalveluiden IMS-järjestelmän kautta.

6.3 Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen. Asiakkaiden ja heidän läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaalle, ja sen vuoksi pyydämme asiakkailta ja läheisiltä, henkilöstöltä ja palvelun tilaajalta palautetta toiminnastamme.

6.4 Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

Palautetta ja kehittämisideoita saadaan esimerkiksi tilaajan kanssa pidettävissä yhteistyöpalaverissa. 9Lives kotipalvelut tekee asiakastyytyväisyyskyselyn vuosittain. Kyselyn voi täyttää joko sähköisesti tai paperilomakkeella. Tarvittaessa hoitaja tai läheinen voi auttaa asiakasta asiakastyytyväisyyskyselyn täyttämässä. Mikäli asiakkaan on vaikea osallistua asiakastyytyväisyyskyselyyn vastaamiseen, se voidaan osoittaa myös asiakkaan läheiselle, joka voi vastata kyselyyn asiakkaan puolesta.

6.5 Asiakkaan oikeusturva

Mikäli asiakas on tyytymätön saamaansa palveluun, hoitoon tai kohteluun, voi palautetta antaa suoraan 9Lives kotipalveluiden yksikköön, esimerkiksi ottamalla yhteyttä yksikön esihenkilöön. Muistutuksen voi tehdä asiakas tai hänen omaisensa/ läheisensä kirjallisena. Vain erityistilanteessa muistutuksen voi tehdä suullisesti. Muistutuksessa tulee kertoa tarkkaan, mihin asiaan/ asioihin on tyytymätön. Muistutuksessa on hyvä mainita sen henkilön/niiden henkilöiden nimi tai tehtävä, joiden toimin-
taa muistutus koskee. Mikäli nimet eivät ole tiedossa, on hyvä kertoa mahdollisimman tarkka tapahtuma-aika ja -paikka.

Muistutuksen tekemiselle ei ole säädetty määräaikaa, mutta se on hyvä tehdä mahdollisimman pian tapahtuman jälkeen. Muistutus ei rajoita asiakkaan oikeutta tehdä kantelua valvovalle viranomaiselle. Yksityiset asiakkaat voivat tehdä muistutuksen 9Lives Oy:n potilasasiamiehelle Henna Granströmille

Puh. 020700800

henna.granstrom@9lives.fi

Ostopalveluasiakkaiden kohdalla muistutuksissa neuvoo tarvittaessa Kuopion kaupungin potilasasiamies.

Muistutus toimitetaan osoitteella Kuopion kaupunki, Kirjaamo, Perusturva ja terveydenhuolto, PL 227 70101 Kuopio.

Potilasasiamies Arja Kivari

Puh. 044 718 3304

Puhelinaika: ma-to klo 9-11.30
potilasasiamies@kuopio.fi

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

Kuluttaja tekee aina ensin kirjallisen reklamaation 9Lives kotipalveluihin ja pyrkii sopimaan asiasta. Jos valitus ei tuo asiakkaan toivomaa tulosta, asiakas voi ottaa yhteyttä kuluttajaneuvontaan, josta saa maksutta opastusta ja sovitteluapua riitatilanteessa.

Yksikön toimintaa koskevat muistutukset käsitellään yhdessä liiketoimintajohtajan ja palvelupäällikön kanssa. Toimintaan mietitään yhdessä korjaavat toimenpiteet ja näistä tehdään kirjallinen muistio sekä suunnitelma.

Muistutukset huomioidaan toiminnan kehittämisessä aktiivisesti ja jatkuvasti toimintaa parantaen. Palvelupäällikkö tekee vastineen ja liiketoimintajohtaja tarkastaa sen sopimuksen näkökulmasta. Muistutukset, kantelut- ja muut viranomaispäätökset käydään yksityiskohtaisesti läpi ja mietitään yhdessä mitä olisi voinut tehdä toisin ja mitä jatkossa pitää tehdä toisin, jotta sama asia ei enää toistu. Tarvittaessa ohjataan työn tekemistä päivitetyn työ- ja toimintaohjein. Asiasta viestitään henkilökunnalle ja tarvittaessa järjestetään kokous joko Teamsillä tai toimistolla.

6.6 Sosiaalilain mukainen ilmoitusvelvollisuus

Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus 48

Sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai itsenäisenä ammatinharjoittajina toimivien henkilöiden on toimittava siten, että asiakkaalle annettavat sosiaalipalvelut toteutetaan laadukkaasti. Edellä 1 momentissa tarkoitetun henkilön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.

Kunnan ja yksityisen palveluntuottajan on tiedotettava henkilöstölleen ilmoitusvelvollisuudesta ja sen käyttöön liittyvistä asioista. Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamista koskevat menettelyohjeet on sisällytettävä 47 §:ssä tarkoitettuun omavalvontasuunnitelmaan. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Toimenpiteet ilmoituksen johdosta 49 §

Edellä 48 §:n 2 momentissa tarkoitetun ilmoituksen vastaanottaneen henkilön tulee käynnistää toimet epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan poistamiseksi. Henkilön on ilmoitettava asiasta salassapitosäännösten estämättä aluehallintovirastolle, jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa ei korjata viivytyksettä.

Aluehallintovirasto tai Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto voi antaa määräyksen epäkohdan poistamiseksi ja päättää sitä koskevista lisätoimenpiteistä siten kuin erikseen säädetään.

Milloin ilmoitus tehdään?

Kun huomaat työssä epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa, teet ilmoituksen. Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asiakkaan perushoidon ja hoivan vakavat puutteet, epäasiallista kohtaamista, asiakkaan loukkaamista sanoilla, asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan osallisuus ei toteudu, asiakkaan palvelut eivät

vastaa palvelutarpeeseen, asiakkaan kaltoin kohtelua ja toimintakulttuurista johtuvia asiakkaalle vahingollisia toimia.

Jos henkilö on ilmeisen kykenemätön vastaamaan omasta huolenpidostaan, terveydestään tai turvallisuudestaan, sinun on viipymättä tehtävä ilmoitus, vaikka et saisikaan henkilön suostumusta. Salassapitosäännökset eivät estä ilmoituksen tekemistä. Mikäli toimintakulttuuri ei ole suoranaisesti vahingollista asiakkaille, siihen pitää puuttua ensisijaisesti omavalvonnan kautta, esimerkiksi resurssiin ja kiireeseen liittyvät asiat.

Miten ilmoitus tehdään?

Ilmoitus tehdään välittömästi, kun työntekijä havaitsee asiakkaaseen kohdistuvan epäkohdan tai sen uhan. Ilmoitus tehdään yksikön lähiesihenkilölle. Lähiesihenkilö ryhtyy tarvittaviin toimenpiteisiin tilanteen korjaamiseksi. Esihenkilön on ilmoitettava asiasta toimintayksikön tai palvelualueen päällikölle, joka arvioi tehtyjen toimenpiteiden riittävyden. Jos epäkohtailmoituksen käsittely yksikön sisällä ei tuota tilanteeseen muutosta kohtuullisessa ajassa, tehdään epäkohtailmoitusta pohjana käyttäen valvontapyyntö kuntaan ja/tai aluehallintovirastoon. Ilmoituksen tekemisestä ei seuraa jälkiseuraamuksia sen tekijälle. Ilmoitus tehdään Kuopion kaupungin sivuilta e-lomakkeena (Sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus), josta ilmoitus ohjautuu oikealle palvelualueelle käsiteltäväksi. Ilmoituksen käsittelyaika on 3-4viikkoa tai tarvittaessa myös viipymättä.

7 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

7.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan. Näitä toteutetaan osana asiakkaan päivittäistä hoitotyötä. Asiakkaan palvelussa edistetään asiakkaan fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä ja osallisuutta hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti. Mikäli asiakkaan fyysisessä, psyykkisessä tai kognitiivisessa tai sosiaalisessa toimintakyvyssä tapahtuu muutoksia, hoito- ja palvelusuunnitelma päivitetään vastaamaan uutta tilannetta. Ostopalveluasiakkaiden osalta osaksi hoitoa kuuluu RAI toimintakykyarvioiden laadinta ja päivitys. Asiakkaan omien voimavarojen käyttöä tuetaan ja osallistetaan asiakas omahoitoon, jolla säilytetään asiakkaan toimintakykyä.

7.2 Ravitsemus

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

Kotihoidossa asiakkaiden ruokailu tapahtuu asiakkaiden kotona. Asiakkaalla voi olla joko ateriapalvelu tai läheiset huolehtivat asiakkaalle ruoan. Ravitsemusasioissa tehdään paljon yhteistyötä asiakkaan ja hänen läheisten kanssa. Asiakkaan ravitsemuksessa olisi suositeltavaa noudattaa valtion ravitsemusneuvottelukunnan vuonna 2014 julkaisemia suosituksia, Terveyttä ruoasta – Suomalaiset ravitsemussuosituksiset 2014. Riittävä ravinto ja nesteiden saanti sekä ravitsemuksen taso on tärkeitä ja niitä tulee seurata ja arvioida. Ravitsemuksella on merkitystä ihmisen toimintakykyyn ja sen säilymiseen. Hyvä ravitseminen nopeuttaa sairauksista toipumista.

Ravitsemustilaa seurataan esimerkiksi säännöllisellä painon seurannalla ja RAI-arvioinnilla. Hoitajien tehtävänä on varmistaa asiakkaan ravitsemus ja informoida omaisia, millainen ravinto olisi hyvä ikääntyneelle. Asiakkaan erityisruokavalio on merkitty hoito- ja palvelusuunnitelmaan, jonka mukaisesti ruokavalio toteutetaan.

Asiakkaan painon seuranta. Nesteen saantia voidaan seurata esim. helteillä nestelistan avulla.

Lapsiperheiden kotipalveluissa ravitsemukseen kiinnitetään erityistä huomioita ja tarvittaessa ohjataan perhettä ravitsemukseen liittyvissä asioissa. Hoitaja voi osaltaan olla opastamassa ja näyttämässä ruuanlaittoon liittyviä asioita sekä kertoa ravitsemuksen vaikutuksesta lapsiasiakkaiden kasvuun liittyen. Tarpeen mukaan pyritään hoitajan käyntien lisäksi saamaan apua ravitsemusterapeutilta, jotta tarvittava ravitsemustaso saavutetaan ja ongelmiin löydetään ratkaisuja.

7.3 Hygieniakäytännöt

Yksikön hygieniatasolle asetetut laadulliset tavoitteet ja sen toteutumiseksi laaditut toimintaohjeet sekä asiakkaiden yksilölliset hoito- ja palvelusuunnitelmat asettavat omavalvonnan tavoitteet, joihin kuuluvat asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisen lisäksi infektioiden ja muiden tarttuvien sairauksien leviämisen estäminen.

Asiakkaiden hoito tapahtuu heidän kotonaan. Jokaisen asiakkaan kodin siisteystaso on erilainen. Asiakkaan kodin siisteystasoa pidetään yllä hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti. Asiakas osallistuu omien voimavarojensa mukaan ylläpitämään kodin hygieniatasoa ja omaa henkilökohtaista hygieniaa.

Mikäli asiakkaan kotona on oleellisia puutteita hygieniatasossa, siitä ilmoitetaan terveystarkastajalle. Asiakkaan henkilökohtaisesta hygieniasta huolehditaan hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti. Asiakasta ohjataan ja avustetaan peseytymisessä. Avustetaan erittämistoiminnassa, kuten wc:ssä avustaminen. Tarvittaessa autetaan inkontinenssisuojan vaihtamisessa ja katetripussin tyhjentämisessä. Hiusten kampaamisesta ja parranajosta huolehtiminen.

Henkilökunta ehkäisee ja estää infektioiden ja muiden tarttuvien tautien sairauksien leviämistä noudattamalla yleisiä hygieniaohteita, kuten käsihygienia, aseptinen toiminta, infektioiden seuranta, riskijätteiden oikein käsittely. Työntekijät käyttävät työskennellessään suu-nenäsuojainta, käsidesiä ja suojahanskoja. Erityistilanteissa käytössä voi olla laajempi suojavarustus, kuten kertakäyttöinen suojatakki. Eristystilanteissa tehdään yhteistyötä Pohjois-Savon kuntayhtymän hygieniahoitajien kanssa.

7.4 Terveysten- ja sairaanhoito

Palvelujen yhdenmukaisen toteutumisen varmistamiseksi on yksikölle laadittava toimintaohjeet asiakkaiden suun terveydenhoidon sekä kiireettömän ja kiireellisen sairaanhoidon järjestämisestä. Toimintayksiköllä on oltava ohje myös äkillisen kuolemantapauksen varalta.

Asiakkaan päivittäisestä suunhoidosta huolehditaan hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti. Esimerkiksi hampaiden tai proteesien pesu. Tarvittaessa asiakkaalle järjestetään hammaslääkärissä käynti.

Asiakkaiden kiireettömät lääkäripalvelut toteutuvat Kuopion kaupungin terveyskeskuksen kautta. 9Lives kotipalveluiden terveydenhuollon palveluista vastaava lääkäri on Mats Rönnback.

Kiireellisissä sairaanhoidollisissa tilanteissa soitetään välittömästi numeroon 112. Äkillisen kuolemantapauksen ohjeena on, että työntekijä ilmoittaa asiasta esihenkilölle ja soittaa yleiseen hätänumeroon.

Pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti. Lisäksi noudatetaan lääkäriltä saatuja ohjeita asiakkaan sairauden tilanteen mukaan. Tarvittaessa hoitajat ottavat yhteyttä terveyskeskuksen lääkäriin kunnan järjestämien hoitotiimien mukaisesti ajanvarauksella.

7.5 Lääkehoito

Yksikön lääkehoito perustuu yksikkökohtaiseen lääkehoitosuunnitelmaan, jota päivitetään kerran vuodessa ja muutoksien yhteydessä. Lääkehoitosuunnitelma on osa henkilöstön perehdyttämistä. Lääkehoitosuunnitelma on laadittu 9Lives kotihoidon käyttämälle yksikkökohtaiselle pohjalle. Lääkehoitosuunnitelmassa on käytössä lukukuittaus. Yksikön perehdytysprosessiin sisältyy sairaanhoitajan antama lääkehoidon perehdytys. 9Lives yleinen lääkehoitosuunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa palvelukehityspäällikön, liiketoimintajohtajan ja lääkäreiden toimesta. Yksikkökohtaisen lääkehoitosuunnitelman päivittämisestä vastaa palvelupäällikkö yhteistyössä yksikön sairaanhoitajien kanssa. Lääkehoitoa toteutetaan yksikkökohtaisen lääkehoitosuunnitelman mukaisesti.

Lapsiperheiden kotipalveluissa lääkehoidon toteutus pyritään säilyttämään perheen sisällä ja vanhempien/huoltajien vastuulla. Tarvittaessa hoitajat avustavat tilanteessa, mutta silloin pyritään näille käynneille varaamaan sairaanhoitaja.

7.6 Monialainen yhteistyö

Asiakasta hoidetaan asiakkaan tarpeiden mukaan moniammatillisesti riippuen asiakkaan hoidon tarpeesta. Moniammatillisessa yhteistyössä voidaan hyödyntää esimerkiksi fysioterapeuttia, toimintaterapeuttia, ravitsemusterapeuttia ja muita terveydenhuollon työntekijöitä. Lisäksi sosiaalityöntekijän kanssa tehtävä yhteistyö kuuluu moniammatilliseen yhteistyöhön. Moniammatillisen yhteistyön edellytys on hyvä kommunikointi ja vastavuoroinen tiedottaminen tilanteen ajantasaisuuden pysymiseksi.

8 ASIAKASTURVALLISUUS

8.1 Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspalvelulain mukainen velvollisuus ilmoittaa iäkkästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään.

Noudatamme holhoustoimilain mukaista ilmoitusvelvollisuutta maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspalvelulain mukaisesta velvollisuudesta ilmoittaa iäkkästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään tai on epäily hänen kaltoin kohtelusta.

Lapsiperheiden parissa työskentelevät hoitajat ovat velvoitettua tekemään lastensuojeluilmoituksen, mikäli hoitaja saa tietää lastensuojelun tarpeesta. Tarpeeseen voi vaikuttaa hyvin monia seikkoja, jotka vaikuttavat lapsen turvalliseen elämään perheessä. Mikäli hoitaja ei ole täysin varma lastensuojeluilmoituksen tarpeesta, voi tilanteesta konsultoida sosiaalityöntekijältä lapsen

henkilöllisyyttä paljastamatta. Ilmoitus tulee tehdä viipymättä, mikäli hoitajan tietoon tulee, että asiaan liittyy rikos. Ilmoitus tehdään ensisijaisesti lapsen asuinkunnan sosiaalitoimistoon. Lastensuojeluilmoituksiin liittyvät asiat käydään läpi kaikkien perheiden kanssa työskentelevien hoitajien kanssa.

Mikäli asiakkaan elinolosuhteet ovat terveysturvallisuuden näkökulmasta heikot, asiasta tehdään ilmoitus terveys- ja lastensuojeluviranomaiselle.

Asiakkaan kotona kiinnitetään huomiota turvallisuutta vaarantaviin tekijöihin, kuten johdot lattialla, vialliset kodinkoneet, vesivahingot jne. Mikäli mahdollista hoitaja korjaa tilanteen ja poistaa vaaran aiheuttajan. Tarvittaessa ollaan yhteydessä palveluntilaajaan, asiakkaan läheisiin tai pelastusviranomaisiin. Lapsiperheissä kiinnitetään huomio lapsen elinolojen tarkasteluun ja turvallisuuteen liittyen. Hoitaja pyrkii korjaamaan näitä ongelmakohtia ja selittämään, miksi tiettyjä asioita tulee tehdä tietyillä tavoilla perheiden sisällä.

9 HENKILÖSTÖ

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

Yksikön henkilökunta koostuu lähihoitajista ja sairaanhoitajista. Yksikössä työskentelee myös sosiaali- ja terveysalan opiskelijoita opintopisteiden ja osaamisen mukaisesti. Henkilökunnan määrä arvioidaan asiakkaiden tarpeiden, toiveiden ja asiakasmäärän mukaisesti. Asiakkaiden hoidon tarpeet määrittävät työvuorossa olevien hoitajien osaamisen tarpeen ja hoitajamäärän.

Rekrytointiprosesseilla pyritään vastaamaan oikea-aikaisesti ja laadukkaasti henkilöstötarpeeseen. Haastatteluprosessissa tarkastetaan hakijoiden kelpoisuus työtehtäviin ja arvioidaan soveltuvuus työhön. Henkilöstön pätevyys tarkastetaan aina JulkiTerhikki- rekisteristä.

Vakituinen henkilöstö marraskuussa 2022:

Lähihoitajia 14

Sairaanhoitajia 2

Palvelupäällikkö 1

9.2 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Henkilöstön rekrytointia ohjaa työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Erityisesti palkatessa asiakkaan koteihin työskenteleviä henkilöitä, otetaan huomioon asiakkaiden soveltuvuus ja luotettavuus. Lapsiperheiden kotipalveluihin osallistuvalla henkilökunnalta vaaditaan rikosrekisterilain 6§:n (Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä) 2 momentin mukaisesti rikosrekisterin selvitys.

9.3 Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Toimintayksikön hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita (esim. vanhempainvapaat). Henkilökunta suorittaa Pohjois-Savon hyvinvointialueen yleisen sääntökirjan mukaiset koulutukset. Johtamisen ja koulutuksen merkitys korostuu, kun työyhteisö omaksuu uudenlaista toimintakulttuuria ja suhtautumista työhön mm. itsemääräämisoikeuden tukemisessa ja omavalvonnan toteuttamisessa. Sosiaalihuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan

ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskouluttautuminen. Erityisen tärkeää on varmistaa henkilöstön lääkehoidon osaaminen.

Lääkehoidon täydennyskoulutus ja lääkeluvat suoritetaan LOVE-alustalla. Yksikön lääkehoitoon järjestetään perehdytystä. Lääkehoitoon liittyvistä asioista on tarkempi kuvaus yksikön lääkehoitosuunnitelmassa.

9.4 Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) on säädetty työntekijän velvollisuudesta (48-49§) tehdä ilmoitus havaitsemastaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta, joka liittyy asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen. 9Livesillä on ohje henkilöstölle, jossa kerrotaan, miten ilmoitus tehdään.

9Lives edellyttävät henkilökunnan toimivan siten, että asiakkaalle annettavat palvelut toteutetaan laadukkaasti. Mikäli työntekijä huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai sen mahdollisen uhan asiakkaan hoidon toteuttamisessa, on siitä ilmoitettava viipymättä palvelupäällikölle. Esimiehen tehtävänä on selvittää asia ja tehdä tarvittavat muutokset epäkohdan poistamiseksi. Lisäksi esimiehen tehtävänä on ilmoittaa asiasta tilaajan yhteyshenkilölle, mikäli asiaa ei saada hoidettua yrityksen sisällä.

9.5 Toimitilat

9Lives kotipalveluiden Kuopion toimipiste sijaitsee Haapaniemellä osoitteessa: Teollisuuskatu 1, 70100 Kuopio. Liiketila sijaitsee Teollisuuskatu 1 liikerakennuksen ensimmäisessä kerroksessa. Työskentely tapahtuu pääsääntöisesti asiakkaiden omissa kodeissa. Toimipisteessä on saatavilla Teollisuuskatu 1 pelastussuunnitelma, sekä ensisammutuskalusto. Hoitohenkilökunnalle on järjestetty alkusammutuskoulutus ja hoitohenkilökunta on suorittanut Paloturvallisuutta taidolla verkkokoulutuksen.

9.6 Teknologiset ratkaisut ja terveydenhuollon laitteet

Asiakkaat saavat apuvälineet Kuopion Servican apuvälineprosessin kautta. Työntekijät auttavat asiakkaitaan apuvälineiden ja laitteiden hankinnassa ja käytön opettelemisessa. Apuvälineiden ja laitteiden huollosta vastaa Servican apuvälinekeskus. Apuvälineen tai apulaitteen epätoimivuudesta tai huoltotarpeesta informoidaan Servican apuvälinekeskusta.

Esimiehen vastuulla on hankkia tarvittavat terveydenhuollon laitteet yksikköön. Esimies pitää kirjaa laitteista ja huolehtii, että ne ovat toimivat ja turvalliset. Laitteet kalibroidaan tarvittaessa ohjeiden mukaisesti. Terveydenhuollon laitteista pidetään myös laiterekisteriä. Mikäli laitteet aiheuttavat vaaratilanteen, tehdään Valviran internet-sivujen kautta vaaratilanneilmoitus Valviralle.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot: Eemeli Ek, vastaava sairaanhoitaja, eemeli.ek@stella.fi.

10 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL) on antanut sosiaali- ja terveydenhuollon yksiköille viranomais määräyksen (2/2015) sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain 19h §:ssä säädetystä tietojärjestelmien käytölle asetettujen vaatimusten omavalvonnasta. Tietojärjestelmien omavalvontasuunnitelma on erillinen asiakirja, jota ei ole säädetty julkisesti nähtäväksi pidettäväksi, mutta on osa yksikön omavalvonnan kokonaisuutta.

10.1 Asiakastyön kirjaaminen

Henkilökunta perehdytetään asiakastietojärjestelmien käyttöön. Käytössä ovat DomaCare järjestelmä. Ostopalvelu asiakkaiden päivittäinen kirjaus tapahtuu palvelun tilaajan osoittamaan

järjestelmään. Palveluseteli asiakkaiden kirjaus suoritetaan palveluseteli sääntökirjan mukaisesti. Jokaisesta asiakkaan käynnistä tulee tehdä kirjaus. Kirjaus tapahtuu asiakkaan luona. DomaCareen kirjataan asiakkaan hoitoa koskevat mittaukset esim. verenpaine ja verensokeri.

Työntekijä allekirjoittaa työsopimuksen yhteydessä tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvän salassapitovelvollisuuteen sitoutumisen. Hoitajat suorittavat osana perehdytysprosessia tietosuoja ja tietoturva koulutukset. Sosiaalihuollon asiakastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja.

9Lives Kotipalveluiden tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot:

9Lives Oy tietosuoja seloste on saatavilla:

Marko Limnell, marko.limnell@9lives.fi puh. 045 1347321

11 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Riskinhallinnan prosessissa käsitellään kaikki epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet ja niille sovitaan riskin vakavuuden mukaan suunnitelma, miten asia hoidetaan kuntoon.

12 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys: 22.08.2023

Allekirjoitus:

(Konsta Partanen, palvelupäällikkö)