



SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

Kotihoito
Stella Kotipalvelut Oy, Helsinki

Päivitetty 9.9.2023



SISÄLTÖ

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	3
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	4
3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO	5
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	7
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	7
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	10
7 ASIAKASTURVALLISUUS	11
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	14
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	14
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	15



1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi Stella Kotipalvelut Oy, osa 9Lives Groupia
Y-tunnus 0968381-3

Toimintakunta ja sijaintikunta

Helsinki

Toimintayksikkö

Nimi 9Lives Kotihoitopalvelut Uusimaa
Katuosoite Kutomotie 2
Postinumero 00380
Postitoimipaikka Helsinki

Palvelumuoto

Kotihoito, vanhukset, mielenterveysasiakkaat, omaishoito, kotihoidon tukipalvelut

Vastuhenkilö

Palvelupäällikkö Silla Tenkula, 044 724 2241, silla.tenkula@9lives.fi

Toimintalupatiedot

Terveysturvallisuuden lupa myönnetty 2.3.2015, päivitetty 13.12.2022. Palvelualana on kotisairaanhoito.

Yksityisten sosiaalipalveluiden rekisteröintipäätöksen ajankohta on 1.4.2014, päivitetty 10.5.2021.



2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Stella Kotipalvelut Oy (osa 9Lives Groupia) tuottaa korkealaatuisia ja yksilöllisiä palveluita asiakkaille heidän kotonaan. Asiakkaiden toiveet ja tarpeet huomioidaan ja itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan. Kotihoito tukee asiakkaan kotona selviytymistä yksilöllisen asiakassuunnitelman avulla sekä toimintakykyä edistävällä ja tukevalla työotteella. Asiakkaita tuetaan oman elämänsä hallintaan hyödyntämällä asiakkaan olemassa olevia voimavaroja. Palvelut ovat vaihtoehtona ja/tai lisänä perusterveydenhuollon tarjoamille palveluille.

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

9Lives Oy tuottaa pääsääntöisesti ostopalveluna kotihoitoa. Asiakkuuden alkaessa kunnallinen kotihoito laatii hoito- ja palvelusuunnitelman yhteistyössä 9Lives Oy:n ja asiakkaan sekä hänen omaistensa kanssa. Yksityisen 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 myös apuvälineiden lainauksessa. Kun kyseessä on kaupungin/kunnan kotihoidon ostopalvelu- tai palveluseteliasiakas, 9Lives Oy:n kotihoidon sisältö perustuu kaupungin tekemään hoito- ja palvelusuunnitelmaan sekä kaupungin/kunnan ja 9Lives Oy:n väliseen sopimukseen.

Kirjaaminen tapahtuu 9Lives Oy:n käytössä olevaan potilastietojärjestelmään. Eri tilaajien asiakas- ja/tai potilastietojärjestelmiin kirjaaminen määritellään 9Lives Oy:n ja tilaajan välisessä sopimuksessa.

Arvot ja toimintaperiaatteet

9Lives Oy:n eettiset ohjeet perustuvat arjen työssämme noudatettaviin periaatteisiin, kuten erinomaiseen asiakaskokemukseen, työntekijöiden tasa-arvoisuuteen sekä arvoihimme, jotka ovat aitous, ammattitaito ja ratkaisuhenkisyys. Arjessamme arvot tarkoittavat, että kohtelemme jokaista ihmistä yksilönä, asetamme omat laatuvaatimuksemme aina korkealle ja suunnittelemme palvelut kullekin asiakkaallemme yksilöllisesti.

Eettisen ohjeistuksen taustalla toimintaamme ohjaavat ammattieettiset periaatteet, säännöt, toimintaohjeet ja lait.

Eettiset ohjeemme ovat

1. Välittävä ja kunnioittava asiakkaiden kohtaaminen.
2. Tasa-arvoisuus ja hyvinvointi työyhteisössä.
3. Vastuullisuus toiminnasta yrityksenä.
4. Avoimuus ja luottamuksellisuus toiminnassa.
5. Raportoimme eettisistä poikkeamista.

Arvot liittyvät läheisesti myös [työn ammattieettisiin periaatteisiin](#) ja ohjaavat valintoja myös silloin, kun laki ei anna tarkkoja vastauksia käytännön työstä nouseviin kysymyksiin. Arvot kertovat työyhteisön tavasta tehdä työtä. Ne vaikuttavat päämäärien asettamiseen ja keinoihin saavuttaa ne. Toimintaperiaatteet kuvaavat yksikön/palvelun tavoitteita ja asiakkaan asemaa yksikössä/palvelussa. Toimintaperiaatteita voivat olla esimerkiksi yksilöllisyys, turvallisuus, perhekeskeisyys, ammatillisuus. Yhdessä arvojen kanssa toimintaperiaatteet muodostavat toimintatapojen ja -tavoitteiden selkärangan ja näkyvät mm. asiakkaan ja omaisten kohtaamisessa.

Toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet ovat osa omavalvontasuunnitelmaa ohjaten omavalvonnan toimeenpanoa. Väärinkäytöksistä ja eettisistä epäkohdista voi ilmoittaa osoitteessa: <https://9lives.fi/whistleblowing/>

9Lives Oy:n eettiset ohjeet perustuvat arjen työssämme noudatettaviin periaatteisiin, kuten erinomaiseen asiakaskokemukseen, työntekijöiden tasa-arvoisuuteen sekä arvoihimme, jotka ovat aitous, ammattitaito ja ratkaisuhenkisyys. Arjessamme arvot tarkoittavat, että kohtelemme jokaista ihmistä yksilönä, asetamme omat laatuvaatimuksemme aina korkealle ja suunnittelemme palvelut kullekin asiakkaallemme yksilöllisesti. Eettisen ohjeistuksen taustalla toimintaamme ohjaavat ammattieettiset periaatteet, säännöt, toimintaohjeet ja lait.

3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA

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

Kotihoidossa toimintaa suunnitellaan ja toteutetaan niin, että mahdolliset epäkohtia ja uhkaa aiheuttavat tilanteet pystyttäisiin tunnistamaan ennakoita. Riskienhallinta sisältää asiakkaaseen, työntekijöihin, toimintaan ja työtapoihin sekä työympäristöön liittyvät osa-alueet.

Riskien tunnistaminen

Usein toimintaan liittyvät epäkohdat, riskit ja laatupoikkeamat tai niiden mahdollisuus tulee esille tiimipalavereissa ja päivittäisissä raportointitilanteissa. Lisäksi työntekijöitä ohjeistetaan raportoimaan tunnistetuista epäkohdista tai laatupoikkeamista lähiesihenkilölle, joka on velvollinen viemään asiaa eteenpäin. Työntekijät ja esihenkilö tekevät vaaratapahtuman ja/tai läheltä piti -tapahtuman havaitessaan sellaisen IMS-vaaratapahtumajärjestelmään.

Asiakkaat ja omaiset antavat palautetta suullisesti, puhelimitse ja sähköpostitse. Lisäksi Stellan kotisivuilla on eettisten epäkohtien ilmoituskanava, jota kautta palautetta voi antaa.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

Toiminnan ennakointi on ensisijaista. Jo tapahtuneet haittatapahtumat tai läheltä piti -tapahtumat kirjataan ja raportoidaan välittömästi ja jatkotoimenpiteet suunnitellaan ja toteutetaan. Vaaratapahtumat kirjataan IMS-järjestelmään. Haittatapahtumat, kuten lääkepoikkeamat kirjataan lisäksi Domacare-asiakastietojärjestelmään ja asiakkaaseen sekä hänen läheiseensä otetaan yhteyttä pian tapahtuman jälkeen ja sovitaan menettelytavasta heille sopivalla tavalla. Asiakkaalle ja hänen läheiselleen annetaan ohjeistus muistutus- ja kantelumenettelystä. Stellasta hankituista, kunnan järjestämistä vastuulle kuuluvista palveluista tehtävät ilmoitukset osoitetaan kunnan sosiaalipalveluista vastaavalle viranomaiselle.

Haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet kirjataan IMS-järjestelmään, joka lähetetään esihenkilölle. Esihenkilö käsittelee ilmoitukset niiden luonteen perusteella ja tarvittaviin korjaaviin toimenpiteisiin ryhdytään; esim. lisätään henkilöstön koulutusta, tarkennetaan prosesseja tai toimintaohjeita.

Korjaavat toimenpiteet

Laatupoikkeamien, epäkohtien ja läheltä piti -tilanteiden sekä haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tapahtumien syiden selvittäminen ja niihin perustuen menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään kirjaukset omavalvonnan seuranta-asiakirjaan.

Mikäli riskitilanne uhkaa asiakkaan tai työntekijän turvallisuutta tai terveyttä, asiaan reagoidaan viipymättä. Ratkaisu ongelmaan pyritään saamaan moniammatillisena yhteistyönä mm. asiakkaan, työntekijän, esihenkilön tai lääkärin kanssa. Työntekijöihin kohdistuvia riskejä selvitellään yhteistyössä myös työterveyshuollon ja työsuojelun kanssa.

Haittatapahtumia käydään säännöllisesti läpi työntekijöiden kanssa tiimipalavereissa ja mietitään yhdessä toimintatapoihin muutoksia, jotta vastaavalta vältytään jatkossa.



Lääkepoikkeamat, läheltä piti -tilanteet ja vaaralliset tilanteet käydään aina läpi tiimipalavereissa. Virheistä opitaan ja tapahtuneista vahingoista kertynyt tieto hyödynnetään toiminnan kehittämässä. Esihenkilö ja vaaratapahtumajärjestelmän pääkäyttäjä analysoi säännöllisesti kertynyttä tietoa ja sen käsittely on jatkuvan kehittämisen perusta.

Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano

Toimenpiteistä, muutoksista työskentelyistä ja muista korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilökunnalle tiimipalavereissa, joiden muistiot ovat kaikkien luettavissa, sähköpostitse, sisäisin viestein sekä asiakastietojärjestelmän viestikanavien kautta ja lisäksi tarvittaessa henkilökohtaisesti. Yhteistyötahoille muutokset ilmoitetaan pääsääntöisesti sähköpostitse tai puhelimitse.

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omaavalvonnasta suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Palvelupäällikkö Silla Tenkula vastaa omaavalvonnasta suunnittelusta yhdessä henkilöstön kanssa.

Omaavalvontasuunnitelman seuranta

Omaavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.

Omaavalvontasuunnitelma arvioidaan ja päivitetään vuosittain sekä aina toiminnan muuttuessa. Omaavalvontasuunnitelman päivitys on aikataulutettu esihenkilöiden vuosikelloon.

Omaavalvontasuunnitelman julkisuus

Omaavalvontasuunnitelma on nähtävillä yksikössä toimistolla kaikkien saatavilla. Lisäksi se on tallennettu 9Lives Oy:n kotisivuille.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelutarpeen arviointi

Asiakkaan palvelujen tarve ja arviointi perustuu aina yksilölliseen arviointiin asiakkaan kotona yhteistyössä asiakkaan kanssa. Arviointiin osallistuu myös mahdollisuuksien mukaan asiakkaan omainen tai muuten asiakkaan asioita hoitava edustaja, kaupungin kotihoito sekä palvelutarpeen arviointia tekevät yksiköt. Palvelutarpeen arviointi tehdään osto- ja palveluseteli asiakkailla kaupungin toimesta Raisa arviointi menetelmää käyttäen sekä luomalla jokaiselle asiakkaalle yksilöllinen palvelu- ja hoitosuunnitelma, joka siirretään yksikkömme tietojärjestelmään. Palvelujen tarpeen arviointi jatkuu koko asiakassuhteen ajan. Tämän takaavat säännöllisesti tehtävät väliarviointit sekä Rai -arviointityökalun käyttäminen.

Palvelujentarve kartoitetaan ensikäynnillä, joka on maksuton asiakkaalle. Palvelu- ja hoitosuunnitelma suunnitellaan ja tehdään kaikille asiakkaille asiakasryhmästä riippumatta yksilöllisesti. Palvelu- ja hoitosuunnitelmaa päivitetään aina tarpeen mukaan, yhdessä asiakkaan kanssa sekä myös yhteistyötahomme pyynnöstä kuten Helsingin kaupunki. Asiakkaan voinnista sekä palvelujen tarpeesta raportoidaan säännöllisesti palvelujen tilaajalle.

Asiakas ja/tai hänen omaisensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelutarpeen arviointiin ensikäynneillä ja väliarvioinneille mahdollisuuksien mukaan.

Hoito- ja palvelussuunnitelma

Palvelu- ja hoitosuunnitelma luodaan todetun tarpeen mukaisesti ensikäynnillä tai yhdessä kaupungin edustajan kanssa. Palvelu- ja hoitosuunnitelmaa seurataan päivittäin sekä raportoidaan päivittäisillä kirjauksilla. Tarvittaessa muutosten tarpeesta raportoidaan herkästi vastaavaa sairaanhoitajaa tai kaupungin yksikköä jolloin tarpeen mukaan tehdään uusi palvelutarpeen arvio. Palvelu- ja hoitosuunnitelma päivitetään aina kulloisenkin tilanteen ja avuntarpeen määrittelemälle tasolle. Säännöllinen väliarviointien teko sekä Raimittariston tuoma tieto avustavat sekä tukevat palvelu- ja hoitosuunnitelman päivittämistä.

Asiakkaalle tarjotaan riittävästi tietoa saatavilla olevista vaihtoehdoista sekä asiakkaan oikeuksista kotipalveluihin ja tukipalveluihin. Asiakkaan itse määrittämisoikeus sekä toive hoidon toteutumiseen kuullaan aina käynneillä sekä arviointitilanteissa.

Uuden asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelma kirjataan aina selkeästi asiakkaan tietoihin. Asiakkaalle nimetään omahoitaja, joka pääasiallisesti huolehtii asiakkaan hoidon toteutumisesta palvelu- ja hoitosuunnitelman mukaisesti. Omahoitaja päivittää tarpeen mukaan palvelu- ja hoitosuunnitelmaa yhteistyössä vastaavan sairaanhoitajan sekä palvelun tilaajan kanssa.

Henkilökunnan perehdytyksessä painotetaan palvelu- ja hoitosuunnitelman tärkeyttä asiakkaan hoidon laadun ja oikeaoppisen toteutumisen takaamiseksi.

Asiakkaan kohtelu

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Itsemääräämisoikeus on asiakastyön kulmakivi, joka ohjaa päivittäistä toimintaa. Asiakasta tuetaan omassa arjessaan ja hänen tahtoaan kunnioitetaan.

Jos asiakkaan kotona tarvitaan rajoittavia toimenpiteitä, niistä on aina erikseen hoitavan lääkärin määräys, joka päivitetään kolmen kuukauden välein tai tilanteen muuttuessa. Rajoittavista toimenpiteistä laaditaan vielä erillinen ohjeistus työntekijöille. Asiaa käydään säännöllisesti läpi tiimipalavereissa ja koulutuksissa.

Yksikössä ei ole rajoittavia välineitä, ne ovat tarvittaessa asiakkailta kotona. Tyypillisimmin käytetään sängyn laitojen nostamista tippumisvaarassa olevalle asiakkaalle.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Asiallinen kohtelu varmistetaan jo perehdytysvaiheessa. Lisäksi palautteiden perusteella epäasialliseen kohteluun puututaan välittömästi työntekijän kanssa. Tarvittaviin toimenpiteisiin ryhdytään ohjeistuksen mukaisesti. Jos niillä ei ole vaikutusta, voidaan työsuhde päättää. Asiasta keskustellaan avoimesti, tarvittaessa keskusteluun otetaan työntekijät mukaan. Lisäksi käydään läpi korjaavat toimenpiteet ja suunnitellaan yhdessä toteutus ja seuranta.

Asiakkaan osallisuus

Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

Asiakkaat ja heidän omaisensa osallistetaan omavalvonnan ja laadun kehittämiseen siten, että heidän palautteidensa perusteella toimintaa tarkastellaan ja tarvittaessa kehitetään. Asiakaspalautteita kerätään puolivuositain asiakastyytyväisyyskyselyn muodossa, saadut tulokset käsitellään ja niiden pohjalta toimintaa kehitetään.

Palautteet nähdään arvokkaana kehitysmahdollisuutena, niitä käydään läpi yksikössä, esiin nousseet kehitysideoita huomioidaan ja hyödynnetään yhteistyössä omaisten ja työyhteisön kanssa.

Asiakkaan oikeusturva

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Tosiasialliseen hoitoon ja palveluun liittyvät päätökset tehdään ja toteutetaan asiakkaan ollessa palvelujen piirissä. Palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen lailinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

Muistutuksen vastaanottaja Silla Tenkula, 044 724 2241, silla.tenkula@9lives.fi

Sosiaaliasiamies neuvoo ja antaa ohjeistusta sosiaalipalveluihin liittyvissä asioissa. Helsingissä sosiaaliasiamiehen tavoittaa sosiaali- ja potilasasiamiesten neuvontanumerosta +358 9 310 43355 ma-to 09-11.

Organisaatiossa on oma potilasasiamies: Riina Fredriksson, riina.fredriksson@9lives.fi. Potilasasiamies antaa neuvontaa ja tiedottaa terveydenhuollollisissa asioissa.

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista
Kuluttajaneuvonnan puhelinnumero on 029 5536901 ja ruotsiksi 029 5536902.

Yksikön toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä. Ne käydään läpi päällikkötasolla, käsitellään moniammatillisesti ja ne hyödynnetään toiminnan kehittämisessä. Tavoiteaika muistutusten käsittelylle on 1 kuukausi.

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Asiakastyön perusta on asiakaslähtöinen ja hänen itsemääräämisoikeuttaan kunnioittava työote. Asiakkaita tuetaan oman elämänsä hallintaan hyödyntämällä asiakkaan olemassa olevia voimavaroja. Asiakas otetaan aina mukaan häntä koskeviin asioihin ja hänen mielipidettään kuunnellaan ja kunnioitetaan.

Liikunta-, kulttuuri- ja harrastustoiminnan toteutuminen:

Asiakasta avustetaan sopimuksen mukaan. Asiakkaan toimintakykyä ja hyvinvointia seurataan säännöllisesti joka asiakastapaamisella. Havainnot kirjataan asiakastietojärjestelmään. Väliarvioita tehdään kolmen kuukauden välein, jossa arvioidaan tavoitteiden toteutumista ja asiakkaan vointi kartoitetaan suhteessa aiempiin väliarvioihin. Muuttuviin tilanteisiin reagoidaan ja tieto viedään tarvittaessa ostopalveluiden kotihoidoille/lääkärille tai tiimin omalle sairaanhoitajalle.

Ravitsemus

Toiminta tapahtuu asiakkaiden kodeissa ja kaikki toiminta on suunniteltu asiakkaan toiveita kunnioittaen. Käytössä on tukipalveluita, kuten kauppapalvelu, ateriapalvelu ja osa asiakkaista käyvät ruokaloissa syömässä. Myös omaiset huolehtivat asiakkaiden ruokahuollon toteutumisesta yhteistyössä 9Lives Oy:n kanssa.

Ravitsemus ja ruokailu toteutetaan asiakkaan toiveiden mukaisesti huomioiden iäkkäiden ravitsemussuositukset sekä asiakkaan terveydentila ja mieltymykset huomioiden.

Ravitsemuksen tasoa seurataan mm. painonseurannalla, ravitsemus huomioidaan asiakaskäynneillä ja se raportoidaan asiakastietojärjestelmään.

Hygieniäkäytännöt

9Lives Oy:n asiakasta hoidetaan omassa kodissaan tai hoitolaitoksessa omassa huoneessaan. Hygieniasta huolehtiminen kuuluu jokaisen työntekijän päivittäiseen toimintaan.

Asiakkaalle viedään omat kertakäyttöiset hoitotarvikkeet: maski, käsidesinfektioaine, tehdaspuhtaat käsineet, kertakäyttöisiä tavaroita hoidon tarpeen/arvion mukaan, jotka ovat asiakaskohtaisia. Jokaisella on mukana omat käsidesinfektiopullot. Monikäyttöiset hoitovälineet, kuten verenpainemittari ja stetoskooppi tuodaan mukana asiakkaan luokse ja käytön jälkeen käsitellään pintadesinfektioaineella asiakkaiden välillä. Työt suunnitellaan mahdollisuuksien mukaan puhtaasta likaiseen. MRSA-, ESBL-, VRE-, CPE-

kantajat/altistuneet, jos tiedossa, hoitaa vain yksi hoitaja ja raportoidaan henkilökuntaa suojauksista. Käytämme kirurgista suunenäsuoja kaikkissa asiakastilanteissa johtuen valitsevasta COVID-19-tilanteesta.

Kaikkissa asiakaskontakteissa ja kaikissa ammattiryhmissä noudatamme tavanomaisia varotoimia, mm käsien desinfiointi, suojainten käyttö, eritetahradesinfektio, puhdas hoitoympäristö, verivarotoimet.

Yksikössä ei ole omaa pyykkihuoltoa. Asiakkaiden vaatteita pestään heidän omassa kodissaan tarvittaessa ja sopimuksen mukaisesti. Yksikössä toimistotiloja siivoaa ulkopuolinen siivousyritys kahdesti viikossa.

Terveyden- ja sairaanhoito

Asiakkaiden suunhoito sekä kiireetön sairaanhoito asiakkaita ja omaisia ohjaamalla. Heitä ohjeistetaan hakeutumaan kiireettömän terveydenhuollon puoleen, tarvittaessa ajanvauksissa ja muissa asioissa avustetaan. Kiireellisissä sairaanhoitoa vaativissa tilanteissa hoitaja konsultoi vastaavaa sairaanhoitajaa ja tarvittaessa hälyttää ensihoidon tekemään hoidon tarpeen arvion ja tarvittaessa huolehtimaan jatkokuljetuksesta. Kuolemantapauksissa toimitaan yksikön erillisen ohjeen mukaisesti, joka käyty jokaisen hoitajan kanssa läpi.

Palvelu- ja hoitosuunnitelmaa noudatetaan ja päivittäistä terveydentilaa seurataan ja raportoidaan päivittäiskirjaamisella. Muuttuneisiin tilanteisiin reagoidaan ja tehdään tarvittavia toimenpiteitä.

Yksikössä asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta vastaa vastaava sairaanhoitaja.

Lääkehoito

Lääkehoitosuunnitelma päivitetään kerran vuodessa ja aina, kun toiminta muuttuu.

Lääkehoidosta vastaa vastuulääkäri Mats Rönnback, lääkehoidon toteutumisesta yksiköissä vastaa vastaavat sairaanhoitajat tai sairaanhoitajat. Jokainen työntekijä vastaa osaltaan toteuttamastaan lääkehoidosta.

Monialainen yhteistyö

Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosi-aali- ja terveydenhuollon palvelunantajien ja eri hallinnonalojen kanssa on järjestetty? Puhelimitse, sähköisesti (mm. turvasähköpostitse).

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Asiakasturvallisuuteen kiinnitetään arjessa jatkuvasti huomiota. Kun työntekijät havaitsevat asiakkaan luona turvallisuusriskejä, hän tuo ne esihenkilön ja työyhteisön tietoon. Esihenkilön velvollisuutena on viedä asiaa eteenpäin ja tehdä tarvittavat toimenpiteet. Lisäksi henkilökunta tuntee vanhuspalvelulain mukaisen ilmoitusvelvollisuuden ja sitä käydään perehdytyksessä läpi ja asiaa pidetään säännöllisesti esillä palavereissa ja koulutuksissa.

Henkilöstö

Palvelupäällikkö, joka vastaa yksiköstä työnjohdollisesti. Työkoordinaattori vastaan työnjaosta. Yksikössä työskentelee kaksi sairaanhoitajaa. Lähihoitajia on vakituisia 10, keikkalaisia noin 30, joista lähihoitajia 17, sairaanhoitajia 7, hoiva-avustajia 4, geronomi 1 ja sosionomi 1. 9Lives Oy:llä on puitesopimuksella henkilöstöä, jota käytetään äkillisiin resurssivajeisiin sekä pidempiin sijaisuuksiin tarvittaessa. Lisäksi tarvittaessa henkilöstövuokrauksen kautta.

Työvuorosuunnittelusta huolehtii lähiesihenkilö, yhdessä työnjakajan kanssa. Päivittäisresursointi toteutetaan työnjakajan toimesta. Työvuorosuunnittelua tehdään hyvissä ajoin ennen työvuorolistojen julkaisua, päivittäisresursointia tehdään päivittäin ja ennakoivasti. Loma-ajat ennakoidaan ja sijaisia palkataan tarpeen mukaan.

Työtehtävät ja vastuut ovat selkeät. Lähiesihenkilötyöhön on varattu aikaa. Työn sisältöä käydään säännöllisesti läpi ja sitä muokataan tarpeen vaatiessa. Kehityskeskusteluissa nousevia asioita viedään eteenpäin.

Ennakoiva resursointi on henkilöstön riittävyyden kulmakivi.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Rekrytoinnissa kiinnitetään huomiota koulutukseen ja soveltuvuuteen alalle sekä asiakastyöhön. Lisäksi haastattelussa huomioidaan kielitaitovaatimukset. Rekrytointi on tasa-arvoista.

Rekrytointivaiheessa huomiota kiinnitetään huomiota työntekijän soveltuvuuteen ja luotettavuuteen. Työ- ja opiskelutaustat selvitetään ja suosittelijoille soitetaan. Lisäksi lasten kanssa työskenteleviltä vaaditaan rikosrekisteriote.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Toimintayksikön hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Johtamisen ja koulutuksen merkitys korostuu, kun työyhteisö omaksuu uudenlaista toimintakulttuuria ja suhtautumista asiakkaisiin ja työhön mm. itsemääräämisoikeuden tukemisessa tai omavalvonnassa. Sosiaalihuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa

työntekijöiden täydennyskouluttautuminen. Erityisen tärkeä täydennyskoulutuksen osa-alue on henkilökunnan lääkehoito-osaamisen varmistaminen.

9Lives Oy:llä on käytössä perehdytyslomake, joka annetaan työntekijälle ensimmäisenä perehdytyspäivänä. Työntekijä perehtyy tarpeen mukaan 2-5 päivää kokeneen kollegan mukana ja tarvittaessa perehdytysaikaa pidennetään. Omavalvontasuunnitelma on kaikkien luettavissa toimistolla sekä 9Lives Oy:n kotisivuilla ja se kuuluu osana uuden työntekijän perehdytystä.

Täydennyskoulutusta järjestetään sekä talon sisällä omaa ammattitaitoa hyödyntäen sekä ostopalvelukuntien koulutustarjontaa hyödyntäen. Työntekijöitä kannustetaan myös haakeutumaan ulkopuolisiin koulutuksiin ja koulutuksia myös ostetaan tarvittaessa.

Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) säädetään työntekijän velvollisuudesta (48-49 §) tehdä ilmoitus havaitsemastaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta, joka liittyy asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen.

Henkilökunnan tiedossa on hyvin sosiaalilain mukainen ilmoitusvelvollisuus, ohjeistus siitä on toimistolla näkyvillä. Lisäksi asiaa nostetaan säännöllisesti esiin palaverissa ja koulutuksissa. Lisäksi työntekijä on velvollinen tuomaan asiat lähiesihenkilön tietoon ja esihenkilö on velvollinen viemään niitä eteenpäin. 9Lives Oy:n kotisivuilla on myös eettisten epäkohtien ilmoituskanava, jonne kuka tahansa voi tehdä halutessaan nimettömän ilmoituksen havaitsemastaan epäkohdasta. Ilmoitukset käsitellään tapauskohtaisesti esihenkilön toimesta. Eettisten epäkohdan ilmoituskanavan kautta tulevat ilmoitukset käsitellään erikseen.

Toimitilat

9Lives Oy:llä on käytössä yhteiset toimistotilat Pitäjänmäellä, jossa työskentelee vastaavat sairaanhoitajat, kotisairaalan henkilökunta, lähiesihenkilöt, palvelupäälliköt sekä hallinnon henkilökuntaa. Kentän työntekijät aloittavat ja lopettavat työpäivänsä toimistolla ja toimistotiloja hyödynnetään koulutuksissa ja palaverissa sekä taukotilana. Suihkutilat sijaitsevat samassa rakennuksessa kellarikerroksessa.

Asiakastyö tapahtuu asiakkaan kotona tai palvelutaloissa.

Teknologiset ratkaisut

Jokaisella työntekijällä on henkilökohtainen kulkulätkä, jolla he pääsevät kulkemaan toimistotiloissa. Lisäksi kaikissa autoissa ja kentän työntekijöillä käytössä olevassa mobiili-asiakastietojärjestelmässä on GPS-seuranta.

9Lives Oy ei tuota turva- ja kutsulaitteiden palveluita. Jos asiakkaalla on sellainen kotona käytössään, niiden toimintakunnon ja esim. latauksen varmistaminen kuuluu työntekijälle.

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Apuvälineet hankitaan ostopalveluasiakkailla yhteistyössä ostopalvelun kotihoidon kanssa. Erillisen sopimuksen mukaan apuvälineen käytön ohjaus tapahtuu ostopalvelukotihoidon toimesta tai Stellan kotipalvelun henkilökunnan toimesta. Osa asiakkaista hakevat apuvälinelainaamosta itse välineitä, jolloin ohjaus tapahtuu apuvälinelainaamon henkilökunnan toimesta.

Vaaratilanneilmoitukset viedään IMS-vaaratapahtumajärjestelmään ja käsitellään. Jos vaaratilanne on akuutti, siitä informoidaan lähiesihenkilöä viivytyksettä ja tarvittaviin toimenpiteisiin ryhdytään. Lisäksi kustakin laitteesta on laiterekisterin tiedot, josta löytyy mm maahantuojaan yhteystiedot ja toimintaohjeet.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot
Silla Tenkula, palvelupäällikkö, 044 724 2241, silla.tenkula@9lives.fi

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Asiakastyön kirjaaminen

Asiakastyön kirjaaminen on yksi perehdytyksen osa-alue. Päivittäiskirjausta seurataan lähiesihenkilön toimesta. Tarvittaessa lisäperehdytystä annetaan. 9Lives Oy:llä on käytössä reaaliaikainen kirjaaminen. Ohjeistuksen mukaan asiakastyön kirjaaminen toteutetaan asiakaskäynnin yhteydessä tai välittömästi sen jälkeen. Tarvittaessa esihenkilö seuraa, että kirjaukset toteutuvat viipymättä ja asianmukaisesti.

Koulutuksen, perehdytyksen avulla sekä lähiesihenkilön toimesta. Tarvittaessa konsultoidaan tietosuojavastaavaa ja lakimiehiä. Perehdytyksessä hoitaja käy 9Lives Oy:n GDPR -koulutuksen.

Tietoturva ja tietosuoja ovat yksi perehdytyksen osa-alueita, jotka käydään perehdytyksen yhteydessä läpi. Täydenniskoulutusta järjestetään tarvittaessa, erityisesti muutosten yhteydessä. Kaikki vakituiset työntekijät käyvät tietoturvakoulutuksen organisaation ohjeen mukaisesti.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot
Marko Limnell, marko.limnell@9lives.fi

Henkilötietojen käsittelyseloste löytyy yrityksen verkkosivuilta.

9 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. Jatkuva kehitystyö ja uusien toimintatapojen innovointi.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omavalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain ja aina toiminnan muuttuessa.

Allekirjoitus
Nimenselvennys

Silla Tenkula
Silla Tenkula
Palvelupäällikkö
Helsingissä 9.9.2023