



SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

Kotihoito

Stella Kotipalvelut Oy, Espoo

Päivitetty 1.12.2023

SISÄLTÖ

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	3
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	4
3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO	6
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	7
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	7
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	12
7 ASIAKASTURVALLISUUS	14
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	19
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	20
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	20



1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

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

Toiminta-alue ja sijaintialue

Espoo (Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue)

Toimintayksikkö

Nimi Stella Kotipalvelut Uusimaa
Katuosoite Kutomotie 2
Postinumero 00380
Postitoimipaikka Helsinki

Palvelumuoto

Kotihoito päivä- ja yöpalveluna; vanhukset, mielenterveysasiakkaat, vammaiset ja vammautuneet

Vastuuhenkilö

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

Toimintalupatiedot

Terveystenhuollon 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. Asiakaita tuetaan oman elämänsä hallintaan hyödyntämällä asiakkaan olemassa olevia voimavaroja. Palvelut ovat vaihtoehtona ja/tai lisärä perusterveydenhuollon tarjoamille palveluille.

Kotihoidon palveluilla tarkoitetaan asiakkaan hoitamista kotiloissa. 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 verensokeri seuranta.

Stella Kotipalvelut Oy tuottaa pääsääntöisesti ostopalveluna kotihoitoa. Asiakkuuden alkaessa kunnallinen kotihoito laatii hoito- ja palvelusuunnitelman yhteistyössä Stella Kotipalvelut 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 hyvinvointialueen kotihoidon ostopalvelu- tai palveluseteliasiakas, Stella Kotipalvelut Oy:n kotihoidon sisältö perustuu hyvinvointialueen tekemään hoito- ja palvelusuunnitelmaan sekä hyvinvointialueen ja Stella Kotipalvelut Oy:n väliseen sopimukseen.

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

Arvot ja toimintaperiaatteet

Stella Kotipalvelut Oy:n eettiset ohjeet perustuvat arjen työssämme noudatettavaan periaatteisiin, kuten erinomaiseen asiakaskokemukseen, työntekijöiden tasa-arvoisuuteen sekä arvoihimme.

9Livesin arvot jotka ohjaavat toimintaamme

Ihmisläheisyys	<i>Me teemme työtä inhimillisyyden ytimessä. Kunnioitamme, autamme ja arvostamme niin asiakkaitamme kuin työkavereitamme. Meillä on hyvä olla työssämme, ja meidän asiakkaillamme on hyvä olla meidän kanssamme. Teemme työtä ihmisenä ihmiselle.</i>
Ammattitaito	<i>Yrityksessämme ammattitaitoa arvostetaan ja kehitetään. Jokainen meistä haluaa kehittää omaa osaamistaan ja siihen tarjotaan hyvät mahdollisuudet. Haluamme auttaa myös toisiamme kehittymään ja menestymään. Teemme työmme niin, että voimme olla siitä ammattilaisena ylpeitä.</i>
Luotettavuus	<i>Pidämme sen, minkä lupaamme. Luotamme työkavereihimme ja olemme itse luottamuksen arvoisia. Me ymmärrämme, että se ihminen, johon luotetaan ja joka saa loistaa omilla kyvyillään, antaa täyden panoksensa. Kannamme vastuunme toisistamme, asiakkaista ja ympäristöstä.</i>
Innovatiivisuus	<i>Alamme tarvitsee uudistajia. Kokeilemme, kehitämme ja otamme käyttöön uusia toimintatapoja ja teknologioita, jotka sujuvoittavat työntekijöidemme ja asiakkaidemme arkea. Teknologia ei ole meille itseisarvo, vaan se on väline tehdä merkityksellisiä asioita paremmin. Olemme rohkeita, emmekä pelkää epäonnistumista. Arvostamme keuhitysideoita ja sanomme mieluummin kyllä kuin ei.</i>
Ilo	<i>Teemme työmme ammattitaidolla, mutta oike silmäkulmassa. Työ on parasta kun se on merkityksellistä ja minulla on hauskaa tössä – ei välttämättä kokoajan mutta joka päivä kuitenkin. Tahdomme tuoda iloa myös asiakkaittemme arkeen, meidän kohtaaminen voi olla heidän päivänsä paras hetki.</i>

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/>

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 ennakolta. Riskinhallinta 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 ilmoituksen vaaratapahtuman ja/tai läheltä piti -tapahtuman havaitessaan 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 Hilikka-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 järjestämisvastuulle kuuluvista palveluista tehtävät ilmoitukset osoitetaan kunnan sosiaalipalveluista vastaavalle viranomaiselle.

Haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet kirjataan IMS-järjestelmään, joka lähetetään esihenkilölle. Esihenkilö käsittelee ilmoituksen 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 selvitetään yhteistyössä myös työterveyshuollon ja työsuojelun kanssa.

Haittatapahtumia käydään säännöllisesti läpi työntekijöiden kanssa tiimipalaverissa ja mietitään yhdessä toimintatapoihin muutoksia, jotta vastaavalta vältytään jatkossa. Lääkepoikkeamat, läheltä piti -tilanteet ja vaaralliset tilanteet käydään aina läpi tiimipalaverissa. Virheistä opitaan ja tapahtuneista vahingoista kertynyt tieto hyödynnetään toiminnan kehittämisessä. Esihenkilö ja IMS-vaaratapahtumajärjestelmän pääkäyttäjä analysoivat säännöllisesti kertynyttä tietoa ja sen käsittely on jatkuvan kehittämisen perusta.

Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano

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

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Palvelupäällikkö Silla Tenkula vastaa omavalvonnan suunnittelusta yhdessä henkilöstön kanssa.

Omavalvontasuunnitelman seuranta

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

Omavalvontasuunnitelma arvioidaan ja päivitetään vuosittain sekä aina toiminnan muuttuessa. Omavalvontasuunnitelman päivitys on aikataulutettu esihenkilöiden vuosikelloon.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä yksikössä toimistolla kaikkien saatavilla. Lisäksi se on tallennettu Stella Kotipalvelut Oy:n kotisivuille.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelutarpeen arviointi

Hyvinvointialueen tehtävänä on asiakkaan palveluntarpeen arviointi ja päätöksenteko palveluista. Hyvinvointialue päivittää yhdessä asiakkaan ja hänen läheistensä sekä palveluntuottajan kanssa hoito- ja palvelusuunnitelman. Palveluntuottaja huolehtii puolivuositaisesta RAI-arvioinnista. Hoito- ja palvelusuunnitelmassa määritellään palveluiden laajuus ja osapuolten vastuut, ja kotihoito toteuttaa asiakkaan palvelun hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti. 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, hyvinvointialueen kotihoito sekä palvelutarpeen arviointia tekevät yksiköt. Palvelutarpeen arviointi tehdään osto- ja palveluseteli asiakkailla hyvinvointialueen toimesta sekä luomalla jokaiselle asiakkaalle yksilöllinen palvelu- ja hoitosuunnitelma, joka siirretään yksikköme tietojärjestelmään. Palvelujen tarpeen arviointi jatkuu koko asiakassuhteen ajan. Tämän takaavat säännöllisesti puolivuositain tehtävät hoito- ja palvelusuunnitelmien päivitykset 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. 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 palvelusuunnitelma

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

Asiakkaalle tarjotaan riittävästi tietoa saatavilla olevista vaihtoehdoista sekä asiakkaan oikeuksista kotipalveluihin ja tukipalveluihin. Asiakkaan itsemääräämisoikeus sekä toivehoidon 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. Omahoitajalista ja tehtäväkuvaus on toimistolla Asiakas-mapissa.

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

Hoito- ja palvelusuunnitelman päivittäminen

Hoito- ja palvelusuunnitelma päivitetään vähintään puolivuositain tilaajan, asiakkaan ja tarvittaessa läheisen kanssa. RAI-arvioinnit tehdään vähintään puolivuositain. Hoito- ja palvelusuunnitelman päivittämisessä käytetään pohjana RAI-arvioinnin tarjoamaa tietoa, väliarvioinneissa kertynyttä tietoa sekä käyntikirjauksia. Mikäli asiakkaan voinnissa tai palveluntarpeessa tapahtuu muutoksia, tehdään aina väliarvio, jossa arvioidaan asiakkaan vointia, toimintakykyä ja palveluntarvetta. Väliarvio tehdään yhdessä tilaajan ja asiakkaan sekä tarvittaessa omaisten kanssa. Väliarvion mukaisesti päivitetään aina hoito- ja palvelusuunnitelma.

Väliarvion, hoito- ja palvelusuunnitelman sekä RAI-arviointien teon sykli on sama ostopalvelu- ja palveluseteli-asiakkaille. Yksityisiä asiakkaita Stella Kotipalvelut Oy:llä ei ole tällä hetkellä.

Asiakkaan kohtelu

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Itsemääräämisoikeus on asiakastyön kulmakivi, joka ohjaa päivittäistä toimintaa. Asiakasta tuetaan omassa arjessaan ja hänen tahtoaan kunnioitetaan. Asiakkaan itsemääräämisoikeutta kotihoidossa tuetaan siten, että asiakkaan annetaan itse päättää hoidostaan ja käynnillä tehtävistä asioista. Itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan kaikessa. Tässä muutama konkreettinen esimerkki:

- Kotihoidon käynneillä toimitaan asiakkaan rytmissä ja hänen määrittämässä järjestyksessä.
- Asiakkaan päättää itse mitä hän syö tai mitkä vaatteet hän pukee päällensä.
- Asiakasta ei pakoteta suihkuun, mikäli hän kieltäytyy. Hoitaja voi käyttää ammattitaitoaan ja yrittää houkutella asiakasta suihkuun, mutta päätös on aina asiakkaan.

Pääsääntöisesti itsemääräämisoikeuden rajoittamistoimenpiteitä ei käytetä kotihoidossa. Jos asiakkaan kotona tarvitaan rajoittavia toimenpiteitä, niistä on aina erikseen hoitavan lääkärin määräys, joka päivitetään kolmen kuukauden välein tai tilanteen muuttuessa. Itsemääräämisoikeuden toteutumisesta sekä rajoittavista toimenpiteistä on laadittu erillinen ohjeistus työntekijöille. Asiaa käydään säännöllisesti läpi tiimipalavereissa ja koulutuksissa. Kotihoidossa tyypillisiä rajoittamistoimenpiteitä voivat olla esimerkiksi lukollinen lääkelaatikko, jääkaapin lukitseminen, sulakkeiden poistaminen sähkölaitteiden tarpeetoman päälle kytkemisen poissulkemiseksi, GPS-ranneke tai peruselintarvikkeiden vieminen vähän kerrallaan, jotta asiakas ei käytä niitä yli tarpeen.

Yksikössä ei ole rajoittavia välineitä, ne ovat tarvittaessa asiakkailla 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 kehitysideat 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 vastuushenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

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

Sosiaaliasiamies neuvoo ja antaa ohjeistusta sosiaalipalveluihin liittyvissä asioissa. LUVN:n sosiaali- ja potilasasiamiehet ovat Eva Peltola ja Terhi Willberg, p. 029 151 5838. Sähköpostiosoite: sosiaali.potilasasiamies@luvn.fi

He antavat neuvontaa puhelimitse ma 10-12, ti, ke, to klo 9-11 (ei perjantaisin eikä pyhien aattona). Henkilökohtainen käynti ajanvarauksella.

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, kan-elu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä. Ne käydään läpi päällikkötasolla, käsitellään moniammatillisesti ja ne hyödynnetään toiminnan kehittämisessä. Tavoiteaika muistutus-ten käsittelylle on 1 kuukausi.

Moniammatillinen yhteistyö

Asiakasta hoidetaan asiakkaan tarpeiden mukaan moniammatillisesti riippuen asiakkaan hoidon tarpeesta. Moniammatillisessa yhteistyössä voidaan hyödyntää esimerkiksi fy-sioterapeuttia, toimintaterapeuttia, ravitsemusterapeuttia ja muita terveydenhuollon työntekijöitä. Lisäksi sosiaalityöntekijän kanssa tehtävä yhteistyö kuuluu moniammatilli-seen yhteistyöhön. Yhteistyön tavoitteena on tarjota asiakkaalle kokonaisvaltaista, laa-dukasta ja yksilöllistä hoitoa ja tukea.

Kotihoidon moniammatillisen yhteistyön keskeisiä elementtejä:

1. Asiakaslähtöisyys:

Asiakkaan tarpeet, toiveet ja odotukset otetaan huomioon hoidon suunnittelussa ja to-teutuksessa.

2. Yhteinen suunnittelu ja koordinointi:

Eri ammattilaisten välinen suunnittelu ja koordinointi varmistaa, että hoito on johdon-mukaista ja tehokasta.

3. Viestintä ja tiedonvaihto:

Ammattilaisten välinen säännöllinen viestintä ja tiedonvaihto on välttämätöntä hoidon jatkuvuuden ja laadun kannalta.

4. Jatkuva koulutus ja osaamisen kehittäminen:

Ammattilaisten tulee olla ajan tasalla uusimmasta tiedosta ja käytännöistä voidakseen tarjota parasta mahdollista hoitoa.

5. Palveluiden integraatio:

Eri palveluiden, kuten terveydenhuollon ja sosiaalipalveluiden, integraatio on tärkeää asiakkaan kannalta.

6. Arviointi ja palaute:

Säännöllinen arviointi ja palaute mahdollistavat toiminnan jatkuvan kehittämisen ja pa-rantamisen.

7. Etäteknologian hyödyntäminen:

Teknologian, kuten etähoitopalveluiden, hyödyntäminen voi tehostaa palveluita ja tehdä niistä saavutettavampia.

Moniammatillinen yhteistyö auttaa varmistamaan, että kotihoidon asiakkaat saavat tar-vitsemansa palvelut ja tuen kokonaisvaltaisesti ja joustavasti, ja että palvelut vastaavat asiakkaiden yksilöllisiä tarpeita ja edistävät heidän hyvinvointiaan ja toimintakykyään.

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 mieli-pidettään 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 Stella Kotipalvelut Oy:n kanssa.

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

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

Hygieniakäytännöt

Stella Kotipalvelut Oy:n asiakasta hoidetaan omassa kodissaan tai hoitolaitoksessa omassa huoneessaan. Hygieniasta huolehtiminen kuuluu jokaisen työntekijän päivittäiseen toimintaan. Hygieniavastaavana toimii lähihoitaja Rosa Kilpikoski. Hänen tehtäviinsä kuuluu antaa hygienia-asioihin liittyvää ohjausta ja neuvontaa henkilöstölle ja asiakkaille.

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/al-tistuneet, jos tiedossa, hoitaa vain yksi hoitaja ja raportoidaan henkilökuntaa suojauksista. Käytämme maskeja ja muista suojaimia tilaajan ohjeistuksen mukaisesti.

Kaikissa 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.

Terveysten- ja sairaanhoito

Asiakkaiden suunhoito sekä kiireetön sairaanhoito asiakkaita ja omaisia ohjaamalla. Heitä ohjeistetaan hakeutumaan kiireettömän terveydenhuollon puoleen, tarvittaessa ajanvarauksissa 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. Ohje löytyy toimiston Asiakas-mapista.

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 Simo Mertanen, p. 044 737 6347, simo.mertanen@9.lives.fi

Lääkehoito

Lääkehoitosuunnitelma päivitetään kerran vuodessa ja aina, kun toiminta muuttuu.

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

Monialainen yhteistyö

Yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien ja eri hallinnonalojen kanssa on järjestetty puhelimitse ja sähköisesti (mm. turvasähköpostitse).

Seuraavien tahojen kanssa tehdään tarvittaessa yhteistyötä asiakkaan asioihin liittyen:

1) Seniori-info

<https://www.luvn.fi/fi/palvelut/seniori-info>

p. 029 1512 270

email. seniori-info@luvn.fi.

Seniори-infoon tehdään huoli-ilmoitukset henkilöstä, jonka hyvinvoinnista on huolissaan. Myös kotihoidon palveluista tai esimerkiksi kotihoidon asiakkaan talouteen liittyvissä asioissa voidaan olla yhteydessä Seniори-infoon.

2) Digi- ja väestötietovirasto
Holhous- ja edunvalvonta-asiat p. 0295 536 256
email. holhous@dvv.fi.

DVV:oon tehdään tarvittaessa ilmoitus edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä lomakkeella: <https://dvv.fi/documents/16079645>

3) Palo- ja pelastusviranomainen
p. 029 151 2112
email. lansi-uusimaa@pelastustoimi.fi
Viranomaisasiointi: tilannekeskus.lu@pelastustoimi.fi

Palo- ja pelastusviranomaista informoidaan, mikäli kotihoidon asiakkaan asunnossa on huomattava palokuorma. Informointi tehdään lomakkeella: <https://pelastustoimi.fi/asiointi/lomakkeet/ilmoitus-ilmeinen-palonvaara>

Asunnoissa tulee kiinnittää huomiota paloturvallisuusriskeihin, joita ovat erityisesti helposti syttyvät paperi-, lehti- ja vaatekasat. Tupakan ja kynttilöiden polttaminen sekä kuumenevat laitteet lisäävät paloriskiä. Havainnot suurten tavaramäärien varastoinnista tulee ilmoittaa välittömästi oman alueen pelastusviranomaiselle, jolloin palotarkastaja käy arvioimassa asunnon paloturvauksen ja ohjeistaa asukasta tarvittaessa vähentämään tavaramäärää. Jos asukas ei reagoi kehoitukseen, yhtiö voi antaa tälle virallisen varoituksen. Äärimmäisenä toimenpiteenä huoneisto voidaan ottaa hallintaan. Usein hamstraamisen taustalla on sairaus, kuten pakonomainen keräilyvimma, mielenterveys- ja päihdeongelmat tai muistisairaudet. Tällöin asian selvittelyyn osallistuvat yleensä myös terveydensuojeluviranomaiset (lähde: www.pelastustoimi.fi).

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 eteerpäin ja tehdä tarvittavat toimenpiteet. Lisäksi henkilökunta tuntee sosiaalihoitolain mukaisen ilmoitusvelvollisuuden ja sitä käytetään perehdytyksessä läpi ja asiaa pidetään säännöllisesti esillä palavereissa ja koulutuksissa. Ohje löytyy ilmoitustaululta ja Toimintaohjeet-kansiosta.

Henkilöstö

Yksikössä on palvelupäällikkö, joka vastaa yksiköstä työnjohdollisesti. Työkoordinaattori vastaan työnjaosta. Yksikössä työskentelee yksi vastaava sairaanhoitaja. Lähihoitajia on vakituisia 10. Keikkalaisia on: 11 lähihoitajaa, 4 sairaanhoitajaa, 1 geronomi ja 1 sosionomi. Stella Kotipalvelut Oy:llä on puitesopimuksella henkilöstöä, jota käytetään äkillisiin resurssivajeisiin sekä pidempiin sijaisuuksiin tarvittaessa. Lisäksi tarvittaessa henkilöstövuokrauksen kautta hankitaan hoitajatyövoimaa kiireellisiin henkilöstöpuutoksiin.

Työvuorosuunnittelusta huolehtii lähiesihenkilö yhdessä työnjakajan kanssa. Päivittäisresursointi toteutetaan työnjakajan toimesta. Työvuorosuunnittelua tehdään hyvissä ajoin ennen työvuorolistojen julkaisua, päivittäisresursointia tehdään päivittäin ja ennakkoivasti. Loma-ajat ennakoidaan ja sijaisia paikataan 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. HR-osasto esihaastattelee hakijat. Lopullisen päätöksen rekrytoinnista tekee palvelupäällikkö.

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 tietosuojan 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 omavalvonnanassa. Sosiaalihuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskouluttautuminen. Eriyisen tärkeä täydennyskoulutuksen osa-alue on henkilökunnan lääkehoito-osaamisen varmistaminen.

Stella Kotipalvelut Oy:ssä on käytössä sähköinen perehdytysjärjestelmä, johon suoritettu perehdytys tallentuu. Perehdytykseen kuuluu 3 h toimistoperehdytys, jonka aikana käydään läpi käytännön asioita. Työntekijä perehtyy tarpeen mukaan 1-3 päivää kokeneen kollegan mukana ja tarvittaessa perehdytysaikaa pidennetään. Omavalvontasuunnitelma on kaikkien luettavissa toimistolla sekä Stella Kotipalvelut Oy:n kotisivuilla ja se kuuluu

osana uuden työntekijän perehdytystä. Omavalvontasuunnitelmaan perehtyminen kuitataan lukukuittauksella.

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

Ilmoitusvelvollisuus on sosiaalihuoltolain (1301/2014) 48 § mukainen velvoite, mutta myös työntekijän ammattieettinen velvollisuus ja oikeus, joka velvoittaa tekemään ilmoituksen havaitsemastaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta, joka liittyy asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen.

Työntekijä on velvollinen viipymättä ilmoittamaan esimiehelle, jos hän itse huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan palvelun toteutumisessa ja asiakasturvallisuudessa.

Henkilöstöllä on paras käsitys asiakkaiden palvelujen toteutumisesta. Henkilökunta arvioi omaa toimintaansa, kuulee asiakkaita laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyvissä asioissa sekä ottaa asiakaspalautteen huomioon toiminnan kehittämisessä. Palvelujen laadun kehittäminen tulee tehdä aina yhteistyössä johdon, työntekijöiden ja asiakkaiden kanssa. Siksi laki ohjaa asioiden käsittelyä työpaikalla ja painottaa työnantajan vastuuta laadukkaiden palvelujen toteutuksessa. Tämä edellyttää hyvää ja avointa keskustelukulttuuria, hyvää johtamista ja henkilöstön koulutusta, jotta lain tarkoitus toteutuu käytännössä.

Toimintayksikön omavalvontasuunnitelma on clemassa sosiaalihuollon laadun, turvallisuuden ja asianmukaisuuden varmistamiseksi. Suunnitelma on pidettävä julkisesti nähtävänä, sen toteutumista on seurattava säännöllisesti ja toimintaa on kehitettävä asiakkailta sekä toimintayksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerättävän palautteen perusteella. Jokaisen työntekijän on oltava tietoinen omavalvontasuunnitelman sisällöstä.

Missä tilanteessa ilmoitus tehdään?

Asiakasturvallisuus voi vaarantua esimerkiksi, jos

- asiakkaan palvelut eivät vastaa palvelutarpeeseen tai ne poikkeavat sovitusta palvelusuunnitelmasta taikka työntekijällä ei ole aikaa tavata asiakasta riittävän usein, jolloin palvelun laatu ei vastaa tarvetta.
- asiakkaan osallisuus ei toteudu tai lainsäädännön asettamissa aikarajoissa ei pysyt (sosiaalitakuu).
- työntekijä havaitsee asiakkaan epäasiallista kohtaamista, asiakkaan loukkaamista sanoilla, asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan kaltoin kohtelua ja

toimintakulttuurista johtuvia asiakkaalle vahingollisia toimia. Kaltoin kohtelulla tarkoitetaan niin fyysistä, psyykkistä kuin kemiallista eli lääkkeillä aiheutettua kaltoin kohtelua.

- pakotteita tai rajoitteita käytetään ilman asiakaskohtaista, määräaikaista lupaa. Huomiota on myös kiinnitettävä toimintakulttuurin kehittämiseen siten, että sen avulla voidaan pakon ja rajoitteiden käyttöä minimoida.

Ilmoitus kannattaa tehdä matalalla kynnyksellä, sillä palvelujen mahdollisimman hyvä laatu, vaikuttavuus ja turvallisuus on erityisesti asiakkaiden, mutta myös työntekijöiden, työnantajan ja koko yhteiskunnan etu. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäynnösten estämättä.

Kuka voi tehdä ilmoituksen?

Ilmoituksen voi tehdä sosiaalipalvelujen henkilöstöön kuuluva tai vastaavissa tehtävissä toimiva, toimeksiantosopimussuhteessa oleva tai itsenäinen ammattiharjoittaja. Ilmoitusvelvollisuus koskee julkisia ja yksityisiä sosiaalipalvelun tuottajia.

Miten ilmoitus tehdään?

Ilmoitus on hyvä tehdä työyhteisön työntekijöiden kanssa yhdessä aina kun se on mahdollista ilmoituksen luonne huomioiden. Ilmoitus tehdään välittömästi, kun työntekijä havaitsee asiakkaaseen kohdistuvan epäkohdan tai sen uhan. Ilmoituksen voi tehdä vapaamuotoisesti tai käyttää ilmoituslomaketta Lomake epäkohtailmoituksen tekoon.

Kenelle ilmoitus palautetaan?

Ilmoitus palautetaan yksikön toiminnasta vastaavalle eli omalle esimiehelle. Esimiehen tai muun ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäynnösten estämättä.

Mitä tapahtuu ilmoituksen jättämisen jälkeen?

Johdon tulee selvittää ilmoituksessa esitetyt asiat ja ryhtyä vaadittaviin toimenpiteisiin, jotta palvelujen laatu ja asiakasturvallisuus voidaan varmistaa. Johdon tulee kertoa ilmoituksen jättäneelle henkilölle/henkilöille mihin toimenpiteisiin ilmoituksen johdosta ryhdytään. Ilmoituksen jättäjä seuraa työnantajan toimenpiteitä. Jos työnantaja ei ryhdy tarvittaviin toimenpiteisiin, tulee asia saattaa valvovan viranomaisen tietoon. Tällöin ilmoituksen jättäjä tekee asiasta ilmoituksen oman alueen aluehallintovirastoon. Tähän ilmoitukseen lisätään alkuperäisen ilmoituksen lisäksi tiedot siitä, koska ilmoitus jätettiin työnantajalle ja miten työnantaja on toiminut ilmoituksen saatuaan. Aluehallintovirastoon pitää myös ilmoittaa, jos työpaikan omavalvontasuunnitelmassa ei ole ohjeistettu ilmoituksen tekemistä.

Miten toimitaan, jos tilanne kuormittaa henkilöä?

Sosiaalihuoltolain mukainen ilmoitus tehdään aina asiakkaaseen kohdistuvista epäkohdista tai sen uhasta, ei henkilökuntaan liittyvistä kuormitustilanteista. Tilanne voi kuitenkin olla

samanaikaisesti myös henkilöstöä kuormittava. Työnantajalla on työturvallisuuslain (738/2002) mukaan yleinen huolehtimisvelvollisuus työntekijöiden terveydestä ja turvallisuudesta. Jos tilanne kuormittaa henkilöstöä, tulee kuormitus ottaa esille ensisijaisesti oman esimiehen kanssa ja yhdessä miettiä keinoja kuormituksen vähentämiseksi. Keskustelussa on hyvä olla mukana työpaikan työsuojeluasiamies tai -valtuutettu, joka voi tarvittaessa viedä kuormitusta aiheuttavat asiat työsuojelutoimikunnan käsiteltäväksi. Työnantajan tulee arvioida kuormituksen riskit ja ryhtyä tarvittaviin toimenpiteisiin riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi.

Jos työnantaja ei ryhdy tarvittaviin toimenpiteisiin, vaikka saa tiedon kuormittavasta tilanteesta, tulee asia viedä aluehallintoviraston työsuojelun vastuualueen tarkastajien tietoon ja tällöin valvova viranomainen voi antaa ohjeita ja määräyksiä tarvittaessa työnantajalle.

Henkilökunnan tiedossa on sosiaalihuoltolain 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. Stella Kotipalvelut Oy:n kotisivuilla on myös eettisten epäkohtien ilmoituskanava, jonne kuka tahansa voi tehdä halutessaan nimettömän ilmoituksen havaitsemastaan epäkohdasta. Ilmoitukset käsitellään tapauskohtaisesti nimetyn sisäisen käsittelijän toimesta. Eettisen epäkohdan ilmoituskanavan kautta tulevat ilmoitukset käsitellään erikseen.

Toimitilat

Stella Kotipalvelut 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 taukoilana. Suihkutilat sijaitsevat samassa rakennuksessa kellarikerroksessa.

Asiakastyö tapahtuu asiakkaan kotona tai palvelutaloissa.

Avaintenhallinta (asiakkaat)

Osan asiakkaiden koteihin on perinteiset avaimet, osalle on ovikoodi ja osa asiakkaista avaa itse oven. Asiakkaiden avaimet säilytetään toimistolla lukollisessa vakuutusyhtiön hyväksymässä avainkaapissa. Henkilöstö kerää vuoron alussa avaimet avainrenkaaseen ja palauttaa avaimet avainkaappiin vuoron päättyessä. Avaimissa ei lue osoitteita, nimiä tai muita tunnistetietoja. Avaimia ei kanneta 9Lives-logollisessa nauhassa. Avainten vastaanotto ja palautus kirjataan avaintenluovutus- ja palautuslomakkeeseen. Avaintenhallinnan prosessikuvaus on osa henkilöstön perehdytystä.

Prosessi avainten hävitessä

1. Ilmoita asiasta esihenkilölle, joka koordinoi tarvittaessa asiakkaan/omaisen tiedottamisen (mikäli avaimia ei löydy etsimisen jälkeen).
2. Tee kirjaus IMS:iin ja toiminnanohjausjärjestelmään avainten katoamisesta. Kirjaa mitä on tapahtunut, mitä on tehty tähän mennessä sekä jatkotoimenpiteet.
3. Etsi avaimia. Tarkista oman työvuoron asiakkuudet (onko avain mahdollisesti jäänyt edelliselle asiakkaalle)
4. Tarkista edeltäviltä asiakkaan luona käyneiltä hoitajilta onko avain mahdollisesti jäänyt taskuun, reppuun
5. Takista auto, penkin välit yms.
6. Tarkista omat varusteet taskut, reppu jne.
7. Jatkotoimenpiteet esihenkilön koordinoimana (uusien avainten teettäminen, lukkojen sarjoitukset jne.)

Teknologiset ratkaisut

Jokaisella työntekijällä on henkilökohtainen kulkulätkä, jolla he pääsevät kulkemaan toimitiloissa. Lätkää ei pidetä 9Lives-logollisessa kaulanauhassa tai avaimenperässä. Lisäksi kaikissa autoissa ja kentän työntekijöillä käytössä olevassa mobiiliasiakastietojärjestelmässä on GPS-seuranta.

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

Terveystietojen laitteet ja tarvikkeet

Apuvälineet hankitaan ostopalveluasiakkaille yhteistyössä ostopalvelun tilaajan 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 laitteen tiedot.

Terveystietojen 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. Stella Kotipalvelut 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 yhdessä asiakkaan kanssa.

Koulutuksen, perehdytyksen avulla sekä lähiesihenkilön toimesta varmistetaan kirjaamisen laatu. Tarvittaessa konsultoidaan tietosuojavastaavaa ja lakimiehiä. Perehdytyksessä hoitaja käy Stella Kotipalvelut Oy:n GDPR-koulutuksen.

Tietoturva ja tietosuoja ovat yksi perehdytyksen osa-alueita, jotka käydään perehdytyksen yhteydessä läpi. Täydennyskoulutusta 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

Omaevalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain ja aina toiminnan muuttuessa.

Allekirjoitus

Nimenselvennys



Silla Tenkula
Palvelupäällikkö
Helsingissä 1.12.2023