

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

1. PALVELUJEN TUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palvelujen tuottaja	
<input checked="" type="checkbox"/> Yksityinen palvelujen tuottaja	<input type="checkbox"/> Kunta
Palvelujen tuottajan nimi 9lives Kotipalvelut Oy(entinen Stella Kotipalvelut Oy)	Kunnan nimi Seinäjoki
Palvelumuoto ja asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan Kotipalvelu, kotihoito, omaishoito Vanhukset/mielenterveyskuntoutujat	Sijaintikunta Seinäjoki
Sijaintikunnan yhteystiedot	
Palvelujen tuottajan virallinen nimi 9lives Kotipalvelut Oy(ent. Stella Kotipalvelut Oy)	Palvelujen tuottajan Y-tunnus 0968381-3
Toimintayksikön nimi 9lives Kotipalvelut Seinäjoki	
Toimintayksikön postiosoite Päivöläkatu 40	
Postinumero 60120	Postitoimipaikka Seinäjoki
Toiminnasta vastaavan henkilön nimi Kaisa Tallgren	Puhelin 0504729823
Postiosoite Päivöläkatu 40	
Postinumero 60120	Postitoimipaikka Seinäjoki
Sähköposti kaisa.tallgren@9lives.fi	
Toimilupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajakohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt) -	Muutosluvan myöntämisen ajankohta -
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta ajankohta	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätös ajankohta:
Vastuuvakuutuksen voimassaolo (todennettava pyydettyessä) Vakuutuskausi	

2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Tämä omavalvontasuunnitelma noudattaa 9lives Kotipalvelut Oy:n yleistä omavalvontasuunnitelmaa, mutta on tarkennettu siltä osin kuin Etelä-Pohjanmaan Hyvinvointialue(HVA) kanssa oleva ostopalvelusopimus sitä edellyttää.

Etelä-Pohjanmaan Hyvinvointialue (HVA) ostaa 9lives Kotipalveluilta ostopalveluna kotihoitoa ja asiakkaat ohjautuvat 9livesille HVA:n kautta. HVA laatii asiakkaille hoito- ja palvelusuunnitelman, jonka mukaan asiakkaat hoidetaan. Tavoitteenamme on tuottaa korkealaatuisia ja yksilöllisiä palveluja asiakkaille heidän kotonaan. Kotihoidon avulla tuetaan asiakkaan pärjäämistä omassa kodissaan mahdollisimman pitkään.

Kotihoidon palvelut ovat tärkeitä silloin, kun asiakas tarvitsee sairauden tai alentuneen toimintakyvyn vuoksi apua kotiin selviytyäkseen arkipäivän toiminnoissa.

Kotihoidon palveluilla tarkoitetaan asiakkaan hoitamista kotioloissa. Palvelumme sisältää tavanomaisen hoiva- ja hoitotyön. Kotihoito tarjoaa myös lyhytaikaista yökäynti jaksoja esimerkiksi sairaalasta kotiutumisen yhteydessä. Nämä asiakkaat ovat pääasiallisesti HVA:n oman kotihoidon asiakkaita. Hoitotyössä huomioimme kuntouttavan työotteen. Tavallisimpia kotihoidon piiriin kuuluvia palveluita ovat mm. asiointiapu, kotiaskareet, ulkoilu asiakkaan kanssa, seurustelu, hygienianhoito, ruuanlaitto, asiakkaan lääkehoidon toteuttaminen (lääkejaot) ja seuranta, verenpaineseuranta sekä verensokeriseuranta.

Arvot ja toimintaperiaatteet:

Ratkaisuja

- Yksilöllisiä palveluja asiakkaan parhaaksi
- Yhdessä onnistuen

Aitous

- Aitoja kohtaamisia joka päivä
- Jokaista yksilönä arvostaen

Osaamista

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

9lives on olemassa luodakseen ratkaisuja ja palveluja, jotka mahdollistavat paremman arjen ja onnellisemman elämän mahdollisimman monelle ihmiselle heidän omassa kodissaan.

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

Päivittämissuunnitelma

Omaevalvontasuunnitelma tarkistetaan toiminnan tai viranomaismääräysten tai -ohjeiden muuttuessa. Omaevalvontasuunnitelma tarkistetaan kuitenkin vähintään vuosittain, vaikka siihen ei tulisi mitään muutoksia.

Suunnitelman ajan tasalla pitämisestä sekä päivitetyn version henkilökunnalle saattamisesta vastaa esimies. Ajan tasalla oleva suunnitelma löytyy paperiversiona hoitajayksikön perehdytyskansioista ja esimieheltä sähköisessä muodossa.

Omaevalvontasuunnitelma voidaan tulostaa nähtäväksi asiakkaille ja omaisille pyydettyäessä.

3. OMAVALVONNAN ORGANISOINTI, JOHTAMINEN JA VASTUUHENKILÖT

Omaevalvonnasta vastaavan organisaation johdon edustaja(t) ja tehtävät

Matts Rönback, Ylilääkäri
Jukka Rantala, Liiketoimintajohtaja
Kaisa Tallgren, Palveluvastaava

Omaevalvonnan vastuuhenkilön yhteystiedot ja tehtävät

Kaisa Tallgren, palveluvastaava
Päivöläkatu 40
60120 Seinäjoki

Omaevalvonnan suunnittelu- ja toimeenpanotyöryhmän jäsenet yksikössä (ammattinimikkeet)

Jukka Rantala, Liiketoimintajohtaja
Kaisa Tallgren, Palveluvastaava

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

Suunnitelma henkilöstön ja opiskelijoiden perehdyttämisestä ja kouluttamisesta omaevalvonnan suunnitteluun ja toteuttamiseen

Omaevalvontasuunnitelma jaetaan henkilöstölle ja heitä kehoitetaan tutustumaan siihen.

Omaevalvontasuunnitelma otetaan mukaan osaksi uuden henkilöstön perehdyttämistä. Henkilöstöä kehoitetaan aktiivisesti esittämään kommentteja ja parannusehdotuksia Omaevalvontasuunnitelmaan.

4. ASIAKKAAN JA OMAISTEN OSALLISTUMINEN JA ASIAKASPALAUTE

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

Saamme asiakkailta suullista palautetta päivittäin. Toimenpiteitä vaativat palautteet käsitellään välittömästi. Kehittämisehdotuksia kirjaamme ja käytämme niitä hyödyksi toimintaa kehittäessämme. Henkilökunta arvioi omaa toimintaansa, kuulee asiakkaita laatuun ja asiakasturvallisuuden liittyvissä asioissa sekä ottaa asiakaspalautteen huomioon toiminnan kehittämisessä. Kirjalliseen asiakaspalautteeseen vastaamme kirjallisesti.

Asiakastytyväisyyskysely tehdään kerran vuodessa.

Kuvaus asiakaspalautteiden käsittelystä yksikössä/palvelutoiminnassa

Asiakaspalautteet tulevat joko puhelimitse, sähköpostilla tai asiakaskäynnillä hoitajalle, joka välittää palautteen palveluesimiehelle/tiimiesimiehelle tai palvelupäällikölle. Palautteet käsitellään ajantasaisesti henkilöstön säännöllisissä palaverissa.

Kuvaus asiakaspalautteen käytöstä toiminnan kehittämisessä

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

Suunnitelma asiakaspalautejärjestelmän kehittämiseksi

Asiakastyytyväisyyskyselyt

5. RISKIEN JA EPÄKOHTIEN TUNNISTAMINEN JA KORJAAVAT TOIMENPITEET

Tästä kokonaisuudesta laaditaan toimintayksikön sisäiseen käyttöön eri osa-alueita koskevat asiakirjat, joissa sovitaan suunnitelmat ja aikataulut todettujen puutteiden ja haittatapahtumien korjaavista toimenpiteistä.

Oma- ja ulkovalvontasuunnitelmaan

kirjataan kuvaus menettelystä haittatapahtumien ehkäisemiseksi sekä haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden kirjaamisesta, käsittelystä ja tiedottamisesta. Kuvaus menettelystä, jolla riskit, kriittiset työvaiheet ja vaaratilanteet tunnustetaan ennakoivasti.

Riskien tunnistaminen

Kotihoidossa toimintaa suunnitellaan ja toteutetaan niin, että mahdolliset epäkohtaa ja uhkaa aiheuttavat tilanteet pystyttäisiin tunnistamaan ennakoita ja näin näitä riskejä on mahdollisuus ehkäistä ja korjata. Riskinhallinta sisältää asiakkaaseen, työntekijöihin, toimintaan ja työtapoihin sekä työympäristöön liittyvät osa-alueet. Usein toimintaan liittyvät epäkohdat, riskit ja laatu- ja turvallisuusongelmat, tai niiden mahdollisuus tulevat esille henkilöstöpalavereissa ja päivittäisissä raportointitilanteissa.

1.1.2016 on tullut voimaan ilmoitusvelvollisuus, mikä tarkoittaa, että jokaisella sosiaalihuollon työntekijällä on ilmoitusvelvollisuus, jos huomaa epäkohtia ja riskejä asiakkaan hoitoon liittyvissä tilanteissa tai turvallisuudessa asiakaskohteessa tai muualla työpaikalla. Jos terveydenhuollon ammattihenkilö on tehtävässään saanut tiedon sosiaali- tai terveydenhuollon tarpeesta olevasta iäkkästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön vastaamaan omasta huolenpidostaan, terveydestään tai turvallisuudestaan, hänen on salassapitosäännösten estämättä ilmoitettava asiasta viipymättä **kunnan sosiaalihuollosta vastaavalle viranomaiselle, ilmoituksen tekijää kohtaan ei saa koskaan kohdistaa kielteisiä vastatoimia.**

Sosiaalihuoltolaki 1301/2014/48§.

<https://www.seinajoki.fi/wp-content/uploads/2020/03/Ilmoitus-sosiaalisen-tuen-tarpeesta-2020.pdf>

Mikäli epäkohtaa ei saada korjattua, on työntekijän ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle (§ 49). Aluehallintovirasto tai Valvira voivat antaa määräyksen epäkohdan poistamiseksi ja päättää sitä koskevista lisätoimenpiteistä siten kuin erikseen säädetään.

Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Toiminnan ennakointi on ensisijaista, mutta jo tapahtuneet haittatapahtumat tai läheltä piti-tapahtumat tulee kirjata sekä raportoida välittömästi ja sopia jatkotoimien toteuttamisesta haittatapahtuman korjaamiseksi tai poistamiseksi. Ilmoitus tehdään matalalla kynnyksellä, sillä palvelujen mahdollisimman hyvä laatu, vaikuttavuus ja turvallisuus on erityisesti asiakkaiden, mutta myös työntekijöiden, työnantajan

ja koko yhteiskunnan etu. Henkilökunta täyttää epäkohdan havaittuaan HaiPro-ilmoituksen IMS-järjestelmään. Haittatapahtumat kirjataan Hilikka-asiakastietojärjestelmään ja asiakkaaseen sekä hänen läheiseensä otetaan mahdollisimman pian yhteyttä tapahtuman jälkeen ja sovitaan menettelytavasta heille sopivalla tavalla. Vakavista haittatapahtumista ilmoitetaan myös tilaajan edustajalle.

Asiakkaalle ja hänen läheiselleen annetaan ohjeistus muistutus- ja kantelumenettelystä.

9livesista hankituista, kunnan järjestämistä kuuluista sosiaalihuollon palveluista tehtävät ilmoitukset osoitetaan kunnan sosiaalipalveluista vastaavalle viranomaiselle

Riskien hallinnassa tärkeää selkeää toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet. Johdon ja henkilökunnan vastuu sekä työnjako selkeä. Asiakaspalautteen kerääminen ja sen mukainen toiminnan kehittäminen. 9lives Kotipalvelut soveltaa yleisesti hyväksytyjä suosituksia toiminnassaan.

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

Läheltä piti - tilanteista täytetään IMS-järjestelmään kirjallinen asiakasturvallisuusilmoitus, joka lähetetään esimiehelle. Ilmoitusta käsitellään samalla tavalla kuin haittatapahtumaprosessia. Läheltä piti - tilanteet nähdään oppimismahdollisuutena. Niistä saatavaa tietoa tulee hyödyntää työkyksiöiden ja koko organisaation toiminnan kehittämisessä.

Ilmoitus käydään läpi yhdessä esimiehen kanssa. Ilmoituksen luonteen perusteella käydään tarvittaessa korjaaviin toimenpiteisiin esim. lisätään henkilöstön koulutusta, tarkennetaan prosesseja tai toimintaohjeita.

Lääkepoikkeamat kirjataan Hilikka-asiakastietojärjestelmään. Ne käsitellään esimiehen, sairaanhoitajan ja työntekijän toimesta. Tehdään juurisyy-analyysi, jolla pyritään selvittämään poikkeamaan johtanut toiminta ja korjaamaan toiminta oikeaksi.

Kuvaus menettelystä, jolla todetut epäkohdat korjataan

Korjaavat toimenpiteet ja tiedottaminen

Mikäli riskitilanne uhkaa asiakkaan tai työntekijän turvallisuutta tai terveyttä, tilanteeseen reagoidaan viipymättä. Ratkaisu ongelmaan pyritään saamaan yhteistyössä tilaajan kanssa. Työntekijöihin kohdistuvia riskejä selvitetään yhteistyössä myös työterveyshuollon ja työsuojelun kanssa.

Haittatapahtumista keskustellaan henkilöstöpalavereissa ja mietitään yhdessä vaihtoehtoisia toimintatapoja, mikä estäisi tapahtuman toistumisen. Lääkepoikkeamat, läheltä piti -tilanteet ja vaaralliset tilanteet käydään aina läpi henkilöstöpalavereissa. Tuolloin annetaan lisäohjeita sen mukaan, millaisia tilanteita on ollut ja miten niihin voidaan paremmin varautua tulevaisuudessa.

Virheistä opitaan ja tapahtuneista vahingoista kertynyt tieto hyödynnetään toiminnan kehittämisessä.

Kaiken kertyneen tiedon säännöllinen analysointi ja käsittely on toiminnan jatkuvan kehittämisen perusta.

Kuvaus siitä, miten korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilöstölle ja tarvittaessa yhteistyötahoille

Toimenpiteistä tiedotetaan henkilöstölle joko henkilöstöpalavereissa tai Hilikka asiakastietojärjestelmämme kautta. Yhteistyötahoihin otetaan yhteyttä joko puhelimitse tai sähköpostilla.

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

6. HENKILÖSTÖ

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

9lives Seinäjoen yksikön liiketoimintajohtajana toimii Jukka Rantala. Kotihoidossa esimiehenä työskentelee palveluvastaava Kaisa Tallgren. Kotihoidon henkilökunta on koulutukseltaan joko lähihoitajia tai sairaanhoitajia. Henkilöstömäärä arvioidaan ja suhteutetaan asiakasmäärään.

Yksikössä on oma hoitajien sijaisrinki, joka on palveluesimiehellä ja tiimiesimiehellä käytössä tarpeen mukaan.

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

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

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä: (suositellaan laadittavaksi henkilöstön perehdyttämissuunnitelma, ks. myös kohta 3.)
Hoitajat saavat työntekoonsa perusteellisen teoreettisen sekä käytännön perehdytyksen kentällä kokeneemman kollegan/kollegoiden toimesta. Perehdytys on minimissään kaksi päivää, tavoitteena kolme/neljä päivää. Perehdytyksessä kiinnitetään erityisesti huomiota asiakastietojärjestelmään ja siihen liittyviin käytäntöihin ja kotona tapahtuvan hoidon erityiskäytäntöihin. Kaikki laitteet, joita uusi henkilöstön jäsen tulee käyttämään, käydään yksityiskohtaisesti läpi.

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

1. Työyhteisön ja organisaation toimivuuden parantaminen
 - Yhdessä tekeminen henkilöstön kanssa
 - Strategiat ja toimintasuunnitelmat tutuiksi
 - Yhteistyö tilaajan kanssa
2. Työn ja työympäristön kehittäminen
 - Riittävät resurssit, jotta työn kuormittavuus olisi sopiva
 - Yhteistyö henkilöstön keskuudessa
 - Toimintatapojen kyseenalaistaminen ja kehittäminen
3. Yksilön terveyden ja voimavarojen edistäminen
 - Henkilöstön sopiva stressitaso (haastaminen, haasteellisuus mutta ei uuvuttaminen)
 - Riittävät työterveyshuollon palvelut
 - Varhaisen välittämisen malli yhteistyössä työterveyshuollon kanssa
 - Palvelupäällikön ja palveluesimiehen tuki
4. Ammatillisen osaamisen kehittäminen
 - Kehityskeskustelut

- Koulutusten järjestäminen
- Henkilöstön tietojen ja taitojen hyödyntäminen

Henkilöstön sairauspoissaoloja seurataan raportoinnin kautta.

Henkilöstöasioiden kehittämissuunnitelma

Käytössä 9lives Kotipalveluiden henkilöstön kehittämissuunnitelma.

7. TOIMITILAT LAITTEET JA TARVIKKEET

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

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

Toiminta tapahtuu asiakkaiden kotiympäristössä ja kaikki toiminta on suunniteltu kotioloihin sopivaksi.

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

Asiakkaat asuvat omassa kodissaan.

Kuvaus asiakkaiden yhteisöllisyyden toteutumisesta yksikössä toimitilojen näkökulmasta

Asiakkaat asuvat omassa kodissaan.

Kuvaus siivous, jäte- ja pyykkihuoltoa koskevista käytännöistä

Asiakkaiden siivous, jäte- ja pyykkihuolto tapahtuu asiakkaiden omassa kodissa.

Kuvaus sisäilman laadunvarmistusmenettelyistä (kosteushaittojen toteamismenettelyt, sisäilman mittaukset, yhteistoiminta kiinteistöhuollon, terveys- ja suojeluviranomaisten kanssa, jne.)

Kuvaus yksikössä olevista terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista

Hoitajayksiköissä on käytössä verenpainemittarit, kuumemittarit, verensokerimittari. Laitteita käyttävän hoitajan vastuulla on laitteiden käytön jälkeinen puhdistus ohjeiden mukaisesti. Laitteet kalibroidaan kerran vuodessa, vastuuhenkilönä nimetty sairaanhoitaja Maria Tauriainen. Laitehuolto tarvittaessa laitetoimittajan kautta.

9lives Kotipalvelut asioi Seinäjoen kaupungin apuvälinekeskuksen kanssa. Mikäli asiakkaalla on tarvetta apuvälineisiin, asiasta ilmoitetaan tilaajalle.

Vastuuhenkilön yhteystiedot

Kaisa Tallgren
kaisa.tallgren@9lives.fi

Terveydenhuollon laitteella tarkoitetaan terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetun lain (629/2010) 5 §:n mukaisia hoitoon käytettäviä laitteita, joita ovat mm. sairaalasängyt, nostolaitteet, veren sokerin ja verenpaineen mittarit tms. Toiminnanharjoittajan velvollisuuksista on säädetty terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetun lain (629/2010) 24–26 §:ssä sekä Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontaviraston antamissa määräyksissä 4/2010. Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamista vaaratilanteista tehdään ilmoitus Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastolle.

Omavalvontasuunnitelmassa toimintayksikölle nimetään ammattimaisesti käytettävien laitteiden ja tarvikkeiden turvallisuudesta vastaava henkilö, joka huolehtii vaaratilanteita koskevien ilmoitusten ja muiden laitteisiin liittyvien määrävsten noudattamisesta.

Toimitiloja, laitteita ja tarvikkeita koskeva kehittämissuunnitelma

8. ASIAKASTURVALLISUUS

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

Yksikön turvallisuussuunnittelusta ja turvallisuustoiminnasta vastaavan/vastaavien yhteystiedot

Jukka Rantala, jukka.rantala@9lives.fi
Kaisa Tallgren, kaisa.tallgren@9lives.fi

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

Asiakasturvallisuus varmistetaan riittävällä ja ammattitaitoisella henkilökunnalla, henkilökunnan asianmukaisella ohjeistamisella ja täydennyskoulutuksilla. Asiakasturvallisuutta varmistetaan myös tilojen, laitteiden ja välineiden hyvällä ylläpidolla ja huollolla.

Asiakasta on hoidettava yhteisymmärryksessä hänen kanssaan. On tärkeää, että asiakkaalle annetaan ymmärrettävällä tavalla tietoa hänen sairaudestaan ja sen hoidosta, erityisesti lääkehoidosta. Asiakkaan kanssa keskustellaan hoitoon liittyvistä riskeistä ja odotettavissa olevista tuloksista. Äidinkieliset palvelut turvataan suomen ja ruotsin kielellä.

Asiakasta kuunnellaan ja hän osallistuu hoitonsa suunnitteluun ja toteutukseen. Asiakasturvallisuuden kannalta on tärkeää, että asiakas tuo ilmi tarvittavat taustatiedot, mutta hän ei välttämättä ole aina perillä siitä, millä tiedoilla on merkitystä hoidon onnistumisen kannalta. Asiakasta tulee kannustaa

kertomaan oireistaan, toiveistaan ja huolistaan sekä tekemään kysymyksiä hoitoonsa liittyvissä asioissa.

Yksikössä on kaksi vastuuhoitajaa. Vastuuhoitajat huolehtivat alueensa asiakkaiden asioiden eteenpäinviemisestä ja käyvät tilaajan järjestämässä palaveriissa, joissa käsitellään asiakkaiden asioita. Raportointi on tärkeä osa hoitajan työtä ja sillä varmistetaan, että ajantasainen tieto asiakkaan hoidosta siirtyy eteenpäin mikä edistää osaltaan asiakasturvallisuutta. Hoitajat tekevät tiivistä yhteistyötä HVA:n kotihoidon kanssa. Varsinkin muistisairaana asiakkaan kohdalla tämä on ensisijaisen tärkeää.

Kotihoidon käytössä on asiakkaiden avaimia, jotka säilytetään toimistolla lukitussa, standardit täyttävässä kaapissa numeroituna, ilman tunnistetietoja. Osalla asiakkaista avaimia säilytetään heidän ulko-ovien yhteydessä olevissa lukituissa ja numerokoodilla avattavissa MasterLock -avainbokseissa.

Avaimen katoamistapauksessa hoitaja ottaa yhteyden palveluesimieheen, joka on yhteydessä asiakkaaseen /omaiseen ja kertoo tapahtuneesta avoimesti. 9lives Kotipalvelut korvaa asiakkaalle uuden avaimen teettämisestä aiheutuvat kustannukset tai asiakkaan niin toivoessa lukon uudelleen sarjoituksen/lukon vaihdon.

Kuvaus yksikön valvontalaitteista ja niiden toimivuuden varmistamisesta

Testaamme kerran kuukaudessa (kuun ensimmäinen maanantai) suurimman osan asiakkaiden turvapuhelimien toiminta. Osan testaa tilaaja itse.

Kuvaus asiakkaiden käytössä olevien turvalaitteiden ja hälytysjärjestelmien toimivuuden varmistamisesta (yksikön hälytyslaitteet, turvarannekkeet, valvontalaitteet, kotona asuvien asiakkaiden turvallisuuslaitteet ja hälytysvasteiden toimivuuden varmistus, jne.)

Kotihoidon asiakkaiden käytössä olevat turvapuhelimet testataan säännöllisesti.

Asiakasturvallisuuden kehittämissuunnitelma

Ammattitaitoisen ja riittävän henkilöstön takaaminen sekä perehdyttäminen. Laitteiden ja välineiden huolellinen ylläpito. Läheltä piti- tilanteiden kirjaaminen ja läpikäyminen sekä niihin perustuva laadun kehittäminen. Toiminnan huolellinen seuraaminen.

9. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Kuvaus asiakkaan ohjauksesta, neuvonnasta ja palveluntarpeen arvioinnista, palvelusopimuksen/hallintopäätöksen ja hoito- ja palvelu/asiakassuunnitelman (lastensuojelu/päivähoito) laatimisesta ja päivittämisestä sekä asiakkaan osallistumisesta päätöksentekoon

Jokaiselle asiakkaalle laaditaan hoito - ja palvelusuunnitelma HVA:n toimesta. Lisäksi asiakkaille laaditaan kuntoutussuunnitelma.

Asiakasta koskevat sosiaalihuollon asiakaslain mukaiset oikeudet, kuten asiakkaan mielipiteen, itsemääräämisoikeuden ja osallistumisen huomioiminen; asiakkaan hyvä kohtelu, palvelu ja hoito;

palvelu- ja hoitosuunnitelmien laadinta; molemminpuolinen tietojen antovelvollisuus ja tietojen asianmukainen käsittely sekä asiakkaan oikeusturvakeinojen käyttö.

Kuvaus siitä, miten toteutetaan asiakkaan mahdollisuus tutustua yksikköön etukäteen

HVA ohjaa ostopalveluasiakkaat 9livesille. Mikäli asiakas/omainen haluavat tutustua palveluntuottajaan etukäteen, he voivat olla yhteydessä siitä kotihoidon palveluvastaava Kaisa Tallgreniin.

Kuvaus siitä, miten asiakasta informoidaan sopimusten (palvelusopimus, vuokra ym.) sisällöstä, palvelun kustannuksista ja sopimusmuutoksista.

Ostopalveluasiakkaiden kohdalla 9lives Kotipalvelut eivät laskuta asiakkaita.

Yksityisasiakkaalle kerrotaan kartoituskäynnillä palvelun hinta. Palvelumaksut suoritetaan kulloinkin voimassa olevan palveluhinnaston mukaisesti. Palveluntuottajalla on oikeus muuttaa palveluhinnastoa sopimuskauden aikana sekä määräaikaisiin että toistaiseksi voimassaoleviin sopimuksiin.

Palveluntuottaja on velvollinen toimittamaan mahdolliset hinnan muutokset vähintään (1) kuukautta ennen kuin ne astuvat voimaan.

Kuvaus asiakkaan itsemääräämisoikeuden ja osallistumisen toteutumisesta (yksityisyys, intymiteettisuoja, henkilökohtainen vapaus, koskemattomuus; perustuslain 7§ ja 10§, asiakaslaki 8-10 §)

Ostopalveluasiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelman tekee HVA. Kaupunki huomioi asiakkaan itsemääräämisoikeuteen ym. liittyvät asiat ja 9lives noudattaa hoito- ja palvelusuunnitelmaa.

Yksityisasiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan kootaan asiakkaan kaikki terveysongelmat sekä niihin suunnitellut toimet yhdeksi kokonaisuudeksi. Suunnitelman lähtökohtana on asiakkaan kokemaa hoidon tarve ja asettama tavoite. Asiakas ja hoidosta vastaava hoitaja laativat suunnitelman yhteistyössä ottaen huomioon kuitenkin, että vain lääkäri voi päättää lääketieteellisestä tutkimuksesta, taudinmäärityksestä ja hoidosta. Suunnitelmaan kirjataan hoidon tarve ja tavoite, hoidon toteutus ja keinot, työnjako, seuranta ja arviointi sekä diagnoosi- ja lääketyslista. Suunnitelmalle nimetään oma vastuuhenkilö (oma hoitaja), joka koordinoi hoitosuunnitelmaa. Asiakkaan hoitoon osallistuva hoitaja vastaa tekemiensä merkintöjen oikeellisuudesta ja virheettömyydestä. Ensisijaisesti tiedot kerätään ja kysytään asiakkaalta itseltään, mutta yhteistyö myös omaisten kanssa on usein tarpeellista.

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

Ostopalveluissa palveluntuottaja sopii asiakkaan kanssa avaimen/ovikoodin luovuttamisesta ja vastaa sen turvallisesta säilyttämisestä.

Saadessamme asiakkaalta avaimen/avaimia täytetään luovutus sopimus kahtena kappaleena, toinen asiakkaalle ja toinen meille. Luovutus sopimukset allekirjoitetaan. Avaimet säilytetään numeroituina toimistolla avainkaapissa ilman tunnistetietoja, tai asiakkaiden kotona olevissa MasterLock-

avainboxeissa. Avaimet palautetaan toimiston avainkaappiin mahdollisimman pian käytön jälkeen. Avaimen luovutuslomake arkistoidaan asiakaspapereihin.

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

Lähtökohtaisesti emme käsittele asiakkaiden rahavaroja.

Ostopalveluasiakkaiden osalta asiakkaan raha-asioiden hoitoon liittyviä tehtäviä ei oteta vastaan kuin poikkeustilanteissa, kun asiaa ei muulla tavalla voida järjestää. Tilanteissa, joissa asiakas tarvitsee apua ja ohjausta raha-asioissa sitä tulee kuitenkin hänelle antaa. Omaisuuden ja talletusten hoitamiseen henkilökunnan ei tule osallistua, jollei asiakas/omainen pysty huolehtimaan taloudellisista asioista, hänelle tulee hankkia edunvalvoja.

Suunnitelma siitä, miten rajoitteiden ja pakotteiden käytön tarvetta pyritään vähentämään

Rajoitteita tai pakotteita käytetään vain yhteisen hoitosopimuksen mukaisesti. Noudatamme näissä tilanteissa aina tilaajan antamia ohjeita
Vain lääkäri voi päättää lääketieteellisestä tutkimuksesta, taudinmäärittämisestä ja hoidosta.

Kuvaus rajoitteiden ja pakotteiden käytön kriteereistä, päätöksenteosta, menettelytavoista, kirjaamisesta ja rajoitus-toimenpiteiden vaikutusten seuraamisesta (katso mm. lastensuojelulain 11 luku, kehitysvammalaki, valvontaohjelmat)
Suositellaan laadittavaksi menettelytapaohjeet
Rajoitteita ja pakotteita ei voida käyttää.

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

Asiakas voi tehdä muistutuksen. Muistutus osoitetaan toimintayksikön palveluista vastaavalle henkilölle. Tilanteeseen puututaan välittömästi, kun tieto tapahtuneesta saadaan.
Jos henkilöstö havaitsee, että asiakasta on kohdeltu epäasiallisesti tai loukkaavasti, tulee henkilöstön ensisijaisesti ottaa yhteys palveluesimieheen.

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

Asiakassuhteen päättyessä asiakkaan ostopalvelusopimus päättyy.
Kun asiakas siirtyy hoitolaitokseen tai sairaalahoitoon pysyvästi, hoidosta tehdään yhteenveto ja Kotihoidolle luovutetut avaimet palautetaan asiakkaalle tai tämän omaiselle sopimuksen mukaan.

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

Henkilötaho ja yhteystiedot, jolle muistutus osoitetaan

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

Sosiaaliamiehen yhteystiedot

Sosiaaliamiehen palvelut Seinäjoen kaupunki Taina Holappa 040-8302020,
sosiaaliesimies@seamk.fi. Puhelinajat ti klo 12-13 ja ke klo 8.30-10.

Organisaatiossa on oma potilasasiamies Riina Fredriksson

Sähköpostiosoite: riina.fredriksson@9lives.fi

Kuvaus yksikön toimintaa koskevien muistutusten käsittelystä

Muistutukset osoitetaan palvelutoiminnasta vastaavalle henkilölle, joka vastaa kirjallisesti muistutuksiin.

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

Kaupunki laittaa tilauksen ostoon tulevasta asiakkaasta 9livesille, joka hoitaa asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti. Lisäksi pidetään säännöllisiä palavereita tilaajan kanssa.

Kuvaus kuluttajasuojaa koskevasta informaatiosta

Palveluiden tuottamisessa sovelletaan kuluttajansuojalakea, hyvän tavan mukaista markkinointia sekä asianmukaisia menettelytapoja. Sopimukset asiakkaiden kanssa tehdään kuluttajansuojalain mukaisesti.

Asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvä kehittämissuunnitelma

Asiakkaalla on oikeus osallistua oman hoitonsa ja palveluidensa suunnitteluun ja toteutukseen.

10. PALVELUN/YKSIKÖN ASIAKASTYÖN (TOIMINNAN) LAADUN VARMISTAMINEN

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

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

Toiminta-ajatuksena on tuottaa korkealaatuisia palveluja asiakkaille heidän kotonaan. Asiakkaiden toiveet ja tarpeet huomioidaan. Stellan palvelut ovat Seinäjoen kaupungin oman toiminnan rinnalla vaihtoehtoinen tapa tuottaa kotihoitoa ostopalveluna.

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

Ravitsemus ja ruokailu asiakkaan toiveiden mukaisesti huomioiden iäkkäiden ravitsemussuosituksia.

Valtion ravitsemusneuvottelukunta:

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

Yksikön ruokahuollon vastuuhenkilön yhteystiedot

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

Hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti.

THL:n liikuntasuosituksel eri-ikäisille:

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

Kuvaus hygieniakäytännöistä ja infektiotartuntojen ehkäisemisestä sekä epidemiatilanteissa toimiminen

9lives Kotipalvelut Oy:n asiakasta hoidetaan omassa kodissaan tai hoitolaitoksessa omassa huoneessaan. Asiakkaalle viedään omat kertakäyttöiset hoitotarvikkeet; käsidesinfektio, hengityssuojaimet, tehdaspuhtaat käsineet, kertakäyttöisiä tavaroita hoidon tarpeen/ arvion mukaan, jotka ovat asiakaskohtaisia. Jokaisella on mukana omat käsidesinfektiopullot ja hengityssuojaimet. Monikäyttöiset hoitovälineet, kuten verenpainemittari ja stetoskooppi tuodaan mukana asiakkaan luokse ja käytön jälkeen käsitellään pintadesinfektioaineella asiakkaiden välillä. Työt suunnitellaan mahdollisuuksien mukaan puhtaasta liikkeeseen. COVID-19, MRSA, ESBL, VRE, CPE kantaja/altistuneet, jos tiedossa, hoitaa vain yksi hoitaja ja raportoidaan henkilökuntaa suojauksista.

Kaikissa asiakaskontakteissa ja kaikissa ammattiryhmissä tavanomaiset varotoimemme ovat:

1. Käsien Desinfektio ennen ja jälkeen potilaskosketusta tai toimenpidettä Hoitotapahtuman aikana aseptisen työjärjestyksen mukaisesti Ennen hoitoympäristöön eli asiakkaan kotiin menemistä ja sieltä poistuttaessa. Ennen elintarvikkeiden käsittelyä ja WC- käyntien jälkeen Käsien saippuapesu, jos kädet ovat näkyvästi likaiset; WC- käynnin jälkeen ja hoidettaessa Clostridium Difficile ja Noro – tartunta potilaita.
2. Suojainten käyttö
 - suojakäsineet, kun käsitellään eritteitä, rikkinäistä ihoa ja limakalvoja
 - suu-nenäsuoja koko ajan pandemian aikana
 - suojatakki ja silmäsuojus, kun on vaara roiskeista
3. eritetahradesinfektiossa esim. klooripitoinen desinfektioaine
4. puhdas hoitoympäristö
5. verivarotoimet

Asiakkaalla vain hoidossa tarvittavat välineet ja tarvikkeet, eritetahradesinfektioaine ja välineiden desinfektioon tarvittavat pyyhkeet ja desinfektioaine, Keräilyastia pistäville ja viiltäville jätteille, suojataan patja kertakäyttöisellä suojalla, ei lasketa hoitovälineitä suojaamattomina potilaan sängylle.

Poistetaan näkyvät veri – ja eritetahrat välittömästi. Ei laiteta käytettyjä neuloja takaisin neulansuojukseen. 9lives Kotipalvelut Oy:llä on ajantasainen ohjeistus pistotapaturmien varalta, jonka myös henkilöstö tietää

Epidemiatilanteissa ohjeistuksen antaa 9lives Kotipalvelut Oy:n ylilääkäri suoja – ja varotoimien yms. suhteen. Lisäksi noudatamme tilaajan antamia ohjeita.

Asiakkaiden ja potilaiden parissa työskentelevillä on joko sairastetun taudin antama suoja tai riittävä rokotussuoja tuhkarokkoa ja vesirokkoa vastaan. Työntekijöille tarjotaan rokote vuosittain influenssaa vastaan. 9lives:n työterveyshuolto järjestää työntekijöille tarvittavat rokotukset. Palveluvastaava seuraa tartuntatautien ja lääkkeille erittäin vastustuskykyisten mikrobien esiintymistä ja huolehtii tartunnan torjunnasta.

Palveluvastaava huolehtii potilaiden, asiakkaiden ja henkilökunnan tarkoituksenmukaisesta suojauksesta ja sijoittamisesta sekä mikrobilääkkeiden asianmukaisesta käytöstä.

Hygieniassa varmistetaan/avustetaan henkilökohtaisen hygienian (hiusten kampaaminen, hampaiden pesu, parranajo, ehostaminen, kasvojen pesu, käsien pesu ja kuivaus, alapesu, kuulolaitteen paikalleen asettaminen ja huolto, silmäproteesin puhdistus ja laitto, ihon rasvaus ja seuranta), kylpemisen (kokovartalon pesu, kynsien leikkaaminen, sisältää asiakkaan siirtymisen suihkuun ja sieltä pois), pukeutumisen pukeutuminen ja vaatteiden kiinnittäminen sekä riisuminen, kaikki arkivaatteet, sisä- ja ulkovaatteet, proteesin kiinnitys ja irrotus mukaan lukien, tukisukkien laitto), WC:ssä asiointiin wc:n, alusastian, virtsapullon, urinaalin, portatiivin käyttö, katetrin tai avanteen hoitaminen ja pussin tyhjentäminen, vaippojen vaihto. Pyyhkiminen ja vaatteiden kohennus) ym. toteutuminen.

Suunnitelma asiakastyön ja päivittäisen toiminnan kehittämisestä

11. TERVEYDENHUOLLON JA SAIRAANHOIDON JÄRJESTÄMINEN

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

Henkilöstön vastuulla on huomioida ja seurata asiakkaan terveydentilan muutoksia. Tarvittaessa asiakkaalle annetaan neuvontaa ja ohjeistuksia ja terveydentilan muutoksista voidaan konsultoida HVA:n kotihoitoa. Asiakkaan terveydentilan muutoksista ilmoitetaan eteenpäin tilaajalle.

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

Ensisijaisesti asiakas kuuluu häntä hoitavan oman terveysaseman lääkärinsä hoitoon.

Kuvaus menettelystä kiireellisen sairaanhoidon tarpeessa olevan asiakkaan hoitamiseksi

Ensiaputaitoinen henkilöstö voi auttaa mahdollisuuksien mukaan akuutissa tilanteessa kotona. Jos asiakkaalla on peruselintoimintoja uhkaava tila, on hoitajan vastuulla soittaa yleiseen hälytysnumeroon 112, noudattaa sieltä saatuja ohjeita ja odottaa kunnes ambulanssi on kohteessa. Hoitaja on velvollinen auttamaan potilasta mahdollisuuksien mukaan, kunnes ambulanssi on saapunut paikalle.

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

Erikoissairaanhoidon ohjaututaan lääkärin lähetteen kautta.

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

Lääkehoitosuunnitelma

Lääkehoitoa toteuttavalla henkilöstöllä on voimassa olevat lääkeluvat, jotka päivitetään aina ennen niiden voimassaolon loppua.

Lääkehoidosta vastaavan henkilön yhteystiedot

Mats Rönnback
mats.ronnback@9lives.fi

Potilasasiamiehen yhteystiedot

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

Terveydenhuoltoa ja sairaanhoitoa koskeva kehittämissuunnitelma

12. ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY

(Menettelystä tulee olla kirjalliset ohjeet)

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

Tietoturvasta ja tietosuojasta sekä tietojärjestelmien käytöstä on laadittu omavalvontasuunnitelma. 9livesillä on tehty yhtiötasoinen ulkopuolinen tietoturva-auditointi syksyllä 2020.

Työntekijällä on käyttöoikeudet asiakastietojärjestelmään vain siinä laajuudessa, joita hän työtehtävässään tarvitsee. Jokaisella työntekijällä on henkilökohtaiset tunnukset asiakastietojärjestelmään. Ohjeistuksena on, että tunnuksia ei saa antaa toisen käyttöön. Lisäksi on ohjelmoitu sekä mobiililaitteet että työasemat kirjautumaan automaattisesti ulos, kun järjestelmä on ollut käyttämättä 300 sekuntia.

Kotihoidon käytössä olevaan asiakastietojärjestelmään Hilkkään kirjataan asiakkaan perustietojen lisäksi mm. hoitajien raportit asiakaskäynneistä, omaisten yhteystiedot sekä hoito- ja palvelusuunnitelma.

Asiakastiedoista löytyy 9lives yhteystiedot, omaisten yhteystiedot, hoito- ja palvelusuunnitelma lääkärin määräykset, seuranta-sivu (RR, pulssi, lämpö, paino, nestelista), huomioitavat asiat, ruokailu ja kauppa-asiat.

Ostopalveluasiakkaiden osalta henkilötietolain tarkoittaman asiakasrekisterin pitäjänä toimii HVA, joka vastaa henkilötietolain tarkoittamana rekisterinpitäjänä asiakastietojen lainmukaisuudesta. HVA on ostopalvelulla järjestettävässä palvelussa muodostuvien asiakastietojen henkilötietolaissa tarkoitettu rekisterinpitäjä.

Palveluntuottaja huolehtii ja vastaa rekisterinpidosta kunnan lukuun. Syntyvät asiakirjat ovat kunnan asiakirjoja, vaikka palveluntuottaja ne laatii ja säilyttää. Asiakirjat on laadittava ja dokumentoitava henkilötieto- ja arkistolain mukaan tai niiden perusteella annettujen määräysten säätämällä tavalla. Syntyneisiin asiakaskirjoihin, niiden säilytykseen ja luovutukseen sovelletaan lakia viranomaisen toiminnan julkisuudesta, henkilötietolakeja ja muita henkilötietojen käsittelyä koskevia säännöksiä sekä HVA:n antamia ohjeita.

Ostopalveluasiakas voi esittää tarkastuspyynnön tai virheen oikaisupyynnön rekisterinpitäjälle eli kunnalle. Koska kyse on viranomaisasiakirjoista, tiedon luovutuksesta päättää aina kunta rekisterinpitäjänä.

9lives Kotipalvelut sitoutuu noudattamaan laissa säädettyä salassapito- ja vaitiolovelvollisuutta sekä tietosuojasta ja tietoturvasta annettuja säännöksiä. Sitoudumme pitämään salassa ja käsittelemään huolellisesti saamansa salassa pidettävät asiakirjat. Tietojen on säilyttävänä virheettöminä ja eheinä ja on velvollinen huolehtimaan siitä, että kaikki asiakas- ja potilastietoja käsittelevät työntekijät ja opiskelijat sitoutuvat kirjallisesti laissa edellytettyyn vaitiolovelvollisuuteen siten, etteivät he luovuta yksityisestä henkilöstä saamiaan tietoja ulkopuoliselle.

Ostopalveluasiakkaat kuuluvat kaupungin pitämään rekisteriin.

9lives Kotipalvelut Oyn yksityisasiakkaat kuuluvat 9lives omaan rekisteriin.

Jokainen uusi henkilöstön jäsen perehdytetään henkilökohtaisesti (sekä teoreettisesti että käytännössä) sekä asiakastietojen käsittelyyn, potilasasiakirjahallintoon sekä tietosuoja-asioihin. Nämä tiedot löytyvät myös kotihoidon perehdytyskansioista.

Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa:
http://www.tietosuoja.fi/uploads/6jwgd57_1.pdf

Tietosuojavastaavan yhteystiedot:
Marko Linnell, 045-1347321

Menettelyohje asiakkaan informoinnista henkilötietojen käsittelyssä: ohjeet www.tietosuoja.fi

Tietosuojaseloste: Mallilomake ja ohjeet sivulla: <http://www.tietosuoja.fi/uploads/m290kggf8w.pdf> ja <http://www.tietosuoja.fi/uploads/drs1w.pdf>

Asiakkaan suostumus salassa pidettävien tietojen käytölle/luovuttamiselle: TSV:n opas
<http://www.tietosuoja.fi/uploads/r63fxb8bp1c8toy.pdf>

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja osaamisen varmistamisesta liittyen tietosuoja-asioihin ja asiakirja hallintoon (lisätietoa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista: <http://www.sosiaaliportti.fi/File/eef14b19-bacf-4820-9f6e-9cc407f10e6d/Sosiaalihuollon+asiakasasiakirjat.pdf>)

Asiakasrekisteriä ylläpitävän palvelun tuottajan tulee laatia henkilötietolain 10 §:n mukainen rekisteriseloste, vaikka toimisi toisen yrityksen tiloissa.

Rekisteriseloste (ellei liitteenä): tietosuojavaltuutetun ohje ja lomake: <http://www.tietosuoja.fi/uploads/64znaj.pdf> ja <http://www.tietosuoja.fi/uploads/8cv17p0zbo1.pdf>

Muita tietosuojaan liittyviä oppaita sivulla <http://www.tietosuoja.fi/1582.htm> : Käyttäjälökin tietojen käsittely henkilötietolain mukaan, Laadi tietosuojaseloste, Ota oppaaksi henkilötietolaki, Henkilörekisteriin tallennetun tiedon korjaaminen, Henkilörekisteriin tallennettujen tietojen tarkastaminen, Henkilötietolain seuraamusjärjestelmä

Kuvaus asiakirjojen arkistoinnin toteuttamisesta (yksityisten sosiaalipalveluyksikköjen on tärkeää sopia yksiköstä pois lähteneiden asiakkaiden asiakirjojen arkistoinnista etukäteen asiakkaiden kotikunnan kanssa)

9lives toimittaa joka viikon keskiviikko edellisen viikon asiakaskirjaukset salatulla sähköpostilla tilaajalle. Tilaaja vie tiedot heidän omaan asiakastietojärjestelmään.

Kuvaus, miten tiedonkulku järjestetään muiden asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien toimijoiden kanssa

Tiedonkulku henkilöstön välillä Hilikka-asiakastietojärjestelmän avulla. Asiakastietoja annetaan vain vahvalla tunnistautumisella. Tällä hetkellä asiakkaan asiakastietoja luovutetaan hänelle vain henkilöllisyystodistusta vastaan.

Ostopalveluasiakkaiden tietoja ei luovuteta ulkopuolisille, kaikki tiedonkulku tapahtuu Seinäjoen kaupungin ohjeidenmukaisesti. Sähköpostit vain suojatuin yhteyksin. Kommunikointi hoitohenkilöstön kesken suojatussa yhteydessä Domacare-asiakastietojärjestelmässä.

Asiakastietojen käsittelyn kehittämissuunnitelma

13. ALIHANKINTANA TUOTETTujen PALVELUJEN OMAVALVONTA

Luettelo alihankkijoita

Ei alihankintaa.

14. OMAVALVONNAN TOTEUTTAMISEN SEURANTA JA ARVIOINTI

Kuvaus yksikön omavalvonnan toteutumisen seurannasta

Seuraamme kyselyillä henkilöstö- ja asiakastytyväisyyttä. Pyrimme avoimeen kommunikaatioon asiakkaan, omaisten ja henkilöstön välillä. Kirjaamme läheltä piti-tilanteet ja pyrimme aktiivisesti kehittämään toimintaamme saatujen palautteiden perusteella.

Teemme myös yhteistyötä säännöllisesti tilaajan kanssa.

Kuvaus omavalvontasuunnitelman päivittämisprosessista

Palveluesimies päivittää suunnitelman muutosten mukaisesti henkilöstön avulla.

Päivitetty 25.1.2024 / Kaisa Tallgren

Omaevalvontasuunnitelma päivitetään tarvittaessa. Toimintaohjeisiin tulleet muutokset kirjataan viiveettä omavalvontasuunnitelmaan ja vahvistetaan vuosittain, vaikka muutoksia ei vuoden aikana olisi tehtykään.

Paikka ja päiväys

Seinäjoella 25.1.2024

Allekirjoitus

(Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja)

Kaisa Tallgren, palveluesimies

Jukka Rantala, liiketoimintajohtaja