

9Lives Kotipalvelut, kotipalvelut Lahti

Omavalvontasuunnitelma 2025

SISÄLTÖ

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT.....	3
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	4
3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO.....	6
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN.....	12
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	14
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	22
7 ASIAKASTURVALLISUUS.....	26
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA TIETOSUOJA.....	34
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	37
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA.....	37

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

9Lives Kotipalvelut Oy
Kutomotie 2, 00380 Helsinki
0968381-3

Toiminta-alue ja sijaintialue

Lahti (Päijät-Hämeen hyvinvointialue)

Palveluyksikkö

9Lives Kotipalvelut Oy, kotipalvelut Lahti
OID-tunnus 1.2.246.10.9683813.10.58
Iso-Paavolankatu 2
15100 Lahti

Palvelupiste

9Lives Kotipalvelut Oy, kotipalvelut Lahti
OID-tunnus 1.2.246.10.9683813.10.36
Iso-Paavolankatu 2
15100 Lahti

Tuotettava palvelu:

lääkkäiden kotihoito

Tuotettavan palvelun vastuuhenkilöt:

Palvelupäällikkö Sanna Koskimäki
Johtava sairaanhoitaja Susanna Lehtimäki

Toimintalupatiedot

Sosiaalihuollon rekisteröinnin päätöksen tiedot
Ylitarkastaja Katja Halonen 24.10.2024, Dnro V/34029/2024

Terveystieteiden luvan tiedot
Ylitarkastaja Pekka Ojaniemi 30.4.2019, Dnro V/891/2019

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

9Lives Kotipalvelut Oy, kotipalvelut Lahti tuottaa korkealaatuisia ja yksilöllisiä palveluita asiakkaille heidän kotonaan. Asiakkaiden toiveet ja tarpeet huomioidaan ja itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan. Kotihoito tukee asiakkaan kotona selviytymistä yksilöllisen hoito- ja palvelusuunnitelman avulla sekä toimintakykyä edistävällä ja tukevalla työotteella. Asiakkaita tuetaan oman elämänsä hallintaan hyödyntämällä asiakkaan olemassa olevia voimavaroja. Palvelut ovat vaihtoehtona ja/tai lisäksi 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. hygieniahoito, ravitsemuksen hoito, asiakkaana lääkehoidon toteuttaminen (reseptien hankkiminen, uusiminen, apteekkiasiointi ja lääkejaot) ja seuranta sekä mittaukset. 9Lives Kotipalvelut Oy, Kotipalvelut Lahti tuottaa kotihoitoa pääsääntöisesti ostopalveluna.

Kun kyseessä on hyvinvointialueen kotihoidon ostopalvelu- tai palveluseteliasiakas, 9Lives Kotipalvelut kotihoidon sisältö perustuu hyvinvointialueen Ikääntyneiden asiakasohjauksen tekemään hoito- ja palvelusuunnitelmaan sekä hyvinvointialueen ja 9Lives Kotipalvelut Oy:n väliseen sopimukseen.

Arvot ja toimintaperiaatteet

9Lives Kotipalvelut Oy:n eettiset ohjeet perustuvat arjen työssämme noudatettaviin periaatteisiin, kuten erinomaiseen asiakaskokemukseen, työntekijöiden tasa-arvoisuuteen sekä arvoihimme.

9Livesin arvot jotka ohjaavat toimintaamme

Ihmisläheisyys	<p><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></p>
Ammattitaito	<p><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></p>
Luotettavuus	<p><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 vastuamme toisistamme, asiakkaista ja ympäristöstä.</i></p>
Innovatiivisuus	<p><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 kehitysideoita ja sanomme mieluummin kyllä kuin ei.</i></p>
Ilo	<p><i>Teemme työmme ammattitaidolla, mutta pilke silmäkulmassa. Työ on parasta kun se on merkityksellistä ja minulla on hauskaa töissä – ei välttämättä kokoajan mutta joka päivä kuitenkin. Tahdomme tuoda iloa myös asiakkaittemme arkeen, meidän kohtaaminen voi olla heidän päivänsä paras hetki.</i></p>

Arjessamme arvot tarkoittavat, että kohtelemme jokaista ihmistä yksilönä, asetamme omat laatuvaatuksemme 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

Omavalvonnalla mahdollistetaan omatoimista laadun sekä asiakasturvallisuuden varmistamista siten, että toiminnassa toteutuvat lainsäädännön ja laatusuosituksen sekä palveluiden tuottajan itse omalle toiminnalle asettamat vaatimukset.

Omavalvonta perustuu riskien tunnistamiseen ja hallintaan, jossa palveluun ja palveluprosesseihin liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia arvioidaan monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta. Asiakasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on omavalvonnan lähtökohta.

Riskienhallinta sisältää asiakkaaseen, työntekijöihin, toimintaan, työtapoihin ja työympäristöön liittyvät osa-alueet. Vaarojen arviointi ja riskien hallinta kotihoidossa vaativat monipuolista lähestymistapaa, jossa huomioidaan mm. fyysiset, kemialliset, biologiset ja psykososiaaliset tekijät sekä onnettomuusriskit.

Riskienhallinnan edellytyksenä on työyhteisön avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa henkilöstö, asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia. Riskienhallinnan päivittäiseen toimintaan kuuluu epäkohtien ja todettujen riskien ennakointi ja poistaminen tai minimoiminen sekä toteutuneiden haittatapahtumien ja läheltä piti – tapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen.

Kotihoidossa toimintaa suunnitellaan ja toteutetaan niin, että mahdolliset epäkohdat ja uhkaa aiheuttavat tilanteet pystyttäisiin tunnistamaan ennakoita ja näin riskejä on mahdollisuus ennalta ehkäistä ja korjata.

Osana riskienhallinnan toimeenpanoa toteutuneet haittatapahtumat kirjataan, analysoidaan, raportoidaan ja korjaavat toimenpiteet toteutetaan. Yksikön palvelupäällikön ja palveluvastaavan vastuulla on perehdyttää henkilökunta omavalvonnan periaatteisiin ja toimeenpanoon mukaan lukien henkilökunnalle laissa asetettuun velvollisuuteen ilmoittaa asiakasturvallisuutta koskevista epäkohdista ja niiden uhista. Riskienhallinta ja omavalvonta ovat osa joka päivästä arjen työtä palveluissa.

Luettelo yksikön riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista:

- perehdytysuunnitelma, Talon Kirja -kansio, DomaCare keskustelu-osion ohjeet
- lähihoitajan perehdytyskansio, hoiva-avustajan perehdytyskansio
- pelastussuunnitelma
- tietoturvasuunnitelma, tietoturvaloukkauksen toimintaohje
- riskienhallinnan suunnitelma
- omavalvontaohjelma
- työyksikön lääkehoitosuunnitelma, 9Lives konsernin lääkehoitosuunnitelma

- edunvalvonnan prosessi
- ohje toiminnasta sairaalan ulkopuolisessa kuolemantapauksessa
- Jos asiakkaan avaimet katoaa -toimintaohje, Akuutti24 -toimintaohje
- toimintaohjeet: Kun asiakasta ei tavoiteta, Sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus, Asiakirjojen ja tallenteiden hallinta- ja menettely, Poikkeamaraportointi, Epäasiallinen kohtelu

Riskien tunnistaminen

Yrityksen johdon ja yksikön esihenkilöiden tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseksi on osoitettu riittävästi voimavaroja. Yksikön esihenkilöt vastaavat henkilöstön riittävästä perehdytyksestä. Esihenkilöillä on päävastuu työyhteisön myönteisen asenneympäristön luomisessa epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelylle. Riskienhallinta vaatii aktiivisuutta ja sitoutumista koko henkilökunnalta, sekä kykyä oppia virheistä. Riskienhallinnan prosessi on käytännössä omavalvonnan toimeenpanon prosessi, jossa riskienhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.

Työntekijät osallistuvat omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen. Työntekijöillä on velvollisuus tuoda esiin havaitsemiaan epäkohtia ja riskejä. Usein toimintaan liittyvät epäkohdat, riskit ja laatu-poikkeamat tai niiden mahdollisuus tulee esille tiimipalavereissa ja päivittäisissä raportointitilanteissa.

Asiakkaat ja omaiset antavat palautetta suullisesti, puhelimitse ja sähköpostitse. Palautetta kerätään myös asiakastytytyväisyyskyselyn avulla. Lisäksi 9Livesin kotisivuilla on eettisten epäkohtien ilmoituskanava, jota kautta palautetta voi antaa.

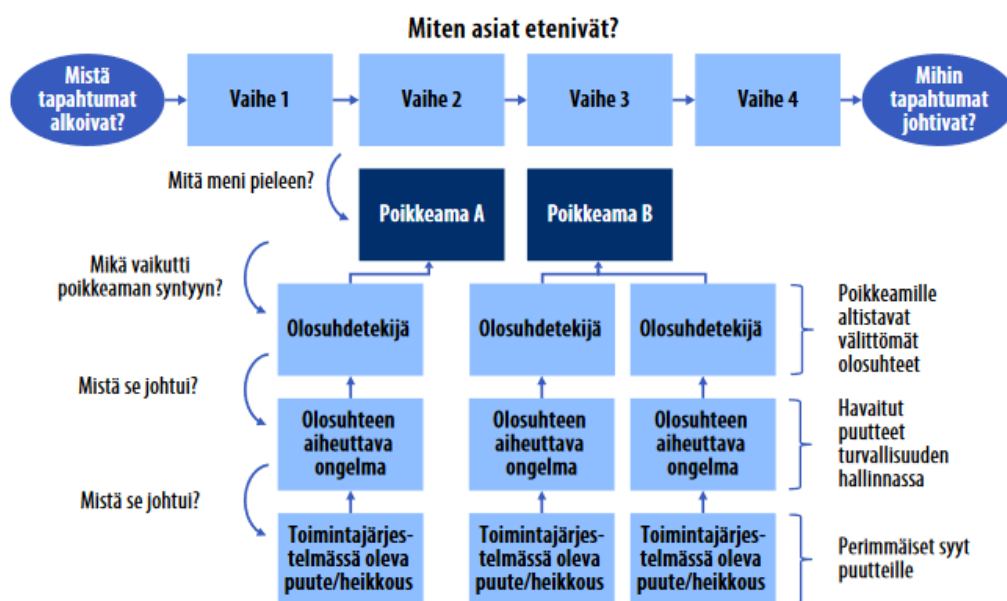
Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitleminen

Yksikössä kaikki haittatapahtumat, läheltä piti -tilanteet, poikkeamat ja havaitut riskit raportoidaan IMS-järjestelmän kautta. Henkilökuntaa perehdytetään IMS-järjestelmän käyttämiseen ja ilmoitus tehdään työntekijän työpuhelimessa olevan sovelluksen kautta. Systemaattisen tapahtumien raportoinnin ja käsittelyprosessin kautta on mahdollisuus ymmärtää, miksi tapahtuma tapahtui, mitä riskejä tai puutteita toiminnassa voidaan tunnistaa, sekä tehdä konkreettisia toimia näiden puutteiden korjaamiseksi. Prosessi on keskeinen turvallisuusjohtamisen työkalu ja yksikön turvallisuusjärjestelmän ydin. Henkilöstön toimintaa ohjaa Ohje poikkeamien kirjaamiseen.



IMS-järjestelmässä ilmoitukset raportoidaan kolmeen osa-alueeseen: asiakas- ja potilasturvallisuusilmoitus, työturvallisuusilmoitus ja ilmoitus poikkeamasta. Lisäksi järjestelmän kautta kerätään ilmoituksia aloite- tai kehitysideoista sekä positiivisesta havainnoinnista. IMS-järjestelmän sijasta henkilökunta voi ilmoittaa poikkeamista, riskeistä tai parannusehdotuksista suullisesti tai kirjallisesti yksikön esihenkilöille. Esihenkilöt tekevät kirjalliset raportit käsittelyä ja tilastointia varten.

Kaikki tehdyt ilmoitukset käsitellään yksikössä vaaratapahtumien prosessin mukaisesti. Lisäksi tehtyjä raportteja käsitellään ja ennalta ehkäiseviä toimintamalleja kehitetään organisaation tasolla. Haittatapahtuman luonteesta ja sen vakavuudesta riippuen esihenkilö ottaa tarvittaessa viipymättä yhteyttä asiakkaaseen, hänen läheiseensä sekä tilaajaan ja sopii menettelytavasta heille sopivalla tavalla.



Laatupoikkeamat, epäkohtailmoitukset ja turvallisuusilmoitukset käsitellään tapahtuneen luonteen mukaisesti joko työyhteisössä tai niiden henkilöiden kanssa, joita asia koskee. Yhteisen keskustelun tavoitteena on selvittää tapahtuneeseen johtaneet syyt, oppia tapahtuneesta ja sopia välittömistä ja välillisistä toimista, joilla ennaltaehkäistä vastaavat tilanteet tulevaisuudessa

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu: tilanteen havaitseminen, mikäli tilanne tapahtui asiakkaalle kirjaus päivittäiskirjauksiin Domacareen, IMS-ilmoituksen tekeminen, analysointi, päätös jatkotoimista ja seuranta sekä raportointi. Käsittelyyn kuuluu myös keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

Asiakkaaseen tai asiakkaan saamaan palveluun kohdistuvat poikkeamat tulee huomioida raportointitilanteissa ja sopia mahdollisista jatkotoimien toteuttamisesta haittatapahtuman korjaamiseksi tai poistamiseksi. IMS järjestelmän ilmoitusta käsittelevän henkilön vastuulla on tarkistaa tiedon olemassaolo DomaCaren päivittäiskirjauksista ja tarvittaessa lisätä/täydentää puuttuva tieto.

Vakavalla vaaratapahtumalla tarkoitetaan tapahtumaa mikä on aiheuttanut tai olisi voinut aiheuttaa vakavaa tai huomattavaa pysyvää haittaa asiakkaalle tai asiakkaan henkeen tai turvallisuuteen kohdistuvaa vakavaa vaaraa. Vakavan vaaratapahtuman sattuessa on ensisijaista varmistaa asiakkaan turvallisen hoidon jatkuminen ja minimoida tapahtumasta aiheutuva haitta.

Vaaraa aiheuttaneet laitteet tai tarvikkeet on poistettava käytöstä, kunnes turvallinen toiminta voidaan varmistaa. Jos vaaratapahtumaan on liittynyt lääkinnällisen laitteen käyttö, on muistettava suojata se niin, että tallennetut tiedot eivät häviä. Valmistajan vastuulla on selvittää vaaratilanteen syy.

Henkilöstön ensisijaiset toimet vakavan vaaratapahtuman sattuessa:

1. Varmista asiakkaan, henkilöstön tai toiminnan turvallisuus. Tarvittaessa konsultoi viipymättä asiakkaan omaa tiimisairaanhoitajaa, kotihoidon lääkärinä tai kutsu paikalle ensihoito (112). Toimi saamiesi ohjeiden mukaisesti.
2. Tee kirjaus tapahtuneesta asiakkaan päivittäistietoihin Domacareen.
3. Ilmoita vakavasta vaaratapahtumasta viipymättä suullisesti yksikön palvelupäällikölle. Palvelupäällikkö on henkilöstön tavoitettavissa päivittäin klo 7-22. Palvelupäällikkö ilmoittaa asiasta tarvittaessa tilaajan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle sekä omalle esimiehelleen sekä aloittaa viipymättä toimet epäkohdan korjaamiseksi viranhaltijan ohjeiden mukaisesti.
3. Tee IMS-ilmoitus tapahtuneesta

Korjaavat toimenpiteet

Vastuu riskinhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on esihenkilöllä, mutta työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen johdon käyttöön. Kaikki havaitut epäkohdat, vaaratilanteet ja läheltä piti - tilanteet arkistoidaan, niiden juurisyyt selvitetään, jolla pyritään selvittämään poikkeamaan johtanut toiminta ja korjaamaan toiminta oikeaksi. Ilmoituksen luonteen perusteella käydään tarvittaessa korjaaviin toimenpiteisiin esim. lisätään henkilöstön koulutusta, tarkennetaan perehdytystä, prosesseja tai toimintaohjeita.

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

Haittatapahtumista keskustellaan henkilöstöpalaverissa ja mietitään yhdessä vaihtoehtoisia toimintatapoja, mikä estäisi tapahtuman toistumisen. Selvitystyössä keskitytään työolosuhteisiin, työympäristöön ja toimintatapoihin.



Tapahdumasta oppiminen prosessi systeemiähtöisen turvallisuusajattelun mukaan. (WHO, 2020)

Virheistä opitaan ja kertynyt tieto hyödynnetään toiminnan kehittämisessä. Kaiken kertyneen tiedon säännöllinen analysointi ja käsittely on toiminnan jatkuvan kehittämisen perusta. On hyväksyttävä, että inhimilliseen toimintaan liittyy aina erehtymisen mahdollisuus. Tuomme virheet avoimesti esille, jotta voimme kehittää toimintaamme niiden kautta.

IMS järjestelmään tehdään ilmoitus myös lääkepoikkeamista, työntekijöihin kohdistuneista turvallisuuspoikkeamista sekä uhka- ja väkivaltatilanteista. Lääkehoitopoikkeamia käsitellään henkilöstöpalaverissa. Sairaanhoitajat keräävät tietoa lääkehoitopoikkeamista huomioiden erityisesti poikkeamaan johtavat syyt sekä mahdolliset kehitystoimet, valvoo hoitohenkilökunnan riittävää lääkehoidon osaamista ja tuo mahdollisen lisäkoulutustarpeen palvelupäällikön tietoon.

Tunnistetut riskit ja suunnitelma todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi

Asiakasturvallisuus

- Lääkehoitoon liittyvät riskit, kuten poikkeamat asiakkaan lääkehoidossa, puutteellinen hygienia, lääkkeiden vääränlainen säilyttäminen tai poikkeama lääkkeiden kulutuksen seurannassa. Riskin minimoimiseksi yksikössä on lääkehoitosuunnitelma, joka ohjaa lääkehoidon toteuttamista. Lääkehoidon turvallisuutta parannetaan lisäämällä hoitohenkilökunnan osaamista. Lääkehoitoa

toteutetaan ja koulutuksessa hyödynnetään sosiaali- ja terveysministeriön julkaisemaa Turvallinen lääkehoito-opasta.

-Asiakkaan kaatumiseen liittyvät riskit. Riskin minimoimiseksi varmistetaan yhteistyössä asiakkaan ja tarvittaessa omaisten kanssa asunnon esteettömyys. Asiakkaan käytössä tulee olla riittävät ja yksilöllisen tarpeen mukaiset liikkumisen apuvälineet. Tarvittaessa myös moniammatillinen yhteistyö kotikuntoutuksen kanssa. Riskiä arvioidaan FRAT-mittarein.

-Paloturvallisuus. Asiakkaan palohälytintä testataan säännöllisesti. Tarvittaessa ollaan yhteydessä palotarkastajaan.

Henkilöstö ja työturvallisuus

Henkilöstöön liittyviä riskejä ovat toiminnalle riittävä henkilöstön määrä, riittävä ammattiosaaminen, puutteellinen perehdytys, yksin työskentely, vuorotyö ja väsymys, psyykinen kuormitus.

Henkilöstön riittävää määrää sekä ammattiosaamista seurataan esihenkilöiden toimesta päivittäin, jotta määrä ja osaaminen vastaa kotihoidon asiakkaiden sen hetkistä tarvetta. Henkilöstön jaksamista ja sairauslomien määrää seurataan, käytössä on varhaisen keskustelun malli ja säännölliset kehityskeskustelut. Työntekijöiden perehdyttäminen ja kouluttaminen vaatii jatkuvaa kehittämistä. Työergonomiasta huolehditaan. Tarvittaessa asiakaskäyntejä hoidetaan parityöskentelyin.

Häiriö- ja poikkeustilanteet

Kotihoito varmistaa käytettävissään olevin keinoin asiakkaiden katkeamattoman palvelun myös häiriötilanteissa. Tällaisia häiriötilanteita voi olla muun muassa veden-, sähkön-, lämmön jakeluun liittyvät katkokset, it-ongelmat tai ruoan saantiin liittyvät ongelmat. Sähkökatkoihin varautumisen suunnitelma on henkilöstön luettavissa Talon kirja -kansiossa. Asiakkaan kotona sähkön, veden tai lämmön häiriötilanteessa olemme yhteydessä omaisiin, isännöitsijään tai viime kädessä tilaajaan.

Ohjelmistoja koskevista asioista olemme yhteydessä organisaation it-tukeen tai ohjelmiston palveluntarjoajan tukeen.

Epidemia/pandemia

Voimassa olevien hygieni- ja eristysohjeiden noudattaminen. Tarvittaessa konsultoidaan infektioyksikköä.

Potilas- ja muihin tietojärjestelmiin liittyvät häiriötilanteet

Hoitohenkilöstöllä on asiakaskäynneillä mobiililaitteet. Laitteiden häiriötilanteissa käytettävissä on kannettavat työasemat, joilla pääsee asiakastietojärjestelmään ja siten käynneille tarvittava tieto saadaan avattua/jaettava/tulostettua. Asiakkaiden kotona on kotihoidon kansiot, joihin on tulostettu viimeisin lääkelista.

Turvalaitteiden vika

Turvarannekkeiden toiminta tarkistetaan asiakkaalla olevan aikataulun mukaisesti kerran kuukaudessa tai tarvittaessa. GPS-rannekkeiden lataaminen asiakaskäynneillä. Jos laitteiden toiminnassa havaitaan vika, otetaan yhteyttä huoltoon.

Hellejaksot

Hellejaksojen aikana asiakkaan asunnot pyritään pitämään mahdollisimman viileinä pitämällä säle-
verhot ja ikkunat suljettuina auringon puolella. Mahdollisuuksien mukaan hyödynnetään tuuletinta
tai ilmastointilaitetta. Asiakkaiden nesteytyksestä huolehditaan. Toiminnassa noudatetaan Helteellä
työskentelyn muistilistaa.

Palvelun tuottaminen ja työn organisointi

Mikäli työntekijälle tapahtuu jotain, eikä hän pääse seuraavalle asiakaskäynnille ajoissa, ilmoittaa
hän asiasta yksikön päivystysnumeroon ja sieltä järjestetään tarvittava korvaava työvoima. Mikäli
työvuorossa oleva henkilökunta ei pysty ratkaisemaan ongelmaa ja toteuttamaan luvattua palvelua,
ottavat he viipymättä yhteyttä yksikön palvelupäällikköön tai hänen estyessä ennalta nimettyyn si-
jaiseen.

Vakavan häiriötilanteen tapahtuessa työntekijän tai vastuuhoitajan on otettava viipymättä yh-
teyttä myös virka-ajan ulkopuolella yksikön palvelupäällikköön, joka antaa tarvittavat toimintaoh-
jeet. Mikäli palvelupäällikköä ei tavoiteta, otetaan yhteyttä liiketoimintajohtajaan. Vakava häiriöti-
lanne tarkoittaa tapahtumia, mikä vaarantaa tai estää kotihoidon suunniteltujen asiakaskäyntien
toteutumisen, aiheuttaa merkittävää poikkeamaa ja siten riskin palvelun laadussa tai on merkittävä
riski vaarantamaan tai vaarantaa asiakkaan tai muiden henkilöiden turvallisuutta.

Yksikölle on laadittu dokumentti Biologisten vaarojen lista, mikä on henkilöstön luettavissa sähköi-
sesti työpuhelimilla IMS-järjestelmästä sekä tulostettuna toimiston Talon kirja -kansiossa.

Ilmoitukset epäkohdista, laatupoikkeamista ja riskeistä vastaanottaa:

Sanna Koskimäki, palvelupäällikkö, p. 044 577 4365, sanna.koskimaki@9lives.fi

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Valvontalain 6 §:ssä säädetään palveluntuottajan yleisistä edellytyksistä, johon kuuluu keskeisesti
palveluntuottajan luotettavuus. Palveluntuottajan on oltava toiminnan sisältöön ja laajuuteen näh-
den luotettava, jotta se pystyy huolehtimaan toiminnasta, sen jatkuvuudesta ja lakisääteisten vel-
vollisuuksiensa täyttämisestä.

Valvontalaissa säädetään palvelunjärjestäjän ja palveluntuottajan omavalvonnasta ja sen seuran-
nasta. Omavalvontavelvoitetta koskeva sääntely korostaa palvelunjärjestäjien ja palveluntuottajien
omaa vastuuta toiminnan asianmukaisesta ja laadukkaasta järjestämisestä ja tuottamisesta.

Palveluntuottajan on turvattava palvelujen laatu, asiakaskeskeisyys, turvallisuus ja asianmukaisuus
sekä valvottava niiden toteutumista. Laissa säädetään toiminnan johtamista sekä vastuuhenkilöä
koskevista edellytyksistä. Valvontaviranomaisten ohjauksella ja valvonnalla pyritään varmistamaan
asiakkaiden perusoikeuksien toteutuminen ja asiakasturvallisuus. Palveluntuottajan ja palveluyksi-
kön rekisteröinti ja omavalvonnan vahvistaminen sekä valvontaviranomaisten ohjaus- ja

arviointikäynnit edistävät palveluntuottajien ja valvontaviranomaisten yhteistyötä. Omavalvonta ei korvaa viranomaisvalvontaa.

Omavalvonnan tavoitteena on ehkäistä palvelutoiminnassa ilmeneviä epäkohtia, korjata puutteita sujuvasti ja vähentää valvontaviranomaisten tarvetta puuttua niihin jälkikäteisen valvonnan keinoin. Omavalvonnalla määritetään ja toimeenpannaan se, miten organisaatio vastaa palvelujen saataavuudesta, jatkuvuudesta, turvallisuudesta ja laadusta sekä asiakkaiden yhdenvertaisuudesta. Omavalvonta muodostuu laajaksi, koko järjestämis- ja tuotantokokonaisuudet kattavaksi osaksi johtamisjärjestelmää eri tasoilla. Valvontalain 4 luku sisältää säännökset palvelujärjestäjän omavalvonnasta (23 §), ohjaus- ja valvontavelvollisuudesta (24 §), menettelystä omavalvonnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden johdosta (25 §), omavalvontaohjelmasta (26 §), palveluntuottajan omavalvonnasta (27 §) sekä palveluntuottajan ja henkilökunnan ilmoitusvelvollisuudesta (29 §).

Omavalvonta on palveluntuottajan ja palveluntuottajan henkilöstön työkalu, jonka avulla kehitetään ja seurataan palvelujen laatua ja asiakas- ja potilasturvallisuutta palveluissa ja palveluyksiköiden päivittäisessä asiakastyössä. Omavalvonnan käytännön toteuttamisessa asiakas- ja potilastyössä oleellista on henkilöstön sitoutuminen omavalvontaan sekä henkilöstön ymmärrys ja näkemys sen merkityksestä, tarkoituksesta ja tavoitteista.

Palveluntuottajan omavalvontaan sisältyy oman tuotannon valvonta sekä velvollisuus laatia omavalvontasuunnitelma ja toimia tosiasiallisesti sen mukaisesti sekä valvoa myös alihankintana tilattua tuotantoa. Palveluntuottajan tulee ottaa huomioon palveluyksikön omavalvontasuunnitelmaa tehtäessä ja muutettaessa palveluyksikön palveluja saavilta asiakailta ja potilailta sekä heidän omaisiltaan ja läheisiltään sekä myös palveluyksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerättävä palaute. Myös valvontaviranomaisten antama ohjaus ja päätökset on otettava huomioon omavalvontasuunnitelmaa tehtäessä tai muutettaessa.

Omavalvontasuunnitelma kertoo sen, miten palveluyksikössä toimitaan, kun todetaan, että palvelu ei syystä tai toisesta toteudu sille asetettujen tavoitteiden mukaisesti tai asiakas- tai potilasturvallisuus uhkaa vaarantua. Omavalvontasuunnitelmassa sovitaan menettelytavat palvelutoiminnassa havaittujen riskien, vaaratilanteiden ja laadullisten puutteiden ennaltaehkäisemiseksi ja korjaamiseksi sekä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden ammatillisen osaamisen varmistamiseksi. Myös jokaisella työntekijällä on lakisääteinen ja eettinen velvollisuus toimia asiakas- ja potilasturvallisesti sekä velvollisuus ilmoittaa epäkohdista ja vaaratilanteista.

9Lives Kotipalvelut Lahden yksikön omavalvontaa kehitetään osaksi yksikön toimintakulttuuria. Päijät-Hämeen hyvinvointialueen Ikäänntyneiden asiakasohjauksen kanssa toteutettava aktiivinen ja avoin yhteistyö sekä säännölliset ohjaus- ja valvontakäynnit varmistavat yksikön toiminnan ja omavalvonnan täyttävän niille asetetut vaatimukset.

Omavalvontasuunnitelma päivitetään aina, jos yrityksen toiminnassa tai ohjeissa tapahtuu muutoksia sekä vähintään kerran vuodessa. Yksikön palvelupäällikkö vastaa suunnitelman ajantasaisuudesta ja päivittämisestä. Omavalvonnan suunnittelusta tai toimeenpanosta vastaa yksikön palvelupäällikkö ja palveluvastaava, yhteistyössä koko henkilöstön kanssa

Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä yksikössä toimistolla kaikkien saatavilla. Lisäksi se on tallennettu 9Lives Kotipalvelut Oy:n Lahden kotihoidon internetsivustolle.

Yksikön omavalvonnan vastuhenkilö:

Sanna Koskimäki, palvelupäällikkö, p. 044 577 4365, sanna.koskimaki@9lives.fi

Yksikön omavalvonnan suunnittelu- ja toimeenpanotyön vastuhenkilöt:

Sanna Koskimäki, palvelupäällikkö, p. 044 577 4365, sanna.koskimaki@9lives.fi

Leila Usurel, palveluvastaava, p. 044 732 0345, leila.usurel@9lives.fi

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palveluiden laadulliset edellytykset

Päijät-Hämeen hyvinvointialue eli tilaaja hyväksyy palveluntuottajiksi ne yritykset, jotka täyttävät tilaajan asettamat lakisääteiset vaatimukset ja ehdot. Yksikön toiminnan ja palvelun tulee olla Päijät-Hämeen hyvinvointialueen kotihoidon palveluiden hankinnan palvelukuvauksen mukaista ja vastata vähintään sitä tasoa, jota edellytetään hyvinvointialueen omalta toiminnalta. Asiakslähtöisen toiminnan kehittämisessä tulee kuulla asiakkaita ja heidän omaisiaan laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyvissä asioissa ja ottaa huomioon saatu asiakaspalaute.

Asiakslähtöisyydessä on kyse sosiaalihuollon toiminnan arvoperustasta, jonka mukaan jokainen asiakas kohdataan ihmisarvoisena yksilönä. Asiakslähtöisyyden keskeinen ominaisuus on, ettei palveluja järjestetä pelkästään organisaation, vaan juuri asiakkaan tarpeista lähtien mahdollisimman toimiviksi. Asiakslähtöisessä toiminnassa asiakas osallistuu itse alusta asti palvelutoiminnan suunnitteluun yhdessä hoitohenkilöstön kanssa. Asiakslähtöisen palvelutoiminnan tulee alkaa asiakkaan esittämistä asioista. Tämä edellyttää asiakkaalta ja kotihoidon yksiköltä vuoropuhelua ja yhteisymmärrystä siitä, miten asiakkaan tarpeet voidaan olemassa olevien palvelumahdollisuuksien kannalta tyydyttää parhaalla mahdollisella tavalla.

Asiakslähtöisyyden toteutumisen kannalta keskeisessä asemassa ovat hyvä palvelu ja kohtelu. Jos asiakas ei saa tietoa omista oikeuksistaan, eikä hänen yksilöllistä tilannettaan huomioida, ei asiakslähtöisyys voi toteutua. Asiakslähtöisyyttä, asiakassuhteen luottamuksellisuutta sekä asiakkaan oikeuksia hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa tulee edistää sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) mukaisesti.

Yksikön oman toiminnan jatkuva arviointi ja henkilökunnan osallistuminen omavalvontaan ja suunnitelman laatimiseen ovat laadun edellytyksiä. Lakisääteisen, yksikkökohtaisen omavalvontasuunnitelman raporttien lisäksi hyvinvointialueelle tulee toimittaa tiedot saapuneista muistutuksista ja reklamaatioista sekä selvitys niihin vastaamisesta ja tehdyistä toimenpiteistä. Palautteet, muistutukset, reklamaatiot ja kantelut sekä niiden perusteella tehdyt toimenpiteet dokumentoidaan.

Palveluntuottajalla tulee olla tuottamaansa palvelun laatuun ja laajuuteen nähden tarvittavat henkilöstövoimavarat. Työntekijöillä tulee olla ammatissa vaadittava osaaminen, joka on saavutettu alaan liittyvän soveltuvan koulutuksen ja työkokemuksen kautta. Lääkehoitoon osallistuvilla tulee olla voimassa olevat lääkeluvat yksikön Lääkehoitosuunnitelman mukaisesti. Henkilöstöltä edellytetään kykyä ja joustavuutta työskennellä asiakkaan luona silloinkin, kun kanssakäyminen asiakkaan kanssa on asiakkaan erityispiirteistä johtuen vaativaa.

Hyvä laatu tarkoittaa asioiden tekemistä oikein. Asiakasturvallisuus on kaiken palvelutoiminnan perustekijä, jonka edistäminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla. Palvelut on toteutettava niin, että ne tukevat asiakkaan kuntoutumista, hyvinvointia, terveyttä, toimintakykyä, itsenäistä suoriutumista ja osallisuutta. Palveluiden tulee olla laadukkaita sosiaali- ja terveystalvveluja, jotka ovat asiakkaan tarpeisiin nähden oikea-aikaisia ja riittäviä ja turvaavat asiakkaalle hyvän hoidon ja huolenpidon.

Yksikön tulee käyttää asiakkaan toimintakyvyn arviointiin, hoidon suunnitteluun ja resurssien kohdentamiseen sekä hoidon laadun tarkasteluun RAI-tietojärjestelmää kaikin soveltuvin osin.

9Lives Kotipalvelut Oy:n kaikille liiketoiminnoille on myönnetty ISO 9001-laatusertifiointi. Konsernin omavalvontaohjelma on osa ISO 9001:2015 laatusertifioitua laatujärjestelmää. Laatujärjestelmä ohjaa konsernitason sekä toimintayksiköiden päivittäistä toimintaa. Omavalvontaohjelma on osa yrityksen laatujärjestelmään kuuluvaa Jatkuvan Parantamisen toimintamallia, jossa omavalvonnalla johdetaan seuraavia toiminnan osa-alueita: sisäiset auditoinnit, ulkoiset auditoinnit, poikkeamien käsittely, reklamaatioiden käsittely, aloitteiden käsittely sekä palautteiden kerääminen.

Palveluntarpeen arviointi

Neuvontaa ja ohjausta kotona asumisen tueksi ja helpottavien palveluiden löytämiseksi ja käynnistämiseksi antaa Päijät-Hämeen hyvinvointialueen Ikääntyneiden asiakasohjaus. Asiakasohjaus on ikääntyneille ja heidän läheisilleen tarkoitettu maksuton palvelu, jonka tavoitteena on tukea ikääntymisen kotona selviytymistä ja etsiä arjen sujumisen ratkaisuja yhdessä asiakkaan kanssa.

Asiakkaan palveluntarve arvioidaan laaja-alaisesti vanhuspalvelulain 15 §:n mukaisesti. Palveluntarpeen selvityksessä huomioidaan mm asumisolosuhteet, fyysinen, psyykinen ja sosiaalinen toimintakyky, voimavarat sekä mahdollisuudet suoriutua arkisista perustoiminnoista omassa kodissa. Arviointi toteutetaan RAI-toimintakykymittaria apuna käyttäen. Lisäksi hyödynnetään asiakkaan ja omaisten muodostamaa tukea ja näkemyksiä palveluntarpeesta. Sosiaaliset etuudet ja taloudellinen tilanne huomioidaan. Palveluntarpeen arvioinnin perusteella Ikääntyneiden asiakasohjaus tekee arvio tuen, hoivan ja hoidon tarpeesta sekä tarvittavat päätökset palveluista. Asiakasohjaaja tekee asiakkaan kanssa yhdessä yksilöllisen palvelusuunnitelman, jossa määritellään asiakkaan elämäntilanteeseen parhaiten sopivat palvelut. Säännöllisen kotihoidon palvelusta tehdään kirjallinen päätös säännöllisen kotihoidon myöntämisperusteiden mukaisesti. Kaikista asiakkaalle myönnettyistä sosiaalihuollon palveluista tehdään kirjallinen, valituskelpoinen päätös.

Palveluntarpeen arvioinnin yhteydessä asiakkaille, joille myönnetään säännöllistä sosiaalihuollon palvelua tai asiakas on jo säännöllisen sosiaalihuollon palvelun piirissä, nimetään Asiakasohjauksesta omatyöntekijä, perustuen sosiaalihuoltolakiin 1301/2014 §42.

9Lives Kotipalvelut Oy toteuttaa kotihoidon asiakkailleen palvelutarpeen arviointia jatkuvana toimintana päivittäisten asiakaskäyntien yhteydessä. Hoidon- ja palvelutarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa ja muiden hoitoon osallistuvien kanssa. Arvioinnin lähtökohtana on asiakkaan oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet. Palvelutarpeen arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet, joita ovat fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Lisäksi arvioinnissa otetaan huomioon toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat eri ulottuvuuksiin liittyvät riskitekijät kuten terveydentilan epävakaus, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähyys tai kipu.

Yksilöllinen hoito- ja palvelusuunnitelma

Asiakkaan yksilölliset tarpeet ja tavoitteet huomioiva hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan asiakkaan kuntoutumisen edistämiseksi ja toimintakyvyn ylläpitämiseksi. Hoito- ja palvelusuunnitelmassa huomioidaan asiakkaan ja hänen omaistensa näkökulma ja osallisuus hoitoon, sekä määritellään yhteiset tavoitteet ja palvelut. Asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmassa sekä kotihoidon päivittäisessä toiminnassa huomioidaan asiakkaan itsemääräämisoikeuden toteutuminen.

Kotihoidossa asiakkaan ensimmäinen hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan kuukauden sisällä asiakkuuden alkamisesta RAI-arviointia hyödyntäen. RAI-arviointi ja hoito- ja palvelusuunnitelman päivittäminen tehdään 6 kk:n välein tai tarvittaessa. Hoito- ja palvelusuunnitelman laadinta ja päivittäminen on asiakkaan oman sairaanhoitajan vastuulla. Sairaanhoitaja arvioi ja päivittää hoito- ja palvelusuunnitelmaa säännöllisesti 6kk:n välein tai tarvittaessa asiakkaan toimintakyvyn muuttuessa. Päivitetty hoito- ja palvelusuunnitelma toimitetaan Ikäntyneiden Asiakasohjaukseen.

Asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelma määrittää asiakkaan päivittäisten käyntien sisältöä. Palvelun tarvetta ja hoito- ja palvelusuunnitelman toteutumista arvioidaan hoitoon osallistuvien hoitajien toimesta päivittäisillä asiakaskäynneillä. Hoitajat huomioivat asiakkaan voinnissa tapahtuvat muutokset. Toimintakyvyn muutoksia havaitessa pyritään selvittämään, onko kyseessä tilapäinen ohi menevä vaihe, voidaanko toimintakykyä edistää hoitokeinoin vai onko kyseessä toimintakyvyn pitkäaikainen muutos.

Kotihoito käyttää asiakkaan päivittäisessä hoidossa, hoidon suunnittelussa sekä ennakoinnissa erilaisia mittareita, kuten RAI, FRAT, BMI, GDS, MNA ja MMSE. Painoa seurataan säännöllisesti. Mittareita hyödynnetään huomioiden asiakkaan perussairaudet, muutokset toimintakyvyssä, mielialassa, yleisvoinnissa ja lääkärin pyytäessä. Lisäksi huomioidaan mahdolliset kaatumiset sekä riski kaatumisille. Mittareilla voidaan arvioida sairauksien etenemistä, arvioida ja ennakoida hoidon toimivuutta sekä hoidon jatkoa.

Asiakkaan oma sairaanhoitaja käy vähintään kerran kuukaudessa jokaisen oman asiakkaan luona kotikäynnillä. Lisäksi yhteyttä pidetään kuukausittain asiakkaan lähiomaiseen. Keskustelua asiakkaan hoidon toteutumisesta ja tehdyistä havainnoista käydään hoitoon osallistuvien hoitajien kanssa. Sairaanhoitaja huomioi saamansa tiedon ja käy vuoropuhelua asiakkaan sekä hänen

omaistensa kanssa hoito- ja palvelusuunnitelmaa laadittaessa ja päivitettäessä. Asiakasta kannustetaan tuomaan esille omia näkemyksiään, toiveita ja tahtotilaansa. Asiakasta kannustetaan osallistumaan omaan hoitoon ja tekemään päivittäisiä toimintoja itse tai hoitajan avustuksella omien voimavarojensa mukaisesti, hoitajien tukiessa ja avustaessa asiakasta kuntouttavalla hoitotyöllä.

Kotihoidon tekemä asiakkaan voimassa oleva hoito- ja palvelusuunnitelma on hoitajien luettavissa työpuhelimien kautta Domacare -asiakastietojärjestelmästä. Hoito- ja palvelusuunnitelman perusteella määritellään asiakaskäyntien sisältö ja käynnillä tehtävät asiat. Jokaiselle kotihoidon käynnille on tehty oma käyntikuvaus, missä huomioidaan asiakkaan yksilölliset tarpeet.

Hoitajien velvollisuuteen kuuluu arvioida asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelman toteutumista. Päivittäisillä käynneillä huomioidaan, onko asiakas saanut laadukasta ja yksilöllistä hoitoa, hänelle myönnettyjen palveluiden mukaisesti. Mahdollisista muutostarpeista hoidon ja hoivan sisältöön saatetaan sairaanhoitajan tietoon.

Yksikön palveluvastaava valvoo hoito- ja palvelusuunnitelmien toteutumista hoitajien kanssa keskustelemalla, kirjauksia lukemalla, saadun palautteen perusteella sekä havainnoimalla päivittäisen asiakaskäyntien yhteydessä.

Asiakkaan kohtelu

Asiakkaan itsemääräämisoikeudesta ja oikeudesta osallistumiseen on säädetty sosiaalihuoltolaissa (1301/2012), laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) ja laissa potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992) sekä useissa erityislaeissa.

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Itsemääräämisoikeuden katsotaan pohjautuvan Suomen perustuslakiin (731/1999). Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa asiakkaan fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Asiakkaan hoitoon osallistuvan henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta sekä tukea hänen osallistumistaan palveluiden suunnitteluun ja toteuttamiseen. Työntekijän on kerrottava asiakkaalle eri mahdollisuuksista sekä niiden eri vaikutuksista ja näin tarjota asiakkaalle mahdollisuus tehdä valintoja. Itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan päivittäisessä kotihoidon työssä esimerkiksi asiakkaan omassa rytmissä työskentelemällä ja hänen määrittämässään järjestyksessä, asiakas päättää itse mitä hän syö tai mitkä vaatteet pukee päällensä, ei pakoteta mikäli asiakas kieltäytyy suihkusta.

Laatimalla hoitotahdon asiakas voi varmistaa, että hänen tahtonsa tulee kuulluksi ja että hänen oma tahtonsa pystytään huomioimaan hoitoratkaisuja tehdessä. Hoitotahdon laatiminen mahdollisimman ajoissa edistää itsemääräämisoikeuden kunnioittamista. Asiakkaan oma sairaanhoitaja

kirjaa asiakkaan tietoihin hoitotahdon olemassaolosta ja tarvittaessa avustaa asiakasta hoitotahdon tekemisessä.

Hoitohenkilöstö tukee asiakkaan mahdollisuutta tulla kuulluksi ja vaikuttaa omaan elämäänsä koskeviin päätöksiin. Henkilökunta kannustaa asiakas osallistumaan mielekkääksi kokemiinsa aktiviteetteihin tai harrastuksiin ja ylläpitämään sosiaalisia suhteita. Asiakasta kannustetaan aktiiviseen elämään ja ulkoiluun asiakkaan voimavarojen ja mahdollisuuksien mukaisesti. Mikäli asiakas ei voi ulkoilla itsenäisesti, pyrkii kotihoito aktivoimaan omaisia tai läheisiä tai edistämään asiaa muilla keinoin, kuten vapaaehtoistoiminnan kautta.

Kotihoidon tulee varjella ja edistää asiakkaan yksityisyyttä ja yksityiselämän suojaan. Koko henkilökuntaa koskee vaitiolovelvollisuus.

Asiakasta kohdellaan 9Livesin arvojen ja eettisten ohjeiden mukaisesti, jonka toteutumista valvotaan omavalvonnan keinoin. Työntekijöiden perehdytyksessä ja koulutuksessa korostetaan työntekijän henkilökohtaista vastuuta. Perehdytyksessä painotetaan hyvää asiakaspalvelua ja kohteliasta käytöstä, tavoitteena laadukkaan asiakaskohtaamisen toteutuminen. Kirjallinen ohje "Eettiset ohjeemme ja väärinkäytöksistä ilmoittaminen" löytyy Talonkirja –kansiosta.

Itsemääräämisoikeuden rajoittaminen

9Lives Kotipalvelut Oy, kotipalvelut Lahden yksikössä ei käytetä asiakkaan itsemääräämisoikeutta rajoittavia toimenpiteitä. Asiakkaan palvelut, hoito ja huolenpito perustuvat ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen ja yhteisymmärrykseen.

Osallisuuden edistäminen

Osallisuudessa korostuu oikeus saada tietoa itse koskevista asioista sekä mahdollisuudesta ilmaista mielipiteensä niistä ja siten päästä vaikuttamaan omiin asioihin. Osallisuus on yksilön tunne, ei ulkoapäin tuotettu rakenne. Sosiaalialan ammattihenkilön on yhteistyössä asiakkaan kanssa ratkaistava ja valittava hänen elämäänsä vaikuttavat toimenpiteet ja tukitoimet. Asiakkaan elämään vaikuttavista ratkaisuista ja päätöksistä on tuotava esille erilaiset seuraukset, haitat, uhat ja mahdollisuudet, joilla voi olla inhimillisiä tai taloudellisia vaikutuksia. Asiakkaalla on oltava mahdollisuus vaikuttaa siihen, mikä toimenpide valitaan ja mistä toimenpiteestä on hänelle itselleen eniten hyötyä tai vähiten haittaa.

Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuvat yksikön toiminnan, laadun ja omavalvonnan kehittämiseen antamalla palautetta Päijät-Hämeen hyvinvointialueen internetsivuilla olevan Anna palautetta linkin kautta avautuvien palautelomakkeiden kautta. Palautetta voi antaa myös täyttämällä paperisen palautelomakkeen. Asiakkaita ja/tai heidän läheisensä kehoitetaan hoitoon tai palveluun liittyvissä epäselvissä tai ongelmatilanteissa ottamaan yhteyttä suoraan palvelupäällikköön.

Yksikön palautteen vastaanottaa:

Sanna Koskimäki, palvelupäällikkö, p. 044 577 4365, sanna.koskimaki@9lives.fi

Muistutusten käsittely

Sosiaalihuollon asiakkaalla ja terveydenhuollon potilaalla on lakiin perustuva oikeus tehdä muistutus. Muistutuksen voi tehdä hoitonsa tai palvelunsa laatuun taikka saamaansa kohteluun tyytymättömän. Jos asiakas/potilas ei sairauden tai muun vastaavan syyn vuoksi kykene itse tekemään muistutusta tai jos hän on kuollut, muistutuksen voi tehdä hänen laillinen edustajansa, omaisensa tai muu läheisensä.

Muistutuksen käsittelee sosiaali- tai terveydenhuollosta vastaava henkilö. Muistutukseen on oikeus saada perusteltu kirjallinen vastaus kohtuullisessa ajassa, jonka katsotaan olevan 1–4 viikkoa. Mikäli muistutuksen vastausaika pitenee, tulee asiakasta tiedottaa määräajan puitteissa selvityksen etenemisestä ja aikataulusta.

Asiakkaalla tai potilaalla on myös oikeus kannella asiastaan sosiaali- ja terveydenhuoltoa valvovalle viranomaiselle. Käytännössä kantelun voi tehdä aluehallintovirastolle, eduskunnan oikeusasiamiehelle tai tietyissä tilanteissa Valviraan. Valvontaviranomainen antaa kanteluun kirjallisen ratkaisun. Jos valvontaviranomainen arvioi, että asia on tarkoituksenmukaista käsitellä muistutuksena, se voi siirtää kantelun asianomaiseen toimintayksikköön käsiteltäväksi.

Muistutuksiin vastataan viivytyksettä. Selvityksiä pyydetään tapahtuneessa mukana olleilta henkilöiltä sekä kotihoidon yksikön esihenkilöiltä.

Muistutuksen vastaanottaja

Päijät-Hämeen hyvinvointialue, Kirjaamo, Keskussairaalankatu 7, 15850 Lahti / kirjaamo/phhyky.fi
tai

Marja Lehto, liiketoimintajohtaja, puhelinnumero: 044 749 6553, sähköposti: marja.lehto@9lives.fi

Sosiaali- ja potilasasiavastaavat Päijät-Hämeen hyvinvointialueella

Vastuuhenkilö Tarja Laukkanen

Annina Rinne

Salla Ritala

Essi Lipponen

asiavastaavat@pajjatha.fi

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan tehtävät:

- neuvoo potilas- ja asiakaslakien soveltamiseen liittyvissä asioissa
- tiedottaa asiakkaiden ja potilaiden oikeuksista
- kokoaa tietoa potilailta ja asiakkailta tulleista yhteydenotoista
- seuraa, miten asiakkaiden ja potilaiden oikeudet kehittyvät hyvinvointialueella

-auttaa muistutuksen tekemisessä
-neuvoo, miten muun muassa kantelu, oikaisuvaatimus ja potilasvahinkoilmoitus voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa

Kotihoidon palvelut yksityisesti hankkivat asiakkaat voivat tarvittaessa olla yhteydessä kuluttajaneuvontaan.

Kuluttajaneuvonta:

p. 029 505 3050

www.kvv.fi

Yhteydenottolomake: <https://asiointi.kvv.fi/fi>

Kuluttajaneuvonnan tehtävät:

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

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

Moniammatillinen yhteistyö

Asiakasta hoidetaan asiakkaan tarpeiden mukaan moniammatillisesti riippuen asiakkaan hoidon tarpeesta. Moniammatillisessa yhteistyössä voidaan hyödyntää esimerkiksi kotikuntoutusta, fysioterapeuttia, ravitsemusterapeuttia, haavahoitajaa ja muita terveydenhuollon tahoja asiakkaan tarpeen mukaan. Lisäksi sosiaalityöntekijän kanssa tehtävä yhteistyö kuuluu moniammatilliseen yhteistyöhön. Yhteistyön tavoitteena on tarjota asiakkaalle kokonaisvaltaista, laadukasta ja yksilöllistä hoitoa ja tukea.

Kotihoidon moniammatillisen yhteistyön keskeisiä elementtejä:

1. Asiakslähtöisyys:

Asiakkaan tarpeet, toiveet ja odotukset otetaan huomioon hoidon suunnittelussa ja toteutuksessa.

2. Yhteinen suunnittelu ja koordinointi:

Eri ammattilaisten välinen suunnittelu ja koordinointi varmistaa, että hoito on johdonmukaista 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 parantamisen.

7. Etäteknologian hyödyntäminen:

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

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

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

Esimerkiksi seuraavien tahojen kanssa tehdään tarvittaessa yhteistyötä asiakkaan asioihin liittyen:

1) Ikääntyneiden asiakasohjaus
p. 044 482 5050

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

4) Helmi Apteekki
p. 03 871710

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan. Kotihoidon asiakaskäynnit sekä niitä toteuttavien työntekijöiden päivittäiset työtehtävät ja työajat pyritään suunnittelemaan niin, että:

1. Asiakas saa palvelua sen tuntimäärän, joka hänelle kuuluu palvelua koskevan päätöksen mukaan, jollei hänen muuttuneista olosuhteistaan muuta johdu,
2. asiakkaan toivomukset ja tosiasialliset tarpeet otetaan mahdollisuuksien mukaan huomioon kotikäyntien ajoitusta ja sisältöä määriteltäessä,
3. asiakaskäyntiä toteuttavan ja siihen osallistuvan työntekijän osaaminen vastaa asiakaskäyntiin sisältyvien tehtävien edellyttämää osaamista
4. mahdollisimman suuri osa työntekijän työajasta käytetään asiakkaan luona tai hänen kanssaan tehtävään työhön,
5. työntekijän on mahdollista toteuttaa asiakaskäynnit ammattieettiset velvollisuutensa huomioon ottaen.

Ammattieettisistä velvollisuuksista säädetään sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annetun lain 4 §:n 2 momentissa ja terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain 15§:n 2 momentissa. Lisäksi sosiaalihoitolain 46 §:ssä säädetään sosiaalihuollon henkilöstön velvollisuudesta toimia niin, että asiakkaalle annettavat sosiaalipalvelut toteutetaan laadukkaasti.

Asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja osallisuuden edistäminen

Asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelma perustuu henkilökohtaiseen kokonaisvaltaiseen palveluntarpeeseen, joka kattaa asiakkaan omat voimavarat, toimintakyvyn, terveydentilan, päivittäisten toimintojen sujumisen, asumisolosuhteet ja sosiaalisen verkoston. Palvelujen arvioinnissa, suunnittelussa ja toteuttamisessa lähtökohtana on asiakkaan omat näkemykset, toiveet ja mielipiteet. Suunnitelma tehdään yhdessä asiakkaan ja hänen arkeensa/hoitoonsa osallistuvan verkoston kanssa. Päivittäistä hoitoa toteutetaan kuntouttavalla hoito-otteella asiakkaan voimavarat huomioiden.

Toimintakyvyn ollessa uhattuna tai sen laskiessa kuntoutuksella edistetään toimintakykyä ja ohjataan asiakasta itsenäiseen toimintakyvyn ylläpitämiseen. Kuntoutuminen on prosessi, jossa ikään tynyt edistää toimintakykyään tavoitteellisen suunnitelman ja asiantuntijan antaman tuen avulla. Kuntoutus voi olla myös ennaltaehkäisevää, suunnitelmallista ja tavoitteellista toimintakyvyn edistämistä. Kuntoutusta ja sen tavoitteita suunniteltaessa ikäänntyneen kanssa on tärkeää huomioida toimintakyky laaja-alaisesti, sillä toimintakyvyn ulottuvuudet (fyysinen, psyykkinen, kognitiivinen ja sosiaalinen) ovat jatkuvassa vaikutuksessa toisiinsa. Ravitsemuksella on huomattava vaikutus ikäänntyneiden terveyteen ja toimintakykyyn. Hyvä ravitsemustila ehkäisee sairauksia, se nopeuttaa sairauksista toipumista, edesauttaa kotona asumista sekä parantaa vireyttä ja elämänlaatua.

Kotihoito hyödyntää fysioterapeuttien osaamista asiakkaan apuvälinetarpeen arvioinnissa, toimintakyvyn tukemisessa sekä yksilöllisen kuntoutussuunnitelman laatimisessa. Asiakkaan toimintakyvyn edistäminen on toiminnan lähtökohta. Hoito- ja palvelusuunnitelmaan kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen toimintakyvyn ylläpitämiseen, kuten liikkuminen, ulkoilu, kuntoutus, sosiaalinen vuorovaikutus.

RAI-arviointitiedon hyödyntämistä on edelleen vahvistettava iäkkään henkilön toimintakyvyn arvioinnissa ja hoidon suunnittelussa, toteutuksessa sekä seurannassa. Yhtenäiset kirjaamiskäytännöt sekä yhteisten tietorakenteiden käyttöönotto edistävät tietojen monialaista hyödyntämistä. Toimintakyvyn arviointiprosessissa iäkkään asiakkaan aktiivista osallisuutta oman tilanteen arviointiin ja arjen tavoitteiden asettamiseen tulee lisätä. Läheisten osallisuus arviointiprosessissa tukee yhteistä ymmärrystä iäkkään henkilön toimintakyvyn tilanteesta sekä keinoista, joilla läheisetkin voivat olla osallisena tukemassa henkilön turvallista ja mielekästä arkea.

Omahoitaja

9Lives Kotipalvelut Lahden yksikössä on käytössä omahoitajuusjärjestelmä. Jokaiselle asiakkaalle nimetään oma sairaanhoitaja omahoitajaksi, joka on vastuussa asiakkaan hoidosta. Oman sairaanhoitajan vastuulla on asiakkaan vastaanottaminen kotihoidon palveluihin, hoito- ja palvelusuunnitelman ja RAI- arvioinnin tekeminen määräajassa sekä päivittäminen. Omahoitajuudelle on tehty oma tehtäväkuva.

Omahoitaja pyrkii luomaan asiakkaan ja omaisten kanssa luottamuksellisen suhteen ja perehtymään asiakkaan muuttuviin tarpeisiin. Omatyöntekijän tulee tukea asiakasta tämän omien ja hoito- ja palvelusuunnitelmassa asetettujen vaikuttavien tavoitteiden saavuttamisessa sekä asiakkaan omien voimavarojen vahvistamisessa ja käyttämisessä. Jälkimmäinen edellyttää henkilön fyysisten, psyykkisten ja kognitiivisten voimavarojen tunnistamista, jonka pohjana usein on tuen tarpeen selvittäminen. Omatyöntekijä seuraa kuinka palveluilla ja tukitoimilla vaikutetaan ja vastataan asiakkaan tuen tarpeisiin.

Ravitsemus

Asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaa tehdessä huomioidaan mahdolliset ruokavalion erityispiirteet ja rajoitteet. Asiakkaan omahoitaja ja hoitoon osallistuvat hoitajat huolehtivat asiakkaan ravitsemuksen seurannasta ja tarvittaessa avustavat ruokailun toteutumisessa. Tarvittaessa asiakasta avustetaan kauppapalvelusopimuksen laatimisissa ja kauppatilauksen tekemisessä.

Asiakkaalle annetaan ohjausta ja tukea ravitsemuksessa ja nesteen saannissa hänen tarpeitaan vastaavasti. Päivittäisessä ravitsemuksen toteuttamisessa huomioidaan ikääntyneiden ravitsemussuosituksia. Monipuolisen ravitsemuksen toteutumista seurataan MNA-ravitsemustestillä. Asiakkaiden painoa seurataan säännöllisesti. Asiakaskäynneillä huolehditaan riittävästä ravitsemuksesta huomioiden suositeltujen ruokavälien maksimipituus. Erityisesti ravitsemuksen toteutumista seurataan diabeetikoilla. Yöllisen paaston ei tulisi ylittää 11 tuntia. Asiakkailta on käytössään erilaisia

apuvälineitä ruokailutilanteisiin ruokailun helpottamiseksi. Asiakkaiden riittävään nesteensaantiin kiinnitetään myös huomiota erityisesti kesäisin helleaikoina, tarvittaessa käytetään nestelistaa riittävän nesteensaannin turvaamiseksi.

Yksikön ravitsemuksen vastuuhenkilö:

Kerttu Tellisar, lähihoitaja

Hygieniäkäytännöt ja infektion torjunta

Kotihoidon asiakasta hoidetaan hänen omassa kodissaan. Hygieniäkäytännöissä ja infektion hoito- ja varotoimissa noudetaan Päijät-Hämeen hyvinvointialueen ja 9Lives konsernin sen hetkisiä ohjeistuksia. Voimassa olevat ohjeistukset ovat saatavilla IMS- ja Teams -järjestelmissä sekä tulosteena Talon kirja -kansiosta.

Kotihoito huolehtii, että asiakkaan kodissa on saatavilla kertakäyttöisiä hoitotarvikkeita tarpeen mukaan, kuten: käsidesinfektio, hengityssuojaimet, tehdaspuhtaat käsineet, kertakäyttöisiä tavaroita hoidon tarpeen/arvion mukaan, jotka ovat asiakaskohtaisia. Jokaisella hoitajalla on mukana omat käsidesinfektiopullot ja hengityssuojaimet. Monikäyttöiset hoitovälineet, kuten verenpainemittari ja stetoskooppi tuodaan mukana asiakkaan luokse vain tarvittaessa ja käytön jälkeen käsitellään pintadesinfektioaineella ennen seuraavaa asiakaskäyntiä.

Asiakaskäynnillä työskennellään aseptisuutta noudattaen ja työt suunnitellaan mahdollisuuksien mukaan puhtaasta likaiseen asiakaskäyntejä järjestellessä. Henkilökuntaa ohjeistetaan tavanomaisten varotoimien käyttöön. MRSA, ESBL, VRE, CPE kantajista sekä altistuneista informoidaan henkilökuntaa.

Kaikissa asiakaskontakteissa tulee tarvittaessa kiinnittää erityistä huomiota:

1. Käsien desinfiointi
2. Suojainten käyttö
3. eritetahradesinfektiossa esim. klooripitoinen desinfektioaine mahdollisuuksien mukaan
4. puhdas hoitoympäristö
5. verivarotoimet

Hoitajalla on mukana tarvittaessa keräilyastia pistäville ja viiltäville jätteille. Pääsääntöisesti astia voidaan säilyttää myös asiakkaan kotona. Asiakkaan kotona poistetaan näkyvät veri – ja eritetahrat välittömästi. Ei laiteta käytettyjä neuloja takaisin neulansuojukseen. Talonkirja -kansiossa on tulostettu ajantasainen ohjeistus pistotapaturman varalta.

Asiakkaiden parissa työskenteleviltä vaaditaan Päijät-Hämeen hyvinvointialueen sen hetkisen ohjeistuksen vaatima rokotesuoja. Toimintayksikön palvelupäällikkö yhdessä muun henkilöstön kanssa huolehtii asiakkaiden ja henkilökunnan tarkoituksenmukaisesta suojauksesta ja sijoittamisesta sekä mikrobilääkkeiden asianmukaisesta käytöstä.

Palveluseteli- ja ostopalveluasiakkaiden hygienia hoidetaan hyvinvointialueen ohjeiden mukaisesti. Hygieniassa varmistetaan/avustetaan henkilökohtaisen hygienian (hiusten kampaaminen,

hampaiden pesu, parranajo, 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), pukeutuminen ja vaatteiden kiinnittäminen sekä riisuminen, kaikki arkivaatteet, sisä- ja ulkovaatteet, proteesin kiinnitys ja irrotus mukaan lukien, tukisukkien laitto), WC:ssä asiointi, wc:n, alusastian, virtsapullon, urinaalin, portatiivin käyttö, katettrin tai avanteen hoitaminen ja pussin tyhjentäminen, vaippojen vaihto, pyyhkiminen ja vaatteiden kohennus) ym. toteutuminen.

9lives Kotipalvelut Lahden yksiköllä on nimetty vaippavastaava, joka keskitetysti hoitaa asiakkaiden inkontinenssiasiat.

Yksikön infektion torjunnan vastuhenkilö:

Anne-Mari Kiviahde, tiimisairaanhoitaja

Terveyden- ja sairaanhoito

Osana hyvinvointialueen yhdenmukaisten palveluiden toteutumisesta tulee toimintayksikön varmistaa ja ohjeistaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidon toteutuminen. Terveyden ja sairaanhoidon varmistamiseen kuuluvat säännöllisten terveystarkastusten ja suun ja hampaiden terveydenhoidon toteutuminen sekä sairaanhoidon toteutuminen, kuten kroonisten sairauksien hoito ja seuranta sekä kiireetön ja kiireellinen sairaanhoito.

Terveyden- ja sairaanhoidossa hyödynnetään erilaisia asiakkaan hyvinvoinnin ja toimintakyvyn arviointimittareita. Mittareista saadun tiedon perusteella pystytään ennaltaehkäisevästi havaitsemaan asiakkaan toimintakykyä uhkaavia asioita sekä tekemään toimintasuunnitelma niiden korjaamiseksi.

Kotiin vietävissä palveluissa keskeisimmät asiakkaan toimintakyvyn arvioinnissa käytettävät mittarit ovat RAI-arvioinnin lisäksi, MMSE, kaatumisvaaran arviointi, FRAT ja Braden-mittarin käyttö ja painehaavojen ehkäisy

Painehaavan ehkäisyssä olennaista on painehaavariskissä olevan potilaan tunnistaminen (Painehaavan ehkäisy ja tunnistaminen aikuispotilaan hoitotyössä ja painehaavojen/painevaurioiden ehkäisy ja hoito). Päijät-Hämeen hyvinvointialueella on tehty painehaavan ennaltaehkäisy -toimintaohje. Kotihoidossa Braden arviointi tehdään tarvittaessa ensimmäisen kotikäynnin yhteydessä. Ihon kuntoa arvioidaan säännöllisesti hoitajakson aikana.

Yksikössä ostopalveluasiakkailta on käytössä Medimatkojen lääkäripalvelut. Asiakkaan terveyden-tilan muutoksista konsultoidaan asiakkaan omaa sairaanhoitajaa ja tarvittaessa sairaanhoitajan toimestaan kotihoidon lääkäriä. Lääkäriyhteistyö toteutetaan sairaanhoitajien kautta viikoittaisilla lääkärin puhelinkierroilla. Uudet kotihoidon asiakkaat kotihoidon lääkäri tapaa yhdessä tiimisairaanhoitajan kanssa 1-3 kuukauden sisällä kotihoidon aloituksesta hoito- ja kuntoutussuunnitelman laatimista varten. Erikoissairaanhoitoon hakeudutaan lääkärin läheteellä.

Jos asiakkaalla on peruselintoimintoja uhkaava tila, on asiakkaan luona paikalla olevan hoitajan vastuulla soittaa yleiseen hälytysnumeroon 112, noudattaa sieltä saatuja ohjeita ja odottaa kunnes

ensihoito on kohteessa. Hoitaja on velvollinen auttamaan asiakasta ammatillisen osaamisensa mukaan, kunnes ensihoito on saapunut paikalle. Tarvittaessa hän voi pyytää lisäapua tai konsultoida kotihoidon sairaanhoitajaa. Asiakkaan DNR tieto tulee näkyä DomaCaren asiakastiedoissa.

Yksiköllä on käytössä ohje äkillisen kuolemantapauksen varalta.

Kotihoidon vastuulääkäri: Helene Kohv, Medimatkat

Asiakkaiden terveydestä ja sairaanhoidosta vastaavat tiimisairaanhoitajat:

Noora Vuorinen, tiimisairaanhoitaja, noora.vuorinen@9lives.fi +358 44 7376330

Teija Grönlund, tiimisairaanhoitaja, teija.gronlund@9lives.fi +358 50 5943312

Anne-Mari Kiviahde, tiimisairaanhoitaja, anne-mari.kiviahde@9lives.fi +358 44 7609328

Satu Halme, tiimisairaanhoitaja, satu.halme@9lives.fi +358 44 7338167

Lääkehoito

Turvallisen lääkehoidon toteutuminen varmistetaan toimivien lääkehoitoprosessien avulla. STM:n Turvallinen lääkehoito -oppaassa linjataan lääkehoidon toteuttamisen periaatteet ja ohjeet siitä, miten lääkehoidon prosessia tulisi kokonaisuudessaan organisoida ja johtaa. Yksikön lääkehoitosuunnitelma on laadittu Turvallinen lääkehoito -oppaan mukaisesti.

9Lives Kotipalvelut Lahden yksikön vuoden 2025 lääkehoitosuunnitelma linjaa turvallisen lääkehoidon toimintaperiaatteet ja toteutumisen vähimmäisvaatimukset. Lääkehoitosuunnitelman lähtökohdiana on toimintayksikön asiakkaiden tarvitsema lääkehoito. Lääkehoitosuunnitelma ohjaa käytännön lääkehoidon toteuttamista ja varmistaa lääke- ja lääkitysturvallisuutta. Lääkehoitosuunnitelmassa kuvataan lääkehoitoon liittyvät riskit ja riskilääkkeet sekä ennakoivat toimenpiteet lääkitysvirheen välttämiseksi. Suunnitelman tulee olla ajan tasalla ja riittävän yksityiskohtainen, jotta lääkehoitoa voidaan toteuttaa turvallisesti. Lääkehoitosuunnitelma päivitetään kerran vuodessa tai tarvittaessa.

Voimassa oleva lääkehoitosuunnitelma on laadittu moniammatillisessa yhteistyössä ja se on luettavissa sähköisesti yksikön IMS- ja Teams-järjestelmistä sekä tulostettuna kotihoidon toimistossa.

Yksikön lääkehoitosuunnitelman päivittämisestä vastaava:

Noora Vuorinen, lääkehoidosta vastaava sairaanhoitaja, 044 737 6330, noora.vuorinen@9lives.fi

Yksikön lääkehoitosuunnitelman on hyväksynyt:

Kotihoidon vastuulääkäri Helene Kohv, Medimatkat

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

sosiaalihuoltolain mukaisen ilmoitusvelvollisuuden ja sitä käydään perehdytyksessä läpi ja asiaa pidetään säännöllisesti esillä palavereissa ja koulutuksissa.

Henkilöstö

Sosiaalihuollon ammattihenkilöiden tehtävärakenteen ja tehtävien jaon on perustuttava ammattihenkilöiden osaamiseen, ammattitaitoon ja koulutukseen ja sen on tuettava asiakkaiden edun toteutumista. Ammatillisen toiminnan tavoitteena on sosiaalisen toimintakyvyn, yhdenvertaisuuden ja osallisuuden edistäminen sekä syrjäytymisen ehkäiseminen ja hyvinvoinnin lisääminen. Ammatteettisten velvoitteiden ohella ammattihenkilö on velvollinen ylläpitämään ja kehittämään ammattitaitoaan sekä perehtymään ammattitoimintaansa koskeviin säännöksiin ja määräyksiin. Työnantajan on luotava edellytykset työssä tarvittavalle perehdytykselle sekä tarpeelliseen täydennyskoulutukseen osallistumiselle. Sosiaalihuollon ammattihenkilöiden on rekisteröidyttävä Valviran ylläpitämään sosiaalihuollon ammattihenkilöiden Suosikki-keskusrekisteriin. Tarvittaessa sosiaalihuollon ammattihenkilön ammattitoiminnan asianmukaisuus voidaan selvittää ammattihenkilölaissa säädettyllä tavalla (19 §).

Sosiaalipalveluja tuottavassa toimintayksikössä on oltava henkilöstö, jonka määrä, koulutus ja tehtävä rakenne vastaavat toimintayksikön palveluja saavien henkilöiden määrää ja palvelun tarvetta. Vastaava säännös on vanhuspalvelulain 20 §:ssä. Myös yksityisistä sosiaalipalveluista annetun lain 4 §:n mukaan toimintayksikössä tulee olla toiminnan edellyttämä henkilöstö, jonka lukumäärän on oltava riittävä palvelujen tarpeeseen ja asiakkaiden lukumäärään nähden.

9Lives Kotipalvelut Lahden kotihoidon henkilöstömitoitusta suunniteltaessa ja arvioitaessa otetaan huomioon asiakkaiden sen hetkinen toimintakyky ja avun tarve, palvelurakenne, palvelujen tuottaminen ja saatavuus sekä henkilöstöön ja työn organisointiin liittyvät tekijät. Terveystuon ammatien harjoittamisen vaatimuksista säädetään terveystuon ammatihenkilöistä annetussa laissa (559/1994). Sosiaalihuollon ammatien harjoittamisesta säädetään laissa sosiaalihuollon ammatihenkilöistä (817/2015).

Henkilöstön työtä johdettaessa toimitaan

- asiakaslähtöisesti ja parantaen työntekijöiden, asiakkaiden ja läheisten kohtaamista siten, että kokemukset palvelujen laadusta paranevat
- asiakasturvallisuuden edistämiseksi niin, että erityisesti lääkehoitovirheet vähenevät, iäkkäiden asiakkaiden turvallisuus paranee
- henkilöstön työtyytyväisyyden, sitoutumisen, motivaation ja hyvinvoinnin edistämiseksi niin, että työntekijöiden vaihtuvuus ja poissaolot vähenevät
- henkilöstön osaamisen varmistamiseksi niin, että henkilöstö kehittää jatkuvasti osaamistaan ja käyttää vaikuttaviksi osoitettuja menetelmiä työssään ja voi vaikuttaa omaan työhönsä ja sen toteutukseen,
- henkilöstön saatavuuden ja hyvinvoinnin varmistamiseksi hyödynnetään työaikajoustoja elämäntilanteen mukaan.

Yksikön hoitohenkilökunta koostuu lähihoitajista, hoiva-avustajista ja sairaanhoitajista. Lisäksi yksikössä työskentelee lähihoitajia ja hoiva-avustajia oppisopimusopiskelijoina.

Päivittäisten asiakaskäyntien koordinoinnista vastaa työkoordinaattori. Hallinnollisissa töissä on palvelupäällikkö ja palveluvastaava.

Yksikön henkilöstö:

Tiimi- ja kenttäsaaraanhoitajat: 6

Lähihoitajat (sis.oppisopimusopiskelijat): n.44

Hoiva-avustajat (sis.oppisopimusopiskelijat): n. 6

Työkoordinaattori: 1

Palveluvastaava: 1

Palvelupäällikkö: 1

Lisäksi yksikössä on käytössä n. 20 lähihoitajaa ja sairaanhoitajaa, jotka työskentelevät sijaisina ja keikkalaisina työntekijöiden poissaolojen aikana. Osa työskentelee myös pitkäaikaisien poissaolojen ja vuosilomien sijaisina sekä täydentämässä yksikön vaihtelevaa resurssitarvetta.

Yksikkö ei käytä vuokratyövoimaa.

Yksikkö ei käytä alihankintaa.

Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta ja rekrytointi

Saatuaan sosiaalihuoltolain 46 b §:n 2 momentissa tarkoitetun ilmoituksen toimintayksikön vastuuhenkilön on tarvittaessa välittömästi ryhdyttävä käytettävissään oleviin toimenpiteisiin henkilöstön vajauksen korjaamiseksi sekä huolehdittava siitä, että tieto henkilöstön vajauksesta välitetty sille toimijalle, joka vastaa toimintayksikön henkilöstöpolitiikasta.

Jos vajausta ei saada korjatuksi 1 momentissa tarkoitetuilla toimenpiteillä, toimintayksikön henkilöstöpolitiikasta vastaavan toimijan on välittömästi ryhdyttävä toimenpiteisiin henkilöstön riittävyyden turvaamiseksi.

Yksikön henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan työn kuormittavuustekijöiden jatkuvalla seurannalla ja huomioimalla työvuorosuunnittelussa päivittäiselle toiminnalle riittävä resurssi. Yksikön henkilöstön vähimmäistarve määräytyy asiakkaille myönnettyjen palvelujen (tunteina) toteuttamiseen tarvittavana henkilöstön välittömään asiakastyöhön käytettävissä olevana työaikana (tunteina). Hoitajaresurssissa on kyettävä reagoimaan nopeasti muuttuviin tilanteisiin. Työvuorosuunnittelusta vastaa yksikön palvelupäällikkö. Lyhyiden poissaolojen sijaishankinnasta ja päivittäisen resurssin riittävyydestä vastaa työkoordinaattori ja palveluvastaava. Toiminnalle on oleellista riittävä määrä vakituista hoitohenkilökuntaa ja runsas keikkapooli, kuitenkin niin, että hoitajien vaihtuvuus pysyy mahdollisimman pienenä.

Henkilöstösuunnittelussa huomioidaan toimintaan sovellettava laki sekä tilaajan antamat vaatimukset. Yksikön esihenkilöiden tukena rekrytointiprosessissa ja henkilöstöön liittyvissä asioissa toimii konsernin HR-osasto.

Kun rekrytoidaan työntekijää asiakkaiden kodeissa tapahtuvaan työhön, huomioidaan erityisesti henkilöiden soveltuvuus tehtävään ja luotettavuus. Kaikki työnhakijat haastatellaan ensin puhelimitse, jonka jälkeen esihenkilö haastattelee ja tapaa hakijan henkilökohtaisesti.

Haastateltavalta tarkistetaan aina työtehtävän edellyttämä sosiaali- ja terveysalan koulutus tai opiskelijalta opintorekisteriote, kuvaus ammatillisesta osaamisesta, mahdollinen työkokemus sekä ajokortti. Palkatessa terveydenhuollon ammattihenkilöstöä tarkastetaan aina, että hakija on rekisteröity Valviran ylläpitämään JulkiTerhikki-rekisteriin. Lisäksi painotetaan riittävää suomen kielen kirjallista ja suullista taitoa (vähintään B1), soveltuvuutta ikäihmisten asiakaspalvelutyöhön sekä itsenäiseen työskentelyyn asiakkaiden kotona. Työhaastattelu toteutetaan aina suomeksi. Tehtävään valitun tulee esittää esihenkilölle asianmukainen alle 3 kuukautta vanha rikosrekisteriote. Työsuhteeseen kuuluu koeaika.

Ammatinharjoittamisen edellytykset ja valvonta

Lait ja säädökset ohjaavat osaltaan sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstön toimintaa. Sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstön ammatillisesta koulutuksesta ja pätevyydestä säädetään esimerkiksi seuraavissa laeissa ja asetuksissa:

Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä 559/1994

Asetus terveydenhuollon ammattihenkilöistä 564/1994

Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 817/2015

Valtioneuvoston asetus sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 153/2016

Näiden lisäksi on lainsäädäntöä, joka sääntelee henkilöstön mitoittamista

Yksikkö seuraa ja valvoo omavalvonnan kautta asiakasturvallisuuden toteutumista. Työntekijän hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Työntekijöille järjestetään täydennyskoulutusta.

Lääkehoitoa toteuttavalla lähi- tai sairaanhoitajalla tulee olla voimassa olevat lääkeluvat. Yksikön hoiva-avustajat eivät osallistu lääkehoitoon. Hoiva-avustajat ja opiskelijat työskentelevät pääosin avustavissa tehtävissä esimerkiksi parikäynneillä, jolloin toinen työpareista on lääkeluvallinen lähihoitaja.

lääkäiden palvelujen kotiin annettavia palveluja koskevan uudistuksen (790/2022) myötä säädettyssä sosiaalihuoltolain 46 b pykälässä todetaan, että kotihoitoon kuuluvat kotikäynnit sekä niitä toteuttavien työntekijöiden päivittäiset työtehtävät ja työajat on suunniteltava muun ohessa niin, että kotikäyntiä toteuttavan tai siihen osallistuvan työntekijän osaaminen vastaa kotikäyntiin sisältyvien tehtävien edellyttämää osaamista. Kotikäynnteihin sisältyy tehtäviä, joiden suorittamiseen riittää myös hoiva-avustajan koulutus ja vahva perehdytys kotihoidon tehtäviin ja jos hän tehtäviä suorittaessaan saa ohjausta sosiaali- tai terveydenhuollon ammattihenkilöltä. Hoiva-avustajien tehtäviin kuuluu peseytymisessä, pukeutumisessa ja ruokailussa avustamisesta asiakkaan tarpeista riippuen.

Hoitohenkilökunnalle järjestetään säännöllisesti täydennyskoulutusta esiin nousseiden tarpeiden mukaisesti. Täydennyskoulutuksella edistetään ja tuetaan ammattihenkilöiden ammattitaidon ylläpitämistä ja säilymistä sekä terveydenhuollon ja sosiaalihuollon palvelujen laatua. Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä annetun lain (612/2021) 59 §:ssä säädetään lisäksi hyvinvointialueen velvollisuudesta seurata sen sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstön ammatillista kehittämistä ja huolehtia, että henkilöstö osallistuu riittävästi oman alansa täydennyskoulutukseen.

Laki terveyden- ja sosiaalihuollon henkilöistä velvoittaa jokaisen ammattihenkilön itse vastuullisena kehittämään ammattitaitoaan ja osaamistaan ennakoivasti. Työntekijä huolehtii ja esihenkilö vastaa ns. lupakoulutusten suorittamisesta ja että vaadittavat luvat ovat voimassa (esim. lääkehoitoluvat, ym.).

Lähiesimiestyö

Kotihoidon johtamisen laadun ja johtamisosaamisen kehittäminen ja seuraaminen on jatkuvaa toimintaa, erityisesti henkilöstön saatavuuden ja ikäihmisten parissa tehtävän työn houkuttelevuuden lisäämiseksi. Yksikön lähijohtamisesta vastaavat palvelupäällikkö ja palveluvastaava. Lähiesimiehillä on laaja sosiaali- ja terveystietäminen sekä ajantasaiset lääkeluvat. Onnistunut lähijohtaminen edellyttää kotihoidon ja ikäihmisten hoitotyön tuntemusta henkilöstönsä työn ja sen kehittämistarpeiden tunnistamiseksi sekä riittävää alan koulutusta. Ylemmän johdon tuki ja 9Lives Kotipalveluiden muiden yksiköiden palvelupäällikköiden vertaistuki on tärkeää työssä jaksamiselle ja onnistumiselle. Lähijohtajien johtamisosaaminen lähellä henkilöstöä ja asiakkaita on merkityksellistä.

Lähijohtamisen tehtävänä on varmistaa lakisääteisen omavalvonnan päivittäinen toteutuminen, asiakkaiden oikeudet huomioiva ja asiakasta kunnioittava toimintakulttuuri sekä kuntoutumista edistävän palvelun toteutuminen. Yksikössä toteutettavan hoitotyön tulee olla ammattimaista ja näyttöön perustuvaa. Työhyvinvoinnin ja työturvallisuuden kehittämiseksi lähiesimiehen tulee varmistaa henkilöstön riittävä määrä ja osaamisen järjestelmällinen kehittäminen. Lähijohtamisen haasteena on tunnistaa työntekijöiden hyvinvointia uhkaavat riskitekijät.

Lähiesihenkilöille tarjotaan koulutusta ja valmennusta asiakaslähtöisen toiminnan kehittämiseen ja johtamiseen. Lisäksi toiminnassa hyödynnetään uudenlaisia lähestymistapoja, kuten toiminnanohjausjärjestelmiä ja niiden yhteydessä toimivaa robotiikkaa, joka vapauttaa työaikaa henkilöstön johtamiseen ja toiminnan kehittämiseen.

Psykologisen turvallisuuden rakentaminen on tärkeää työyhteisön hyvinvoinnin, laadukkaan hoidon, työn tehokkuuden ja innovatiivisuuden näkökulmista. Tämä mahdollistuu valmentavalla, ihmisläheisellä, luottamusta rakentavalla sekä palvelevalla johtamistyyllillä. Luottamus työkavereihin, esihenkilöihin ja työnantajaan vähentää sairauspoissaoloja ja halua ennenaikaiseen eläköitymiseen.

9Lives Kotipalvelut Lahden yksikön esihenkilöt työskentelevät kehittäen laadukkaita päivittäisessä toiminnassa käytettäviä prosesseja. Yksikön lähijohtaminen perustuu tietojohdantamiseen. Toteutettu palvelu ja hoitotyö perustuu tutkittuun tietoon kattaen hyvät ja näyttöön perustuvat hoito- ja toimintakäytännöt. Turvallisen ja asianmukaisen lääkityksen varmistaminen on osaa hyvää hoitoa. Lääkehoitosuunnitelman lisäksi yksikölle on laadittu asiakkaan oikeusturvaa parantavia toimintatapoja,

kuten palveluntarpeen arvioinnin, hoito- ja palvelusuunnitelman, lääkehoidon ja edunvalvonnan prosessi.

Palveluntuottajan ja henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Valvontalain (1301/2014) 29 § velvoittaa palveluntuottajaa ilmoittamaan välittömästi salassapitosäännösten estämättä palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle palveluntuottajan omassa tai tämän alihankkijan toiminnassa ilmenneet asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita palveluntuottaja ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnallisin toimin.

Henkilöstöön kuuluvan on ilmoitettava viipymättä salassapitosäännösten estämättä palveluyksikön palvelupäällikölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan tai potilaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden.

Ilmoituksen vastaanotettuaan palvelupäällikön on tarvittaessa ilmoitettava asiasta palvelunjärjestäjälle tai palveluntuottajalle. Palvelunjärjestäjän, palveluntuottajan ja vastuuhenkilön on ryhdyttävä toimenpiteisiin epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan taikka muun lainvastaisuuden korjaamiseksi.

Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asiakkaan epäasiallista kohtaamista, asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan kaltoin kohtelua, asiakkaan aseman ja oikeuksien toteuttamisessa tai perushoivassa ja hoidossa olevia vakavia puutteita tai toimintakulttuurin liittyviä epäeettisiä ohjeita tai asiakkaalle vahingollisia toimintatapoja, esim. pakotteita tai rajoitteita käytetään ilman asiakas kohtaamista, määräaikaista lupaa. Kaltoin kohtelulla tarkoitetaan fyysistä, psyykkistä tai kemiallista eli lääkkeillä aiheutettua kaltoin kohtelua.

Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia tehdyn ilmoituksen seurauksena. Kiellettyä on myös estää tai yrittää estää henkilöä tekemästä 2–4 momentin mukaista ilmoitusta.

9Lives Kotipalvelut Lahden yksikössä on käytössä Ohje: Sosiaalihuollon henkilöstön ilmoitusvelvollisuus. Ilmoituksen voi tehdä vapaamuotoisesti tai käyttää ilmoituslomaketta Lomake epäkohtailmoituksen tekoon. Ilmoitus annetaan/palautetaan palvelupäällikölle.

Yksikön esihenkilöiden tulee selvittää ilmoituksessa esitetyt asiat ja ryhtyä vaadittaviin toimenpiteisiin, jotta palvelujen laatu ja asiakasturvallisuus voidaan varmistaa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava ja ilmoituksen tehnyt henkilö voi ilmoittaa asiasta salassapitosäännösten estämättä valvontaviranomaiselle, jos epäkohta tai ilmeisen epäkohdan uhkaa taikka muuta lainvastaisuutta ei korjata viivytyksettä. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi työnalle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle.

Asiakkaan avaimet

Avaimien luovutuksessa, käytössä, palauttamisessa ja katoamistapauksissa noudatetaan yksikön Asiakkaan avaimet -ohjetta.

Asiakkuuden alkaessa sovitaan asiakkaan kanssa avaimien luovuttamisesta kotihoidon käyttöön. Avaimien luovutuksen yhteydessä täytetään kirjallinen avainten luovutus sopimus. Dokumentti kuvataan asiakkaan tietoihin Domacareen ja arkistoidaan kotihoidon toimistoon. Asiakkaan avaimia säilytetään numeroituina kotihoidon toimistossa sijaistevassa lukitussa kassakaapissa. Tilassa on tallentava kameravalvonta. Avaimet ovat kotihoidon työntekijöiden käytössä vain asiakaskäyntejä varten, avaimet palautetaan toimiston avainkaappiin mahdollisimman pian käytön jälkeen tai viimeistään työvuoron päättyessä.

Asiakkuuden loppuessa tai avaimien käydessä kotihoidolle tarpeettomaksi avaimien palautus asiakkaalle tehdään kirjallisesti.

Avainkaappi tarkistetaan ja päivitetään kaksi kertaa vuodessa ja avaimista pidetään kirjallista lueteloa.

Yksikön asiakkaiden avaimista vastaava henkilö:

Leila Usurel, palveluvastaava, leila.usurel@9lives.fi +358 44 7320345

Asiakkaan rahavarat ja tavarat

Lähtökohtaisesti kotihoito ei käsittele tai vastaanota asiakkaan rahavaroja tai tavaroita. Kotihoito ei ota vastaan asiakkaan raha-asioiden hoitoon liittyviä tehtäviä kuin erityisissä poikkeustilanteissa silloin, kun se on aivan välttämätöntä ja asiaa ei muulla tavalla voida järjestää. Akuuteissa pakottavissa tilanteissa asiakkaan rahaa käsitellessä läsnä on aina kaksi hoitajaa koko prosessin ajan, rahanluovutuslomake täytetään asianmukaisesti huomioiden vastaanotettu summa, luovutettu summa sekä kuitti ostoksesta.

Tilanteissa, joissa asiakas tarvitsee apua ja ohjausta raha-asioissa sitä tulee hänelle antaa. Tarvittaessa voidaan ottaa yhteyttä sosiaalityöntekijään. Omaisuuden ja talletusten hoitamiseen tai vastaanottamiseen henkilökunnan ei tule osallistua. Jos asiakas/omainen ei pysty huolehtimaan taloudellisista asioista, hänelle tulee hankkia edunvalvoja. Asiakkaan oma tiimisairaanhoitaja opastaa ja avustaa edunvalvonnan prosessissa. Yksikössä on käytössä edunvalvonnan prosessi.

Toimitilat ja työterveyshuolto

Yksikön toimisto sijaitsee Lahdessa Askon-kiinteistössä osoitteessa Iso-Paavolankatu 2. Kotihoidossa työntekijöiden työvuoro alkaa toimistolta. Toimistolta otetaan mukaan työpuhelin, asiakkaiden avaimet sekä tarvittavat hoitotarvikkeet. Vastaavasti ne palautetaan toimistolle työvuoron päätteeksi. Toimistolla työskentelee palvelupäällikkö, palveluvastaava, työkoordinaattori ja tiimisairaanhoidajat. Työntekijät ovat 1-4 työntekijän työhuoneissa, huomioiden tehtävien vaatima työrauha tai asiakas- ja henkilötietojen salassapito. Toimistotilat ovat käytössä henkilökunnan sosiaali- ja

taukotiloina. Yksikössä ei ole omaa pyykkihuoltoa. Asiakkaiden vaatteita pestään heidän omassa kodissaan tarvittaessa ja sopimuksen mukaisesti.

Asiakkaat asuvat omissa yksityiskodeissaan ja palvelu tapahtuu pääsääntöisesti asiakkaan kotona tai hänen muussa arkiympäristössä. Pääsääntöisesti palaverit järjestetään asiakkaiden kotona tai etäyhteyksin. Asiakas vastaa itse oman asuntonsa käytöstä ja sitä koskevista ratkaisuista. Henkilöstölle ei ole sosiaaliloja asiakaskohteissa.

Lakisääteisen ehkäisevä työterveyshuollon tuottaa Mehiläinen Lahti.

Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Terveysthuollon ammattimaista käyttäjää koskevat veloitteet on määritelty lääkinnällisistä laitteista annetun lain lain 31–34 §:ssä. Asiakkaiden ja henkilökunnan turvallisuudesta huolehditaan erilaisilla kulunvalvonnan sekä hälytys- ja kutsujärjestelmillä. Yksikön käytössä olevista lääkinnällisistä laitteista (verenpainemittarit, verensokerimittarit, happisaturaatiomittarit) ylläpidetään laiterekisteriä.

9Lives Kotipalvelut Lahden yksikön toimistolla on käytössä ulko-ovissa kulunvalvonta ja hälytysjärjestelmät. Lisäksi yhteisissä tiloissa ns. lähtöhuoneessa on tallentava kameravalvonta.

Sosiaali- ja terveydenhuollossa käytettävien laitteiden ja tarvikkeiden tulee olla asiakkaille ja henkilöstölle turvallisia. Laitteiden ja tarvikkeiden turvallisesta käytöstä sekä vastuista ja veloitteista on säädetty laissa lääkinnällisistä laitteista (719/2021). Laki sisältää veloitteita ja vastuita ammattimaiselle käyttäjälle.

Asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä heidän kodeissaan olevien turva- ja kutsulaitteiden toimivuus ja hälytyksiin vastaaminen varmistetaan siten, että kaikki asiakkaalle hankittavat ratkaisut mietitään aina asiakkaan henkilökohtaisia tarpeita huomioiden. Turvalaitteissa pyritään huomioidaan ennakointi. Kotihoidon työntekijät huolehtivat laitteiden toimintavarmuudesta varmistamalla laitteiden kunnon, akkujen latauksen sekä tekemällä säännöllisesti ns. koesoittoja. Asiakkaalla käytössä olevat turvalaitteet ja niiden toiminnan varmistaminen on merkittynä Domacareen asiakaskäyntien kuvauksiin ja kirjallisesti asiakkaan kotiin turvalaitteen yhteyteen.

Palovaroittimien toimivuus tarkistetaan kerran vuodessa ns. 112-päivänä ja tarvittaessa.

Asiakkaiden kotona voi olla käytössä kipu- ja insuliinipumppuja. Jos laite luovutetaan asiakkaan kotiin, on varmistuttava, siitä, että olosuhteet, jossa laitetta käytetään, ovat vaatimusten mukaisia ja soveltuu laitteen turvalliseen käyttöön. Laitteessa tai sen läheisyydessä on oltava selkeät käyttöohjeet. Laite tulee huoltaa valmistajan ohjeiden mukaisesti.

Asiakkuuden alkaessa omahoitaja käy läpi asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa kanssa Suomen Pelastusalan Keskusjärjestön julkaiseman Kodin turvallisuuden tarkistuslistan ja mahdolliset toteutettavat toimenpiteet.

Yksikön turvallisuussuunnittelusta ja turvallisuustoiminnasta vastaavan yhteystiedot:

Arttu Sopanen, p. 044 7029375, arttu.sopanen@9lives.fi

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot:

Päijät-Hämeen hyvinvointialue, Tunstall

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA TIETOSUOJA

9lives Kotipalvelut Oy:n toiminnassa noudatetaan seuraavia henkilötietojen käsittelyn yleisperiaatteita: lainmukaisuus, läpinäkyvyys ja kohtuullisuuden periaate. Henkilötietojen käsittely 9livesillä on aina lainmukaista, eli käsittelylle on aina olemassa oikeusperuste. Rekisteröityjen oikeudet ja vapaudet toteutuvat aina osana henkilötietojen käsittelyä. Henkilötietojen kerääminen ja käsittely tehdään aina tiettyyn määritettyyn käyttötarkoitukseen, josta asiakasta tiedotetaan osana henkilötietojen keräämiseen liittyviä toimenpiteitä. Tietoja kerätään ja käsitellään vain siinä laajuudessa, kuin se määritetyn käyttötarkoituksen toteutumiseksi on tarpeen. Tiedottaminen henkilötietojen käsittelystä toteutuu tietosuojaselosteiden avulla, jotka löytyvät julkisesta internet-osoitteesta www.9lives.fi/tietosuoja.

Henkilötiedolla tarkoitetaan kaikkia tunnistettuun tai tunnistettavissa olevaan luonnolliseen henkilöön liittyviä tietoja. Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Terveyttä koskevat tiedot kuuluvat erityisiin henkilötietoryhmiin ja niiden käsittely on mahdollista vain tietyin edellytyksin. Hyvältä tietojen käsittelystä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn ajalta asiakastyön kirjaamisesta alkaen, arkistointiin ja tietojen hävittämiseen saakka. Käytännössä sosiaalihuollon toiminnassa asiakasta koskevien henkilötietojen käsittelyssä muodostuu lainsäädännössä tarkoitettu henkilörekisteri.

Henkilötietojen käsittelyyn sovelletaan EU:n yleistä tietosuoja-asetusta (EU) 2016/679. Tämän lisäksi on käytössä kansallinen tietosuojalaki (1050/2018), joka täydentää ja täsmentää tietosuoja-asetusta. Henkilötietojen käsittelyyn vaikuttaa myös toimialakohtainen lainsäädäntö.

Rekisterinpitäjällä tarkoitetaan sitä tahoa, joka yksin tai yhdessä toisten kanssa määrittelee henkilötietojen käsittelyn tarkoitukset ja keinot. Henkilötietojen käsittelijällä tarkoitetaan esimerkiksi palveluyksikköä, joka käsittelee henkilötietoja rekisterinpitäjän lukuun. Rekisterinpitäjän tulee ohjeistaa mm. alaisuudessaan toimivat henkilöt, joilla on pääsy tietoihin (tietosuoja-asetus 29 artikla). Tietosuoja-asetuksessa säädetään myös henkilötietojen käsittelyn keskeisistä periaatteista. Rekisterinpitäjän tulee ilmoittaa henkilötietojen tietoturvaloukkauksista valvontaviranomaiselle ja rekisteröidyille.

Rekisteröidyn oikeuksista säädetään asetuksen 3 luvussa, joka sisältää myös rekisteröidyn informointia koskevat säännöt. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos (THL) on antanut sosiaali- ja terveydenhuollon yksiköille viranomaismääräyksen (2/2015) sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain 19 h §:ssä säädetystä tietojärjestelmien käytölle asetettujen vaatimusten omavalvonnasta.

Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla. Kirjaamisvelvoite alkaa, kun sosiaalihuollon viranomaisen on saanut tiedon henkilön mahdollisesta sosiaalihuollon tarpeesta tai kun yksityinen palveluntuottaja alkaa toteuttaa sosiaalipalvelua sopimuksen perusteella.

Kirjaamisvelvoitteesta on säädetty laissa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (254/2015) 4 §:ssä. Yksittäisen asiakkaan asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen ammattihenkilön vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä. Perheydytyksen yhteydessä ohjeistetaan myös asianmukaiseen kirjaamiseen. Yksikössä käytössä rakenteellinen kirjaaminen. Asiakaskäynnin kirjaaminen kuuluu asiakaskäyntiin. Kirjaaminen suoritetaan aina välittömästi käynnin yhteydessä.

Yksikön kirjaamisen vastuhenkilö:

Teija Grönlund, tiimisairaanhoitaja, teija.gronlund@9lives.fi +358 50 5943312

Asiakastiedot ovat työntekijän työpuhelimissa, jotka ovat suojattu salasanoin. Puhelimet ovat etähallinnassa, joten mahdollisen katoamisen sattuessa puhelin saadaan suljettua. Asiakastietoja käsittelee vain ne henkilöt, joiden on välttämätöntä niitä työnsä puolesta käsitellä. Toiminnanohjausjärjestelmän käyttäjäoikeuksien rajauksilla on määritelty jokaiselle käyttäjälle matalin riittävä oikeustaso, jolla varmistetaan, että käyttäjillä ei ole pääsyä heille kuulumattomiin asiakastietoihin. Palvelupäällikkö ja tiimivastaavat valvovat yksikön toimintaa ja ovat velvollisia ilmoittamaan mahdollisista poikkeavista toimintatavoista. Työsopimusta tehdessä työntekijä sitoutuu noudattamaan salassapitovelvollisuutta.

Asiakastietolain 7 §:n palvelunantajan vastaavan johtajan tehtävä on antaa kirjalliset ohjeet asiakastietojen käsittelystä ja noudatettavista menettelytavoista sekä huolehdittava henkilökunnan riittävästä asiantuntemuksesta ja osaamisesta asiakastietojen käsittelyssä. Vastaava johtaja on kotihoidon liiketoimintajohtaja Marja Lehto, 044 749 6553, marja.lehto@9lives.fi

Tietosuojavastaava

Marko Limnell
p. 0207689788
marko.limnell@9lives.fi
Kutomotie 2
00380 Helsinki

Yksikölle on laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste, jossa on kuvattu toimintaohjeet mahdollisissa tietosuojaloukkaustilanteissa.

Asiakastietojärjestelmä

9Lives Kotipalvelut Oy käyttää kotihoidon palveluyksiköissä DomaCare-asiakastietojärjestelmää, jonka kautta hallinnoidaan koko asiakasprosessia sekä johdetaan palveluyksikön toimintaa. Asiakastietoja säilytetään asiakkuuden voimassaolon ajan. Kun asiakkuus päättyy, asiakastiedot toimitetaan hyvinvointialueen arkistointiohjeen mukaisesti palvelunjärjestäjän arkistoon. Tiedot poistetaan arkistoon toimittamisen jälkeen 9Lives Kotipalvelut Oy:n asiakastietojärjestelmästä.

Tietojärjestelmien omavalvontasuunnitelma on erillinen asiakirja, jota ei ole säädetty julkisesti nähtävänä pidettäväksi, mutta on osa yksikön omavalvonnan kokonaisuutta.

Tietopyynnöt ja tietojen luovuttaminen

Mikäli ostopalvelu- tai palvelusetelipalveluiden piirissä oleva asiakas haluaa tarkistaa omat tietonsa hän jättää tietojen tarkastuspyynnön hyvinvointialueen ohjeistuksen mukaisesti.

Tietopyynnöt tulee toimittaa Päijät-Hämeen hyvinvointialueen kirjaamoon osoitteeseen kirjaamo@pajatha.fi tai Keskussairaalankatu 7, 15850 Lahti. Kirjaamo rekisteröi ja käsittelee pyynnöt tarvittaessa oikealle taholle organisaatiossa.

Toimiessaan ostopalvelu- tai palvelusetelipalveluiden tuottajana 9Lives Kotipalvelut Oy käsittelee tietojen käsittelijän roolissa hyvinvointialueen omistamia tietoja eikä täten itse voi luovuttaa tietoja organisaation ulkopuolelle.

Yksityisasiakkaiden tietopyynnöt kohdistetaan suoraan 9Lives Kotipalvelut Oy:lle. Asiakkaalla on oikeus tarkistaa häntä koskevat rekistereissä olevat tiedot. Tietojesi tarkastus- tai poistopyynnöt, käsittelyn rajoittamiseen liittyvät pyynnöt tai siirtopyynnöt tulee osoittaa sähköpostitse osoitteeseen tietosuojavastaava@9lives.fi tai postitse osoitteeseen:

9Lives Group Oy / Tietosuoja
Kutomotie 2a
00380 Helsinki

Tietojesi etsimiseksi ja tietopyyntösi varmentamiseksi tietopyynnön esittäjän tulee toimittaa pyynnön yhteydessä nimensä ja yhteystietonsa. Pyyntöön vastataan tietopyynnön esittäjän toivomalla tavalla joko sähköpostitse tai postiosoitteeseen. Rekisteröidyn henkilöllisyys tarkistetaan ennen tietojen antamista.

Tilanteen vaatiessa tietoja voidaan luovuttaa ainoastaan palvelun tilaajalle (hyvinvointialue) tai viranomaiselle, mikäli tämä on lainsäädännön puitteissa mahdollinen menettelytapa. Tietojen luovutuksen oikeaoppisuus varmistetaan tietosuojavastaavalta ennen tietojen luovuttamista. Tietojen luovutuksen tekee aina palvelupäällikkö tietosuojavastaavan luvalla.

Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

9Lives Kotipalvelut Oy käyttää kotihoidon palveluyksiköissä DomaCare-asiakastietojärjestelmää, jonka kautta hallinnoidaan koko asiakasprosessia sekä johdetaan palveluyksikön toimintaa. Asiakas vastaa itse oman kotinsa mahdollisista teknologisista ratkaisuista, esim. sähköisestä ovenavausjärjestelmästä ja hälyttimistä. Käytämme kaikissa kotiin vietävissä palveluissa Valviran hyväksymiä A-kategorian potilastietojärjestelmiä

Asiakastietojärjestelmän käyttö perehdytetään työntekijöille työsuhteen alussa. Työntekijä saa käyttöönsä myös ohjeistuksen järjestelmän käyttöön liittyen. Uuden työntekijän järjestelmän käyttöä seurataan arjessa ja laaditaan tarvittaessa lisäohjeistuksia.

Tietoturvan runko koostuu 9Livesillä n. 200 dokumentista. Tietoturvapoliitikamme perustuu NIS2-direktiivin vaatimuskehikkoon, ja siihen on sisällytetty asiakastietolain määrittelemät asiakirjat. Tietoturvapoliittikka käsittää prosessikuvaukset mm. järjestelmävaatimuksista, sovellustoimittajien valinnasta ja valvonnasta, henkilöstön koulutuksesta ja osaamisen seurannasta, palveluiden varmistuksista, riskienhallinnasta sekä toiminnan jatkuvuudesta. Toimitamme mielellämme yksittäisiä kuvauksia, mikäli saamme tarkemmin rajatun pyynnön. Dokumentaatio on laadittu maaliskokuussa

2024. Toteutusta valvoo nimetty konsernitason tietoturvatimi yhdessä palveluyksiköiden esihenkilöiden ja konsernin tietosuojavastaavan kanssa.

Jokaisessa palvelusopimuksessa määritellään 9Livesin vastuut ja velvollisuudet rekisterinpitäjän tietojen käsittelyssä. Pohjana on 9Livesin oma GDPR-ohjeistus rekisterinpitäjän ja/tai tietojen käsittelijän ominaisuudessa. 9Lives sitoutuu aina rekisterinpitäjän ohjeistukseen tietojen käsittelyssä. Mikäli alihankkijoita käytetään, vastaa 9Lives velvoitteista myös näiden osalta.

9Livesin NIS2-dokumentaatio sisältää useita kuvauksia ja menettelytapaohjeita poikkeamien valvontaan, käsittelyyn, ilmoittamiseen kumppaneille ja viranomaisille, kuin myös poikkeamien korjaamiseen ja jälkiseurantaan liittyen. Toimitamme tarvittaessa prosessikuvaukset tarkemmin rajattuun pyyntöön.

NIS2-dokumentaatio sisältää prosessikuvaukset kaikista oleellisista toimintakriittisistä järjestelmistämme, riskienhallinnasta ja toiminnan jatkuvuudesta mahdollisten palvelukatkosten aikana.

Asiakkaan suostumus henkilötietojen käsittelyyn otetaan palvelun tilaajan toimesta. 9Lives käsittelee näitä rekisterinpitäjän tietoja vain käsittelijän ominaisuudessa sopimuksen määritelmän tai erillisen DPA-sopimuksen pohjalta. 9Lives ei käytä teknologioita, joihin olisi tarvetta pyytää loppuasiakkaan suostumus erikseen.

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

9Lives Kotipalvelut, Kotipalvelut Lahti kehittämissuunnitelma vuodelle 2025:

- RAI-osaamisen kehittäminen
- rakenteinen kirjaaminen
- päivittäisen toiminnan prosessien ja omavalvontakulttuurin kehittäminen

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omavalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain ja aina toiminnan muuttuessa.

Allekirjoitus



Nimenselvennys

Sanna Koskimäki
Palvelupäällikkö
27.1.2025