



1 Palveluntuottajaa koskevat tiedot

Palveluntuottaja Keski-Uudenmaan kotihoito Oy	
Palveluntuottajan Y-tunnus 2759931-6	
Palveluntuottajan osoite Sibeliuksenkatu 18 A, 04400 Järvenpää	
Palvelumuoto kotihoito	
Palveluntuottajan vastaava esimies Pirkko Toivanen	Puhelin 041 3412748
Sähköposti keskiuudenmaankotihoito@elisanet.fi	
Toimintalupa ESAVI/22189/2020	
Luvan myöntämisaikajako	
Palvelu, johon lupa on myönnetty Yksityisen terveydenhuollon palvelujen tuottaminen	
Toimintakunnat Keski-Uudenmaan sote-kuntayhtymä, Kerava, Pukkila, Vantaa, Espoo, Helsinki	
Palveluntuottajan potilasvastuuvakuutuksen tunnus 44-2002-3177-6	
Suunnitelma tarkistettu ja päivitetty 28.1.2022/Terhi Nuutinen	

2 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

2.1 Toiminta-ajatus

Keski-Uudenmaan kotihoito Oy tukee asiakkaidensa kotona asumista tarjoamalla asiakaslähtöisiä ja vaikuttavia huolenpitopalveluja. Palveluvalikoimaan kuuluvat kotisairaanhoido- ja hoivapalvelut sekä kodinhoito- ja asiointipalvelut.

Kotisairaanhoido sisältää asiakkaan neuvontaa, ohjausta ja hoitoa, joilla edistetään terveyttä ja toimintakykyä sekä ennaltaehkäistään ja hoidetaan sairauksia. Kotisairaanhoido luetaan näytteidenotot, lääkehoidon toteuttaminen ja lääkkeiden vaikuttavuuden arviointi, haavahoitojen toteuttaminen ja terveydentilan seuranta sekä tähän liittyvä ohjaus. Henkilöstö tekee asiakkaan terveyden ja toimintakyvyn edistämisen kannalta asianmukaista yhteistyötä muiden terveydenhuoltoalan ammattilaisten ja viranomaistahojen kanssa (esim. lääkäri, muistihoitaja, fysio- ja toimintaterapeutti, Kela).

Hoivapalveluihin sisältyy asiakkaiden ohjaamista ja avustamista henkilökohtaisissa päivittäistoiminnoissa kuten peseytymisessä, pukeutumisessa, ruokailussa ja liikkumisessa.

Kodinhuollollisia palveluja ovat esim. ruoan valmistus, siivous ja pyykkihuolto, joita voidaan toteuttaa asiakkaan puolesta tai yhdessä asiakkaan kanssa.

Asiointi on asiakkaan puolesta tai asiakkaan kanssa tehtävää asioiden hoitamista puhelimitse, sähköisesti tai fyysisenä käyntinä. Esimerkkeinä taksin/hyvinvointipalvelujen (kampaajan/parturin/kosmetologin) tilaaminen ja tukipalvelujen, kuten turvpuhelin- ja apuvälinepalvelujen järjestäminen terveydenhuoltoalan koulutuksen saaneen ammattilaisen ohjeen mukaan.

Palveluja tarjotaan asiakkaille, jotka sairauden, alentuneen toimintakyvyn tai muuttuneen elämäntilanteensa vuoksi tarvitsevat jatkuvaa tai tilapäistä apua kotona asumiseen. Yksityisasiakkaiden ohella yritys tuottaa palveluja Keski-Uudenmaan sote kuntayhtymään palvelusetelituottajana sekä tilaaja-tuottaja-mallin mukaisesti.

2.2 Arvot

Välittäminen

Välitämme asiakkaan toimintakyvystä, voimavaroista, toiveista, huolista ja koko eletystä elämästä. Välittäminen sisältää aitouden, avoimuuden, turvallisuuden ja oikeudenmukaisuuden. Välittämällä autamme ja ohjaamme asiakasta sairauden hoidossa sekä terveyden ja toimintakyvyn ylläpitämisessä. Lopputuloksena asiakas elää hyvää elämää omassa kodissaan.



Välitämme työntekijöidemme hyvinvoinnista ja ammattitaidosta, mikä välittyy edelleen asiakkaiden hoitoon. Välitämme tietoa tietosuojalain mukaisesti niille tahoille, joiden osallistuminen auttaa ja tukee asiakkaan fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista toimintakykyä ja hyvinvointia.

Välitämme yhteiskuntavastuusta, ympäristöstä ja veronmaksajista ja siksi välitämme siitä, mitä teemme – joka hetki.

Uudistuminen

Uudistuminen merkitsee sitä, että olemme valmiita kyseenalaistamaan ajatuksiamme ja toimintatapojamme asiakkaiden terveyden, toimintakyvyn ja hyvinvoinnin lisäämiseksi. Asiakas voi turvallisesti ja avoimesti esittää näkemyksensä omaan hoitoonsa liittyen. Uudistuminen edellyttää tosiasioiden tunnistamista ja tunnustamista sekä tieteellisen tiedon hyödyntämistä. Siksi pyrimme perustelemaan kaikkea toimintaamme tutkittuun tietoon nojaten.

Haluamme kantaa vastuamme muuttuvassa maailmassa ja olla luomassa yhteiskuntaa, jossa uudet teknologiat auttavat asiakkaita elämään hyvää elämää. Tekniikka ei tietenkään koskaan voi eikä saa korvata ihmisen kohtaamista fyysisesti. Parhaalla mahdollisella tavalla käytettynä uudet tekniset ratkaisut voivat kuitenkin tukea ja auttaa kotona asumista parantamalla kotihoitopalvelujen saatavuutta ja vaikuttavuutta. Tekniikan avulla voidaan rakentaa siltoja yhteiskunnassa vallitsevien kuilujen yli.

Yhdessä tekeminen

Hyvä elämä omassa kodissa toteutuu yhdessä tehden. Asiakas on ajatteleva ja tunteva ihminen, joka osallistuu mahdollisuuksiensa mukaan oman hoitonsa suunnitteluun ja toteutukseen. Sairauden hoito ja toimintakyvyn tukemiseen tähtäävät toimet laaditaan asiakkaan ajatukset, voimavarat, toiveet ja eletty elämä huomioiden. Yhdessä tehden hoitoon sitoutuu ammattilaisia ja niitä ihmisiä, jotka mahdollistavat asiakkaalle omannäköisen ja hyvän elämän.

Kunnioitus

Jokainen asiakas on yksilö, jolla on omat voimavaransa, tarpeensa, toiveensa ja itsemääräämisoikeutensa. Kunnioitamme aina kohtaamisissa asiakasta ja hänen kotiaan sekä kuulemme hänen näkemystään kodista. Kuuntelemisen ja läsnäolon taito on osa kunnioitusta.

Rohkeus

Välittäminen, uudistuminen, yhdessä tekeminen ja kunnioitus vaativat rohkeutta. Rohkeutta luottaa ja yrittää. Kun luottaa ja yrittää, voi elää hyvää elämää omassa kodissa.



2.3 Toimintaperiaatteet

Toiminnan painopiste on palvelujen vaivattomassa saatavuudessa. Asiakas saa palvelut ns. yhden luukun- periaatteella, mikä merkitsee asiakkaan näkökulmasta sitä, että hän saa kotona asumista tukevat palvelut yhdellä yhteydenotolla. Palvelukokonaisuus rakennetaan asiakkaan tarpeet, voimavarat ja toiveet huomioiden yhdessä asiakkaan ja mahdollisesti läheisten sekä muiden ammattilaisten kanssa. Tarpeita, voimavaroja ja toiveita arvioidaan asiakkaan fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen toimintakyvyn näkökulmasta. Hoidolle ja toimintakyvylle asetetut tavoitteet sekä hoitotyön keinot tavoitteiden saavuttamiseksi kirjataan palvelu- ja hoitosuunnitelmaan, joka toimii ohjenuorana käytännön hoitotyössä.

Asiakkaan terveyttä ja toimintakykyä tuetaan kokonaisvaltaisesti hyödyntäen monipuolisesti terveydenhuolto- ja hyvinvointialan asiantuntijoiden osaamista. Yhteistyöllä on mahdollista löytää ratkaisut, joilla ennaltaehkäistään asiakkaan terveydentilan ja toimintakyvyn heikkenemistä ja ympärivuorokautisen hoivan piiriin siirtymistä.

3 Omavalvonnan organisointi, johtaminen ja vastuut

3.1 Omavalvonnan suunnittelu, seuranta ja päivitys

Sisätauti-kirurginen sairaanhoitaja, terveystieteiden maisteri **Terhi Nuutinen**

p. 040 538 1296, terhi.nuutinen@keskiuudenmaankotihoito.fi

Terveydenhoitaja YAMK, Sosiaali- ja terveysalan palvelujen johtaminen **Pirkko Toivanen**

p. 041 3142784, keskiuudenmaankotihoito@elisanet.fi

3.2 Henkilöstön osallistuminen

Omavalvontasuunnitelma toimii perehdytyksen työkaluna ja se on henkilökunnan saatavilla. Omavalvontasuunnitelman sisällöstä keskustellaan päivittäisen hoitotyön yhteydessä sitä mukaan, kun asiat tulevat ajankohtaisiksi. Kun käytännön hoitotyöstä, asiakkailta/omaisilta/yhteistyökumppaneilta saadusta palautteesta tai vaaratilanteesta nousee esiin ongelmatilanne tai kehittämistarve, asiaa arvioidaan henkilöstön kanssa ja päivitetään tarvittaessa uudet toimintaohjeet.



Asiakaspalautteesta keskustellaan työntekijöiden kanssa ja mikäli palaute on positiivista, todetaan, että on toimittu oikein ja vahvistetaan edelleen tätä toimintatapaa. Positiivista palautetta hyödynnetään katalyyttinä, joka ohjaa henkilökuntaa sitoutumaan toivottuihin arvoihin ja toimintamalleihin. Mikäli asiakaspalaute on negatiivista, asiasta keskustellaan ja pyritään ymmärtämään asiakkaan näkökulma asiaan. Asiaan etsitään ratkaisua ja pyritään uudistamaan toimintamallia negatiivisen palautteen välttämiseksi. Työyhteisössä pyritään toimimaan siten, että kaikki osallistuvat toiminnan kehittämiseen. Opiskelijoilta pyydetään palautetta ja ehdotuksia uusien toimintatapojen luomiseksi.

Palveluntuottajan edustaja päivittää ohjeet omavalvontasuunnitelmaan ja tiedottaa asiasta. Päivittäminen on siten jatkuvaa työtä. Palveluntuottajan edustaja vahvistaa omavalvontasuunnitelman vuosittain.

3.3 Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä työyksikössä ja yrityksen verkkosivuilla.

4 Asiakkaan asema ja oikeudet

4.1 Palvelutarpeen arviointi

Hoitosuhte käynnistyy ensikäynnillä, jonka aikana arvioidaan asiakkaan hoidon ja palvelujen tarvetta (Liite 1: Ohje ensikäynnille). Hoidon ja palvelujen tarvetta arvioidaan asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaistensa, läheistensä tai laillisen edustajansa kanssa. Palvelutarpeen arviointi tehdään keskustellen, havainnoiden sekä toimintakykymittareita (ADL, IADL, GDS-15, MMSE, MNA ja Audit) hyödyntäen. Arvioinnin lähtökohtana on asiakkaan oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Palvelutarpeen arvioinnissa painopiste on toimintakyvyn edistäminen, ylläpitäminen ja kuntoutumisen tukeminen.

Palvelutarve arvioidaan fyysisen, psyykkisen, sosiaalisen ja kognitiivisen toimintakyvyn osalta. Lisäksi arvioidaan asiakkaan terveyden- ja/tai elämäntilanteeseen liittyvät riskitekijät, jotka saattavat altistaa asiakkaan siirtymisen ns. raskaan hoidon piiriin. Näitä ovat terveydentilan epävakaus, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähäisyys tai kipu.

4.2 Hoito- ja palvelusuunnitelma



Palveluista vastaava nimeää asiakkaalle vastuuhoidajan, joka laatii yhdessä asiakkaan kanssa palvelu- ja hoitosuunnitelman NurseBuddy-asiakastietojärjestelmään (Liite 2: Ohje palvelu- ja hoitosuunnitelman laatimiseen).

Asiakkaalle luodaan joustava ja hänen yksilöllisiin tarpeisiinsa suunniteltu palvelukokonaisuus, joka perustuu asiakkaan elämäntilanteeseen ja voimavaroihin. Hoito- ja palvelusuunnitelmaan kirjataan kaikki asiakkaalle myönnetyt palvelut ja läheisten antama tuki. Suunnitelmaan sisältyy tavoitteellinen suunnitelma toimintakyvyn ylläpitämiseksi ja edistämiseksi (Vanhuspalvelulaki 1§,14§ ja sosiaalihuoltoasetus 11§).

Suunnitelma laaditaan ja päivitetään vähintään puolivuositain yhdessä asiakkaan ja mahdollisesti omaisten kanssa. NurseBuddy-asiakastietojärjestelmään luodaan omaisnäkymä erikseen sovittaessa ja tällöin omaisen voi reaaliajassa lukea läheistään koskevat kirjaukset.

4.3 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Itsemääräämisoikeus on Suomessa asuvan perusoikeus ja muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdon vapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Itsemääräämisoikeuden toteutuminen merkitsee käytännön hoitotyössä asiakkaan näkemysten ja mielipiteiden kunnioittamista, oikeutta osallistua hoitoaan koskevaan päätöksentekoon sekä salassapitoa.

Palvelutarpeen arvioinnissa huomioidaan asiakkaan tahto ja toivomukset kirjaamalla ne palvelu- ja hoitosuunnitelmaan. Omaiset ja läheiset otetaan mukaan asiakkaan luvalla suunnitelman laatimiseen, jotta kaikilla on sama näkemys siitä, millaista palvelua asiakas tarvitsee ja haluaa ottaa vastaan. Palvelut tarjotaan asiakkaan tapoja ja tottumuksia kunnioittaen. Tukipalvelut järjestetään siten, että asiakkaan omat mieltymykset esim. aterioissa otetaan huomioon. Yksityisyys toteutuu siten, että asiakaskäynnillä hoidetaan ainoastaan kyseisen asiakkaan asioita. Mahdollisiin hälytyssoittoihin vastataan asiallisesti. Tiedon välittämisessä huomioidaan aina tunnistusvaara. Laki sosiaalihuollon asiakkaan ja potilaan itsemääräämisoikeuden vahvistamisesta ja rajoittamistoimenpiteiden käytön edellytyksistä vahvistaa kotihoidon asiakkaan itsemääräämisoikeutta.

4.4 Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt

Asiakkaan tahtoa, toiveita ja itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan. Hoito ja huolenpito perustuu vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta asiakkaan itsemääräämisoikeutta. Mahdollisia rajoittavien menetelmien käyttöä arvioidaan yhdessä asiakkaan, omaisen ja lääkärin kanssa. Päätös perusteluineen kirjataan asiakastietojärjestelmään



Turvallisuus-komponentin alle ja päätöksestä informoidaan niitä, jotka tietoa tarvitsevat. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen. Rajoittamistoimenpiteistä päättää aina hoitava lääkäri ja hän kirjaa rajoittamistoimenpiteen asiakastietojärjestelmään. Lupa rajoittamiseen ei ole koskaan toistaiseksi voimassa, vaan sitä arvioidaan säännöllisesti ja lopetetaan mahdollisimman pian. (Liite 3: Ohje itsemääräämisoikeuden rajoittamiseen).

4.5 Asiakkaan asiallinen kohtelu

Asiakasta loukkaavaa kohtelua ei sallita missään tilanteessa. Jokaisella työntekijällä on ilmoitusvelvollisuus, kun kuulee loukkaavaa puhetta tai näkee epäasiallista tai muutoin loukkaavaa käytöstä. Asiakkaan ja heidän omaisensa toivotaan antavan palautetta suullisesti tai kirjallisesti mahdollisimman pian, mikäli havaitsevat huomautettavaa.

Palveluntuottajan edustaja selvittää tapahtunutta asiakkaan, työntekijän ja mahdollisesti läheisten kanssa. Tapahtunut käsitellään mahdollisimman pian ja korjaavat toimet aloitetaan välittömästi. Tarvittaessa potilasasiamies ohjaa ja neuvoo asiakasta ja omaista hoitoon liittyvissä ongelmatilanteissa ja auttaa tarvittaessa muistutuksen tai kantelun tekemisessä. Ensisijaisesti potilasasiamies ohjaa asiakasta ottamaan hoitoon tai kohteluun liittyvän asian puheeksi työntekijöiden kanssa. Mikäli asiakas kokee, että ongelmaa ei saada tyydyttävästi selvitettyä tai ratkaistua, hän tekee asiasta kirjallisen muistutuksen palveluntuottajan edustajalle tai ääritilanteessa kantelun Aluehallintovirastoon. Palveluntuottajan edustaja vastaa muistutukseen kirjallisesti 1–4 viikon kuluessa muistutuksen tekemisestä. Työntekijälle annetaan suullinen tai kirjallinen varoitus epäasiallisesta kohtelusta.

4.6 Asiakkaan osallisuus

Asiakaspalautetta annetaan asiakas- ja omaiskyselyjen avulla. Palautetta voi antaa keskustellen, puhelimitse tai sähköpostilla keskiuudenmaankotihoito@elisanet.fi. Palveluntuottaja toteuttaa vuosittain asiakaspalautekyselyn, jonka toteutuksesta vastaa siihen nimetty työntekijä. Kysely tehdään kaikille asiakkaille ja heidän omaisilleen. Tulokset käydään läpi henkilökunnan kanssa ja valitaan kehittämisen kohteet. Tuloksista informoidaan asiakkaita ja omaisia.

4.7 Asiakkaan oikeusturva



Asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään hoitoon ja kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Hoitoon ja palveluun liittyvät päätökset tehdään ja toteutetaan yhdessä asiakkaan kanssa. Palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus palveluntuottajan edustajalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Palveluntuottajan edustaja käsittelee asian ja antaa kirjallisen, perustellun vastauksen 1–4 viikon aikana.

5 Laadun hallinta

Palveluiden toimivuus ja turvallisuus varmistetaan rekrytoimalla yritykseen terveydenhuoltoalan ammattilaisia, joilla on asianmukaiset valmiudet tiedonhankintaan, näyttöön perustuvan hoitotyön toteuttamiseen sekä itseohjautuvuuteen. Palveluista vastaava mahdollistaa riittävästi aikaa tiedonhankinnalle ja hoitotyön toteuttamiselle. Henkilökunnan vaihtuvuus pidetään mahdollisimman vähäisenä varmistamalla terveet ja työnhallinnan tunnetta tukevat työskentelyolosuhteet.

5.1 Rekrytoinnin periaatteet

Rekrytointia tehdään pitkällä tähtäimellä ja rekrytoinnin lähtökohtana ovat asiakkaiden tarpeet ja toimintakyky. Rekrytoija laatii osaamisprofiilin, jossa kuvataan tehtävän menestyksellisessä hoitamisessa vaadittavat tiedot, taidot, osaaminen ja henkilökohtaiset ominaisuudet. Rekrytointi hoidetaan lähtökohtaisesti suorahauin prosessin sujuvoittamiseksi. Rekrytoija tarkistaa ennen haastattelua JulkiTerhikistä hakijan kelpoisuuden tehtävän suorittamiseen. Haastattelun yhteydessä rekrytoija arvioi hakijan kielitaitoa ja tarkistaa työ- ja täydennyskoulutustodistukset ammattitaidon ja osaamisen arvioimiseksi. Mikäli työntekijän tehtäviin sisältyy lasten kanssa työskentelyä, pyydetään häntä toimittamaan rikosrekisteriote ennen työ sopimuksen laatimista.



Kuvaus rekrytoinnin periaatteista liitteenä (Liite 4) ja Suunnitelma vuosi- ja sairausloma sijaisuuksiin (Liite 5).

Uusi työntekijä työskentelee työparina perehdytyksen ja turvallisen hoidon varmistamiseksi sen ajan kuin se on uuden työntekijän osaamisen kannalta tarpeen. Perehdyttämisestä vastaa ammattityöhön perehdyttäjä.

Perehdytykseen sisältyy:

- organisaatioon liittyvät yleiset asiat
- työsuhdeasiat
- turvallisuusasiat (työntekijä- ja asiakasturvallisuus)
- koulutus- ja tiedotustoimintaa.

Perehdyttäjä perehdyttää uuden työntekijän

- toimintakäytäntöihin
- lääkehoitoon
- omaisten ja muiden tahojen kanssa tehtävään yhteistyöhön
- käytettäviin tietohallintoon ja tietojärjestelmiin.

Työntekijä vastaa siitä, että perehtyy itse myös kirjalliseen perehdytysmateriaaliin. Työntekijä sitoutuu allekirjoituksellaan salassapitoon ja siihen, että on saanut perehdytyksen, sekä tietää työntekijän oikeudet ja velvollisuudet

5.2 Päivittäisen työn organisoinnin periaatteet

Asiakkaille laaditaan palvelu- ja hoitosuunnitelmat, joihin kirjataan tavoitteiden saavuttamista tukevat keinot ja tehtävät. Asiakaskäynnit laaditaan asiakkaan toiveiden, tarpeiden ja toimintakyvyn tukemisen kannalta oikea-aikaisesti. Käyntiajankohta sovitaan mahdollisimman tarkasti asiakkaan niin toivoessa. Palvelu- ja hoitosuunnitelmat kirjataan NurseBuddy-asiakastietojärjestelmään, joka toimii toiminnanohjausjärjestelmänä päivittäisen työn organisoinnissa. Töiden organisoija ohjelmoi asiakaskäynnit työntekijöille pyrkien työntekijöiden mahdollisimman vähäiseen vaihtuvuuteen. Mahdollisista käyntiajankohdan muutoksista informoidaan asianomaisia. (Ohje päivittäisen työn organisoimiseksi Liite 6)

5.3 Tiedonkulun varmistamisen periaatteet



Asiakkaita koskevat tiedot kirjataan NurseBuddy -asiakastietojärjestelmään FINCC-luokituksen mukaisesti. Työntekijä kirjaa käynnillä asiakkaan vointia ja toimintakykyä kuvailevasti sekä arvioi näitä suhteessa asetettuihin tavoitteisiin. Kirjaukset tehdään välittömästi saman päivän aikana tai viimeistään kotihoitokäyntiä seuraavana päivänä. Asiakastietojärjestelmään tallentuu käynnin ajankohta, kesto ja käynnin tehneen työntekijän nimi. Työntekijä saa asiakaskäynnillä tarvittavat tiedot järjestelmästä. Yksikössä toteutetaan ns. hiljaista raportointia. (Ohje tiedonkulun varmistamiseksi Liite 7)

Julkisessa terveydenhuollossa kirjatut asiakastiedot saadaan puhelimitse, kirjallisesti tai sähköisesti. Tiedon saanut työntekijä kirjaa tiedot NurseBuddy-järjestelmään muiden työntekijöiden saataville.

5.4 Asiakasturvallisuus

Palvelun laatu ja asiakasturvallisuus varmistetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Hoitotyössä ilmenevät riskit ovat usein yhteydessä henkilökunnan osaamiseen ja ammattitaitoon, joten haittatapahtumia voidaan ehkäistä henkilökuntaa kouluttamalla, perehdyttämällä sekä palveluntuottajan arvoihin sitouttamalla. Asiakasturvallisuutta ylläpidetään myös kehittämällä prosesseja ja päivittämällä toimintaohjeita.

Palvelut tarjotaan oikea-aikaisesti ja sovitusti. Mikäli työntekijä havaitsee asiakkaan hoitoon liittyvän epäkohdan, hän ryhtyy välittömästi toimiin epäkohdan korjaamiseksi. Palveluntuottajan edustaja vastaa siitä, että havaittu epäkohta ei johda todelliseen vaaratilanteeseen.

Kotihoidon asiakkaat asuvat omissa kodeissaan ja työntekijät käyttävät kodin turvallisuuteen liittyvien elementtien tarkistamiseen Kodin turvallisuuden tarkistuslistaa. Perehdytyskansiossa on ohje Kodin turvallisuuden ylläpitämiseen (Liite 8).

Työntekijät järjestävät tarvittaessa apua kodin valaistuksen ja muiden kodin turvallisuutta luovien elementtien ylläpitämiseen. Asiakasta informoidaan turvalaitteista kuten turvapuhelimesta ja sen lisävarusteista. Asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelmaan kirjataan Turvallisuus-komponentin alle turvapuhelimen ja muiden turvalaitteiden toimivuuden tarkistaminen.

Päivittäisen hoitotyön yhteydessä arvioidaan käytössä olevien apuvälineiden toimivuutta ja vialliset apuvälineet lähetetään tarvittaessa huoltoon tai vaihtoon. (Liite 9: Ohje apuvälineiden hankintaan ja huoltoon). Kaatumisvaara minimoidaan auttamalla asiakasta järjestämään koti mahdollisimman esteettömäksi esim. poistamalla kynnykset ja/tai matot sekä asentamalla tukikahvoja.



Asiakasturvallisuuteen sisältyy lääkehoidon suunnitelmallinen toteuttaminen ja siihen liittyvät ohjeistukset. Uusimmat, voimassa olevat ohjeistukset löytyvät Lääkehoitosuunnitelmasta. Lääkkeet säilytetään asiakkaan kotona asianmukaisesti. Pääsääntöisesti asiakkaiden lääkehoito toteutuu koneellisena annosjakeluna turvallisen lääkehoidon varmistamiseksi.

Hoitotyössä käytettävien laitteiden kunnossapitoon ja turvallisuuteen on nimetty laitevastaava. Hänen tehtävänä on huolehtia siitä, että laitteet huolletaan asianmukaisesti. Mahdollisista laitteiden aiheuttamista vaaratilanteista tehdään ilmoitus Valviraan.

5.5 Työturvallisuus ja työympäristön turvallisuus

Palveluntuottaja tukee työturvallisuuden toteutumista ohjeistuksilla, laitehankinnoilla sekä koulutuksin. Työntekijöiden velvollisuutena on hankkia tietoa työturvallisuuden ylläpitämisestä ja edistää turvallisuutta omalla toiminnallaan. Jokainen työntekijä vastaa omalta osaltaan riskienhallinnasta toimimalla oman tehtävänsä mukaisesti ja noudattamalla annettuja ohjeita. Ohjeet voivat koskea toimintaa tai turvallisuutta. Työntekijöiden tulee saattaa palveluntuottajan edustajan tietoon viipymättä toiminnassa havaitsemansa riskit ja mahdolliset kehittämissuhteet.

Kotihoidon työntekijän työympäristö on asiakkaan koti, joten Kodin turvallisuuden tarkistuslista toimii työkaluna työntekijöiden työympäristön turvallisuuden ylläpitämisessä. Poikkeustilanteista kuten sähkökatkoista ja vedenjakeluongelmista selvittää yleensä tilapäisratkaisulla.

Kotihoidon toimisto sijaitsee liikekiinteistössä ja toimitilassa on asianmukaiset palo- ja murtosuojaukset sekä ensiapuvälineistö. Palveluntuottajan edustaja vastaa siitä, että suojaukset ovat käyttökuntoiset.

Työntekijöille on toimintaohjeet epäasiallisen kohtelun ja häirinnän kohteeksi joutumisesta (Liite 10).

5.6 Tietoturva

Asiakastietojen kirjaaminen tapahtuu ajantasaisesti, asiallisesti ja totuudenmukaisesti. Hoitotyön toteutuksen kirjaaminen perustuu hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Asiakkaasta ja tapahtumasta kirjataan ne tiedot, jotka ovat tarpeellisia hoidon ja palvelun antamiseksi sekä toiminnan asianmukaisuuden jälkikäteiseksi varmistamiseksi. Kirjaukset tehdään asiakkaan näkökulmasta, ja niissä ilmenee hoidon ja huolenpidon suunnitelmat, valitut toimenpiteet, hoitotyön toiminta ja näiden vaikutukset asiakkaan vointiin (erityisesti muutokset ja poikkeamat) sekä yleiset toimintakyvyn kuvaukset. Kirjaaminen tapahtuu asiakkaan kotona asiakkaan kanssa NurseBuddy-ohjelman mobiilisovelluksella.

Asiakastietojen kirjaamisessa ja käsittelyssä noudatetaan salassapitosäännöksiä ja hyviä tapoja. Työntekijä käsittelee ainoastaan sellaisten asiakkaiden tietoja, joiden palveluun hän on osallistunut tai tulee osallistumaan. Asiakastietojen käsittelyyn käytettävän NurseBuddy-järjestelmän kuvaus on saatavissa tietosuojavastaavalta. Työntekijät (ml. opiskelijat ja harjoittelijat) saavat perehdytyksen tietosuojaan ja allekirjoittavat yrityksen tietosuojaoheen. (Liite 11: Tietosuoja ja määräysten noudattaminen)

Tietosuojan toteutumista varmistetaan seuraavilla toimenpiteillä:

- NurseBuddy-järjestelmä sulkeutuu tietyn ajan kuluttua, jos sitä ei käytä.
- Vuosittainen tietoturvakoulutus
- Henkilökohtaiset salasanat tietojärjestelmään.
- Vaitiolovelvollisuuden rikkomisen seurauksista tiedottaminen
- Tietokone suljetaan tai lukitaan, kun poistutaan tietokoneen ääreltä. Mikäli tietokone jää auki, sulkeutuu se 15 minuutin kuluttua käytön lopetuksesta automaattisesti
- Kaikista yksikössä pidettävistä rekistereistä on tietosuoja-asetuksen mukainen seloste. Yksiköissä on käytössä mahdollisimman vähän manuaalisia luetteloita ja viestivihkoja. Kaikki asiakkaita koskeva tieto tulee viedä asiakastietojärjestelmään

Asiakastiedot arkistoidaan ja säilytetään lain mukaisesti (Liite 12: Tiedonohjaussuunnitelma). Tuhottavat dokumentit tuhoataan tietosuojamateriaalin tuhoamista käsittelevien ohjeiden mukaisesti. Asiakastietoa sisältävästä materiaalista tehdään asetuksen mukaiset rekisteriselosteet.

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

6.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntoutumista tuetaan ja arvioidaan kotikäynneillä ja havainnot kirjataan NurseBuddy-asiakastietojärjestelmään. Asiakasta tuetaan hyödyntämään omia voimavarojaan mahdollisuuksien mukaan. Heitä ohjataan ja rohkaistaan ulkoiluun, liikuntaan ja mielekkääseen tekemiseen omatoimisuutta ja aktiivisuutta edistäviä turva- ja teknologiaratkaisuja hyödyntäen.



Ravitsemus

Riittävä ravitsemus edistää elämänlaatua ja toimintakykyä. Hoito- ja palvelusuunnitelmaan kirjataan ravitsemukseen liittyvät tavoitteet ja toimenpiteet. Asiakasta ohjataan riittävästä ja ravintorikkaasta ravitsemuksesta ja erityisruokavalio ja mieliruuat kirjataan hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Ravitsemustilan arvioinnin yksinkertaisin väline on säännöllinen painonseuranta. Mitä nopeampaa painonlasku on, sitä suurempi riski on ravitsemustilan huononemiselle. Ravitsemuksen toteutumista arvioidaan painon seurannalla sekä ravitsemustestein. Huomiota kiinnitetään proteiinin ja D-vitamiinin saantiin. Ravintoa rikastetaan tarvittaessa ja tuetaan asiakasta noudattamaan suositeltua ruokavaliä.

Hygieniäkäytännöt

Asiakkaiden kodin yleisestä puhtaudesta ja siisteydestä huolehditaan yhdessä asiakkaan kanssa sopimuksen mukaan. Tarvittaessa tarjotaan siivouspalvelua. Työtehtävät suoritetaan aseptisessä järjestyksessä. Suihkutuksissa käytetään suojavälineitä. Suojakäsineiden ja suu-nenäsuojien käyttäminen asiakastilanteissa. VRE-, MRSA- ja ESBL- kantavien asiakkaiden kanssa toimitaan tartuntavaarallisten tautien edellyttämällä ohjeistuksella. Tartuntatautilaki 1227/2016, <https://finlex.fi>.

Inkontinenssituotteet kuuluvat hoitovälinejakelun piiriin.

Influessarokotteet annetaan Keusoten ohjeiden mukaisesti. Seurataan Keusoten ja THL:n COVID-19 toimintaohjeita ja toimitaan ohjeiden mukaisesti.

<https://thl.fi/fi/web/infektiotaudit-ja-rokotukset/ajankohtaista/ajankohtaista-koronaviruksesta-covid-19/oireet-ja-hoito-koronavirus>

<https://thl.fi/fi/web/infektiotaudit-ja-rokotukset/ajankohtaista/ajankohtaista-koronaviruksesta-covid-19>



Terveyden- ja sairaanhoito

Hoidamme asiakkaan pitkäaikaissairauksia mahdollisimman hyvin ja ehkäisemme niiden pahenemisen tai uusien syntymisen siten kuin se on hoitotyön keinoin mahdollista. Lääkäri antaa hoitomääräykset, joita kotihoidon työntekijät toteuttavat. Asiakasta hoitavien työntekijöiden vaihtuvuus on vähäistä Laatusuosituksen mukaisesti, joten mahdollisuudet toimintakyvyn ja terveydentilan muutoksen havaitsemiseen ovat hyvät. Hoitotahto kysytään ja kirjataan potilastietojärjestelmään. Kotihoidon asiakkaiden lääketieteellisestä hoidosta vastaa terveyskeskus- tai yksityislääkäri. Virka-ajan ulkopuolella asiakkaiden asioista ollaan yhteydessä päivystävään lääkäriin.

Lääkehoito

Lääkehoitoa toteutetaan Lääkehoitosuunnitelman mukaisesti.

Yhteistyö eri toimijoiden kanssa

Asiakkaalta pyydetään suostumus tietojen luovuttamiseen. Suostumuksen saatuaan työntekijä voi hankkia asiakkaan hoidon kannalta välttämättömiä tietoja muista toimintayksiköistä. Asiakkaan palvelutarpeen muuttuessa pyritään järjestämään toimijoiden välinen verkostotapaaminen, esimerkiksi osastolta kotiutuessa. Tällä varmistetaan, että kaikki toimijat ovat tietoisia palvelutarpeen muutoksesta ja sen vaikutuksesta hoito- ja palvelusuunnitelmaan.

7 Riskien hallinta

Yrityksen toimintakulttuurissa korostetaan avoimuutta ja oppivan organisaation periaatteita. Vaaratapahtumat ja ”läheltä piti”-tilanteet kirjataan NurseBuddy-järjestelmään, analysoidaan ja raportoidaan. Palveluntuottajalla on vastuu riskinhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä. Työntekijöiden velvollisuus on ilmoittaa mahdollisista riskeistä. Riskinhallintaa tukee työyhteisön avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä työntekijät että asiakkaat ja omaiset uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia.

7.1 Riskien tunnistaminen ja dokumentointi



Työntekijöitä tuetaan ilmaisemaan havaintojaan ja havaitsemiaan epäkohtia. Perehdytyksessä käydään läpi mahdolliset kriittiset työvaiheet ja annetaan toimintaohjeet mahdollisten vaaratilanteiden varalta.

Mikäli asiakas joutuu vaaralle tai haittatilanteelle alttiiksi, työntekijä tai asiakas raportoi tapahtuneesta palveluntuottajan edustajaa ja asia käsitellään välittömästi asianomaisten kanssa. Palveluntuottaja ottaa yhteyttä asiakkaaseen ja mahdollisesti omaiseen antaakseen tietoa ja tukea. Hän ottaa tarvittaessa myös yhteyttä muihin asiaa hoitaviin tahoihin ja vastaa siitä, että jatkotoimenpiteisiin ryhdytään asianmukaisella tavalla. Vaara - tai haittatapahtumista informoidaan myös mahdollista palvelun tilaajaa.

7.2 Riskien käsitteleminen ja korjaavat toimenpiteet

Fyysiseen ympäristöön liittyviä riskejä poistetaan välittömästi asiakaskäynnin aikana siinä määrin kuin se on mahdollista. Riskejä poistettaessa arvioidaan samalla asiakkaan palvelutarvetta esim. turvapalvelujen kohdalla.

Yrityksen toimintatavat pyritään luomaan ja pitämään mahdollisimman yksinkertaisina riskien minimoimiseksi. Mikäli työntekijät havaitsevat riskin, he kirjaavat sen yksikön työasemaan ja ehdottavat ratkaisua riskin poistamiseksi. Palveluntuottajan edustaja käynnistää tarvittaessa asiasta keskustelun, jolla luodaan toimintatapa riskin minimoimiseksi tai poistamiseksi. Palveluntuottaja laatii keskustelun pohjalta ohjeistuksen riskin poistamiseksi.

7.3 Työntekijän ilmoitusvelvollisuus ja toimenpiteet ilmoituksen johdosta

Kotihoidon työntekijöiden tehtävänä on tukea ikäihmisten hyvää elämää, ja he arvioivat päivittäisessä hoitotyössä asiakkaan terveyttä, turvallisuutta ja hyvinvointia. Laki edellyttää sitä, että sosiaalipalvelut toteutetaan laadukkaasti. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 48 § ja 49 §) Työntekijän on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, mikäli he huomaavat epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia, jotka vaarantavat asiakkaan terveyttä, turvallisuutta tai hyvinvointia. Ilmoituksen vastaanottaja ilmoittaa asiasta kuntayhtymän edustajalle (Liite 13: Menettelyohje ilmoitusvelvollisuuden toteuttamiseen).