

Kangasalan kaupunki
Sosiaali- ja terveystakeskus

KOTIHOIDON OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT.....	3
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	4
3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO	5
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	8
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	9
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	18
7 ASIAKASTURVALLISUUS.....	23
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	30
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	32
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	32

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palvelujen tuottaja <input type="checkbox"/> Yksityinen palveluntuottaja	<input checked="" type="checkbox"/> Kunta
Palvelujen tuottajan nimi	Kunnan nimi Kangasalan kaupunki, Kangasalan/ Pälkäneen yhteistoiminta-alue
Palvelumuoto ja asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan Vanhuspalvelut, kotihoito	Sijaintikunta Kangasala- Pälkäne
Sijaintikunnan yhteystiedot Kangasalan kaupunki, PL 50, 36201 Kangasala	
Palvelujen tuottajan virallinen nimi Kangasalan kaupunki	Palvelujen tuottajan Y-tunnus
Toimintayksikön nimi ja paikkamäärä Vanhuspalvelut, kotihoito	
Toimintayksikön postiosoite Myllystenpohjantie 2 (hallinto)	
Postinumero 36200	Postitoimipaikka Kangasala
Toiminnasta vastaavan henkilön nimi Miia Mattila, kotihoidon johtaja	Puhelin 050 3308310
Postiosoite Artturintie 10	Postitoimipaikka Kangasala
Sähköposti miia.mattila@kangasala.fi	
Alihankijat / alihankintana tuotetut palvelut Liiketoimintayksikkö Oksa on tehnyt sopimuksen Compass Group Finland Oy:n kanssa, joka toimittaa kotiin kuljettavat kylmäateriat Kangasalla ja Pälkäneellä AddSecure Oy, turvapuhelinpalvelut sotainvalideille Apteekki Koilliskeskus, lääkkeiden annosjakelupalvelu Pälkäneen kunta/ ruokapalvelut, Kanervan lounasateriat Ab Hur Oy, kuntosalilaitteiden huollot (Kanerva, Jalmarin Koto, Palvelukeskus Majjala)	

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Kotihoidon toiminta-ajatus

Kangasalan yhteistoiminta-alueella kotipalvelu ja kotisairaanhoido on yhdistetty kotihoidoksi. Kotihoidon perustehtävä on tarjota ikääntyneille, vammaisille ja pitkäaikaissairaille hoitoa, hoivaa ja apua itsenäiseen selviytymiseen omassa kodissa. Tavoitteena on, että ikääntyvät ihmiset voivat asua omassa kodissaan niin pitkään kuin se on mahdollista fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen toimintakyvyn puolesta.

Kotihoidon palveluilla tuetaan asiakkaiden oman elämän hallintaa ja osallisuutta. Palveluiden lähtökohtana on toimintakyvyn ylläpitäminen ja asiakkaan omia voimavaroja vahvistava työote. Yksilölliset kotihoidon palvelut tukipalveluineen suunnitellaan asiakkaan mielihoidettuna ja toiveita kuullen. Avopalveluiden ja lyhytaikaisen/kuntouttavan hoivan palveluja käytetään tukemaan kotihoidon palveluja.

Toiminta-ajatus, arvoja ja toimintaperiaatteita tarkastellaan vuosittain ja tarvittaessa päivitetään strategian päivittämisen yhteydessä. Kotihoidon myöntämisperusteet on päivitetty v. 2021.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Kangasalan kaupungin toimintaa ohjaavat arvot kaupunginstrategian mukaisesti ovat: avoin, edelläkävijä, luotettava, turvallinen ja vastuullinen ([Kangasalan kaupunkistrategia 2025](#)).

Ikääntyneen väestön palvelujen tavoitteena on edistää vanhusten ja heidän omaistensa toimintakykyä, itsenäistä elämää ja aktiivista osallistumista. Vanhuspalveluiden toimintaa ohjaa sosiaali- ja terveysministeriön Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2020–2023: Tavoitteena ikäystävällinen Suomi (STM 2020:29). Laatusuosituksen tavoitteena on mahdollistaa hyvä ikääntyminen sekä laadukkaat ja vaikuttavat palvelut niitä tarvitseville iäkkäille henkilöille. Toimintakykyisen ikääntymisen edistäminen on edelleen keskeinen periaate.

Vanhuspalvelulaki, valtakunnalliset suositukset, kaupungin strategia, hyvinvointisuunnitelma, vanhuspalvelujen kehittämissuunnitelma ja palvelurakennemuutos velvoittavat ja ohjaavat tukemaan asiakaslähtöisiä palveluita ja kotona asumista. Kangasalan ja Pälkäneen vanhuspalveluiden kehittämissuunnitelman painopistealueet ovat; osallisuus ja toimijuus, mahdollisimman terveen ja toimintakykyisen ikääntymisen turvaaminen, asuminen ja elinympäristö, palvelut ja henkilöstö.

Kangasalan kaupungin arvot ohjaavat myös kotihoidon toimintaa. Palvelussa arvot välittyvät asiakkaan omatoimisuuden tukemiseen, voimavaralähtöiseen palveluun ja asiakkaan turvallisuudesta huolehtimiseen. Uusia toimintatapoja kehitetään asiakaslähtöisesti huomioiden asiakkaan oma tahto ja itsemääräämisoikeus.

Kotihoidon kaikessa toiminnassa näkyvät Kangasalan kotihoitoon laaditut arvot:

- Luottamuksellisuus ja rehellisyys
- Yksilöllisyys ja asiakaslähtöisyys
- Kuntouttava työ ja ammatillisuus
- Asiakkaan kunnioitus ja arvostus
- Yhteistyö ja vuorovaikutuksellisuus

Luottamuksellisuuteen ja rehellisyyteen kuuluu, että asiakas voi luottaa saavansa hyvää palvelua ja hänen turvallisuudestaan huolehditaan. Yksilöllisyys ja asiakaslähtöisyys tarkoittavat asiakkaiden kohtaamista tarpeiden mukaisesti yhdenvertaisena niin, että he tulevat kuulluksi ja voivat vaikuttaa itseään koskevaan päätöksentekoon. Erityistä huomiota ja panostusta vaatii heikossa sosiaalisessa ja terveydellisessä asemassa olevien väestöryhmien tasa-arvoisen vanhuuden turvaaminen. Kuntouttava työote ja ammatillisuus sekä yhteistyö ja vuorovaikutuksellisuus ovat kotihoidon työn perusta ja tarkoittavat asiakkaan voimavarojen huomioimista hänen hoidossaan. Asiakkaan kunnioittaminen ja arvostaminen merkitsevät asiakkaan itsemääräämisoikeuden sekä henkilökohtaisen vakaumuksen ja kulttuurisen erilaisuuden huomioimista.

3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Riskinhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskien hallinta koostuu kokonaisuuksista mm. työsuojelu, työturvallisuus. Riskinhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen. Palveluntuottajan vastuulla on, että riskinhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.

Riskinhallinnan työnjako

Kotihoidon osalta kotihoidon johtaja vastaa sisäisen valvonnan ja riskinhallinnan toimeenpanosta ja tuloksellisuudesta vastuualueensa osalta, ohjeistaa lähiesihenkilöitä/ henkilöstöä sekä raportoi sovittujen ohjeiden mukaisesti ylemmälle johdolle. Kotihoidon esihenkilöt vastaavat riskien tunnistamisesta, arvioinnista ja riskinhallinnan toimenpiteiden toteutuksesta ja toimivuudesta. Kotihoidon esihenkilöt tiedottavat oman vastuualueensa henkilöstöään siitä, miten toimenpiteet ovat edenneet.

Kotihoidon johtajalla ja lähiesihenkilöillä on vastuu siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Heillä on myös päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelylle. Riskinhallinta vaatii aktiivisia toimia koko

henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

Riskienhallinta on prosessi ja sen luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Koko yksikön henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista. Eri ammattiryhmien asiantuntemus saadaan hyödynnetyksi ottamalla henkilökunta mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen

Potilas- ja asiakasturvallisuus ovat hoidon, hoivan ja palvelun laadun perusta. Potilas- ja asiakasturvallisuus näkyy sosiaali- ja terveydenhuollon rakenteissa ja käytännön toiminnassa siten, että palvelut ovat vaikuttavia ja turvallisia ja asiakkaat sekä potilaat yhdenvertaisia toimijoita palveluprosessissa.

Kangasalan kaupungin sosiaali- ja terveysturvallisuuden potilas ja asiakasturvallisuussuunnitelmissa kuvataan potilas- ja asiakasturvallisuuden toimeenpanoa turvallisuuskulttuurin, johtamisen, vastuiden määrittämisen sekä toimintaa ohjaavien säädösten näkökulmasta. Potilas- ja asiakasturvallisuussuunnitelma sisältää riskienhallinnan sekä keskeiset potilas- ja asiakasturvallisuuden menetelmät ja toimeenpanon. Potilas- ja asiakasturvallisuussuunnitelma on luettavissa henkilöstön sisäisessä tietokannassa (Teams\Kotihoido\PEREHDYTYS)

Kotihoidossa noudatetaan Kangasalan kaupungin työterveyshuollon sekä työsuojelun toimintasuunnitelmia, jotka päivitetään vuosittain. Nämä materiaalit ovat luettavissa Kangasalan kaupungin henkilöstön yhteisessä tietokannassa (Intranet/Henkilöstöasiat/Työterveyshuolto), johon kaikilla työntekijöillä on pääsy. Toimintasuunnitelmat sisältävät arvion riskeistä työterveyshuollon ja työsuojelun (henkilöstön) näkökulmasta. Kotihoidon riskienkartoitus on tehty keväällä 2021 ja arvioinnin seuranta tehdään vuosittain. Työterveyshuollon lakisääteisissä työpaikkaselvityksissä kartoitetaan työpaikan olosuhteet ja arvioidaan niiden terveydellinen merkitys.

Vanhuspalveluiden riskien hallinnan ja sisäisen valvonnan suunnitelma päivitetään ja valvonnan toimenpiteet toteutetaan vuosittain. Sisäistä valvontaa tehdään mm. tietosuojalainsäädännön toteutumisen, talouden seurannan sekä toiminnan laadun osalta.

Kiinteistöihin, jossa on sosiaali- ja terveysturvallisuuden toimintaa, on laadittu pelastussuunnitelma (Palvelukeskus Maijala ja Kanerva). Pelastussuunnitelmat päivitetään säännöllisesti. Suunnitelma sisältää toimintaan liittyvän yksikkökohtaisen riskienarvioinnin, joka päivitetään vuosittain; onko kirjatuille riskeille tehty jotain, ovatko riskit poistuneet ja mitä voitaisiin tehdä toisin, jos riski on vielä olemassa.

Kotihoidon on laadittu myös väkivallan uhan hallinnan toimintamalli. Henkilöstön kohtaa väkivallan uhkaa voidaan hallita, kun se tiedostetaan ja ennakoitaan ryhtymällä tarpeellisiin toimiin. Väkipalvalla voi ilmetä mm. uhkaavana käytöksenä, ahdisteluna ja pelotteluna tai fyysisenä väkivaltana, kuten kiinnipitämisellä tai huitomisella. Mikäli henkilöstö joutuu fyysisen väkivallan tai sen uhan kohteeksi työtehtävien hoitamisen aikana, toimitaan ko. toimintaohjeen mukaisesti. Ohje löytyy henkilöstön yhteisestä tietokannasta (Teams\Kotihoido\PEREHDYTYS).

Kotihoidon lääkehoitosuunnitelma sisältää lääkehoidon riskien tunnistamisen menettelytavat ja vastuut sekä ohjeistuksen dokumentoinnista, lääkkeiden turvallisesta säilyttämisestä.

Kotihoidon asiakkaiden kotien fyysisen ympäristön riskejä kartoitetaan palvelutarpeen arvioinnin ja kotikäyntien yhteydessä ja riskejä päivitetään asiakkaan vointia seuraamalla (esim. RAI-toimintakykyarviointi). Hoitajat arvioivat asiakkaiden kotien turvallisuutta käynneillä ja tarvittaessa pyytävät fysioterapeutin kotikäynnille. Fysioterapeutti arvioi asiakkaan apuvälineiden ja jossain määrin myös asunnon muutostöiden tarvetta.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsittelyminen ja korjaavat toimenpiteet

Työntekijät ilmoittavat havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit omalle esihenkilölleen (kts. sivu 28 henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus). Riskinhallinnassa saatua tietoa hyödynnetään kehittämistyössä. Vastuu tästä on lähiesihenkilöllä ja työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen johdon käyttöön.

Päivittäisessä toiminnassa käytetään HaiPro-ohjelmaa, johon kirjataan asiakkaiden hoitoon liittyvä haittatapahtumat (mm. lääkitysvirheet) ja läheltä piti-tilanteet sekä henkilöstön työturvallisuuteen ja asiakasturvallisuuteen liittyvät uhka- ja vaaratilanteet. HaiPro-ohjelman kautta tieto ilmoituksista tulee kotihoidon esihenkilöille ja kotihoidon johtajalle. Ilmoitus tehdään tarvittaessa myös henkilöstöjohtajalle.

Asiakkaiden hoitoon liittyvien haittatapahtumien ja läheltä piti-tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Lähiesihenkilöt seuraavat ja käsittelevät HaiPro-järjestelmään tehtyjä ilmoituksia säännöllisesti ja käyvät ne tiimeissään läpi kuukausittain tiimipalaverissa. Tarvittaessa ilmoitukset käsitellään myös kotihoidon esihenkilöpalaverissa. HaiPro-järjestelmä on tarkoitettu toiminnan kehittämiseen ja ilmoitusten perusteella mietitään muutostarpeita ja kehittämiskohteita. Vastuu riskinhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on palvelun tuottajalla, mutta työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen johdon tiedoksi. Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

Työntekijää kohdanneesta työtapaturmasta tehdään välittömästi ilmoitus esihenkilölle ja asiasta ollaan tarvittaessa yhteydessä työterveyshuoltoon. Työntekijä täyttää vakuutusta varten yhdessä esihenkilönsä kanssa työtapaturmailmoitus – lomakkeen ja toimittaa sen esihenkilölle.

Laatupoikkeamien, epäkohtien, läheltä piti-tilanteiden ja haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tilanteiden syiden selvittäminen ja tätä kautta menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään seurantakirjaukset ja -ilmoitukset, jotka tiedotetaan tarvittavassa laajuudessa henkilöstölle.

Asiat otetaan esille yhteisenä oppimisena, ei syyllistäen. Etsitään tapahtumille ratkaisuja ja ennakointia, jotta välttyttäisiin vastaavanlaisilta tapahtumilta. Asiakkaisiin liittyvistä haittatapahtumista ilmoitetaan asiakkaille tai tarvittaessa heidän edustajilleen. Tarvittaessa työntekijälle varataan aika työterveyshuoltoon asian jatkokäsittelyä varten.

Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano

Toimintatapojen muutoksista ja korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan kotihoidon henkilökunnalle tiimipalaverissa sekä koko kotihoidon henkilöstöä koskevissa yhteispalaverissa. Tilaisuuksista tehdään myös muistiot, jotka ovat kaikkien luettavissa. Korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan sähköpostitse myös tarvittaville yhteistyötahoille asian edellyttämässä laajuudessa.

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN**Omavalvonnasta vastaavan organisaation johdon edustaja(t) tai tehtävät**

Sosiaali- ja terveyskeskuksen kokonaisuudesta vastaa sosiaali- ja terveysjohtaja Marika Lanne. Vanhuspalveluiden kokonaisuudesta vastaa vanhustyönjohtaja Elina Rissa. Kotiin vietävistä palveluista ja kotihoidon tukipalveluista vastaa kotihoidon johtaja Miia Mattila

Omavalvonnasta suunnittelusta vastaavat henkilöt ja toimeenpanotyöryhmän jäsenet kotihoidossa

Kotihoidon johtaja Miia Mattila puh. 050 3308310

Kotihoidon esihenkilöt: Anitta Peltonen puh. 050 3803324, Elina Lintunen puh. 040 0946222, Raija Klasila puh. 050 3152785, Marjukka Pelvola puh. 050 350 2893 ja Tiina Knuutinen puh. 040 822 2287

Työntekijäedustajat nimetään vuosittain (lähihoitaja/ sairaanhoitaja/ fysioterapeutti).

Omavalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain ja tarvittaessa useammin, johon myös henkilöstön edustajat osallistuvat. Omavalvontasuunnitelman sisältöä käydään läpi tiimipalaverissa henkilöstön kanssa.

Maaliskuussa 2022 omavalvontasuunnitelma päivitettiin ja tarkennettiin sisältöä mm. muutuneiden tietojen ja toimintakäytäntöjen osalta.

Omavalvonnasta vastuuhenkilön yhteystiedot

Miia Mattila, kotihoidon johtaja miia.mattila@kangasala.fi puh 050 3308310

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia, kuitenkin vähintään kerran vuodessa. Päivityksestä huolehtii kotihoidon johtaja yhteistyössä kotihoidon lähiesihenkilöiden ja henkilöstön kanssa. Omavalvontasuunnitelma käydään henkilöstön kanssa läpi vuosittain kotihoidon yhteisessä palaverissa.

Oma-avontasuunnitelman julkisuus

Kotihoidon oma-avontasuunnitelma on nähtävissä Kangasalan kaupungin internetsivuilla, kotihoidon sivuilla <https://www.kangasala.fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/ikaantyneiden-palvelut/tukea-ja-apua-kotiin/kotihoito/>. Suunnitelma on myös luettavissa kotihoidon hallinnon toimiston ilmoitustaululla Myllystenpohjantie 2, 36200 Kangasala.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET**Palvelutarpeen arviointi**

Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja hänen suostumuksellaan/tarvittaessa myös omaisen, läheisen tai laillisen edustajansa kanssa. Arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet. Arvioinnissa huomioidaan asiakkaan toiveet, mielipiteet ja yksilölliset tarpeet. Palvelutarpeen arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet, joita ovat fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Lisäksi arvioinnissa otetaan huomioon asiakkaan toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat eri ulottuvuuksiin liittyvät riskitekijät kuten terveydentilan epävakaus, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähyyks tai kipu. Myös asiakkaan osallisuuden ja yksilöllisen elämäntyylin säilyttämisen mahdollisuudet huomioidaan palvelutarpeen arvioinnissa.

Hakeutuminen kotihoidon palveluihin tapahtuu yhteydenotolla ikäihmisten neuvontapuhelimeen **Ikäneuvoon, puh. 040 733 3949**. Ikäneuvo antaa ohjausta ja neuvontaa ja on yhteydessä asiakasohjaajaan, mikäli asiakkaan tilanne edellyttää palvelutarpeen arviointia. Asiakasohjaaja ohjaa uudet kotihoidon asiakkaat kuntouttavalle arviointijaksolle. Jakson kesto on pääsääntöisesti 2-6 viikkoa, jonka aikana asiakkaan hoitoa ja palvelutarvetta arvioidaan kotikäynneillä, vahvistetaan asiakkaan omia voimavaroja ja aktivoitaan asiakasta arjessa. Asiakkaan omat tavoitteet ja toiveet ovat keskiössä. Arviointityössä hyödynnetään tarvittavia mittareita ja testejä kuten RAI, MMSE, MNA, EuroHIS-8, Barthel.

Kotihoidon säännöllisillä asiakkailla hoidon ja palvelun tarvetta sekä toimintakykyä arvioidaan säännöllisesti iRAI HC- järjestelmän, MMSE-testin sekä MNA-mittarin avulla. Kotihoidon palveluita myönnetään sosiaali- ja terveyslautakunnan vahvistamien myöntämisperusteiden mukaisesti. Asiakasohjaaja tekee asiakkaalle palvelupäätöksen kotihoidon asiakkuudesta (tukipalvelut, kotihoito) ja toimistosihteerin päättää säännöllisen kotihoidon asiakasmaksusta asiakasohjaajan määrittelemän palvelumäärän mukaisesti. Asiakas voi valita päätöksistä sallitun ajan puitteissa sosiaali- ja terveyslautakunnalle.

Asiakkaan yhteydenottopyyntöön vastataan viipymättä. Palvelutarpeen arviointi tehdään kiireellisissä tapauksissa viipymättä, kuitenkin viimeistään 7 arkipäivän kuluessa. Arvioinnin tekee asiakasohjaaja. Terveyskeskussairaalan, lyhytaikaisosastojen ja ympärivuorokautisen hoidon yksiköiden kanssa tehdään yhteistyötä asiakkaan siirtyessä palvelun piiristä toiseen.

Vuosittain pidetään 80-vuotta kyseisenä vuonna täyttävälle moniammatillisen työryhmän toimesta tietoisku/infotilaisuus erilaisista ikääntyvien tarpeisiin liittyvistä asioista. Jokaiselle halukkaalle 80-vuotiaille, jotka eivät ole jonkun terveyden tai sosiaalihuollon palvelun piirissä, tarjotaan hänen niin halutessaan vielä hyvinvointia tukeva kotikäynti. Vallitsevan tilanteen takia infotilaisuuksia ei ole valitettavasti pystytty pitämään viime vuonna 2021, mutta ko. ikäryhmälle lähetettiin materiaali postitse.

Hoito- ja palvelusuunnitelma

Säännöllisen kotihoidon asiakkaalle laaditaan yksilöllinen hoito- ja palvelusuunnitelma. Suunnitelman laadinnassa ovat mukana asiakas, kotihoidon lähihoitaja ja/tai sairaanhoitaja, tarvittaessa myös asiakasohjaaja sekä asiakkaan toiveiden mukaisesti hänen omaisensa ja/tai laillinen edustajansa. Suunnitelmaan kirjataan tiivistelmä asiakkaan yksilöllisestä tilanteesta ja hänen tarvitsemistaan palveluista ja hoidosta. Suunnitelma koostuu asiakkaan kuntoutuksen ja palvelujen tarpeista, hänen kanssaan suunnitelluista tavoitteista ja niiden saavuttamiseksi tehtävistä toiminnoista tai tilanteen ratkaisemiseksi valituista keinoista tai palveluista. RAI-toimintakykyarviointiohjelmasta saatua tietoa toimintakyvystä ja terveydestä käytetään apuna hoidon ja hoivan tavoitteiden laadinnassa. Asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmassa sovitaan myös, mitä asiakas itse ja/tai hänen lähipiirinsä tekevät hoitosuunnitelman toteutumiseksi. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulle ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet.

Hoito- ja palvelusuunnitelma on päivittäinen työkalu henkilökunnan työssä. Suunnitelman mukaan asiakkaalle tehdään suunnitelma mitä käynneillä kulloinkin tehdään, jotta hoito- ja palvelusuunnitelman tavoite toteutuu. Asiakastietojärjestelmän Mediatrin kertomuskirjauksista voidaan seurata suunnitelman toteutumista.

Hoito- ja palvelusuunnitelma tarkistetaan aina kun asiakkaan tilanne oleellisesti muuttuu, kuitenkin vähintään puolivuositain jolloin päivitetään myös RAI-arviointi. Tarkistamisesta ja päivittämisestä vastaa asiakkaan omahoitaja. Kaikki asiakkaan hoitoon osallistuvan tiimin jäsenet vastaavat oman tiimensä asiakkaiden hoitamisesta. Tiimi keskustelee yhdessä ja tarvittaessa myös asiakasohjaajan kanssa, asiakkaan hoidon tarpeen muutoksista ja viestittää niistä asiakasohjaajalle ja toiminnanohjaukseen tarpeen mukaan. Ajantasainen suunnitelma löytyy iRAI-HC ohjelmasta ja tiivistelmä asiakastietojärjestelmä Mediatrista, mistä asiakkaan hoitoon osallistuva henkilöstö voi sen tarkistaa. Työntekijöille suunnitelma löytyy myös kotihoidon mobiililaitteesta. Kirjallinen hoito- ja palvelusuunnitelma toimitetaan asiakkaan kotiin.

Kotihoidossa asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelma pitää sisällään myös asiakkaalle myönnettyt kotihoidon käynnit sekä kotihoidon tukipalvelut. Kotihoidon kuukausimaksu määräytyy asiakkaan bruttotulojen ja asiakkaan saaman kuukausittaisen kotihoidon tuntimäärän ja perheen koon perusteella.

Asiakkaalla on oikeus omatyöntekijään kotihoidon asiakkuuden ajaksi. Omatyöntekijänä toimii pääsääntöisesti asiakkaan asuinalueen asiakasohjaaja/Palvelukeskus Maijalan asiakkaalle ohjaaja. Erytystä tukea tarvitsevan asiakkaan omatyöntekijäksi nimetään vanhuspalveluiden sosiaaliohjaaja. Omatyöntekijää ei tarvitse nimetä, jos asiakkaalle on jo nimetty muu palveluista vastaava työntekijä tai nimeäminen on muusta syystä ilmeisen tarpeetonta.

Asiakkaan kohtelu**Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen**

Kotihoito ja kotihoidon tukipalvelut järjestetään asiakaslähtöisesti, kunnioittaen asiakkaiden itsemääräämisoikeutta ja kuullen heidän toiveitaan palveluja suunniteltaessa. Lähtökohdiana on asiakkaiden tasavertainen ja oikeudenmukainen kohtelu. Asiakkaiden yksilöllisiin palvelutarpeisiin vastataan monimuotoisilla ja joustavilla palveluilla yhteistyössä omaisten, läheisten ja eri toimijoiden kanssa. Palveluja annetaan kotona ja sen ulkopuolella, tavoitteena edistää asiakkaiden oman elämän hallintaa ja osallisuutta. Ensisijaisena periaatteena järjestelyissä on, että ikäihmiset voivat asua kotona mahdollisimman pitkään. Kotihoidossa noudatetaan myöntämisperusteisiin kirjattuja yleisiä hyvän hoidon ja asiakkaan kohtelun periaatteita. Keskeisenä perusarvona korostetaan ihmisarvon kunnioittamista. Tästä johdettuja eettisiä periaatteita ovat itsemääräämisoikeus, oikeudenmukaisuus, osallisuus ja yksilöllisyys.

Kotihoidon asiakkaat asuvat omissa kodeissaan ja heidän toiveensa huomioidaan palveluja suunnitellessa ja toteutettaessa. Palvelutarpeen arvioinnissa otetaan huomioon asiakkaan oma tahto ja toivomukset. Asiakas osallistuu oman hoito- ja palvelusuunnitelmansa laadintaan ja saa siitä oman kirjallisen kappaleen. Omaiset ja läheiset otetaan mukaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan laadintaan asiakkaan niin salliessa.

Työskentelyssä asiakas otetaan mukaan niihin toimintoihin, joihin hän pystyy osallistumaan asiakkaan toimintakyky ja voimavarat huomioiden. Kotihoidossa noudatetaan salassapitovelvollisuutta ja asiakkaaseen liittyviä tietoja ei anneta ulkopuolisten tietoon.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt

Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuvat ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen. Palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Jos rajoitustoimenpiteisiin joudutaan turvautumaan, on niille oltava laissa säädetty peruste. Sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen.

Asiakkaan itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja itsemääräämisoikeuden rajoittamisen käytännöistä ja välineistä keskustellaan asiakkaan sekä asiakasta hoitavan lääkärin kanssa ja tarvittaessa / asiakkaan suostumuksella myös omaisten ja läheisten kanssa. Rajoittamistoimenpiteet kirjataan asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Rajoittamistoimenpiteistä tehdään kirjaukset myös asiakasasiakirjoihin.

Paloturvallisuutta lisäämään voidaan tarvittaessa ohjata asiakasta ja hänen omaistaan hankkimaan turvaliesi. Jos hellan käytöstä aiheutuu asiakkaalle toistuvia vaaratilanteita, sovitaan mahdollisista toimenpiteistä sulakkeiden pois kytkemiseksi.

Jos asiakkaan asunnossa on häiriötä aiheuttavia tai uhkaavasti käyttäytyviä ulkopuolisia henkilöitä, hoitaja pyytää ko. henkilöitä poistumaan asunnosta asiakaskäynnin ajaksi. Tarvittaessa hoitaja voi pyytää apua poliisilta. Jos asunnossa on hoitajan vaaralliseksi arvioima lemmikkieläin, neuvotellaan asiakkaan kanssa lemmikkieläimen laittamisesta toiseen huoneeseen kotikäynnin ajaksi. Mikäli asunnossa työskentely ei ole turvallista, ilmoitetaan asiakkaalle, että hoitajan on poistuttava paikalta. Asiakkaan kieltäytyessä hoitotoimenpiteistä, pyritään ensin selittämään asiakkaalle, miksi hoito on hänelle tärkeää. Mikäli asiakas ei kuitenkaan suostu tarkoituksenmukaiseen hoitoon, pyydetään häneltä allekirjoitus hoidosta kieltäytymiseen. Kirjataan asiakastietojärjestelmään ja tarvittaessa pyydetään allekirjoitus hoidosta kieltäytymiseen. Asiakkaan ollessa vaaraksi itselleen tai muille, kotihoidon työntekijä konsultoi asiakkaan vastuulääkärinä, joka päättää tahdosta riippumattoman hoidon tarpeesta.

Jos asiakas ei avaa ovea sovittuna käyntiaikana eikä kotihoidolla ole avainta, on aina saman työvuoron aikana selvitettävä tilanne ja tarkistettava asunto. Ensimmäisenä tavoitellaan asiakasta puhelimitse. Jos asiakkaaseen ei saada yhteyttä, ollaan yhteydessä asiakkaan omaiseen. Mikäli omaiset eivät voi auttaa, soitetaan poliisille ja sovitaan asuntoon menosta asunnon huoltoyhtiön kanssa. Jos on epäily asiakkaan katoamisesta tai eksymisestä, tehdään ilmoitus hätäkeskukseen puh. 112 Hätäkeskus tekee ilmoituksen poliisille. Hätäkeskukselle annetaan kotihoidon tiimin yhteyspuhelinnumero. Esihenkilölle soitetaan asiakkaan katoamisesta (kotihoiton esihenkilö/kotihoiton johtaja). Omaista pyydetään tekemään virallinen katoamisilmoitus poliisille. Mikäli asiakkaalla ei ole omaisia, kotihoito tekee katoamisilmoituksen poliisille.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Suuri osa sosiaalipalveluista tehdystä kanteluista koskee asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua tai epäonnistunutta vuorovaikutustilannetta työntekijän kanssa. Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa.

Asiakkaita kohdellaan ammatillisesti, tasavertaisesti ja palveluiden myöntämisen perusteita noudattaen. Epäasiallista kohtelua pyritään ehkäisemään henkilöstön valinnalla, perehdytyksellä sekä koulutuksella. Työyhteisössä tuetaan avoimeen vuorovaikutukseen, jolloin asioista voidaan keskustella jo ennen ongelmien ilmaantumista. Jos kotihoitossa ilmenee asiakkaan kaltoinkohtelua, siihen puututaan välittömästi ja tilanne selvitetään pikaisesti ja avoimesti. Kukaan ei saa vaieta havaitessaan kaltoinkohtelua ja jokaisen vastuulla on tiedottaa asiasta omalle lähiesihenkilölle.

Epäasiallisen tapahtuman ilmetessä yksikössä selvitetään lähiesihenkilön johdolla mitä on tapahtunut. Lähiesihenkilö keskustelee ensin kahden kesken asianomaisten kanssa. Kaikkia osapuolia, asiakasta, omaisia ja henkilöstöä kuullaan. Jos epäasiallista kohtelua tai toimintaa on ilmennyt kotihoiton taholta, otamme asiakkaaseen ja tarvittaessa hänen läheisiinsä yhteyttä. Tapahtuma käsitellään yhdessä heidän kanssaan heidän näkemystään kuunnellen. Asia käsitellään työkokouksissa ja toimintatapaa muutetaan.

Jos epäillään tai havaitaan, että asiakkaan omaisen kohtelee asiakasta epäasiallisesti fyysisesti tai psyykkisesti, pidetään hoitoneuvottelu, jossa keskustellaan asiasta omaisen

kanssa. Tarvittaessa konsultoidaan muita viranomaisia, kuten lääkäriä, poliisia tai edunvalvojaa sopivan ratkaisumallin löytämiseksi. Tilanteessa tehdään arvio siitä, onko asiakkaan fyysinen tai henkinen terveys vaarassa. Tarvittaessa asiakas pitää toimittaa saamaan asianmukaista hoitoa. Kotihoito ei voi omaisten käyntejä rajoittaa.

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

Laissa korostetaan, ettei ilmoituksen tehneeseen henkilöön saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena. Ilmoituksen vastaanottaneen tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle. Yksikön omavalvonnassa on määritelty, miten riskinhallinnan prosessissa epäkohtiin liittyvät korjaavat toimenpiteet toteutetaan. (Kts. sivu 27 Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus).

Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi siellä työn alle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle.

Kaltoinkohtelu, epäasiallinen käytös tms. selvitetään aina asiakkaan kanssa. Asiakkaalla ja/tai omaisella on oikeus tehdä muistutus tai antaa millä muulla tavalla tavoin tahansa palaute epäasiallisesta kohtelusta. Kotihoidon esihenkilöiden vastuulla on epäasialliseen kohteluun puuttumisen ohjaaminen henkilöstön keskuudessa ja asiakkaan kotona. Epäasialliseen kohteluun puututaan heti ja sovitaan tarvittavat toimenpiteet. Henkilöstöjohtamisessa on kaupungilla käytössä tarvittaessa varoitusmenettely (huomautus, varoitus). Työkäyttäytymisen käsittelyssä on esihenkilön lisäksi mukana tarvittaessa kotihoidon johtaja, työsuojeluvaltuutettu ja luottamusmies. Myös työterveyshuollon ja henkilöstöpalveluiden konsultointia käytetään tarpeen mukaan.

Kangasalan kaupungilla on toimintamalli lähisuhde- ja perheväkivallan ehkäisemiseksi. Jos havaitaan tai epäillään, että kaltoinkohtelua, epäasiallista käytöstä tms. tapahtuu asiakkaan läheisen taholta, toimitaan ko. toimintaohjeen mukaisesti. Ohje löytyy kaupungin intranetistä (Intranet/Oikopolut/Ohjeet kirjasto). Mikäli asiakkaan läheinen kaltoin kohtelee asiakasta taloudellisesti, otetaan yhteyttä vanhushuollon sosiaalityöntekijään.

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Eri-ikäisten asiakkaiden ja heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Koska laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaalle, on systemaattisesti eri tavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön yksikön kehittämisessä.

Kotihoidon asiakkailla ja hänen läheisellään on mahdollisuus osallistua hoidon ja palvelun laadun arviointiin mm. antamalla palautetta kotihoidon työntekijöille ja esihenkilöille.

Palautteen kerääminen

Asiakaspalautetta saadaan mm. hoidon ja asiakaskäyntien yhteydessä. Välitöntä asiakaspalautetta annetaan työntekijöille ja esihenkilöille myös puhelimitse, sähköpostilla ja kirjeitse. Palautetta saadaan asiakkailta ja heidän omaisiltaan myös kaupungin sähköisen palautejärjestelmän kautta. Palautetta kerätään lisäksi säännöllisillä kotihoidon asiakastytyväisyyskyselyillä, joka toteutetaan vuosittain.

Asiakkaille ja heidän omaisilleen lähetetään kerran vuodessa asiakastytyväisyyskyselylomake asiakkaille täytettäväksi (mahdollisuus täyttää myös sähköisesti). Omaisille kysely lähetetään sähköisesti (mahdollisuus täyttää vaihtoehtoisesti myös paperilomakkeelle). Kyselyn tulokset käsitellään yhdessä henkilöstön kanssa ja sovitaan tarvittavista kehittämistoimenpiteistä. Tulokset kootaan raporttiin ja yhteenveto lähetetään jokaiselle asiakkaalle kotiin ja omaisille sähköpostitse.

Palvelukeskus Majjalan asukkaille pidetään asukastilaisuuksia, johon omaisia kutsutaan mukaan. Majjalan henkilökunnan lisäksi tilaisuuteen osallistuvat kotihoidon esihenkilö ja tarvittaessa kotihoidon johtaja. Tilaisuudessa käydään läpi asiakastytyväisyyskyselyn yhteenveto ja keskustellaan ajankohtaisista asioista, joita joko asukkaat, omaiset tai työntekijät ovat esille nostaneet.

Asiakkailta ja muilta henkilöiltä tai tahoilta saadut palautteet kerätään tietokantaan lomakkeelle, johon jokainen työntekijä voi kirjata saadun palautteen. Työntekijä kirjaa palautteen kotihoidon henkilöstön käytössä olevan sähköiselle lomakkeelle ja ilmoittaa palautteen saapumisesta myös lähiesihenkilölleen. Myös suulliset palautteet kirjataan. Lomake löytyy henkilöstön yhteisestä tietokannasta (Teams/Kotihoito/Yleinen/Asiakaspalautteet)

Kangasalan kaupungilla on käytössä myös sähköinen palautejärjestelmä, joka löytyy kaupungin nettisivuilta <https://www.kangasala.fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/asiakkaan-oikeudet-ja-vaikutusmahdollisuudet/asiakaspalautte-ja-muistutus/>

Palautteen käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

Lähtökohta on, että kaikki asiakkailta ja omaisilta tullut palaute käsitellään. Saadut palautteet käydään läpi henkilöstön ja tarvittavien palveluntuottajien kanssa. Palautteet käydään läpi myös asiakkaiden kanssa ja tarvittaessa pidetään hoitokokous asiakkaan kotona tilanteen selvittämiseksi. Havaittuihin laatupoikkeamiin puututaan välittömästi. Kotihoidossa on käytössä Hai-pro-järjestelmä laatu-poikkeamien raportoimiseksi. Kotihoidon asiakastytyväisyyskyselyjen tuloksia ja asiakaspalautteista saatua tietoa käsitellään työyksiköissä ja niitä käytetään toiminnan kehittämisessä.

Kyselyiden ulkopuolella annettavien palautteiden käsittely riippuu annetusta palautteesta. Sähköiselle palautelomakkeelle kirjataan myös suunnitellut ja tehdyt toimenpiteet, kuinka palautteeseen on vastattu ja mitä toimenpiteitä sen on edellyttänyt tehtävän. Kotihoidon esihenkilöt ja kotihoidon johtaja seuraavat jatkuvasti palautteita ja toimivat niiden edellyttämällä tavalla.

Välitön suullinen palaute puhelimesta tai henkilökohtaisessa keskustelussa kirjataan myös kotihoidon sähköiselle palautelomakkeelle. Palautteen saaja vastaa siitä, että asia menee tiedoksi lähiesihenkilölle.

Kirjallinen palaute, jossa on lähettäjän yhteystiedot ja joka sisältää selkeästi toimintaa koskevan moitteen, katsotaan muistutukseksi ja käsitellään sellaisenaan. (kts. kohta "Muistutusmenettely"). Jos kirjallinen palaute sisältää pyynnön, toiveen tai esityksen ja joka ei ole muistutuksen luonteinen, siihen vastaa kotihoidon esihenkilö/kotihoidon johtaja.

Sähköpostitse salassa pidettävää tietoa voi lähettää ainoastaan salattuna sähköpostina. Lehden yleisönosastokirjoitukseen vastauksen valmistelee vanhustyön johtaja tai hänen pyynnöstään kotihoidon esihenkilö/kotihoidon johtaja.

Asiakkaan oikeusturva

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Tosiasialliseen hoitoon ja palveluun liittyvät päätökset tehdään ja toteutetaan asiakkaan ollessa palvelujen piirissä. Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus tai kannella saamastaan sosiaalihuollon palvelusta. Ennen muistutuksen tai kantelun tekemistä on suositeltavaa selvittää asiaa sosiaalihuollon palvelua antaneessa toimintayksikössä, jossa voidaan selvittää asiassa mahdollisesti tapahtuneita puutteita tai virheitä. Esihenkilöiden yhteystiedot löytyvät osoitteesta <https://www.kangasala.fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/ikaantyneiden-palvelut/tukea-ja-apua-kotiin/kotihoito/>

Palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

a) Muistutuksen vastaanottaja

Asiakas tai hänen edustajansa voi tehdä kirjallisen muistutuksen lomakkeella, joka löytyy kunnan internet sivuilta <https://www.kangasala.fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/asiakkaan-oikeudet-ja-vaikutusmahdollisuudet/asiakaspalaute-ja-muistutus/>

Lomakkeen saa pyydettäessä myös kotihoidon työntekijöiltä.

Muistutukset osoitetaan vanhustyönjohtajalle.

Kangasalan kaupunki
Sosiaali- ja terveyskeskus
Vanhustyönjohtaja
PL 50, 36201 Kangasala

b) Sosiaaliamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Taija Mehtonen ja Laura Helovuori
sosiaaliamies@tampere.fi
puhelin 040 800 4187, ma - to klo 9 - 11
puhelin 040 800 4186, ma - to klo 9 - 11

Käyntiosoite: Frenckellinaukio 2 B, Tampere
Postiosoite: PL 487, 33101 Tampere

Käyntiajat varataan etukäteen puhelimitse. Ajanvaraukseen perustuvia asiakastapaamisia järjestetään tarpeen mukaan kaikissa sopimuskunnissa. Palvelut ovat maksuttomia.

Sosiaaliamies palvelee seuraavissa asioissa:

- neuvoo asiakkaita lain soveltamiseen liittyvissä asioissa
- avustaa asiakasta muistutuksen tekemisessä
- tiedottaa asiakkaan oikeuksista
- toimii muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi
- seuraa asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa ja antaa siitä selvitys vuosittain kunnanhallitukselle.

c) Potilasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Iiris Markkanen ja Taija Mehtonen
potilasiamies@tampere.fi
puhelin 050 527 2949, ma - to klo 9 - 11
puhelin 040 800 4186, ma - to klo 9 - 11

Käyntiosoite: Frenckellinaukio 2 B, Tampere
Postiosoite: PL 487, 33101 Tampere

Käynnit sovittava etukäteen. Potilasiamiehen ollessa varattuna voit jättää puhelinvastaajaan yhteystietosi yhteydenottoa varten.

Potilas tai omainen voi ottaa yhteyttä potilasiamieheen neuvoja saadakseen aina, kun on kyse:

- epäilyistä potilasvahingosta
- tyytymättömyydestä hoitoon pääsyyn
- tyytymättömyydestä saatuun hoitoon tai palveluun
- muistutuksen tai kantelun tekemisestä
- tiedonsaannista tai potilasasiakirjoihin liittyvistä asioista
- tyytymättömyydestä asiakasmaksuun
- korvausvaatimuksesta esinevahingoissa

d) Kuluttajaneuvonta

Kuluttajaneuvonta hoidetaan keskitetysti osoitteesta www.kuluttajaneuvonta.fi. Kuluttajaneuvonnasta saa ohjeita ja sovitteluapua kiistoihin, joissa osapuolina ovat kuluttaja ja yritys.

Kuluttajaneuvonnan tehtävät:

- Avustaa ja sovittelee kuluttajan ja yrityksen välisessä riitatilanteessa
- Antaa kuluttajille ja yrityksille tietoa kuluttajan oikeuksista ja velvollisuuksista
- Neuvoa asunto- ja kiinteistökaupan ongelmissa

Kuluttajaneuvonta, puhelin 029 505 3050
(palveluaika ma, ti, ke, pe klo 9–12, to 12–15)

Muistutusmenettely

Asiakas tai hänen edustajansa voi tehdä kirjallisen muistutuksen lomakkeella, joka löytyy kunnan internet sivuilta <https://www.kangasala.fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/asiakkaan-oikeudet-ja-vaikutusmahdollisuudet/asiakaspalaute-ja-muistutus/>

Lomakkeen saa pyydettäessä myös kotihoidon työntekijöiltä.

Muistutukset osoitetaan vanhustyönjohtajalle.

Kangasalan kaupunki
Sosiaali- ja terveystakeskus
Vanhustyönjohtaja
PL 50, 36201 Kangasala

Muistutukseen on vastattava kohtuullisessa ajassa (Asiakaslaki 23 §). Kirjallinen vastaus annetaan 4 viikon kuluessa muistutuksen saapumisesta. Jos muistutus on saatu suullisesti tai sähköpostitse, kerrotaan että asian käsittely aloitetaan ja vastaus lähetetään kirjallisesti.

Muistutuksen johdosta annettuun vastaukseen ei saa hakea muutosta valittamalla.

Muistutuksen tekeminen ei rajoita oikeutta hakea muutosta sosiaali- tai terveydenhuoltoon koskeviin päätöksiin tai oikeutta kannella asiasta sosiaali- ja terveydenhuoltoon valvoville viranomaisille.

Viranhaltijapäätöksissä on muutoksenhakuosoite.

Kantelu

Kantelun voi tehdä, kun henkilö katsoo kantelun kohteena olevan organisaation tai henkilön menettelyn tai toiminnan olevan lainvastaista, virheellistä tai epäasianmukaista. Kantelun voi tehdä myös tehtävien laiminlyönnin perusteella. Kantelu tehdään Aluehallintovirastolle. Kantelun käsittelyn yhteydessä Aluehallintovirasto pyytää yksiköstä selvitystä kantelun

kohteena olevaan asiaan. Aluehallintoviraston antama ratkaisu kanteluun annetaan tiedoksi perusturvalautakunnalle ja käsitellään ao. yksikössä.

Ratkaisun edellyttämät korjaustoimenpiteet pyritään tekemään viipymättä. Vaikka Aluehallintoviraston kantelu ei antaisikaan aihetta korjaaville toimenpiteille, käydään silti keskustelu yksikössä siitä, miten vastaavilta tilanteilta jatkossa vältyttäisiin.

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista tukeva toiminta

Toimintakyky tarkoittaa ihmisen fyysisiä, psyykkisiä, kognitiivisia ja sosiaalisia edellytyksiä selviytyä hänelle itselleen merkityksellisistä ja välttämättömistä jokapäiväisen elämän toiminnoista siinä ympäristössä, jossa hän elää.

Kotihoidon asiakkaan toimintakyky ja avuntarve selvitetään asiakkuuden alkaessa. Asiakkaalle laaditaan yksilöllinen palvelu- ja hoitosuunnitelma, jota laatiessa käydään läpi asiakkaan voimavarat ja selviytyminen päivittäisistä toiminnoista. Hoito- ja palvelusuunnitelma sisältää myös kuntoutussuunnitelman, jossa on tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja yleensä kuntouttavaan toimintaan, jolla ylläpidetään ja edistetään arjen toimintakykyä ja tuetaan turvallista kotona asumista. Tavoitteet on laadittu yhdessä asiakkaan ja omaisen kanssa (asiakkaan suostumuksella). Kuntoutussuunnitelmassa kiinnitetään huomiota erityisesti siihen, mitä asiakas vielä itse pystyy tekemään, sitä tuetaan kaikessa toiminnassa.

Asiakkaan terveydentilaa, toimintakykyä ja hyvinvointia seurataan ja arvioidaan säännöllisesti käyttämällä apuna kansallisesti hyväksytyjä arviointimittareita (esim. iRAI-HC, MNA, MMSE). Kotihoidossa on käytössä RAI-toimintakykyarviointi, jolla arvioidaan puolivuositain kattavasti asiakkaan toimintakykyä ja terveyttä ja näissä tapahtuneita muutoksia. Tarvittaessa arviointi voidaan tehdä myös useammin, mikäli asiakkaan tilassa ja toimintakyvyssä tapahtuu merkittäviä muutoksia. RAI:n tulosten perusteella saadaan tietoa myös siitä, miten asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan kirjatut asiat ovat toteutuneet käytännössä, ja mihin asioihin pitäisi kiinnittää erityistä huomiota.

Kaikessa päivittäisessä hoitotyössä lähtökohtana on kuntouttava työote, jolla pyritään turvaamaan asukkaan toimintakyky mahdollisimman pitkään. Asiakkaan toimintakykyä seurataan ja häntä kannustetaan tekemään kaikkia niitä toimia, joihin hän itse pystyy. Tarvitavat apuvälineet hankitaan ja asiakasta ohjataan niiden käytössä. Lisäksi lähihoitajat vastaavat asiakkaan päivittäisestä kuntoutuksesta fysioterapeutin / lääkärin ohjeistuksen mukaan. Kotihoidossa on käytettävissä kuntoutukseen liittyvien asioiden konsultoinnissa fysioterapeutteja.

Uusille kotihoidon asiakkaille toteutetaan kuntouttava arviointijakso, asiakasohjaajan palvelutarpeen arvioinnin mukaan. Jakson aikana asiakkaalle tehdään kokonaisvaltainen arviointi, jossa asiakkaan omat voimavarat ovat keskiössä. Tavoitteena on asiakkaan omien voimavarojen löytäminen, vahvistaminen ja tukeminen. Tarvittaessa asiakkaalle tarjotaan

myös tehostetun kotikuntoutuksen jaksoa. Jakso sisältää 2-6 viikon intensiivisen kuntoutusjakson kotihoidon hoitajien ja fysioterapeuttien toimesta.

Asiakkaan hoitoon, hoivaan, kuntouttamiseen, arjen aktivointiin sekä ulkoiluun liittyvät asiat kirjataan asiakastietojärjestelmään (Mediatr), josta voidaan seurata niiden toteutumista.

Ravitsemus

Kotihoidon asiakkaan ravitsemuksen hoitoon liittyvistä asioista keskustellaan ja sovitaan asiakkaan ja hänen läheistensä kanssa. Kotihoidon henkilöstö avustaa asiakasta tarvittaessa ruoan lämmityksessä sekä ruokailussa. Joidenkin asiakkaiden kohdalla ruokailua tulee valvoa tarkemmin, jotta varmistetaan asiakkaan riittävä ravinnon saanti.

Kotihoito vastaa asiakkaan muista ruokailuista (mm. aamu- ja iltapalat ja niiden valmistaminen), mikäli näin on sovittu hoito- ja palvelusuunnitelmassa. Toisinaan ruokailuun liittyvistä asioista vastaa asiakkaan omainen. Asiakkaalle tarjotaan ateriapalvelua, mikäli asiakas ei pysty itse valmistamaan aterioitaan eikä päivittäinen lämmin ateria järjesty muulla tavalla. Ateriapalveluasiakkaille ateriat toimitetaan kotiin yksityisen palveluntuottajan toimesta. Lisäksi Palvelukeskus Maijalassa ja Kanervassa on tarjolla ruokailumahdollisuus.

Yksittäisen asiakkaan ravitsemustilaa seurataan asiakaskäynneillä. Huomiota kiinnitetään mm. painon ja ruokahalun muutoksiin, ravintoaineiden saantiin, suolen toimintaan ja tarvittaessa ohjataan käyttämään myös ravintolisä. Kaikille asiakkaille tehdään MNA ravitsemustilan arviointi. Jos tila on huolestuttava, mietitään keinoja ravitsemustilan parantamiseksi. Jos riski aliravitsemukseen on, MNA arviointi tehdään uudelleen puolen vuoden välein RAI arvioinnin yhteydessä. Muutoin MNA seuranta tehdään kaikille kotihoidon asiakkaille vuoden välein.

Kangasalan kunnan ravitsemussuunnittelijan palveluja hyödynnetään tarvittaessa asiakastyössä ja järjestettyihin koulutuksiin osallistutaan. Kunnan moniammatillinen ravitsemustyöryhmä kokoontuu kaksi kertaa vuodessa ja laatii painopistealueet ravitsemusasioissa. Kunnan hyvinvointityöryhmä kiinnittää myös huomiota ikäihmisten ravitsemusasioihin.

Ateriapalveluaterioiden laadusta vastaa yksityinen palveluntuottaja Compass Group Finland Oy. Ateriapalveluiden tuottajalta edellytetään, että ruoan tulee täyttää ikääntyneiden ravitsemussuosituksen määräykset. Kotihoito seuraa yhdessä asiakkaiden ja omaisten kanssa ruoan laatua ja kaikki tahot voivat antaa siitä suoraan palautetta ateriapalveluntuottajalle. Ateriapalveluntuottaja teettää myös vuosittain asiakkaille suoraan kyselyn ruoan laadusta ja aterioiden toimittamiseen liittyvistä asioista.

Hygieniakäytännöt

Kotihoidossa huolehditaan asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta yksilöllisten palvelu- ja hoitosuunnitelmien mukaisesti ja lisäksi tarpeen vaatiessa. Asiakaskäynneillä seurataan myös kodin yleistä siisteyttä.

Asiakas hankkii omat henkilökohtaiset hygieniatuotteensa kuten ihon hoitotuotteet, perusvoiteet, pesulaput ym. Kotihoito hankkii henkilöstön tarvitsemat käsineet ym. suojavälineet

hygieniapalvelun toteuttamiseen. Asiakas saa tietyt hoitotarvikkeet hoitotarvikejakelu- ohjeen mukaisesti ja voi hankkia ylittävät määrät omalla kustannuksellaan. Maksuttomiin hoitotarvikkeisiin on oikeutettu henkilö, jolla on lääketieteellisin perustein todettu pitkäaikainen sairaus, joka on kestänyt vähintään kolme kuukautta. Hoitotarvikkeiden jakelu voidaan aloittaa myös välittömästi, mikäli henkilön hoidon tarve on pitkäkestoinen tai tarve on pysyvä (esim. avanne).

Kotihoidon asiakkaiden vaippatilauksista huolehtivat tiimien hoitajat. Vaippojen saamiseksi asiakas tarvitsee lääkäriltä lähetteen vaippojen tarpeesta, jonka lääkäri kirjaa asiakastietojärjestelmään (Mediatri). Vaippatilauksissa noudatetaan Pirkanmaan alueella käytössä olevaa hoitotarvikejakelu- ohjetta. Ohje löytyy (Teams\Kotihoito\PEREHDYTYS)

Kotihoidossa noudatetaan Pirkanmaan sairaanhoitopiirin (PSHP) laatimia hygieniaohjeita esim. henkilökohtainen hygienia ja käsihygienia, sekä suojautumisen ohjeistukset. PSHP:n hygieniahoitaja tulee kutsuttaessa pitämään koulutusta. Kaupungin hygienia työryhmässä kotihoidon edustajana on hygieniayhdyshenkilöksi valittu kotisairaanhoitaja. Hän pitää omat tietonsa aja tasalla ja jakaa tiedon eteenpäin työntekijöille.

Asiakkaiden hygieniahoitoon kiinnitetään jatkuvaa huomiota. Suojavarusteiden käyttö arvioidun tarpeen mukaan. Uusille työntekijöille järjestetään perehdytys siitä, miten suojaudutaan erityspotilaita hoidettaessa esim. COVID-19, MRSA ja ESBL. Työntekijät noudattavat työssään aseptista työjärjestystä ja he käyttävät käsidesiä ja tarpeen mukaan suojavaate- tusta.

Terveyden- ja sairaanhoito

Kotihoidon asiakkaat kuuluvat Kangasala-Pälkäne yhteistoiminta-alueen perusterveydenhuollon piiriin. Säännöllisen kotihoidon asiakkailla on nimetty oma kotihoidon lääkäri. Kotihoidon asiakkailla on käytössä lisäksi mm. muistihoitajan ja diabeteshoitajan palvelut, joiden kanssa kotihoito tekee tiivistä yhteistyötä.

Asiakkaan lääkärillä on kokonaisvastuu asiakkaan tarvitsemista lääkäripalveluista. Lääkärin kotikäynnit ja lääkärin konsultoinnit valmistellaan huolellisesti etukäteen. Tiimien sairaanhoitajat huolehtivat sovitusta seurannasta. Kotihoidon henkilöstö seuraa asiakkaan terveydentilaa ja konsultoi tarvittaessa tiimin sairaanhoitajaa ja tarvittaessa asiakkaan lääkäriä.

Kotihoidon sairaanhoitajat ovat vastuussa tiiminsä asiakkaiden sairaanhoidollisista asioista ja konsultoivat asiakkaan lääkäriä säännöllisesti. Sairaanhoitajat myös neuvovat ja opastavat lähihoitajia sekä käyvät tarvittaessa ottamassa myös laboratorionäytteitä asiakkaiden kotona.

Kotihoidon hoitohenkilöstö seuraa myös asiakkaiden hampaiden ja suun terveyttä. Tarvittaessa asiakas ohjataan tutkimukseen ja tarpeenmukaiseen hoitoon suunterveydenhuollon palveluihin. Tilanteesta riippuen suuhygienistin palveluja on mahdollista saada myös asiakkaan kotiin.

Yhteistyötä tehdään myös kotisairaalan kanssa, joka on käytettävissä joka päivä klo 7-20.30. Erikoissairaanhoitoa on saatavana Tampereella TAYSin keskussairaalassa. Sinne pääsee kiireettömissä tapauksissa lääkärin lähetteellä.

Kotihoidon työntekijät ottavat yhteyttä äkillisissä tapauksissa asiakkaan omaan lääkäriin ja virka-ajan ulkopuolella päivystyksen sovittuun numeroon tai soittavat 112. Kiireellisissä sairastapauksissa asiakas toimitetaan päivystykseen joko kaupunginsairaalaan tai Valkeakosken aluesairaalaan, jossa ensiavun lääkäri tekee ratkaisun mahdollisesta jatkohoidosta.

Kiireellistä apua tarvitsevien terveyskeskuspäivystys kaupunginsairaalaan on arkisin maanantaista torstaihin klo 8-21 ja perjantaisin ja arkipyhien aattoina klo 8-16. Yö-, viikonloppu- ja arkipyhien päivystys TAYS Valkeakosken päivystyksessä on arkisin maanantaista torstaihin klo 21- 8 ja perjantai klo 15 – maanantai klo 8. Arkipyhinä aattoillasta klo 16 seuraavaan arkiamuun klo 8.

1.1.2021 alkaen Pirkanmaalla aloitti toimintansa päivystysavun ympärivuorokautinen palvelunumero 116117.

Elämän loppuvaiheen hoito

Osalle asiakkaista voidaan tehdä erillinen saattohoitopäätös. Saattohoitopäätös on lääketieteellinen hoitopäätös, josta lääkäri kantaa vastuun. Saattohoito on osa palliativista eli oireenmukaista hoitoa, jolla tarkoitetaan vaikeasta sairaudesta johtuvien oireiden kokonaisvaltaista hoitoa silloin kun tautia ei voida parantaa eikä sen etenemistä voida pysäyttää. Tavoitteena on parantaa asiakkaan sekä hänen läheistensä elämän laatua, ylläpitää mahdollisuuksien mukaan asukkaan aktiivisuutta sekä lisätä hänen turvallisuuden tunnettaan. Asiakkaan ja omaisten tietoisuus ja osallisuus päätökseen on tärkeää.

Tämän takia hoidosta vastaava lääkäri ja hoitoon osallistuvat tahot (esim. kotisairaala, kotihoito) laativat yhteisymmärryksessä asiakkaan ja hänen läheistensä kanssa hoitosuunnitelman, johon sisältyvät hoidon tavoite (hoitolinjaus), tarvittavat hoitokeinot ja hoidon rajaukset.

Äkillinen kuolemantapaus

Äkillisissä kuolemantapauksissa otetaan yhteyttä poliisiviranomaisiin ja noudatetaan viranomaisohjeita. Kotihoidon perehdytysoppaassa on kuvaus siitä, miten toimitaan äkillisissä kuolemantapauksissa. Kotihoidon perehdytysopas löytää henkilöstön sisäisestä tietokannasta (Teams\Kotihoito\PEREHDYTYS)

Lääkehoito

Turvallinen lääkehoito perustuu säännöllisesti seurattavaan ja päivitettävään kotihoidon lääkehoitosuunnitelmaan. STM:n Turvallinen lääkehoito - oppaassa linjataan muun muassa lääkehoidon toteuttamiseen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka jokaisen lääkehoitoa toteuttavan yksikön on täytettävä.

Kotihoidon johtaja vastaa kotihoidon lääkehuoltosuunnitelman tekemisestä ja päivittämisestä ja terveyspalveluiden lääkäri vahvistaa allekirjoituksellaan suunnitelman. Kotihoidon lääkehoitosuunnitelma päivitetään vuosittain, viimeisin päivitys on tehty 3.2022. Terveyskeskuksen johtava ylilääkäri Tiina Viitaniemi vastaa kaupungissa lääkehuollosta.

Kotihoidon lääkehoitosuunnitelma sisältää ohjeistuksen työntekijöiden osaamisen varmistamiseen, lupakäytäntöihin ja vastuuseen sekä lääkehoidon toteuttamiseen, seurantaan, arviointiin ja raportointiin. Lääkehoitosuunnitelmassa kuvataan lääkehoidon sisältöä ja toimintatapoja sekä mahdollisia riskejä ja niihin varautumista.

Kotihoidossa lääkkeet ovat asiakkaiden henkilökohtaisia ja itse kustantamia sisältäen haavahoitotuotteet. Pitkäaikaiseen haavahoitoon (haavahoidon kestänyt yli 3 kk) saa osan haavahoitotarvikkeista maksutta voimassa olevan hoitotarvikeohjeistuksen mukaisesti. Lääkehuollosta sovitaan asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmassa. Omaisten osallistumisesta asiakkaan lääkehoitoon sovitaan erikseen hoitosuunnitelman laatimisen yhteydessä. Tärkeää on määritellä, kenellä on kokonaisvastuu asiakkaan lääkehoidosta ja varmistaa, että asiakas saa oikeat lääkkeet oikea-aikaisesti.

Jokainen lääkehoitoa toteuttava ja siihen osallistuva kantaa vastuun omasta toiminnastaan. Lääkehoitosuunnitelma kuuluu jokaisen työntekijän perehdyttämisohjelmaan ja siihen tulee perehtyä uudelleen mahdollisten muutosten osalta. Sairaanhoidajat ja terveydenhoitajat koordinoivat asiakkaiden hoitoa ja huolehtivat asiakkaiden lääkehoidon ajantasaisuudesta. Kotihoidon esihenkilöllä on vastuu henkilöstön toteuttamasta lääkehoidosta. Kotihoidon esihenkilöt vastaavat kotihoidon lääkehoitosuunnitelman noudattamisesta, lääkelupaprosessista ja oikeanlaatuisista ja riittävästä luvista. Kaikki työntekijät suorittavat LOVE/LOP lääkehoitotentin ja antavat tarvittavat lääkenäytöt 5 vuoden välein. Lääkeluvat myöntää terveystieteiden lääkäri.

Läkehoidon merkittävimmät riskit liittyvät inhimillisten virheiden lisäksi henkilökunnan riittävän osaamisen varmistamiseen sekä tiedonkulkuun eri toimijoiden välillä. Eri tietojärjestelmät aiheuttavat haasteita tiedonkulkuun esimerkiksi sairaaloiden ja kotihoidon välillä.

Lääkitystietojen ajantasaisuus ja paikkansapitävyys hoitopaikan muuttuessa varmistetaan ensisijaisesti kirjallisesti ajantasaisella lääkelistalla sekä tarvittaessa raportoimalla lääkityksessä tapahtuneista muutoksista myös suullisesti. Lääkityspoikkeamia seurataan HaiPro-järjestelmän avulla.

Monialainen yhteistyö

Sosiaalihuollon asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaisesti ja iäkkäiden asiakkaiden siirtymät palvelusta toiseen ovat osoittautuneet erityisen riskialttiiksi. Jotta palvelukokonaisuuksista muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palvelunantajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä.

Kangasalan kaupungin terveystoimessa ja vanhuspalveluissa on käytössä yhteinen potilas- ja asiakastietojärjestelmä Mediatri, joka mahdollistaa viiveettömän yhteydenpidon asiakkaan asioissa, asiakkaan luvalla. Mikäli asiakkaan hoitoon liittyy sellaisia seikkoja, joita ei ole nähtävissä potilastietojärjestelmästä, voidaan tarvittaessa ottaa erikseen yhteyttä toiseen yksikköön puhelimitse. Näitä tilanteita on esim. yhteistyö sosiaalipalveluiden kanssa, jossa käytössä on Effica-tietojärjestelmä.

Asiakkaan siirtyessä erikoissairaanhoidon käytetään kiireettömässä hoidossa lähetemenetelyä. Kiireellisissä tilanteissa annetaan akuuttihoion kannalta välttämättömät tiedot toimittavaksi erikoissairaanhoidon yksikköön. Tarvittaessa tietoja voidaan täydentää, kun akuuttitilanne on saatu hoidettua.

Mikäli asiakas käyttää yksityisiä sosiaali- ja/tai terveyspalveluita (mm. fysioterapia), luovutetaan heille hoidon järjestämiseksi tarvittavat välttämättömät tiedot asiakkaan/omaisen/edunvalvojan kanssa erikseen sovitulla tavalla.

Kotihoidossa tehdään yhteistyötä omaisten ja läheisten lisäksi muun muassa terveystoimen, pitkäaikaishoidon ja aikuissosiaalityön, apteekin kanssa. Yhteistyötä tehdään asiakkaan luvalla myös asiakkaiden seurankunnan, liikuntatoimen ja kolmannen sektorin kanssa. Lisäksi erilaiset muut yksityiset toimijat huomioidaan ja heidän kanssa tehdään yhteistyötä tarpeen mukaan. Yhteistyö asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien toimijoiden kanssa tapahtuu pääosin erilaisissa hoitoneuvotteluissa, puhelimitse tai sähköpostin välityksellä. Tärkeässä osassa yhteistyön onnistumisessa on hyvä hoitotyön kirjaus.

Kotihoidon asiakkaille nimetään omatyöntekijä, joka huolehtii asiakkaan palvelukokonaisuuden toimivuudesta ja riittävydestä. Omatyöntekijä on nimetty asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelmaan.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Kangasalan kaupungin sosiaali- ja terveyspalveluiden potilas ja asiakasturvallisuussuunnitelmassa kuvataan potilas- ja asiakasturvallisuuden toimeenpanoa turvallisuuskulttuurin, johtamisen, vastuiden määrittämisen sekä toimintaa ohjaavien säädösten näkökulmasta. Potilas- ja asiakasturvallisuussuunnitelma sisältää riskienhallinnan sekä keskeiset potilas- ja asiakasturvallisuuden menetelmät ja toimeenpanon. Potilas- ja asiakasturvallisuussuunnitelma on luettavissa henkilöstön sisäisessä tietokannassa (Teams\Kotihoido\PEREHDYTYS)

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Sosiaalihuollon omavalvonta koskee asiakasturvallisuuden osalta sosiaalihuollon lainsäädännöstä tulevia veloitteita. Palo- ja pelastusturvallisuudesta sekä asumisterveyden turvallisuudesta vastaavat eri viranomaiset kunkin alan oman lainsäädännön perusteella.

Asiakastyö toteutetaan asiakkaan kotona. Kotikäynneillä hoitajat arvioivat asiakkaan ympäristön turvallisuutta esim. portaat, pesutilat, matot, paloturvallisuus, piha valaistus, hiekoitus. Tarvittaessa asiakkaan turvallisen hoidon takaamiseksi hoitotilanteessa on kaksi hoitajaa.

Kotihoido tekee yhteistyötä muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa esim. paloviranomaisten kanssa. Palvelukeskus Maijalaan ja Kanervaan on tehty palo- ja pelastussuunnitelma ja turvallisuussuunnitelma. Työntekijät tekevät turvallisuuskävelyjä suunnitelman mukaisesti, joka kuuluu myös uusien työntekijöiden perehdytykseen.

Henkilöstö

Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet

Kangasalan kotihoidossa on asiakastarpeita vastaava henkilöstö. Kotihoidossa noudatetaan vanhuspalvelulain ja laatusuosituksen vaatimuksia. Henkilöstömitoitusta suunniteltaessa ja arvioitaessa otetaan huomioon asiakkaiden toimintakyky ja avun tarve, palvelurakenne, palvelujen tuottaminen ja saatavuus sekä henkilöstöön ja työn organisointiin liittyvät tekijät.

Terveydenhuollon ammattien harjoittamisen vaatimukset on säädetty terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetussa laissa (559/1994). Terveydenhuollon ammateissa toimiminen edellyttää koulutuksen ja Valviran laillistuksen tai rekisteröinnin lisäksi riittäviä ammattitaitoa- ja -tietoja, sekä sitä, että henkilö kykenee terveydentilansa ja toimintakykynsä puolesta toimimaan ammatissaan. Terveydenhuollon laillistettuja ammattihenkilöitä ovat sairaanhoitajat, terveydenhoitajat sekä fysioterapeutit. Nimikesuojattuja terveydenhuollon ammattihenkilöitä ovat lähihoitajat.

Sosiaalihuollon ammattien harjoittamisesta säädetään laissa sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015). Sosiaalihuollon laillistettuja ammattihenkilöitä ovat sosiaalityöntekijä, sosionomi ja geronomi. Nimikesuojattuja sosiaalihuollon ammattihenkilöitä ovat lähihoitaja ja kodinhoitaja. Edellä mainituissa sosiaalihuollon ammateissa toimiminen edellyttää Valviran laillistusta tai nimikesuojausta. Sosiaalipalveluja tuottavissa yksiköissä esihenkilö vastaa siitä, että toiminnassa (työvuoroissa) on tarvittava määrä sosiaalihuollon ammattihenkilöitä. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä.

Sosiaali- ja terveystoimialan ohjeistuksen mukaan työnantaja tarkistaa ennen päätöstä palvelukseen ottamisesta, että palkattavalla henkilöllä on tutkinnon lisäksi myös sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontaviraston Valviran rekisteröinti. Sosiaali- ja terveystoimiala edellyttää, että sekä laillistetut että nimikesuojatut ammattihenkilöt on merkitty Valviran rekisteriin.

Kangasalan kotihoidon henkilöstö

Nimike	Määrä
Kotihoidon johtaja	1
Kotihoidon esimies	5 (työaika jakaantuu myös muille palveluille)
Sairaanhoitaja/ terveydenhoitaja	13
Lähihoitaja/perushoitaja/hoitaja	119 (joista 12 lähihoitajaa resurssipoolissa)
Fysioterapeutti/kuntohoitaja	5
Ohjaaja	2
Erityisavustaja	1
Toimistosihiteeri	2 (työaika jakaantuu myös muille palveluille)
Yhteensä	150

Lähihoitajat ja kodinhoitajat työskentelevät aamu- sekä iltavuoroissa arkisin ja viikonloppuisin. Palvelukeskus Maijalassa työskennellään 24/7. Toiminta-aika kotihoidossa on päivittäin klo 7-21.30 ja Palvelukeskus Maijalassa 24/7. Sairaan- ja terveydenhoitajat, fysioterapeutit ja kotihoidon hallinnon henkilöstö työskentelevät pääsääntöisesti arkisin klo 7.00-16.00 välisenä aikana.

Kangasalan–Pälkäneen yhteistoiminta alueella on käytössä toiminnanohjausjärjestelmä, jonka avulla asiakaskäynnit suunnitellaan ja optimoidaan. Kotihoidon perustiimien lisäksi, yhteistoiminta-alueella on kuntouttava arviointitiimi ja keskitetty asiakasohjausyksikkö.

Sijaisten käytön periaatteet

Kotihoidon hoitohenkilöstön sijaistustarpeen kartoittamisesta ja sijaisten rekrytoinnista vastaavat kotihoidon esihenkilöt yhteistyössä toiminnanohjauksen kanssa. Kangasalan alueen kotihoidossa on käytössä varahenkilöstö/resurssipooli, jossa työskentelee 12 lähihoitajaa. Lyhyet äkilliset poissaolot hoidetaan sisäisin järjestelyin resurssipoolin avulla, vain välttämättömissä tilanteissa palkataan ulkopuolinen sijainen. Mikäli sijaista ei saada, tulee kuitenkin varmistaa, että asiakkaiden tarvitsema hoito voidaan turvata riittävällä tasolla.

Pitempiin poissaoloihin hankitaan sijainen tarveharkinnan mukaan. Pidemmistä sijaisuuksista kotihoidon johtaja tekee täyttölupa- anomuksen sosiaali- ja terveysjohtajalle.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Palkattaessa asiakkaiden kodeissa työskenteleviä työntekijöitä otetaan erityisesti huomioon henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Tämän lisäksi yksiköllä voi olla omia henkilöstön rakenteeseen ja osaamiseen liittyviä rekrytointiperiaatteita, joista avoin tiedottaminen on tärkeää niin työn hakijoille kuin työyhteisön työntekijöille.

Kotihoidon henkilöstön rekrytointi perustuu kaupungin virkoja ja työsuhteisia tehtäviä koskeviin ohjeisiin, kaupungin talousarvion noudattamisohjeisiin ja täyttölupia ja henkilökunnan palvelukseen ottamista koskeviin ohjeisiin. Työvoiman muutostarpeet esitetään seuraavan vuoden talousarvioesityksessä.

Ennen kuin avoimeksi tulevia virkoja ja työsuhteita esitetään täytettäväksi, on selvitettävä, onko työt hoidettavissa työjärjestelyin ja toimintatapojen kehittämisen kautta olemassa olevalla henkilökunnalla.

Kaikista vakituisista toimista ja pitkäaikaisista sijaisuuksista tehdään täyttölupahakemus. Vakituisten toimen ja yli 6 kk sijaisuuksien täyttöluvan myöntää sosiaali- ja terveysjohtaja, alle 6 kk sijaisuuksiin täyttöluvan myöntää kotihoidon johtaja ja alle 1 kk sijaisuuksista päättää kotihoidon esihenkilö. Vakituiset toimet täytetään julkisen hakumenettelyn kautta ja hakumenettely toteutetaan Kangasalan kaupungin yhtenäisen rekrytointimallin mukaisesti, jolloin työpaikkailmoitus on Kuntarekryssä ja mol.fi – sivustolla. Kunnan virallisella ilmoitustaululla. Henkilöstön rekrytoinnista vastaavat kotihoidon esihenkilöt yhdessä kotihoidon johtajan kanssa.

Kangasalan kaupungin sosiaali- ja terveystalveissa on ammattihenkilöille määritelty kelpoisuusvaatimukset, jotka ilmoitetaan aina työpaikkailmoituksessa. Työntekijöiden soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviin arvioidaan ja pätevyys varmistetaan rekrytointitilanteissa. Kaikki uudet työntekijät haastatellaan ja soveltuvuus yksin työskentelyyn vanhuksen parissa pyritään haastattelussa selvittämään. Lupa pyydetään myös siihen, että voidaan kysyä aiemmista työpaikoista työntekijän työn suorittamiseen liittyviä asioita. Julki Terhikistä ja/tai Suosikista tarkistetaan myös, että laillistetut että nimikesuojatut ammattihenkilöt on merkitty sosiaali- ja terveystalven lupa- ja valvontaviraston Valviran rekisteriin.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

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

Kangasalan kaupungilla on käytössä yleinen perehdytysrunko. Tämän lisäksi kotihoidolla on oma perehdytysopas, joka sisältää muun muassa kotihoidon toimintakäytäntöihin ja päivittäistyöskentelyyn liittyvää ohjeistusta. Uuden henkilön tullessa kotihoitoon kotihoidon esihenkilö käy läpi yleisen perehdytyksen, joka sisältää myös omavalvonnan sekä tietosuojaj- ja salassapitoasioiden käsittelyn.

Perehdytys tapahtuu pidempään työskennelleen työntekijöiden toimesta (ns. mentori) ja esihenkilö seuraa perehdytyksen toteutumista. Osaltaan koko henkilöstö huolehtii uuden työntekijän ohjauksesta ja neuvonnasta kotihoidon toimintatapoihin. Käytännön hoitotyöhön perehdytään parityöskentelyn avulla työtilanteen salliessa. Uuden työntekijän oma aktiivisuus on perehdytyksessä tärkeää, kysymällä ja töitä tekemällä oppii. Kotihoidossa on käytössä myös perehdyttämissuunnitelmalomake, jonka avulla perehdyttämisen toteutumista seurataan.

Kotihoidon henkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Henkilöstön perehdyttämisessä hyödynnetään henkilöstön ja opiskelijoiden käytettävissä olevaa kotihoidon perehdytysopasta. Opas on perehdytyskansiossa tiimien taukotuvilla sekä sähköisenä henkilöstön yhteisessä tietokannassa (Teams\Kotihoido\PEREHDYTYS).

Jokaisen työntekijän ja opiskelijan velvollisuus on lukea kotihoidon perehdytysoppaan lisäksi omavalvontasuunnitelma, lääkehoitosuunnitelma sekä toimitilojen turvallisuus- ja pelastussuunnitelmat. Kotihoidon henkilöstöltä edellytetään oman osaamisensa ylläpitoa itsenäisen tiedonhankinnan ja koulutukseen osallistumisen kautta.

Henkilöstön koulutus

Lakiin on kirjattu velvoite lakisääteisestä täydennyskoulutuksesta. Osa kotihoidon henkilöstön koulutuksista liittyy toiminnan yleiseen kehittämiseen (mm. lääkehoitokoulutukset, RAI-koulutukset) ja osa koulutustarpeista nousee esille kehityskeskusteluissa. Kehityskeskustelut käydään vuosittain joko yksilö- tai ryhmäkeskusteluina. Samalla käydään läpi osaamisen arvio sekä henkilöstön koulutustarpeet. Käyty keskustelu tallennetaan Populukseen.

Kotihoidossa laaditaan vuosittainen koulutussuunnitelma em. asioiden pohjalta. Kotihoidon henkilöstön ammattitaidon kehittäminen perustuu koulutussuunnitelman lisäksi myös muuttuviin asiakkaiden tarpeisiin.

Kangasalan kaupunki järjestää vuosittain koulutuksia koko vanhuspalveluiden/kotihoidon henkilöstölle ja lisäksi osallistua voi erilaisiin omaa ammattitaitoa vahvistaviin koulutuksiin. Täydennyskoulutusta tarvitaan jatkuvasti ja sopivia koulutuksia voi ehdottaa työntekijä itse tai työnantajan puoli. Koulutuksiin osallistumista kannustetaan ja koko henkilökuntaa ohjataan osallistumaan koulutuksiin tasapuolisesti. Kotihoidon hoitohenkilöstöllä on käytössään lisäksi koulutusmateriaaleja ja opetusvideoita hoitajien toivomista aiheista. (Teams\Kotihoido\Yleinen\Kotihoidon KOULUTUKSET)

Kaupungilla on keskitetty henkilöstöhallinto, joka vastaa koko kaupungin tason henkilöstösuunnittelusta, -kehittämisestä ja ohjeistuksesta. Henkilöstöhallinnon ohjeistuksen välittämisestä henkilöstölle vastaavat kotihoidon esihenkilöt ja kotihoidon johtaja. Yksikkökohtainen suunnittelu toteutetaan kotihoidossa esihenkilöiden johdolla yhdessä henkilöstön kanssa.

TYHY-toimintaa (työhyvinvointia tukeva toiminta) järjestetään kaupungin yleisen ohjeistuksen mukaisesti.

Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

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

Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi:

- asiakkaan epäasiallista kohtaamista tai loukkaamista sanoilla
- asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita
- asiakkaan kaltoinkohtelua (fyysinen, psyykinen tai kemiallinen eli lääkkeillä aiheutettu kaltoinkohtelu)
- vakavia puutteita asiakkaan aseman ja oikeuksien toteuttamisessa
- vakavia puutteita asiakkaan perushoivassa ja hoidossa
- toimintakulttuurista johtuvia asiakkaalle vahingollisia toimia

Salassapitosäännökset eivät estä ilmoituksen tekemistä. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena. Lähiesihenkilö vastaa siitä, että jokainen työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuuskäytännöistä.

Ilmoitus tehdään viipymättä silloin, kun työntekijä havaitsee asiakkaaseen kohdistuvan epäkohdan tai sen uhan. Työntekijä täyttää ilmoituslomakkeen ja kuvaa asiakkaaseen

kohdistuvan epäkohdan tai sen uhan. Asiakkaan tiedot täytetään, mikäli epäkohta kohdistuu yksittäiseen asiakkaaseen. Epäkohtailmoitus- lomake löytyy myös henkilöstön sisäisestä tietokannasta (Teams\Kotihoito\PEREHDYTYS)

Ilmoittaja tekee kirjaukset sekä tapahtumasta että ilmoituksen tekemisestä myös Mediatri-asiakastietojärjestelmään. Ilmoituslomake toimitetaan epäkohtaa koskevan yksikön lähiesihenkilölle, hänen esihenkilölleen tai vanhustyön johtajalle.

Ilmoitukset on käsiteltävä valmiiksi kahden viikon kuluessa. lähiesihenkilö käsittelee ilmoituksen ja tekee tarvittavat selvitykset ja toimenpiteet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi. Lähiesihenkilö voi tarvittaessa pyytää ohjeita ja neuvoa omalta esihenkilöltään.

Ylemmälle tasolle (vanhustyön johtaja, sosiaali- ja terveysjohtaja) siirretään kaikki tapahtumat, jossa asiakkaalle on tapahtunut vakava haitta. Ylemmälle tasolle voidaan siirtää käsiteltäväksi tapahtumat, joille halutaan laajempi käsittely tai jolla on merkittävää informaatioarvoa esim. yksikkötasolla.

Kotihoidon tiimien palavereissa käsitellään oman tiimin asiakkaita koskevat epäkohtailmoitukset ja ilmoitusten aiheuttamat toimenpiteet aina, kun tapahtumat ovat ajankohtaisia. Kotihoidon esihenkilöiden kokouksiin tuodaan tiedoksi kaikki epäkohtailmoitukset ja ne käsitellään asian vaatimalla tavalla. Kotihoidon johtaja tiedottaa epäkohtailmoituksista myös vanhustyönjohtajalle ja ne käsitellään tarvittaessa myös vanhushuolteen johtoryhmässä. Sote-johtoryhmälle epäkohtailmoitukset raportoidaan kerran vuodessa muun vuosiraportoinnin yhteydessä.

Toimitilat

Kotihoidon asiakkaat asuvat omissa kodeissaan, joissa työskentelyolosuhteet vaihtelevat suuresti. Osa asunnoista on hyvin varusteltuja ja tilavia, joissa apuvälineitä on mahdollisuus käyttää ja siten riskit työtapatumiin on tältä osin minimoitu. Kotihoidon pyrkimyksenä on saada asiakkaan koti toimimaan asiakkaan toimintakykyä vastaavalla tavalla, esim. esteettömyys huomioiden sekä hoitajan ergonomiasta palvelevaksi. Joissakin kodeissa työskentelyolosuhteet ovat puutteelliset ja ahtaat, asiakkaiden liikkumisessa avustaminen on raskasta ja apuvälineitä on vähän käytettävissä. Peseytymistilat saattavat olla myös hankalasti sijoittuneena esim. talon alakerrassa. Kotikäynnit tehdään pääsääntöisesti yksin.

Asiakkaan kanssa keskustellaan paloturvallisuuteen liittyvistä asioista, kuten tupakoinnin vaaroista sisätiloissa sekä palovaroittimen toimivuudesta. Mikäli asiakkaan kotona arvioidaan olevan paloturvallisuusriski, esimerkiksi runsas määrä tavaraa tai vaarallisia sähkölaitteita, tulee kotihoidon ilmoittaa havaitusta ilmeisestä palonvaarasta tai muusta onnettomuudesta alueen pelastusviranomaiselle (Pelastuslaki 379/2011 42 §). Lomake löytyy: <http://www.pirkanmaanpelastuslaitos.fi/Pirkanmaa-277>

Palvelukeskus Majjalassa ja Kanervassa Pälkäneellä asiakkaat asuvat omissa kodeissaan, mutta rakennuksessa on asukkaiden yhteisinä tiloina ruokasali, monitoimitila erilaisia ryhmiä varten, kuntosali ja saunatilat. Asuntoja ei vuokrata toiselle henkilölle vaikka asukas on pitkään pois kotoaan. Kanervan ja Jalmarin Kodon päiväkeskuksissa on yhteiset monitoimitilat, kuntosali, lepo ja ruokailutilat. Jalmarin Kodon, Palvelukeskus Majjalan ja Kanervan kuntosalilaitteiden huollosta vastaa Ab Hur Oy voimassaolevan huoltosopimuksen mukaisesti.

Asiakkaalla on itsemääräämisoikeus omassa kodissaan ja keskustelemalla mahdollisista muutoksista asiakkaan kanssa pyritään hänen kotinsa saamaan mahdollisimman turvallisiksi. Kotona käytettävien laitteiden kuntoa seurataan säännöllisesti. Asiakkaita on ohjeistettu olemaan tupakoimatta kotihoidon työntekijöiden käynneillä.

Kotihoidon työtehtäviin ei kuulu laajempi siivous ja asiakkaan kotikäynneillä huolehditaan vain pienimuotoisista siivoustehtävistä (esim. keittiötasot, roskat). Kotihoidon asiakaskäyntien yhteydessä voidaan huolehtia tavanomaisesta päivittäisestä pyykinhuollosta, jos asiakkaalla on käytössään oma pesukone kuivatustiloineen. Siivouksesta ja pyykinhuollosta sovitaan yksilöllisesti asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelmaa tehtäessä. Jätehuollosta asiakas vastaa itse.

Jokaisella tiimillä on oma taukotila, jossa ruokaillaan ja suoritetaan toimistotyöt. Taukotiloja on Kangasalla 4 sekä Palvelukeskus Maijalassa ja Pälkäneellä 3. Pälkäneen päivätoiminnan työntekijät käyttävät kotihoidon kanssa samoja taukotiloja. Taukotilojen siivouksesta huolehtivat yksityiset siivouspalveluntuottajat ja jätehuollosta vastaa kiinteistön muusta jätehuollosta vastaava taho, joka vaihtelee toimipisteittäin.

Henkilöstön suojavaatteet toimitetaan Lindström Oy:ltä, joka vastaa myös suojavaatteiden pesusta. Työssä käytettäviä suojavaatteita ei saa pestä itse.

Osa kotihoidon käytössä olevista tiloista on Kangasalan kaupungin omistamissa kiinteistöissä. Osan tiloista Kangasalan kaupunki vuokrannut yksityisiltä kiinteistön omistajilta kotihoidon käyttöön. Kangasalan kaupungin tekninen keskus vastaa kiinteistöön hoitoon liittyvistä asioista siltä osin kuin ne eivät kuulu kiinteistön omistajalle.

Teknologiset ratkaisut

Palvelukeskus Maijalassa on käytössä turvapuhelin- ja kulunvalvontajärjestelmä. Kutsuihin vastaa Maijalan henkilökunta. Käytössä on myös siirrettäviä ovihälyttimiä. Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaa yksityinen palveluntuottaja Tunstall Oy. Maijalan henkilökunta huolehtii laitteiden toimivuudesta ja ilmoittaa palveluntuottajalle heti, mikäli laitteiden toimivuudessa huomautettavaa tai ne eivät toimi.

Kotona asuvien asiakkaiden turvalaitteet asentaa ja huoltaa asiakkaan valitsema palveluntuottaja. Turvahälytyksiin vastaa palveluntuottaja. Kotihoidon asiakkailla on tällä hetkellä käytössä etähoiva- laitteita, joilla toteutetaan etähoitokäyntejä tai etäkuntoutusta asiakkaille. Etähoito tarkoittaa kuva- ja äänivälitteistä kotihoidon hoitajan/fysioterapeutin ja kotihoidon asiakkaan kontaktia tietokoneen välityksellä. Etähoivalaitteet toimittaa Videovisio Oy. Kameravalvontaa kotihoidossa ei ole missään.

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Kangasalan kotihoidossa on käytössä Mediconsult Oy:n toiminnanohjausjärjestelmä (Mediplan). Järjestelmä sisältää integraation Titania työaikajärjestelmään. Toiminnanohjausjärjestelmän avulla asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelman mukaiset asiakaskäynnit jaetaan työvuorossa olevien työntekijöiden kesken. Toiminnanohjauksessa suunnitellut kotikäynnit

ovat näkyvissä reaaliaikaisesti mobiilisovelluksen avulla. Tämä tarkoittaa sitä, että kotikäynnit sekä muut asiakkaan hoidon kannalta keskeiset tiedot tulevat suoraan lähihoitajan puhelimeen. Myös päivittäinen kirjaaminen tehdään puhelimen kautta asiakkaan luona.

Kotihoidon asiakastyössä käytettävät laitteet on merkitty kotihoidon laiterekisteriin, jonka päivittämisestä vastaavat kotihoidon sairaanhoitajat. Kotihoidon laiterekisteriin on merkitty myös kotihoidon asiakkaiden ryhmäkuntoutuksessa käytettävät kuntosalilaitteet. Niiden osalta laiterekisterin päivittämisestä vastaavat kuntoutuksen asiantuntijat.

Asiakastyössä käytettäviä laitteita ja tarvikkeita ovat verensokeri- ja verenpainemittarit, korvalamput, pulssioksimetrit sekä vierianalytiikkalaitteet. Verensokeri- ja verenpainemittarit säilytetään kotihoidon taukotuvassa, josta työntekijät ottavat ne tarvittaessa mukaan. Vierianalytiikkalaitteet ja pulssioksimetrit ovat kotihoidon sairaanhoitajien käytössä. Vierianalytiikkalaitetta tulee käyttää valmistajan ilmoittaman käyttötarkoituksen ja – ohjeistuksen mukaisesti. Henkilöllä, joka ko. laitetta käyttää, tulee olla sen turvallisen käytön vaatima koulutus ja kokemus. Terveystieteiden laitteen ja tarvikkeiden annetun lain (24-26 §) noudattamisesta vastaava henkilö on sairaanhoidollisista asioista vastaava kotihoidon esihenkilö.

Kotihoidon asiakkailta on käytössään apuvälineitä esimerkiksi rollaattoreita, pyörätuoleja ja hoivasänkyjä. Kotihoidon työntekijät ja fysioterapeutit tekevät yhteistyötä terveyskeskuksen kuntoutusosaston kanssa asiakkaiden apuvälinearvioissa ja laitteiden hankinnassa ja käytössä sekä niiden opastuksessa. Kangasalan kaupungin apuvälinelainausta tapahtuu terveyskeskuksen kuntoutusyksikön kautta. Omaisten kanssa tehdään myös yhteistyötä kodin muutostöiden tarvetta mietittäessä ja apuvälineitä hankittaessa ja asennettaessa.

Kotihoidon asiakkaiden käytössä olevat lääkepumput ja happilaitteet tai muut erityislaitteet toimitetaan terveyskeskuksen tai erikoissairanhoidon kautta ja niiden huolto toteutetaan myös laitteen toimittaneen tahon kautta. Kotihoidon henkilöstö tarkkailee laitteiden toimivuutta asiakaskäynneillä ja puuttuu tilanteeseen epäkohdan havaittuaan. Uuden laitteen käyttämistä varten työntekijöille hankitaan riittävä perehdytys.

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Kangasalan kotihoidossa toimitaan valtakunnallisten säännösten ja lakien, Kangasalan kaupungin sekä kotihoidon omien ohjeistusten mukaisesti. Tietojen käsittelyä ohjaavat vaatimukset koskevat lainmukaisuutta, turvallisuutta, kohtuullisuutta ja läpinäkyvyyttä, käyttötarkoitus-sidonnaisuutta, tietojen minimointia, täsmällisyyttä, säilytyksen määrittelyä, sekä eheyttä ja luottamuksellisuutta. Kotihoidon esihenkilöiden on osoitettava eli näytettävä toteen, että tietosuojan omavalvonnan avulla, että toiminnassa noudatetaan EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen henkilötietojen käsittelyä koskevia vaatimuksia. Tietosuojan omavalvonta toteutetaan arvioiden tietosuojariskit säännöllisesti ja dokumentoidusti, vähintään kerran vuodessa. Korkeaa tietosuojan tasoa toteutetaan tarvittavin teknisin ja organisatorisin toimenpitein, mm. työntekijöiden perehdytyksissä, käyttöoikeuksien hallinnalla, käytönvalvonnalla, ohjeistuksin sekä säännöllisellä koulutuksella.

Kotihoidon perehdytysoppaaseen on sisällytetty henkilökunnalle ohjeet tietosuojan noudattamisesta. Tietosuojan ja tietoturvan noudattamisesta laaditut ohjeet ja sitoumuslomakkeet löytyvät kaupungin intranetistä (Intranet/Työtä helpottamaan/Tietosuoja ja tietoturva). Jokainen työntekijä sitoutuu noudattamaan näitä sääntöjä palvelusuhteen alkessa ja saadessaan haltuun eri työssään tarvitsemiensa järjestelmien käyttäjätunnukset. Ennen tunnusten luovuttamista käyttäjä allekirjoittaa potilas/asiakastietojärjestelmän käyttäjäsitoumuksen, jonka esihenkilö arkistoi. Jokaisen uuden työntekijän kanssa käydään läpi myös salassapitoasiat ja työntekijä myös allekirjoittaa työhön tullessaan salassapitosopimuksen. Kotihoidon esihenkilöt vastaavat työntekijän perehdyttämisestä ja sitouttamisesta tietosuojaan. Kotihoidon työntekijät ovat suorittaneet tietoturvatentin (e-oppiva verkkokoulutus, Tietosuojan ABC julkishallinnon henkilöstölle).

Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn alusta kirjaamisesta alkaen tietojen hävittämiseen. Asiakkaan suostumus ja tietojen käyttötarkoitus määrittävät eri toimijoiden oikeuksia käyttää eri rekistereihin kirjattuja asiakas- ja potilastietoja. Koska sosiaalipalveluja annettaessa asiakkaiden tiedoista muodostuu henkilörekisteri tai -rekistereitä (Henkilötietolaki 10 §), tästä syntyy myös velvoite informoida asiakkaita henkilötietojen tulevasta käsittelystä sekä rekisteröidyn oikeuksista. Rekisteröidyllä on oikeus tarkastaa tietonsa ja vaatia tarvittaessa niiden korjaamista. Tarkastuspyyntö ja korjaamisvaatimus voidaan esittää rekisterinpitäjälle kirjallisesti. Vanhuspalveluiden rekisteriseloste on luettavissa Kangasalan kaupungin internetsivuilla. <https://www.kangasala.fi/kaupunki-ja-paatoksenteke/asiointi/tietosuoja/tietosuojaaselosteet/>. Asiakkaan tiedot on päivitettävä aina tarvittaessa, epätarkat ja virheelliset henkilötiedot on poistettava tai oikaistava viipymättä.

Asiakastyön kirjaaminen

Asiakas- ja potilastietojen kirjaamisessa kotihoidossa toimitaan valtakunnallisten säännösten ja lakien, Kangasalan kaupungin sekä kotihoidon omien ohjeistusten mukaisesti. Kotihoidossa on käytössä Mediatri potilas- ja asiakastietojärjestelmä asiakastietojen kirjaamiseen. Henkilökunta kirjaa asiakaskäyntitiedot ja käyntiä koskevat huomiot ja havainnot mobiilipuhelimella. Käytössä on Mediconsultin Saga Kotihoito- mobiilisovellus. Toiminnanohjauksen työnjakajat siirtävät aamuisin henkilökunnan asiakastyöt puhelimiin, jonka jälkeen asiakaskäynnit ja käyntien sisällöt on luettavissa reaaliaikaisesti puhelimesta asiakkaan luona. Puhelimen kautta voidaan tarkastella myös asiakkaan terveystietoja. Puhelimet on salasanoilla suojatut.

Kotihoidon asiakkailta pyydetään lupa Kangasalan kaupungin potilas- ja asiakastietojärjestelmän (Mediatri) tietojen yhteiskäyttöön sosiaali- ja terveystietojärjestelmien rekisterien välillä. Asiakas voi peruuttaa suostumuksen tai kiellon kirjallisesti koska tahansa. Kotihoidon henkilökunnalla on vastuu kirjata asiakkaan tietoihin tehdyt hoitotoimenpiteet ja huomiot kotikäynnin yhteydessä. Kotihoidon esihenkilöillä on vastuu kotihoidon kirjaamiskulttuurista ja sen kehittämistä. Kirjaamiskäytäntöjä ja kertomuskirjauksia seurataan ja kehitetään asiakaslähtöiseksi, tarvittaessa järjestetään ohjausta ja koulutusta. Kotihoidon johtaja valvoo henkilöstön asianmukaista asiakas- ja potilastietojen käsittelyä satunnaistarkastuksien avulla.

Asiakas itse voi esittää pyynnön tarkastuksesta kotihoidon johtajalle, koskien omia asiakastiedostojaan, sekä siitä, kuka on käynyt lokin mukaan katsomassa hänen asiakirjojaan. Tietojen luovuttamisesta tehdään merkintä asiakaskertomukseen. Sosiaali- ja terveystieteiden ohjeet potilasasiakirjatietojen pyynnöstä löytyvät Kangasalan kaupungin internetsivuilta <https://www.kangasala.fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/asiakkaan-oikeudet-ja-vaikutusmahdollisuudet/asiakas-ja-potilastiedot>. Pyydettyä tietoa salassa pidettävästä asiakirjasta tai asiakirjoista, joista tieto voidaan luovuttaa vain tietyin edellytyksin, asiakirjan pyytäjän tulee ilmoittaa tietojen käyttötarkoitus ja oma henkilöllisyytensä. Kaupunki voi pyytää asiakirjan pyytäjältä myös muita lisätietoja, jos niitä tarvitaan tietojen luovuttamisen edellytysten selvittämiseksi.

Tietosuoja ohjeistukset löytyvät henkilöstölle intranetistä (Kangasalan kaupunki->työtä helpottamaan->tietosuoja ja tietoturva)

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystieto:

Marjatta Vaskelainen

marjatta.vaskelainen@kangasala.fi

Virastotalo

Kuuhunharjuntie 9, 36200 Kangasala

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Kotihoidossa toteutettava kehittämissuunnitelma vuosien 2021-2022 omavalvontasuunnitelman ajanjaksolla painottuu palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden osalta seuraavasti:

1. Kotona asumisen ja asiakkaan toimintakyvyn tukeminen teknologian avulla
 - Etäkäyntien kehittäminen (kotihoidon käynnit, etäkuntoutus)
 - Lääkehuollon turvallisuuden lisääminen teknologian avulla
 - Turvateknologiset vaihtoehdot asiakkaiden kotona asumisen tukemiseksi
2. Epidemiatilanteen varautumissuunnitelman toteuttaminen onnistuneesti
 - Riskienarviointi, Covid-19 -> tarvittavien toimienpiteiden toteuttaminen

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Kotihoidon omavalvontasuunnitelman laadinnasta ja päivittämisestä vastaa kotihoidon johtaja. Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa vanhustyön johtaja.

Kangasalla 26.4.2022

Miia Mattila

kotihoidon johtaja

Elina Rissa

vanhustyön johtaja