

KOTIHOIDON OMAVALVONTASUUNNITELMA

Päivitetty 07/2024

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO	3
Palveluntuottajan perustiedot.....	4
Toimintalupatiedot.....	4
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	5
Toiminta-ajatus.....	5
Arvot ja toimintaperiaatteet	5
3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO	6
Riskienhallinta	6
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	8
Omavalvontasuunnitelman laatimiseen osallistuneet työntekijät.....	8
Suunnittelun ja seurannan päävastuu	8
Suunnitelman päivitys	8
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	9
Hoito- ja palvelutarpeen arviointi	9
Palveluntuottajan ja henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus	10
Ilmoitus iäkkään henkilön palveluntarpeesta.....	11
Asiakkaan suostumus tietojen luovutukseen	12
Itsemääräämisoikeus	12
Edunvalvonta	12
Asiakkaan asiallinen kohtelu	13
Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen	13
Asiakkaan oikeusturva	13
Muistutus	13
Sosiaaliasiavastaava	14
Potilasasiavastaava	15
Kuluttajaoikeusneuvoja.....	15

De Gamlas Hemvård - Kotihoito

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	16
Ravitsemus.....	16
Hygieniakäytännöt.....	16
Terveyden- ja sairaanhoito	17
Lääkehoito	17
Käyttövarat	18
Monialainen yhteistyö.....	18
7 ASIAKASTURVALLISUUS	19
Henkilöstö	19
Muu henkilöstö	19
Sijaiset	20
Henkilöstövoimavarat	20
Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet.....	20
Työntekijöiden perehdytys ja täydennyskoulutus	21
Toimitilat	22
Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet	22
Teknologiset ratkaisut	22
Alihankinta	23
8 ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	24
LÄHTEET:	25

1 JOHDANTO

Sosiaalihuollon toimintayksikön tai muun toimintakokonaisuudesta vastaavan tahon on laadittava omavalvontasuunnitelma sosiaalihuollon laadun, turvallisuuden ja asianmukaisuuden varmistamiseksi. Suunnitelma on pidettävä julkisesti nähtävänä, sen toteutumista on seurattava säännöllisesti ja toimintaa on kehitettävä asiakkailta sekä toimintayksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerätävän palautteen perusteella. Omavalvontasuunnitelman laatimisesta säädetään sosiaali- ja terveydenhuollon valvon-nasta annetussa laissa (L. 741/2023).

Palveluntuottajan on valvottava oman toimintansa ja alihankkijan toiminnan laatua ja asianmukaisuutta sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta. Palveluntuottajan on laadittava palveluyksiköittäin päivittäisen toiminnan laadun, asianmukaisuuden ja turvallisuuden varmistamiseksi sekä asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seurantaan varten omavalvontasuunnitelma, joka kattaa kaikki palveluyksikössä palveluntuottajan ja sen lukuun tuotetut palvelut. Omavalvontasuunnitelmaan on sisällytettävä kuvaus vaaratapahtumien ilmoitus- ja oppimismenettelystä.

Palveluntuottajan on otettava huomioon palveluyksikön omavalvontasuunnitelmaa tehtäessä ja muutettaessa palveluyksikön palveluja saavilta asiakkailta ja potilailta, heidän omaisiltaan ja läheisiltään sekä palveluyksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerättävä palaute. Palveluyksikön omavalvontasuunnitelmaa tehtäessä ja muutettaessa on otettava huomioon myös valvontaviranomaisten antama ohjaus ja päätökset.

Palveluntuottajan on tehtävä omavalvontasuunnitelma sähköisesti ja julkaistava se julkisessa tietoverkossa tai muulla sen julkisuutta edistävällä tavalla sekä pidettävä omavalvontasuunnitelma julkisesti nähtävänä palveluyksikössä. Palveluyksikön omavalvontasuunnitelmassa kuvatun toiminnan toteutumista on seurattava ja seurannassa havaitut puutteellisuudet on korjattava. Seurannasta on tehtävä selvitys ja sen perusteella tehtävät muutokset on julkaistava neljän kuukauden välein julkisessa tietoverkossa tai muulla niiden julkisuutta edistävällä tavalla sekä pidettävä julkisesti nähtävänä palveluyksikössä. Salassa pidettäviä tietoja ei saa julkaista.

Palveluntuottaja ja vastuhenkilö vastaavat siitä, että omavalvontasuunnitelmaa toteutetaan päivittäisessä toiminnassa palveluja tuottaessa. Palveluyksikön omavalvontaan sisältyvää palvelujen laadun ja asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamista ja palvelujen kehittämistä toteuttaa palveluntuottajan henkilökunta. (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta, § 27.

De Gamlas Hemvård -Kotihoidon omavalvontasuunnitelma on laadittu palveluiden laadun varmistamiseksi toiminnan toteuttamisessa pohjana olevan lainsäädännön, valvonnan, laatusuosituksen ja De Gamlas Hem r.f:n omalle toiminnalleen asettamien laatuvaatimusten mukaisesti.

Omavalvontasuunnitelman tarkoitus on varmistaa ja parantaa tarjottavien palveluiden laatua ja asiakasturvallisuutta. Suunnitelmassa kuvataan menettelytavat riskien, vaaratilanteiden ja laadullisten kehittämiskohteiden parantamiseksi ja siten ongelmatilanteiden ennaltaehkäisemiseksi.

Palveluntuottajan perustiedot

De Gamlas Hem r.f. on yleishyödyllinen, vuonna 1915 perustettu yhdistys, joka tarjoaa laadukkaita asumispalveluita ikääntyneille ympärivuorokautisena palveluasumisena ja vuokra-asumisena pihataloissa. Uutena toimintana aloitettiin lokakuussa 2021 yksityisen kotihoidon ja tukipalveluiden tarjoaminen kristiinankaupunkilaisille ikäihmisille. Yhdistyksen toiminnasta vastaa johtoryhmä ja hallitus yksikönjohtajan vastatessa palveluasumisen ja nyt myös kotihoidon käytännön asioista. Johtoryhmä ja yksikönjohtaja tekevät kiinteää yhteistyötä muun muassa pitämällä säännöllisiä kokouksia, joissa käsitellään ja päätetään toimintaan liittyviä asioita.

Yhteystiedot:

De Gamlas Hem / Hemvård -Kotihoito

Rantakatu 77, 64100 Kristiinankaupunki

Sote-alue: Pohjanmaan hyvinvointialue

Vastuuhenkilö/Johtaja: Minna Heiniluoma

040 0320 811

Hoitajat: 044 9708 157

enhetschef@degamlashem.com

Toimintalupatiedot

Yksityinen kotihoito on ilmoituksenvaraista toimintaa (L. 922/2011, § 11). Länsi-Suomen aluehallintoviraston rekisteröintipäätös kotihoidollemme annettiin 29.10.21. Kotihoidollamme on myös lupa tuottaa terveydenhuollon palveluita asiakkaan kotona.

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

De Gamlas Hemvård - Kotihoidon toiminta-ajatuksena ja tavoitteena on tarjota laadukkaita sosiaalihuoltolain mukaisia kotihoidon palveluita ikäihmisille joka päivä klo 7–21 välisenä aikana. Kotihoito käsittää kotipalvelun ja kotisairaanhoidon Kristiinankaupungissa (max noin 15 km keskustasta) ikääntyneille, joiden terveys ja toimintakyky ovat siinä määrin alentuneet, että kotona asumisen tukemiseksi tarvitaan hoivaa ja/tai tukipalveluita, joita myös tarjoamme tarpeen mukaan. Asiakaina on itsemaksavia ja palveluseteliasiakkaita. Jälkimmäiselle asiakasryhmälle myönnetään palveluseteli Pohjanmaan hyvinvointialueen palvelukoordinaattorin tekemän arvioinnin perusteella vain siinä tapauksessa, että hva:n omana palveluna tuottamassa kotihoidossa ei ole resursseja. Tällä hetkellä palveluseteleitä ei myönnetä.

Arvot ja toimintaperiaatteet

De Gamlas Hemvård -Kotihoidon arvot perustuvat vanhuspalvelulain (L. 28.12.2012/980, 14§) edellyttämään hyvään hoitoon ja huolenpitoon, jonka mukaan palvelut on toteutettava niin, että iäkäs henkilö voi kokea elämänsä turvalliseksi, merkitykselliseksi ja arvokkaaksi ja että hän voi ylläpitää sosiaalista vuorovaikutusta.

Arvoistamme tärkeimpiä on se, että palvelumme on kiireetöntä ja laadukasta. Siksi emme ota enempää asiakkaita kuin pystymme aidosti ja vailla kiirettä kohtaamaan.

3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

Riskienhallinta

Silloin, kun työskennellään ihmisten kodeissa, asiakkaat ja omaiset voivat kokea helpommaksi palautteen antamisen huomaamistaan epäkohdista. Palaute liittyy usein normaaleihin arjen asioihin, jotka ovat pienillä toimenpiteillä korjattavissa.

Kaikki palaute on tärkeää käsitellä työyhteisössä asiakasturvallisuuden ja -tyytyväisyyden edistämiseksi. Isommat epäkohdat tulee aina tuoda esihenkilön tietoon, jolloin tämän velvollisuus on puuttua asiaan ja ryhtyä toimenpiteisiin epäkohtien korjaamiseksi. Esihenkilö on tarvittaessa yhteydessä työnantajaansa johtoryhmään, mikäli asia sitä vaatii.

Asiakasturvallisuuteen liittyvät poikkeamat kirjataan ylös sähköiseen Hilikka-järjestelmään ja käsitellään kuukausittain pidettävän tiimipalaverin yhteydessä. Poikkeamatilanteeseen kuitenkin reagoidaan tilanteen vaatimalla tavalla heti tilanteen tapahduttua.

Tärkeitä kysymyksiä poikkeamatilanteissa:

Mitä, milloin ja kenelle tapahtui?

Miksi tapahtui?

Mitä asian korjaamiseksi tehtiin?

Miten tilanne jatkui?

Miten tilanteen toistuminen voidaan jatkossa estää?

Merkittävistä poikkeamista tiedotetaan aina myös palvelusetelin myöntänyttä tahoa.

Henkilökuntaan kohdistuvat poikkeamatilanteet, kuten pistostapaturmat, fyysisen uhan kohteeksi joutumiset ym. käsitellään välittömästi, ja niistä poikkeaman kohteeksi joutunut henkilö tekee aina esihenkilölle kirjallisen tapahtumakuvauksen, jonka esihenkilö käy läpi yhdessä työntekijän kanssa ja ilmoittaa tarvittaessa viranomaisille, jos työntekijä on ollut selkeässä vaaratilanteessa. Taas

De Gamlas Hemvård - Kotihoito

kerran, kun tehdään työtä ihmisten kodeissa, eteen voi tulla arvaamattomiakin tilanteita, joihin työntekijä ei ole osannut varautua. Ikääntyneiden mielenterveys- ja päihdeongelmat eivät ole mitenkään harvinaisia ja ne lisääntyvät vanhusväestön määrän kasvaessa. Työntekijän mennessä asiakkaan kotiin hänellä olisi hyvä olla tiedossa, miten toimitaan uhkaavan asiakkaan kanssa. Kotihoidollamme on tällaisiin riskitilanteisiin liittyvää ohjeistusta, joka on henkilökunnan luettavissa.

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omavalvontasuunnitelman laatimiseen osallistuneet työntekijät

Suunnitelman on laatinut DGHV:n toiminnasta vastaava johtaja Minna Heiniluoma yhdessä henkilökunnan kanssa.

Suunnittelun ja seurannan päävastuu

Omavalvonnan suunnittelun ja seurannan päävastuu on esihenkilöllä, mutta suunnitelman seurannasta vastaa koko työyhteisö. Kaikilla työntekijöillä on velvollisuus ilmoittaa esihenkilölle, mikäli suunnitelman toteutumisessa/toteuttamisessa havaitaan epäkohtia ja/tai mikäli suunnitelma tulee päivittää ennen varsinaista päivitysajankohtaa. Akuutteihin, terveyttä ja turvallisuutta vaarantaviin epäkohtiin tulee jokaisen puuttua heti.

Suunnitelman päivitys

Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Pääsääntöisesti suunnitelma päivitetään kerran vuodessa.

Jos mitään toimintaan ja omavalvontasuunnitelman sisältöön olennaisesti vaikuttavia seikkoja ei nouse esiin, omavalvontasuunnitelman ajantasaisuus varmistetaan siten, että jokainen työntekijä lukee suunnitelman vuoden lopussa (lukukuittaus) ja tehdyt huomiot kirjataan ylös. Näiden huomioiden pohjalta suunnitelma voidaan tarvittaessa päivittää. Tämä suunnitelma on päivitetty heinäkuussa 2024.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Hoito- ja palvelutarpeen arviointi

Palveluseteliasiakkaat

Säännöllisen kotihoidon aloittaminen edellyttää, että Pohjanmaan hyvinvointialueen palveluohjaaja on tehnyt hoito- ja palvelutarpeen arvioinnin, laatinut palvelu- ja hoitosuunnitelman ja määritellyt palvelun sisällön ja määrän. DGHV ei voi tuottaa palvelu- ja hoitosuunnitelmaan määrittämättömiä palveluita palvelusetelillä. Palvelutarpeen ollessa epäselvä, asiasta tulee neuvotella palveluohjaajan kanssa ennen palvelun tuottamista. Myös palvelutarpeessa muutoksista ilmoitetaan palveluohjaajalle palvelutarpeen päivittämistä varten. Palveluohjaajan yhteystiedot:

Keskustan alueen asiakkaat:

Marika Laitamäki

040 6109 112

marika.laitamaki@ovph.fi

Itse maksavat asiakkaat

Itse maksavien asiakkaiden, jotka hakeutuvat itse DGHV:n palveluihin, palveluiden tarve kartoitetaan asiakkaan ja omaisten kanssa ennen palvelusopimuksen tekemistä. Hoito- ja palvelusuunnitelma tehdään kartoituksen pohjalta sähköiseen Hilikka-järjestelmään. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaatua ja kotona pärjäämistä tukevat tavoitteet. Päivittäisen hoidon ja palvelun suunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua asiakas-/palvelusuunnitelmaa ja jolla viestitään asiakasta hoitavalle henkilökunnalle sekä palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuvista muutoksista. Suunnitelmaa päivitetään palvelutarpeen muuttuessa, mutta vähintään puolen vuoden välein. Kotihoidon kriteerien tiukentuessa hyvinvointialue ohjaa omasta palvelustaan kotihoitoomme asiakkaita, joiden palvelutarve ei enää täytä

hyvinvointialueen määrittämiä kriteereitä. Itse maksavia asiakkaita opastetaan hakemaan kotitalousvähennystä, jota vielä tällä hetkellä saa 60 % kotona tuotetuista hoiva- ja tukipalveluista.

Palveluntuottajan ja henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Mikäli palveluntuottaja huomaa palvelukodin toiminnassa asukkaisiin kohdistuvia riskejä tai epäkohtia, on heillä tällöin sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalain 29–30§:n mukaan ilmoitusvelvollisuus:

Palveluntuottajan on ilmoitettava välittömästi salassapitosäännösten estämättä palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle palveluntuottajan omassa tai tämän alihankkijan toiminnassa ilmenneet asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita palveluntuottaja ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnallisin toimin.

Palvelunjärjestäjän ja palveluntuottajan henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai alihankkijana toimivan henkilön on ilmoitettava viipymättä salassapitosäännösten estämättä palveluyksikön vastuuhenkilölle tai muulle toiminnan valvonnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asia ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta palvelunjärjestäjälle tai palveluntuottajalle. Palvelunjärjestäjän, palveluntuottajan ja vastuuhenkilön on ryhdyttävä toimenpiteisiin epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan taikka muun lainvastaisuuden korjaamiseksi. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.

Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava ja ilmoituksen tehnyt henkilö voi ilmoittaa asiasta salassapitosäännösten estämättä valvontaviranomaiselle, jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa taikka muuta lainvastaisuutta ei korjata viivytyksettä. Valvontaviranomainen voi päättää toimenpiteistä siten kuin 38 §:ssä säädetään tai antaa 39 §:ssä säädetyn määräyksen epäkohdan poistamiseksi.

Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia tehdyn ilmoituksen seurauksena. Palveluntuottajan tai vastuuhenkilön menettelyä on pidettävä kiellettyä vastatoimena, jos henkilön työ- tai virkasuhteen ehtoja heikennetään, palvelussuhde päätetään, hänet lomautetaan, häntä muutoin kohdellaan epäedullisesti tai häneen kohdistetaan muita kielteisiä seurauksia sen vuoksi, että hän on tehnyt 2–4 momentissa tarkoitetun ilmoituksen tai osallistunut ilmoittamansa asian selvittämiseen. Kiellettyä on myös estää tai yrittää estää henkilöä tekemästä 2–4 momentin mukaista ilmoitusta.

Palveluntuottajan on tiedotettava henkilöstölleen ilmoitusvelvollisuudesta ja sen käyttöön liittyvistä asioista. Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamista koskevat menettelyohjeet on sisällytettävä 27 §:ssä tarkoitettuun palveluyksikön omavalvontasuunnitelmaan.

Huomatessaan edellä viitatussa laissa mainittuja, asukasturvallisuutta vaarantavia epäkohtia, on työntekijän ilmoitettava tästä välittömästi esihenkilölle, jonka on viipymättä ryhdyttävä toimenpiteisiin epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi. Tilanteesta riippuu, miten ja missä laajuudessa epäkohdan esilletulo käsitellään. Vakavissa epäkohdissa palveluntuottaja on velvollinen ilmoittamaan asiasta De Gamlas Hem r.f.:n johtoryhmälle ja tarvittaessa valvontaviranomaiselle. Pohjanmaan hyvinvointialueen valvontapäällikkö Anne Jaskari: 040 5597 267, tarkastaja Anne Kallioniemi: 040 1984 574. Sähköpostit ovat muodossa etunimi.sukunimi@ovph.fi

Ilmoitus iäkkään henkilön palveluntarpeesta

Asiakkaan palvelutarpeen selvittämisestä puhuttaessa tulee muistaa, että sosiaali- ja terveysalan henkilökunnalla on laissa säädetty velvollisuus tehdä ilmoitus ikääntyneen palveluntarpeesta (sosiaalihuoltolaki 35 §), mikäli heillä herää huoli asiakkaan terveydentilasta ja/tai kotona pärjäämisestä. Ilmoitus tehdään sosiaalitoimeen sosiaalityöntekijälle, jolla on velvollisuus aloittaa asiakkaan palvelutarpeen arviointi mahdollisimman pian (sosiaalihuoltolaki 36 §). Huolenaiheina voi olla esimerkiksi paloturvallisuusriskin aiheuttava (esim. hellan päällä tavaraa) asunto, epäily taloudellisesta toimeentulosta (laskupinoja, avaamattomia kirjeitä, jääkaapissa ei ruokaa, sähköt poikki jne), vaikea mielenterveys- tai päihdeongelma, henkisen, fyysisen tai taloudellisen väkivallan kohteena oleminen jne.

Johtava sosiaalityöntekijä / Ikääntyneiden palvelut:

Annica Janfelt

P. 040-4829463

annica.janfelt@ovph.fi

Huoli-ilmoituksen voi kuitenkin tehdä kuka tahansa, jolla herää huoli ikääntyneen kotona pärjäämisestä. Yksityishenkilö voi tehdä ilmoituksen myös anonyymisti hyvinvointialueen kotisivuilta löytyvällä lomakkeella tai puhelimitse sosiaalityöntekijälle. Akuuteissa tilanteissa (esim. kiireellinen tarve sosiaalipalveluille) voi olla yhteydessä ympäri vuorokauden päivystävään sosiaali- ja kriisipäivystykseen, p. 06 2189 555 tai soittaa numeroon 112.

Asiakkaan suostumus tietojen luovutukseen

Asiakkaan suostumuksella hänen hoidostaan huolehtivat työntekijät saavat hankkia hoidon kannalta tarpeellisia tietoja terveydenhuollosta ja Kanta-palveluun kuuluvasta potilastiedon arkistosta esimerkiksi potilasasiakirjoja, sekä tilata ja kysyä laboratorio- ja muista tutkimuksista vastauksia. Asiakas allekirjoittaa myös valtakirjan apteekkiasioiden hoitamista varten, jos lääkehoidon on tältä osin tarkoitus olla kotihoidon vastuulla.

Itsemääräämisoikeus

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Sosiaalihuollon palveluissa, kuten kotihoidon, henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Asiakkaan itsemääräämisoikeutta omassa kodissaan tulee kunnioittaa toimimalla asiakkaan tapojen ja käytäntöjen mukaan. Asiakkaalla on vapaus päättää itse kaikista asioistaan. Kuitenkin, jos asiakkaan kotona asuminen vaarantaa hänen terveytensä, tai asiakkaan toiminta vaarantaa hänen itsensä tai muiden terveyden ja turvallisuuden, kotihoidon henkilökunnalla on oikeus ja velvollisuus (Sosiaalihuoltolaki 35 §) toimia harkiten asiakkaan parhaaksi käyttämällä edellä mainittua ilmoitusvelvollisuuttaan, mikäli esimerkiksi omaisilla ei ole mahdollisuutta ottaa asiaa hoitaakseen.

Edunvalvonta

Asiakkaan läheiset toimivat useimmiten asiakkaiden asioiden hoitajina. Mikäli asioista huolehtivaa läheistä ei ole ja asiakas on kykenemätön hoitamaan itse asioitaan, on palveluntuottaja velvollinen käynnistämään edunvalvontaprosessin lain määrittelemällä tavalla.

Joka on saanut tiedon edunvalvonnan tarpeessa ilmeisesti olevasta henkilöstä, voi vaitiolovelvollisuuden estämättä ilmoittaa asiasta holhousviranomaiselle. Ilmoitus on tehtävä sille holhousviranomaiselle, jonka toimialueella henkilöllä, jota ilmoitus koskee, on kotikunta tai, jos hänellä ei ole kotikuntaa Suomessa, sille holhousviranomaiselle, jonka toimialueella hän pääasiallisesti oleskelee. Ilmoituksen saatuaan holhousviranomaisen tulee ryhtyä toimenpiteisiin edunvalvonnan tarpeen

De Gamlas Hemvård - Kotihoito

selvittämiseksi ja tehdä tarvittaessa käräjäoikeudelle hakemus edunvalvojan määräämiseksi. (Laki holhoustoimesta, §91.)

Ilmoitus tehdään tehdä Digi- ja väestötietoviraston kotisivuilta saatavilla olevalla Ammattihenkilön ilmoitus edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä -verkkolomakkeella. Ilmoitukseen liitetään lääkärinlausunto terveydentilasta ja toimintakyvystä.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

De Gamlas Hemin arvopohjan mukaisesti kohtelemme asiakkaita arvostavasti. Hyvän palvelun ja hoivan kivijalkana on aina toisen kunnioittaminen. Jos epäasiallista käytöstä tai kohtelua havaitaan, siihen puututaan välittömästi ottaen tapahtuma heti esiin työntekijän, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa.

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 toiminnan kehittämisessä. Asiakkaan ja omaisten osallisuus tarkoittaa heidän näkemyksensä ja toiveidensa huomioon ottamista kaikissa palveluun ja toiminnan kehittämiseen liittyvissä tilanteissa. Teimme toukokuussa 2023 tyytyväisyyskyselyn kotihoidon asiakkaille, ja keväällä 2024 asiakkailta oli mahdollisuus vastata THL:n toteuttamaan Kerro palvelustasi -kyselyyn.

Asiakkaan oikeusturva

Muistutus

DGHV:n toiminta noudattaa sosiaalihuoltolakia (L. 30.12.2014/1301), jossa sanotaan, että asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään palveluun ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Palvelun laatuun tai

De Gamlas Hemvård - Kotihoito

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.

Muistutuksen vastaanottaja:

Yksikönjohtaja Minna Heiniluoma

p. 0400 320 811

enhetschef@degamlashem.com

Muistutusten ja kantelu- ja valvontapäätösten käsittelytapa riippuu asian sisällöstä. Mikäli kyseessä on esimerkiksi asiakasturvallisuuteen liittyvä asia, se käsitellään koko henkilökunnan kanssa, sekä aina De Gamlas Hem r.f:n johtoryhmässä ja tarpeen mukaan yhdistyksen hallituksessa.

Sosiaaliasiavastaava

Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 24 § mukaan kunnalla on oltava sosiaaliasiavastaava, jonka tehtävänä on sosiaalihuollon asiakkaiden avustaminen heidän oikeuksiaan koskevilla asioissa.

Sosiaaliasiavastaava voi avustaa asiakkaita esimerkiksi selvittämällä lainsäädännön sisältöä, kertoa viranomaisten käytännöstä, ohjaamalla asiakkaan oikealle viranomaiselle ja neuvomalla, miten päätökseen haetaan muutosta. Sosiaaliasiavastaavalla ei ole oikeutta tehdä käytännön ratkaisuja, joten sosiaaliasiamies ei voi muuttaa sosiaalityöntekijän päätöstä. Jos asiakas kokee tulleen sosiaalihuollon palveluissa väärin tai huonosti kohdelluksi, hän voi selvittää tilannettaan sosiaaliasiavastavan kanssa. Sosiaaliasiavastavan palvelut ovat maksuttomia.

Sosiaaliasiavastaava on tavoitettavissa ma-pe klo 8–14.

Puhelinnumero: 040 507 9303

Sähköpostiosoite: sosiaaliasiavastaava@ovph.fi (suojaamaton sähköposti)

De Gamlas Hemvård - Kotihoito

Potilasasiavastaava

Saamiinsa terveydenhuollon palveluihin liittyvissä asioissa (tyytymättömyys tai epäselvyydet), kannattaa ensin keskustelua palvelua tuottavan yksikön henkilökunnan kanssa. Tarvittaessa voi olla yhteydessä potilasasiavastaavaan.

P. 06 218 1080 (ma-to klo 9–11 ja klo 12-14)

Sähköpostiosoite: potilasasiavastaava@ovph.fi (suojaamaton sähköposti)

Käynti- ja postiosoite:

Pohjanmaan hyvinvointialue
Vaasan keskussairaala, A1
Hietalahdenkatu 2-4
65130 Vaasa

Potilasasiavastaavat:

Flöjt Hannele
Meltoranta Marjut
Mäkinen Sari

Kuluttajaoikeusneuvoja

Asiakkaalla ja omaisella on mahdollisuus olla yhteydessä kuluttajaneuvontaan esimerkiksi palveluiden hinnoittelua koskevissa kysymyksissä ja ongelmissa. Aina kannattaa kuitenkin olla ensin yhteydessä palveluntuottajaan.

Kuluttajaoikeusneuvoja voi ottaa asian tarkempaan selvittelyyn, jos sille on oikeudelliset perusteet ja sovittaa asiaa.

Kuluttajaoikeusneuvoja:

- antaa kuluttajille ja yrityksille tietoa kuluttajan oikeuksista.
- avustaa ja sovittelee kuluttajan ja yrityksen välisessä riitatilanteessa.

Yhteystiedot:

P. 029 505 3050 (ma, ti, ke, pe klo 9–12, to 12–15)

Yhteydenotto voi tapahtua myös sähköisellä yhteydenottolomakkeella, joka löytyy osoitteesta www.kkv.fi

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Terveys ja toimintakyky koostuvat monesta eri osa-alueesta kuten fyysinen, psyykkinen, sosiaalinen ja kognitiivinen. Lisäksi ihmisen perustarpeisiin kuuluu saada toteuttaa henkisiä ja hengellisiä tarpeitaan ja kokea osallisuutta läheisiin ja merkityksellisiin yhteisöihin. Nämä tarpeet huomioidaan yksilöllisesti asiakkaalle laadittua hoito- ja palvelusuunnitelmaa noudattaen. Pyrimme vastaamaan tarpeisiin vahvistamalla perushoivan lisäksi asiakkaiden psyykkistä ja sosiaalista hyvinvointia ja turvallisuuden kokemuksia suhtautumalla asukkaisiin lämpimästi ja välittävästi. Tämän merkitys on korostunut etenkin korona-aikana, jolloin kontaktit muihin ihmisiin ovat vähentyneet.

Asiakkaiden toimintakykyyn ja hyvinvointiin liittyviä tavoitteita seurataan normaalissa arjessa. Henkilökunnan pitämät raportit ja keskustelut ovat olennainen työkalu seurannassa, samoin hoitosuunnitelman seuraaminen ja päivittäminen.

Ravitsemus

Koska asiakkaat asuvat omassa kodissaan, he laittavat itse ruokaa tai heillä on ateriapalvelu. Henkilökuntamme seuraa asiakkaiden ravitsemukseen liittyviä asioita, kuten onko asiakas syönyt ja juonut riittävästi, onko jääkaapissa tuoreita elintarvikkeita ja ruokaa, joka kerta käydessään asiakkaan luona. Autamme asiakasta ruokailuihin liittyvissä tilanteissa, esimerkiksi aamupalan esille laittamisessa ja aterian lämmittämisessä. Kauttamme on mahdollista saada ateriapalveluna alusta loppuun itse valmistettu, ravitseva lounas vaikka päivittäin. Jos asiakkaan ravitsemuksesta herää huoli, olemme ensimmäisenä yhteydessä omaisiin ja tarpeen mukaan palveluohjaajaan.

Hygieniäkäytännöt

Asiakkaita avustetaan hygienianhoidossa hoito- ja palvelusuunnitelman mukaan.

Infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviämistä ehkäistään hyvällä käsihygienialla ja näin covid 19-epidemian aikana kasvomaskilla. On myös tärkeää, että henkilökunta ei tule sairaana töihin.

Perussiivouksen lisäksi terveydelle riskin aiheuttavan epähygieenisen asunnon vaativampi siivoaminen onnistuu tukipalveluna siitä erikseen sovittaessa.

Terveyden- ja sairaanhoito

DGHV:n sairaanhoitaja toteuttaa asiakkaiden kotihoitoa ja kotisairaanhoitoa yhteistyössä muiden asiakkaan hoitoon osallistuvien tahojen kanssa. Lähihoitajat ovat asiakkaan arjessa mukana, toteuttavat perushoitoa ja antavat asiakkaille näiden tarvitseman hoivan ja huolenpidon.

Asiakkaat käyttävät niitä terveydenhuoltopalveluita, joita normaalistikin. Perusterveydenhoito on julkisella puolella lukuun ottamatta De Gamlas Hemin pihataloissa asuvia kotihoidon asiakkaita, joilla on palveluseteli. Heidän terveydenhuollostaan vastaa Pihlajalinnan omalääkäri.

Saumattoman hoidon takia on hyvin tärkeää, että yhteistyö ja tiedonkulku yhteistyötahojen kanssa on sujuvaa. Asiakkaan terveyden- ja sairaanhoitoon liittyvissä asioissa tehdään yhteistyötä tarpeellisten tahojen kanssa. Vuoden 2023 alussa otimme käyttöön potilastiedon arkiston.

Lääkehoito

DGHV:lla on lääkehoitosuunnitelma, jota päivitetään vuosittain ja tarpeen mukaan useammin. Lääkehoitosuunnitelmassa kuvataan tarkasti lääkehoidon toteuttamisen prosessi ja lääkehoitoon osallistuvien työntekijöiden vastuut ja oikeudet.

Meillä on käytössämme ProEdun LupaKanta-palvelu, jonne lähetämme sähköisesti lääkehoitosuunnitelman ProEdun lääkärin hyväksyttäväksi. Lääkehoitosuunnitelma on osa uuden työntekijän perehdytystä, johon työntekijän tulee tutustua. Myös muun henkilökunnan kanssa tulee käydä läpi suunnitelman päivityksen yhteydessä tulevat muutokset. Lääkehoidon päävastuu on DGHV:n sairaanhoitajalla, joka osallistuu lääkehoitosuunnitelman laadintaan ja päivitykseen, ja jota konsultimme asiakkaiden lääkehoitoon liittyvissä asioissa. **HUOM:** Omissa vuokra-asunnoissa pihapiirisämme asuvien ikääntyneiden lääkehoidon ja terveydenhoidon vastuu on De Gamlas Hemin sairaanhoitajalla, joka vastaa myös ympärivuorokautisen palveluasumisen lääkehoidosta ja terveydenhoidosta.

Kotona asuvien asiakkaiden lääkkeet säilytetään, jaetaan ja annetaan pääsääntöisesti asiakkaiden kotona, jollei omaisten tai yhteistyötahojen kanssa muuta sovita. Muistisairaiden ja mahdollisesti itsetuhoisten asiakkaiden kohdalla tulee pohtia, onko asiakkaan koti turvallinen paikka lääkkeiden säilyttämiselle. Yksi vaihtoehto on lukollinen rasia, jolloin asiakkaan lääkkeet voidaan säilyttää tämän kotona. Lääkkeet voidaan poikkeustilanteissa säilyttää myös DGHV:n toimistolla. Toimistossa on lukollinen kaappi, ja toimiston oven saa lukkoon. Myös jääkaappi löytyy viileässä säilytettävälle lääkkeille.

Käyttövarat

Kotihoidon henkilökunta ei käsittele eikä säilytä asiakkaiden käyttövaroja. Kauppa-, apteekki- ym. asioinneista ao. tahot laskuttavat asiakasta.

Monialainen yhteistyö

Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014, 41 §) säädetään monialaisesta yhteistyöstä asiakkaan tarpeenmukaisen palvelukokonaisuuden järjestämiseksi. Asiakkaamme ovat ikäihmisiä, joiden virallisiin kontakteihin kodin ulkopuolella voi kuulua esimerkiksi sosiaali- ja terveydenhuollon sektoreilla toimivia tahoja kuten terveyskeskus, fysioterapeutti, Kela (etuudet), edunvalvonta ja jotkin sosiaalitoimen palvelut. Yhteistyötä tehdään tarpeen mukaan puhelimitse, sähköpostitse tai järjestämällä tapauksia. Periaatteessa yhteistyön tarve voi olla melko vähäistä, koska omaiset usein toimivat aktiivisina asioiden hoitajina. Asiakkaalla voi olla myös edunvalvoja. Mikäli asioista huolehtivaa läheistä ei ole ja asukas on kykenemätön hoitamaan itse asioitaan, on palveluntuottaja velvollinen käynnistämään edunvalvontaprosessin lain määrittelemällä tavalla.

Joka on saanut tiedon edunvalvonnan tarpeesta ilmeisesti olevasta henkilöstä, voi vaitiolovelvollisuuden estämättä ilmoittaa asiasta holhousviranomaiselle. Ilmoitus on tehtävä sille holhousviranomaiselle, jonka toimialueella henkilöllä, jota ilmoitus koskee, on kotikunta tai, jos hänellä ei ole kotikuntaa Suomessa, sille holhousviranomaiselle, jonka toimialueella hän pääasiallisesti oleskelee. Ilmoituksen saatuaan holhousviranomaisen tulee ryhtyä toimenpiteisiin edunvalvonnan tarpeen selvittämiseksi ja tehdä tarvittaessa käräjäoikeudelle hakemus edunvalvojan määräämiseksi. (Laki holhoustoimesta, §91.)

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Kiinnitämme jatkuvasti huomiota asiakasturvallisuuteen havainnoimalla ja analysoimalla asioita ja tilanteita, jotka voivat olla asiakasturvallisuudelle riski huolehtimalla siitä, että asiakkaan asuinympäristö on mahdollisimman turvallinen. Ikääntyneiden ollessa kyseessä turvallinen asuinympäristö on valoisa, esteetön, siisti ja paloturvallisuus on huomioitu mm. riittävällä määrällä toimivia paloilmittimia. Mikäli epäkohtia havaitaan, ilmoitamme niistä asiakkaalle ja omaisille sekä tarvittaessa palveluohjaajalle.

Henkilöstö

Kotihoidossa työskentelee 2–3 lähihoitajaa, osa-aikainen sairaanhoitaja ja johtaja /esihenkilö. De Gamlas Hemin pihataloissa asuvien kotihoidosta vastaa De Gamlas Hemin palveluasumisyksikön sairaanhoitaja ja muu hoitohenkilökunta.

Kotihoidon vastuuhenkilönä toimivalla esihenkilöllä on sosionomin (YAMK) ja lähihoitajan koulutukset sekä johtamisen ja yritysjohtamisen erikoisammattitutkinto. Parhaillaan esihenkilö suorittaa jatkotutkintoa, jonka sisältö kytkeytyy tiiviisti kotihoitoon ja ikääntyneiden hyvinvointiin ja palvelutarpeisiin. Opintoihin sisältyy myös mm. gerontologisen sosiaalityön ja sosiaalioikeuden opintoja. Lähihoitajan koulutus ja pitkä työkokemus mahdollistavat osallistumisen asiakaskäynteihin tarpeen mukaan. Erityisosaamisalueena on ikääntyneiden mielenterveys- ja päihdeongelmat sekä sosiaalihuoltoon ja -etuuksiin liittyvät asiat. Pääasiallisesti esihenkilön tehtävänä on kuitenkin hallinnolliset tehtävät.

Muu henkilöstö

Tukipalvelutoiminnassa siivoustyötä tekee De Gamlas Hemin palveluasumisen yksikössä päätyötään tekevä laitoshuoltaja. Asiakkaan tilatessamme meiltä ateriapalvelun, aterian valmistuksesta vastaa De Gamlas Hemin keittiöhenkilökunta.

Sijaiset

Sijaisia kutsutaan pääasiallisesti töihin vuosi- ja sairauslomien ajaksi. Esihenkilön tehtävänä on saada sijainen silloin, kun tarve ilmenee hänen työaikanaan, työajan ulkopuolella henkilökunta hankkii sijaiset pääsääntöisesti itse. Töihin kutsuttavat uudet työntekijät perehdytetään aina tuleviin työtehtäviin. Koulutus, työkokemus, kielitaito ja hoidon ja hoivan tehtäviin osallistuvien lääkehoidon toteuttamiseen tarvittavat valmiudet ja luvat tarkistetaan.

Henkilöstövoimavarat

Henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan siten, että asiakkaita ei oteta enempää kuin mihin resurssit riittävät. Lisähenkilökunnan rekrytointi on ajankohtaista silloin, jos palvelulle ilmenee suurempaa tarvetta kuin mihin olemme tällä hetkellä varautuneet.

Vastuuhenkilönä toimivan lähiesihenkilön työajasta on varattu DGHV:n toimintaan se, mikä tarpeen on kuitenkin niin, että hänen muu työnsä ei kärsi. Hyvinvointialueiden aloitettua toimintansa on ollut vaikea määrittellä, mikä todellinen tarve tulee olemaan, koska tilanne on elänyt jatkuvasti eikä jatkosta ole tietoa. Lähiesihenkilötyötä toteutetaan henkilökunnan tarpeiden mukaan ja työtehtäviä on useimmiten helppo organisoida siten, että tarpeisiin pystytään vastaamaan nopeasti. Lähiesihenkilön tehtävänä on huolehtia henkilökunnan hyvinvoinnista ja mahdollistaa työtehtävien mahdollisimman jouheva kulku.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Päätöksen vakituisen henkilökunnan palkkaamisesta tekee yhdistyksen johtoryhmä. Johtaja rekrytoi määräaikaiset työntekijät. Henkilökunnan toiveita kuunnellaan mahdollisuuksien mukaan. On tärkeää, että rekrytoitava henkilö osoittaa kiinnostusta ja tunnollisuutta vanhustyöhön.

Rekrytoitavalla henkilöllä tulee olla asianomaiset, sosiaali- ja terveysalan ammattia harjoittavan henkilön luvat kunnossa. Tutkinnot lupineen sekä työkokemus tarkistetaan ennen työsopimuksen tekemistä. Henkilökuntaa rekrytoitaessa palveluntuottajan velvollisuus on myös nykyisin tarkistaa työntekijöiden rikosrekisteriote (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta, §28).

Opiskelijan rekrytoinnissa huomioidaan se, miten paljon opiskelijalla on opintoja takanaan ja voiko hän esimerkiksi osallistua lääkehoitoon.

Uusien työntekijöiden rekrytointikanavina käytetään verkossa toimivia palveluita kuten Duunitori ja TE-toimisto. Sosiaalinen media on myös yksi käyttämistämme kanavista.

Työnhakijan työhön soveltuvuuden selvittämiseksi työnhakija haastatellaan ja häneltä pyydetään tarvittavat asiakirjat, kuten tutkintotodistus ja työtodistukset. Haastattelemalla saa jo melko hyvän kuvan työnhakijan soveltuvuudesta työskennellä kotihoidossa. Odotamme työnhakijalta ammattitaidon lisäksi ennen kaikkea hyvää ja arvostavaa käytöstä kaikkia kanssaihmisistä kohtaan.

Työntekijöiden perehdytys ja täydennyskoulutus

Uuden työntekijän tullessa taloon hänelle järjestetään aina vähintään kahden päivän mittainen työhön perehdytys vuorossa olevan työntekijän toimesta. Perehdytyksessä käydään läpi kaikki tärkeät asiat, jotka pitää tietää töihin tullessa, kuten paloturvallisuus- ja muut turvallisuuteen liittyvät asiat, kuten hälytysjärjestelmät ja akuuteissa tilanteissa tarvittavat yhteystiedot. Uuden työntekijän tulee perehtyä omavalvonta- ja lääkehoitosuunnitelmiin. Kotihoidolla on oma perehdytyskansio.

Henkilökunta päivittää ensiapuosaamisensa kolmen vuoden välein ensiapukurssilla. Lääkeluvat tentitään viiden vuoden välein ja tarvittaessa näytetään osaaminen työnantajan arvioidessa, että se on tarpeen. Henkilökunta saa vaikuttaa täydennyskoulutuksen sisältöön oman kiinnostuksensa mukaan, kunhan koulutus palvelee ikääntyneiden kanssa työskentelemistä. Korona-aikana fyysisiä koulutuksia ei ole juuri ollut. Olemme koulutusmyönteisiä ja henkilökuntaa kannustetaan osallistumaan kursseille ja koulutuksiin. Esihenkilö tiedottaa henkilökunnalle saadessaan tietoa kiinnostavista koulutuksista. Vuonna 2022 osa henkilöstöstämme päivitti ensiaputaitonsa ja osallistui laskimoverinäytteenottokoulutukseen. Yksi lähihoitajistamme suoritti työn ohessa ikävalmentajan oppisopimuskoulutuksen.

Toimitilat

Kotihoidolla on oma toimisto De Gamlas Hemin pihapiirissä sijaitsevan sinisen talon yläkerrassa. Toimistossa on asiakastyöhön tarvittavat välineet.

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

DGHV:lla on käytössään seuraavat laitteet ja tarvikkeet:

Verenpaine-, verensokeri-, hemoglobiini- ja kuumemittarit ja stetoskooppi. Tarvittaessa saamme DGH:lta lainaan crp- ja EKG-laitteet. Kaikki työntekijät seuraavat laitteiden toimintakuntoa ja joko ilmoittavat itse huolto-/korjaustarpeesta ao. taholle tai johtajalle, joka hoitaa asiaa eteenpäin. Henkilökunnalla on laitepassit.

Jos asiakas tarvitsee apuvälineitä tai terveydenhuollon laitteita, voimme auttaa häntä niiden hankinnassa olemalla yhteydessä esimerkiksi apuvälinelainaamoon. Tarvittaessa myös opastamme asiakasta apuvälineiden ja laitteiden käytössä.

Teknologiset ratkaisut

Henkilökunnan käytössä on turvalaite, jonka avulla saadaan yhteys Suupohjan MTP:n vartijaan. Puhutun puhelun lisäksi vartijaan saadaan tarvittaessa äänetön yhteys, jonka perusteella vartija tulee paikalle tarkistamaan tilanteen. Etenkin yksin työskennellessä on tärkeää pitää laitetta mukana ja huolehtia, että siinä on virtaa. Vartijan voi myös hälyttää nostoavuksi. Jos laitteen toiminnassa havaitaan vikaa, ilmoitetaan siitä niin pian kuin mahdollista MTP:lle ja infotaan muuta työyhteisöä. Tämä on tärkeää, kun kyseessä on työntekijän turvallisuuteen liittyvä laite.

Koska DGHV:lla ei ole yöaikaista palvelua, emme tarjoa asiakkaillemme turvapuhelinta. Turvapuhelinta voisi aiheuttaa riskitilanteita, jos asiakas yrittäisi tavoittaa sillä hoitajaa yöaikaan saamatta

De Gamlas Hemvård - Kotihoito

vastausta. Asiakkaat saavat aina apua palvelumme aukioloaikana. Asiakkailta on mahdollisuus saada turvapuhelinpalvelu hyvinvointialueelta tukipalveluna ilman erillistä asiakkuutta hyvinvointialueen tuottamiin kotihoidon palveluihin. Tarvittaessa autamme hankkimisprosessissa.

Alihankinta

Suupohjan MTP. Sopimus sisältää henkilökunnan käytössä olevan turvalaitteen. Palveluntuottaja on tunnettu ja De Gamlas Hem r.f. on ostanut heiltä palveluita jo pitkään. Ei reklamaatioita.

8 ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Jokaisella työntekijällä on omat, henkilökohtaiset kirjautumistunnukset asukastyön kirjaamisessa käytettävään, MyNevan (entinen Fastroi) ylläpitämään Hilikka-ohjelmaan sekä Mobiili-Hilikkaan. Uudet työntekijät perehdytetään asiakaskirjaamisen käytäntöihin perehdyttäjänä toimivan työntekijän toimesta.

Asiakkaan palvelu- ja hoitotapahtumien kirjaaminen on ensiarvoisen tärkeää turvallisuuden näkökulmasta. Jouheva tiedonkulku on olennainen osa turvallista asiakastyötä. Kirjaamisella edistetään myös henkilökunnan oikeusturvaa mahdollisissa vaaratilanteissa. Asiakastiedot kirjataan jokaisessa työvuorossa kaikkien asiakkaiden osalta. Vain merkitykselliset asiat ja tapahtumat kirjataan. Kirjaaminen on asiallista, kunnioittavaa ja perustuu asiakkaan arjesta, terveydentilasta ja toimintakyvystä tehtyihin huomioihin ja muihin hänen arkeensa ja hoivaansa vaikuttaviin asioihin

Laadimme elokuussa 2020 tietojärjestelmien omavalvontasuunnitelman (päivitetty 12/23), jossa käsitellään tietosuojan, tietoturvan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyviä asioita ja lainsäädäntöä sekä yksikkömme omia ohjeita tietosuojan varmistamiseksi. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (703/2023) tuli voimaan 1.1.2024. Uudessa laissa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietoja koskevat säännökset yhdistyvät. Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastiedon arkisto otetaan käyttöön, mutta tällä hetkellä hyvinvointialueella eikä MyNeva-ohjelmistotoimittajalla ole vielä arkiston käyttöönottoon tarvittavia valmiuksia. Arkiston käyttöönottoon liittyvät valmistelut on omalta osaltamme tarkoitus aloittaa tulevan syksyn aikana.

Palveluseteliasukkaiden rekisterinpitäjä on Pohjanmaan hyvinvointialueen kuntayhtymä. Itse maksavien asukkaiden rekisterinpitäjänä toimii DGHV.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot:

Minna Heiniluoma, p. 0400 320 811

enhetschef@degamlashem.com

LÄHTEET:

Laki holhustoimesta (L. 442/1999)

Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista (L. 28.12.2012/980) ns. vanhuspalvelulaki

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (L. 22.9.2000/812)

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (L. 703/2023)

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (L.741/2023)

Laki yksityisistä sosiaalipalveluista (L. 922/2011)

Sosiaalihuoltolaki (L. 1301/2014)