

Humana Vivante Oy/Hotkunnranta

Kotihoito omavalvontasuunnitelma

Dokumentin laatija

Sari Kallio

Pvm

17.7.2024

Sisältö

1	Palveluntuottajaa koskevat tiedot	4
2	Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö ja laatimiseen osallistuneet henkilöt	5
3	Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet	5
	3.1 Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	5
4	Omavalvonnan toimeenpano	7
	4.1 Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen	7
	4.4 Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista	8
	4.6 Ilmoitusvelvollisuus	9
5	Asiakkaan asema ja oikeudet	9
	5.1 Hoito- ja kasvatussuunnitelma/Palvelu- ja hoitosuunnitelma/Yksilöllinen palvelusuunnitelma	9
	Hoito- palvelu- ja kuntoutussuunnitelmien laadinta ja toteutumisen seuranta	9
	5.2 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen	10
	Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt	10
	5.3 Asiakkaan asiallinen kohtelu	11
	5.4 Asiakkaiden ja omaisten/läheisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen	11
	Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä	11
	5.5 Asiakkaan oikeusturva	11
6	Palvelun sisällön omavalvonta	13
	6.1 Hyvinvointia ja kuntoutumista tukeva toiminta	13
	6.2 Ravitsemus	14
	6.3 Hygieniäkäytännöt	14
	6.4 Kestävä kehitys	14

6.5	Terveyden- ja sairaanhoito	14
6.6	Lääkehoito	15
6.7	Monialainen yhteistyö	15
6.8	Alihankintana tuotetut palvelut	16
7	Asiakasturvallisuus	16
7.1	Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa	16
7.2	Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta	16
7.3	Henkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet	16
7.4	Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet	17
7.5	Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta	18
7.6	Toimitilat	18
7.7	Teknologiset ratkaisut	18
7.8	Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet	19
8	Asiakastietojen käsittely ja kirjaaminen	19
8.2	Asiakastyön kirjaaminen	19
9	Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta	20
10	Omavalvontasuunnitelman seuranta	21
11	Liitteet ja muut omavalvontaan liittyvät materiaalit	21
-	Kaltoinkohtelu ympärivuorokautisissa vanhustenhuollon yksiköissä työntekijöiden havainnoimana	23

1 Palveluntuottajaa koskevat tiedot

Palveluntuottaja

Yksityinen palveluntuottaja

Nimi: Humana Vivante Oy

Y-tunnus: 1092297-3

Kunta/kuntayhtymä/sote-alue: Kuusamo/Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue

Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus

Nimi: Humana Vivante Kotihoito

Katuosoite: Kirkkotie 23 C 3 (Hotkunnranta)

Postinumero: 93600 Postitoimipaikka: Kuusamo

Sijaintikunta: Kuusamo

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan;
Kotihoidon ja kotisairaanhoidon palvelut ikäihmisille ja erityistä tukea tarvitseville henkilöille
Hotkunnrannan senioriasunnoissa

Esihenkilö: Sari Kallio

Puhelin: 050 344 6120

Sähköposti: sari.kallio@humana.fi

Henkilöstömäärä: 4

Toimintalupatiedot

Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt):

Palvelu, johon lupa on myönnetty:
Kotihoidon palvelut

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Rekisteröintipäätöksen ajankohta: 1992

2 Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö ja laatimiseen osallistuneet henkilöt

Omavalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksikön johdon ja henkilökunnan yhteistyönä. Omavalvonnan eri osa-alueilla voi olla myös omat vastuuhenkilöt. Yksikönpäällikkö vastaa omavalvontasuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä.

Omavalvontasuunnitelman päivittämiseen liittyvistä asioista keskustellaan palavereissa ja mahdollistetaan osallistuminen omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja päivittämiseen.

2.1 Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelma on osa kirjallisista perehdytysuunnitelmaa. Omavalvontasuunnitelma on mukana arjen työssä ja suunnitelmaa päivitetään jatkuvasti esimerkiksi tiimipalaverien yhteydessä. Suunnitelmaa päivitetään aina, kun käytäntöjä, toimintaa ja toimintatapoja rakennetaan, kehitetään ja muutetaan. Esimerkiksi suunnitelmaan voidaan päivittää Gurufieldin poikkeamailmoitusten käsittelyprosessin kautta ja avulla saatuja kehittämissideoita, toimintatapoja ja opittuja asioita.

Omavalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain neljä kertaa sekä silloin, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Tästä vastuu on yksikön esimiehellä ja alueen johtoryhmällä. Päivittämisajankohta merkitään lomakkeen allekirjoituksella.

Omavalvontasuunnitelma päivitetään seuranta ja yhteenveto osalta aina silloin, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia ja neljä kertaa vuodessa 2024 alkaen. Tästä vastuu on yksikön esihenkilöllä ja alueen johtoryhmällä.

2.2 Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Nähtävillä Parasta Palvelua.fi -järjestelmässä sekä yksikön Sharepointissa.

1.1.2024 alkaen omavalvontasuunnitelma on nähtävillä yksikön internetsivustolla.

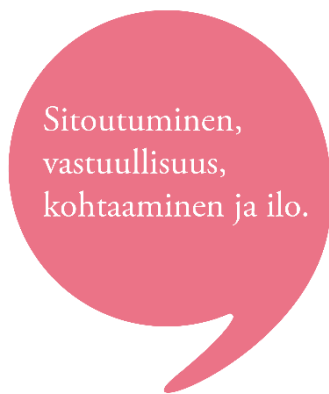
3 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

3.1 Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Humana Vivanten kotihoito tuottaa koti- ja kodinhoitopalveluita joko yksityisesti itsemaksettavana tai palvelustelillä. Vuoden 2023 alustamme olemme tuottaneet kotihoidonpalveluita ainoastaan Hotkunnannan senioriasiakkaille. Kotihoidon palvelut tukevat kotona pärjäämistä yksilöllisen tarpeen mukaan mm. hygienianhoidossa, lääkehoidon toteutuksessa, terveydentilan seurannassa,

kodin askareissa, kauppa- ja apteekkiasioinneissa, ruoanlaitossa sekä sosiaalisten suhteiden ylläpidossa. Kotihoidon työntekijät menevät seuraksi ja tueksi ulkoilemaan, lääkärikäynnille, lukemaan tai leipomaan asiakkaiden omien toiveiden mukaisesti. Sijaistamme myös omaishoitajia sekä tarjoamme henkilökohtaista apua ja rintamaveteraanien kotona asumista tukevia palveluita ja tuettua kotona kuntoutumista.

3.2 Toimipisteen toimintaa ohjaavat arvot



Sitoutuminen tekemä

-Minunkin

Sitoutuminen on laadukkaan ja inhimillisen asiakaslähtöisen työn perusta. Sitoudumme olemaan asiakkaidemme tukena ja huomioimaan heidän tarpeensa ja toiveensa, jotta jokainen voisi elää hyvää, turvallista ja itsensä näköistä elämää. Meillä on halu löytää ratkaisuja yksilöllisiin tilanteisiin, sillä olemme työssämme motivoituneita ja välitämme aidosti asiakkaistamme. Olemme osa toistemme työympäristöä. Antamalla työyhteisössämme palautetta luomme toistemme työlle merkitystä ja kannustamme

jokaista yrittämään parhaansa.

Vastuullisuus – Erilaisuus on hyvinvointia

Sosiaali- ja hoivapalveluissa ollaan lähellä yksilön ja perheen elämää, jopa osa heidän arkeaan. Palvelun ja tuen tarjoajalla on erittäin iso vastuu kunnioittaa yksilöä, kuunnella häntä ja vastuu auttaa. Vastuullisuus tarkoittaa käytännön työssä sitä, että tunnemme asiakkaamme ja toimimme asiakkaan edun mukaisesti. Työnantajana vastuullisuus tarkoittaa sitä, että huolehdimme henkilöstömme hyvinvoinnista. Tunnemme myös vastuumme yhteiskunnasta ja ympäristöstä. Käytämme valtaa vastuullisesti. Kaikissa arkipäivän ratkaisuissa lähtökohtana on visiomme "Jokaisella on oikeus hyvään elämään".

Kohtaaminen ja ilo – Huomaa hyvä tänään

Jokainen hetki ja jokainen kohtaaminen on työssämme merkityksellinen. Kohtaamisen taito on sosiaali- ja hoivapalvelujen ydinosaa: miten olemme aidosti läsnä ja osaamme kuunnella, ymmärtää ja huomioida. Työn arvo luodaan jaetuissa hetkissä yhdessä asiakkaan kanssa – asiakkaan kokemus on palvelun laadun tärkein mittari. Ymmärrämme, että sillä mitä teemme, on oikeasti merkitystä ja se vaikuttaa jonkun elämään.

4 Omavalvonnan toimeenpano

4.1 Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Asiakasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen ja ennakointi ovat omavalvontasuunnitelman ja omavalvonnan toimeenpanon lähtökohta. Ilman riskien tunnistamista ei riskejä voi ennaltaehkäistä eikä toteutuneisiin epäkohtiin voida puuttua suunnitelmallisesti.

Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtien uhkia tulee arvioida monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta. Riskit voivat aiheutua esimerkiksi riittämättömästä henkilöstömitoituksesta tai toimintakulttuurista esim. riskejä voi aiheutua perusteettomasta asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta, fyysisestä toimintaympäristöstä (esim. esteettömyydessä ja toimitilojen soveltuvuudessa esiintyy ongelmia tai vaikeakäyttöiset laitteet). Usein riskit ovat monien toimintojen summa.

Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen keskusteluilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä havaintojaan.

Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia huomioidaan monipuolisesti. Riskit voivat aiheutua esimerkiksi fyysisestä toimintaympäristöstä (kynnykset, vaikeakäyttöiset laitteet), toimintatavoista, asiakkaista tai henkilökunnasta. Usein riskit ovat monien virhetoimintojen summa. Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia.

4.2 Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Työolojen ja riskien arviointi on yhteistä ja jokapäiväistä toimintaa. Viralliset, vuosittaiset arvioinnit toteutetaan esihenkilön ja henkilöstön kesken. Käytössä STM:n riskienhallintalomakkeet työsuojelun riskienarviointiin. Poikkeamat kirjataan Gurufield-järjestelmään.

4.3 Riskienhallinnan työnjako

Henkilökunta ilmoittaa havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit ensi sijassa esihenkilölle ja kirjaa tapahtuman Gurufield -järjestelmään. Esihenkilö ilmoittaa tapahtumista eteenpäin omalle esihenkilölleen (Gurufield-toimintamalli). Epäkohdista, laatupoikkeamista ja riskeistä keskustellaan osana arkista vuorovaikutusta.

- Työntekijöillä on velvollisuus nostaa esille työssä havaittuja epäkohtia, riskejä ja vaaroja.

- Työntekijät ovat omalta osaltaan vastuussa omasta hyvinvoinnistaan siten, että työkyky säilyy.
- Työntekijöillä on velvollisuus pyytää apua ja tukea tarvittaessa
- Riskien, epäkohtien ja laatupoikkeamien esille tuomisen foorumina ovat viikoittaiset tiimipalaverit.
- Työntekijät ovat tietoisia lakisääteisestä ilmoitusvelvollisuudestaan ja siihen liittyvistä menettelytavoista.

4.4 Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

- Palo- ja pelastussuunnitelma
- Poistumisturvallisuusselvitys
- Riskien arviointi
- Lääkehoidon riskien tunnistaminen ja käsittely kuvataan lääkehoitosuunnitelmassa
- Palautteet asiakailta, läheisiltä, yhteistyökumppaneilta, henkilöstöltä
- Roidu, asiakaskokemuksen mittaus
- Gurufieldin ilmoitukset
- Itsearviointit
- Työpaikkaselvitykset
- Tilojen tarkastukset
- Tarkastuskäynnit jne.

Humana Oy:n tavoitteena on olla työpaikka, jossa työtä tehdään turvallisissa olosuhteissa hyvinvointien työntekijöiden toimesta. Tavoitteena on, että etenkin henkisen kuormituksen riskit vähenevät. Konkreettisina mittareina käytetään vuosittaista työhyvinvointikyselyä sekä kehityskeskusteluita.

Humana Oy:lla on ohjeet asiakastyön tekemiseen. Ne muodostavat raamin työntekijöille. Asiakastyön kirjaamiselle ja salassapidolle on olemassa oma ohjeistus, joka turvaa myös työntekijöiden oikeudellista asemaa. Vaaratilanteissa noudatetaan uhkaavien tilanteiden ohjeistusta.

Perehdytyksestä vastaavat työsuhdeasioiden ja asiakastyön osalta esimiehet sekä mahdollinen työpari. Työntekijöiden ensiaputaidot päivitetään jatkuvasti ajan tasalle. Päihdeohjelmassa noudatetaan työterveyshuollon laatimaa mallia päihdeongelmien käsittelystä. Siinä on määritelty huolen puheeksi otto, hoitoonohjaus ja sopimus päihdehoidosta.

Riskien tunnistaminen

Humana kotihoidossa tehdään STM:n riskienkartoitus yksiköittäin vuosittain. Tähän osallistuu esihenkilö, palveluvastaava, yrityksen (Hotkunnannan) työsuojeluvastaava ja yksikön henkilökuntaa. Havainnointi on tärkeä osa jokapäiväistä riskienarviointia.

4.5 Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteet kirjataan Gurufield-järjestelmään ja vastuu kirjaamisesta on hänellä, joka havaitsee tapahtuman. Yksikön päällikkö käsittelee tapahtumat järjestelmässä ja henkilöstön kanssa ne käydään kootusti läpi palavereissa. Vakavat ja kiireelliset tapahtumat käsitellään heti ja tapahtumasta tiedotetaan myös aluejohtoa.

o **4.6 Ilmoitusvelvollisuus**

Työntekijöillämme on sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalain 29§ mukaisesti velvollisuus ilmoittaa toimipisteen toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden. Näitä voivat olla esimerkiksi asiakasturvallisuuden puute, asiakkaan kaltoin kohtelu tai toimintakulttuuriin sisältyvä asiakkaalle vahingollinen toiminta. Ilmoitus raportoidaan myös Gurufieldiin asiakastyön poikkeamaksi.

Yksikön esihenkilön on ilmoitettava epäkohdasta hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle sekä käynnistettävä toimet epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan välittömäksi.

4.7 Korjaavat toimenpiteet ja tiedottaminen

Laatupoikkeamien, läheltä piti -tilanteiden ja haittatapahtumien varalle tarvittaessa määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Uudet toimenpiteet ohjeistetaan ja niistä informoidaan henkilökuntaa palavereissa sekä ohjeet tallennetaan Sharepointiin.

5 Asiakkaan asema ja oikeudet

5.4 Hoito- ja kasvatussuunnitelma/Palvelu- ja hoitosuunnitelma/Yksilöllinen palvelusuunnitelma

Humana Vivanten kotihoito on hyvinvointialueen (Pohde) hyväksymä palveluseteliyrittäjä. Pohde arvioi asiakkaan palveluntarpeen ja jos Pohde myöntää asiakkaalle palvelusetelin, voi tämä hankkia tarvitsemansa kotihoidon yksityiseltä palveluntuottajalta. Kotihoito perustuu palvelutarpeenarviointitiimin, asiakkaan ja omaisen kanssa yhteistyössä tehtyyn palvelutarpeenarviointiin sekä yhdessä laadittuun palvelusuunnitelmaan. Yksilöllisessä hoito- ja palvelusuunnitelmassa otetaan huomioon ne tarpeet ja toiveet, joihin palvelua haetaan. Suunnitelman pohjalta solmimme asiakkaan kanssa palvelusopimuksen. Hoito- ja palvelusuunnitelma toimii asiakaslähtöisen palvelun tuottamisen perustana.

o **Hoito- palvelu- ja kuntoutussuunnitelmien laadinta ja toteutumisen seuranta**

Pohteen palveluohjaaja tekee palvelutarpeen arvioinnin kaupungin omien käytänteiden mukaisesti. Jos asiakkaalle myönnetään palveluseteli, niin asiakas valitsee palveluntuottajan itse. Pohde käyttää palvelutarpeenarvioinnin apuvälineenä RAI HC -arviointia.

RAI-arviointia käytetään apuna hoito- ja palvelusuunnitelman laatimisessa. Hoito- ja palvelusuunnitelma toimii asiakaslähtöisen palvelun toteuttamisen perustana ja se laaditaan 1 kuukauden sisällä asiakkaan saapumisesta. Kotihoidossa palvelusuunnitelman laadintaan ja päivittämiseen osallistuu asiakkaan omahoitaja sekä tarvittaessa palveluvastaava.

Palvelusuunnitelma tarkistetaan puolivuositain sekä tarvittaessa. Tarkistuksen aikataulutuksesta vastaa palveluvastaava. Omahoitaja vastaa hoito- ja palvelusuunnitelman tekemisestä ja ajan tasalla pysymisestä sekä muutosten tiedottamisesta muulle hoitohenkilöstölle. Asiakkaasta tehtyjen päivittäisten kirjausten tulee arvioida hoitosuunnitelmaan laadittuja tavoitteita. Hoito- ja palvelusuunnitelma kirjataan DomaCare-toiminnanohjausjärjestelmään.

5.5 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Asiakkaalla on oikeus itsenäiseen elämään ja päätöksentekoon myös omassa hoidossaan. Kotihoidon työntekijän tulee huolehtia, että asiakas saa tarvitsemansa tiedon itseensä liittyvistä asioista ja vaikutusmahdollisuuksistaan. Kotihoidon työntekijän tulee työssään kunnioittaa asiakkaan oikeutta itsenäiseen päätöksentekoon. Asiakkaan omaa kotia tulee kunnioittaa ja hänen ajatuksensa sekä toiveet kaikissa elämän asioissa huomioidaan ja kirjataan hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Kotihoidon työntekijän tulee huomioida asiakkaan yksityisyyden tarve ja arvostaa hänen henkilökohtaista tilaansa. Kotihoidon työntekijän tulee puhutella asiakasta hänen toivomuksensa mukaisesti. Kotihoidon työntekijän tulee työssään kunnioittaa ihmisen yksityisyyttä, henkilökohtaisia elämänarvoja ja elämänskatsomusta.

Kotihoidon työntekijä vastaa työryhmän jäsenenä omasta työstään ensisijaisesti asiakkaalle. Hänen tulee omalta osaltaan huolehtia, että asiakasta hoidetaan yhteisymmärryksessä hänen kanssaan.

Hoitotahto: Mikäli asiakkaalla on olemassa oleva kirjallisesti laadittu (voi olla vapaamuotoinenkin) hoitotahto hoidosta pidättäytymisestä, tulee henkilöstön noudattaa sitä yhteistyössä lääkärin ja muun hoitoon osallistuvan terveydenhoidon henkilöstön ja omaisten kanssa.

Hoitoa toteutettaessa on ensisijaisesti otettava huomioon asiakkaan toivomukset ja mielipide ja muutoinkin kunnioitettava hänen itsemääräämisoikeuttaan ja toteuttaa hoitoa yhteisymmärryksessä hänen kanssaan. Kaikissa oloissa on pyrittävä saamaan selville hänen oma tahtonsa keskustelun avulla ja kirjattava se asiakasasiakirjoihin.

o Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt

Itsemääräämisoikeutta ei tule rajoittaa enempää kuin potilaan hoitaminen, potilaan ja muiden henkilöiden turvallisuus tai muun säädetyn edun turvaaminen välttämättä vaatii. Itsemääräämisoikeuden rajoittaminen tulee suorittaa mahdollisimman turvallisesti ja asukkaan ihmisarvoa kunnioittaen.

Vivanten kotihoidon asiakkaiden kohdalla ei ole ollut tarpeen käyttää rajoittavia toimenpiteitä. Jos tällainen tilanne tulisi, siitä keskusteltaisiin yhdessä asiakkaan, omaisen sekä asiakasta hoitavan lääkärin kanssa ja noudettaisiin vähimmän haitan periaatetta ja hienotunteisuusperiaatetta. Pakkokeinon käytöllä ei kenenkään oikeuksiin puututtaisi enempää kuin on välttämätöntä käytön

tarkoituksen saavuttamiseksi ja pakkokeinoja käytettäessä vältettäisiin aiheettoman huomion herättämistä ja toimittaisiin muutenkin hienotunteisesti.

5.6 Asiakkaan asiallinen kohtelu

Asiakasta kohdellaan arvojemme ja toimintaperiaatteidemme mukaisesti kunnioittaen ja arvostaen. Tämän varmistaminen on yksikön päällikön ja jokaisen työntekijän vastuulla. Asiakkaan tasapuolinen kohtelu kuuluu hoitajan ammattitaitoon.

Mikäli havaitaan asiakkaan epäasiallista kohtelua, siihen on jokaisen työntekijän velvollisuus puututtua ja siitä tehdään ilmoitus yksikön esihenkilölle sekä täytetään Gurufield-ilmoitus, joka käsitellään ohjeiden mukaisesti. Henkilökunta on ohjeistettu toimimaan sosiaalihuoltolain (1301/2014, 48§) säännösten mukaisesti ”Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus” (kts. myös kohta: riskien tunnistaminen ja korjaavat toimenpiteet).

Mikäli asiakas kokee tulleen kohdelluksi epäasiallisesti, ohjaamme häntä tai hänen omaistaan /läheistään antamaan suullista palautetta toiminnasta tai tekemään palveluvastaavalle/-esimiehelle kirjallisen palautteen. Palautteeseen annetaan suullinen/kirjallinen vastaus. Annetun reklamaation aiheuttanutta tapahtumaa käsitellään välittömästi asianosaisten kesken ja myös yhteisesti työyhteisön palaverissa, jossa pyritään löytämään korjaavia toimenpiteitä, jotta vastaavilta tilanteilta vältytään jatkossa.

5.7 Asiakkaiden ja omaisten/läheisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Kotihoidon asiakkailta ja omaisilta kerätään asiakaspalautta puoli vuosittain. Tätä kautta heillä on mahdollisuus vaikuttaa kotihoidon toimintaan ja arkeen. Osa omaisista on myös aktiivisesti mukana asukkaan arjessa ja voi toimia mm. asioidenhoitajana.

- o
- o **Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä**

Humana Oy:llä on sähköinen asiakastytyväisyyskysely Roidu, jonka avulla kerätään puoli vuosittain palautetta ja kokemuksia tehdystä asiakastyöstä. Järjestelmään vastaaminen on anonymisoitu. Suulliset palautteet käsitellään työyhteisössä ja tarvittaessa esihenkilö informoi johtoa ja kirjataan palaverimuistioon. Saatuja palautteita hyödynnetään mm. kehittämistehtävien muodossa.

5.8 Asiakkaan oikeusturva

Ensisijaisesti epäkohtaa tai ongelmaa kannattaa selvittää yksikön työntekijän tai esihenkilön kanssa. Työntekijän toimintaan liittyvistä ongelmista voi kertoa yksikön palveluvastaavalle tai

yksikön päällikölle. Jos nämä keinot eivät hyödytä, voi ottaa yhteyttä sosiaaliasiamieheen. Alla on kerrottuna asiakkaan oikeusturvakeinot.

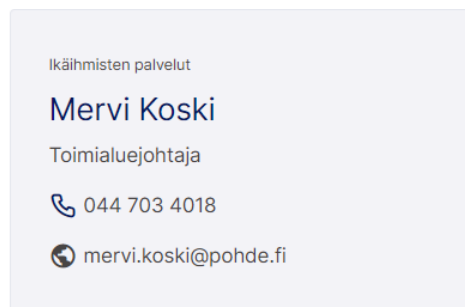
Muistutus

Palvelun laatuun tai samaansa 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. Vastauksesta tulee käydä ilmi, mihin toimenpiteisiin muistutuksen johdosta on ryhdytty tai miten asia on muuten tarkoitettu hoitaa. Yksikössä palautteen voi jättää nimettömänä, jolloin palautteen antaja ei saa vastausta.

Muistutuksen vastaanottaja:

Yksikön vastuuhenkilö, Sari Kallio, [u](#) puh. 050 344 6120

Viranhaltija:



Tavoiteaika muistutusten käsittelylle: 1 viikko

Sosiaaliasiavastaava

- edistää asiakkaiden oikeuksia neuvomalla ja avustamalla asiakkaita
- tiedottaa asiakasta heidän oikeuksistaan
- avustaa muistutusten teossa

Sosiaaliasiavastaavaan voi olla yhteydessä, jos kokee tulleen väärin kohdelluksi yksityisessä sosiaalihuollossa tai tarvitsee neuvoja oikeuksistaan. Sosiaaliasiavastaava neuvoo asiakkaita, ei toimi valitusviranomaisena eikä hänellä ole itsenäistä päätösvaltaa.

Sosiaaliasiavastaava Koillismaa ja Oulunkaari

Palvelunumero

Puhelinaika ma-pe klo: 9-11

 040 135 7946



Sosiaaliasiavastaavan palvelut lin, Kuusamon, Pudasjärven, Taivalkosken, Utajärven ja Vaalan asukkaille

Kantelu, Aluehallintovirasto ja Valvira

Kantelun voi tehdä aluehallintovirastoon kuka tahansa kokemistaan epäkohdista sosiaali- tai terveydenhuollossa. Jossain tapauksissa aluehallintovirasto voi siirtää kantelun käsiteltäväksi Valviraan. Kantelulla voi pyrkiä vaikuttamaan lainvastaiseksi, virheelliseksi tai epäasianmukaiseksi koettuun toimintaan tai viranomaisen toimimattomuuteen ja tehtävien laiminlyöntiin. Kantelu ei voi muuttaa tai kumota tehtyä päätöstä. Kantelun tekeminen on maksutonta. Aluehallintoviraston sivuilta löytyy malli kantelun tekemiselle.

Avin yhteystiedot: Pohjois-Suomen aluehallintovirasto, puhelinvaihte: 0295 017 500

Oikeusasiamies ja oikeuskansleri

Oikeusasiamies on oikeuskanslerin ohella ylin laillisuusvalvoja, joille voi myös tehdä kantelun kokemistaan epäkohdista. Kantelun voi tehdä itseä koskevasta asiasta tai toisen puolesta, jolloin on syytä liittää mukaan valtakirja. Kantelu tehdään kirjallisesti joko vapaamuotoisesti tai käyttämällä oikeusasiamiehen kotisivuilta löytyviä kantelulomakkeita. Kantelun tekeminen on maksutonta ja käsittelyaikatavoite on enintään yksi vuosi. Ylimmät laillisuusvalvojat tutkivat kantelun, jos sen perusteella on aihetta epäillä, että viranomainen on toiminut lainvastaisesti tai jos oikeusasiamies muusta syystä katsoo siihen olevan aihetta.

Kantelun tekemisestä voi kysyä neuvoa soittamalla oikeusasiamiehen kansliaan.

Puh. 09 4321

Kuluttajaneuvonta:

- antaa kuluttajille ja yrityksille tietoa kuluttajan oikeuksista ja velvollisuuksista
- avustaa ja sovittelee kuluttajan ja yrityksen välisessä riitatilanteessa (vain kuluttajan aloitteesta)
- kuluttajaneuvonnan opastus ja sovitteluapu on maksutonta

Kuluttajaneuvonta: 029 505 3050

6 Palvelun sisällön omavalvonta

6.4 Hyvinvointia ja kuntoutumista tukeva toiminta

Toiminta suunnitellaan asukkaiden tarpeita vastaavaksi. Toiminta perustuu asukkaan henkilökohtaiseen hoito- ja palvelusuunnitelmaan, johon on kirjattu asukkaan tarpeet ja voimavarat. Hoito- ja palvelusuunnitelma ohjaa päivittäistä hoitotyötä. Suunnitelma tehdään huomioiden asiakkaan voimavarat, lähtökohta ja tavoitteet. Myös asukkaan elämän eri vaiheet, tottumukset, tavat, kulttuuri, kokemukset, jne. kartoitetaan. Tältä pohjalta suunnitellaan toimintakykyä ylläpitävä hoito- ja palvelutapa.

Jokainen hoitaja toimii hoitosuunnitelman mukaisesti. Toiminnan perustana on voimavaralähtöinen ajattelutapa eli kartoitetaan asiakkaan voimavarat ja tuetaan niitä.

Toimintakyvyn ja hyvinvoinnin ylläpitäminen tapahtuu arkisessa toiminnassa: hyötyliikunnasta, pukeutumisesta, seurustelusta, ulkoilusta. Luomme asiakkaillemme mahdollisuuden mielekkääseen arkeen esim. seuraavin keinoin: pyrimme järjestämään käyntiaikamme niin, että ne tukevat asiakkaan ominaista rytmiä (onko tapana nukkua pitkään, mennä myöhään nukkumaan jne), osallistamme kotihoitoasiakasta esimerkiksi ruoan tarjoilussa ja laittamisessa, pukeutumisessa, omien vaatteiden valitsemisessa, lääkkeenjaossa mukana olemisessa.

Omahoitajan vastuulla on tarkkailla hoito- ja palvelusuunnitelmiin kirjattujen toimintakykyä ylläpitävien ja / tai kuntouttavien tavoitteiden toteutumista toimintakykymittareita apuna käyttäen. Hoitohenkilöstö kirjaa asukkaan toimintakyvyn ja voinnin mahdollisista muutoksista. Hoito- ja palvelusuunnitelmat päivitetään 6 kk välein tai tarpeen mukaan, jolloin kirjataan myös tavoitteiden saavuttamisen tilanne. Jos asiakkaan toimintakyvyssä tapahtuu muutos esimerkiksi sairastumisen takia eikä tavoite ole enää realistinen, sitä muokataan. Tavoitteista pyritään tekemään konkreettisia; esimerkiksi "käy päivittäin postilaatikolla työntekijän kanssa", "pukee itse paidan päälleen".

6.5 Ravitsemus

Hoito- ja palvelusuunnitelmaan kirjataan kutakin asiakasta koskevat ruokailuun liittyvät asiat mm. erityisruokavaliot, terveydelliset rajoitteet ja mieltymykset. Kotihoidon käynneillä seuraamme asiakkaan ravitsemuksen toteutumista sen mukaan, mitä hoito- ja palvelusuunnitelmassa on sovittu: painon seuranta, aterioiden lämmitys, aamu-/iltapalan valmistaminen/tarjoilu, ruokien menekin seuranta (onko kaapeissa usein vanhentuneita ruokia). Asiakkaan kanssa voidaan myös suunnitella kauppalista yhdessä ja käydä hänen kanssaan kaupassa. Käsihygieniasta huolehditaan ruokia käsitellessä.

6.6 Hygieniakäytännöt

Hygienian vaatimukset otetaan huomioon asiakkaiden kotona mahdollisuuksien mukaan. Palveluseteliasiakkaiden luokse viedään suojakäsinepakkaus. Jokaisella työntekijällä on mukanaan käsidesi sekä suojakäsineitä siltä varalta, että ovat asiakkaan luota loppuneet. Suojaessuja ja hengityssuojaimia käytetään sen hetkisten ohjeiden ja tarpeen mukaan.

Hygieniakäytännöt perustuvat tietoon tartuntojen leviämisestä, mikrobien taudinaiheuttamiskyvystä ja mahdollisuuksista estää mikrobien siirtyminen tartunnan lähteestä tartunnan kohteeseen.

Siivoushuolto ja käytettävät aineet ja välineet on ohjeistettu. Tartuntatautilanteissa noudatetaan paikallisia viranomaisohjeita Humana Hotkunnrannan yksiköillä on yhteinen laitoshuoltaja ja hänen ammattitaitoaan hyödynnetään myös kotihoidossa. Vakituksella henkilökunnalla on hygieniapassi.

6.7 Kestävä kehitys

Hotkunnrannan yksiköt noudattavat Kuusamon kaupungin ohjeita jätteiden käsittelyssä ja kierrättämisessä.

6.8 Terveyden- ja sairaanhoito

Asiakkaat voivat halutessaan ostaa Humana kotihoidolta myös kotisairaanhoitoa. Teemme yhteistyötä Pohteen kotisairaalan kanssa. Tarvittaessa käytämme asiakkaitamme päivystyksessä, konsultoimme terveyskeskuksen hoitajia tai lääkäreitä.

Pitkäaikaissairaiden asukkaiden terveydentilaa seurataan seuraavasti:

- Asukkaiden terveydentilaa havainnoidaan päivittäin
- Suunnitelman mukaisista hoitotoimenpiteistä ja kontroleista huolehditaan
- Verenpaineen, pulssin ja painon mittaukset sovitusti ja aina tarpeen vaatiessa
- Hyvä ravitsemus huomioidaan
- Riittävä kivunhoito
- Vuosittaiset suunnitelmalliset lääkärintarkastukset
- Terveyttä edistävä ja ylläpitävä toiminta

Terveyskeskus: lääkäreiden ajanvaraus puh 040 86086112.

Päivystysapu 116117

Päivystyskonsultaatio hoitajille: Puh. numero on 040 8220551. Tähän numeroon vastaa päivystyksen triagehoitaja. Tämä numero ei ole asukkaiden käytössä.

6.9 Lääkehoito

Kotihoidossa on kirjallinen ajantasainen lääkehoitosuunnitelma, joka on terveyskeskuksen lääkärin tarkastama ja hyväksymä. Suunnitelmassa on esitettyä käytännöt, miten ja missä lääkkeitä jaetaan, miten säilytetään, kuka on vastuhenkilö ja miten lääkehoidosta vastaavat perehdytetään.

Lääkehoitosuunnitelman perustana on STM:n ohjeistus Turvallinen lääkehoito. Suunnitelman tarkoituksena on ylläpitää Humana Vivanten yhteisiä toimintakäytänteitä, huomioiden yksiköiden erityispiirteet. Palveluvastaava ja lääkehoidosta vastaava sairaanhoitaja laativat lääkehoitosuunnitelman yksityiskohdat yksikkökohtaiselle tasolle.

Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vuosittain ja aina tarpeen mukaan.

Humana kotihoidon lääkehoidosta vastaava sairaanhoitaja: niina.haataja@humana.fi

6.10 Monialainen yhteistyö

Asukkaat kuuluvat Kuusamon kaupungin perusturvan järjestämän perusterveydenhuollon piiriin.

Kotihoidon asiakkaista tehdään Lifecare-potilastietojärjestelmään kirjauksia säännöllisesti ja jos asiakkaan tilassa tapahtuu muutoksia. Tarvittaessa olemme puhelinyhteydessä terveyskeskushoitajiin, lääkäreihin ja asiakkaan hoitoon osallistuviin muihin tahoihin. Kotihoidon työntekijä voi lähteä asiakkaan mukaan sairaanhoitajien ja lääkäreiden vastaanotolle sekä hammashoitolaan asiakkaan ja omaisen kanssa niin sovittaessa.

Yksikön sairaanhoitaja vastaa asukkaiden terveydentilan seurannasta ja lääkärin määräämien asioiden toteutuksesta muun työyhteisön kanssa. Tarvittaessa konsultoidaan perusterveydenhoitoa ja erikoissairaanhoitoa lääkärin ohjeiden mukaisesti.

Asukkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien sosiaalihuollon palvelunantajien kanssa ollaan yhteistyössä tarpeen mukaisesti puhelimitse, sähköpostitse ja yhteisissä verkostotapaamisissa.

6.11 Alihankintana tuotetut palvelut

Ei ole alihankintaa.

7 Asiakasturvallisuus

7.4 Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Yhteistyötä tehdään säännöllisesti tilaajan edustajan ja palvelutarpeenarvioinnin kanssa. Työntekijöillä on ilmoitusvelvollisuus, jos heillä herää huoli asiakkaan kotona pärjäämisestä tai kyvystä huolehtia esimerkiksi raha-asioista. Asiakkaan toimintakyvyn heiketessä palveluvastaava on yhteydessä kaupungin palvelutarpeenarvointiin, jotta asiakkaan hoitoon voidaan tehdä tarvittavat muutokset kuten käyntien määrän lisääminen.

Työntekijöitä on ohjeistettu pitämään puhelin taskussaan hätätilanteiden varalta. Asiakkailta, joilla on turvaranneke, testataan turvapuhelimen toiminta kerran kuukaudessa. Huomioita kiinnitetään myös palovaroittimien sijaintiin ja toimintaan.

7.5 Terveysturvallisuuden mukainen omavalvonta

Terveysturvallisuuden 2 §:n mukaan toiminnanharjoittajan on tunnistettava toimintansa terveyshaittaa aiheuttavat riskit ja seurattava niihin vaikuttavia tekijöitä (omavalvonta). Toiminnanharjoittajan on suunnitelmallisesti ehkäistävä terveyshaittojen syntyminen. Toimipisteen tilojen terveellisyyteen vaikuttavat sekä kemialliset ja mikrobiologiset epäpuhtaudet että fysikaaliset olosuhteet, joihin kuuluvat muun muassa sisäilman lämpötila ja kosteus, melu (ääniolosuhteet), ilmanvaihto (ilman laatu), säteily ja valaistus. Näihin liittyvät riskit tulee tunnistaa ja niiden hallintakeinot suunnitella.

7.6 Henkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet

Yksikössä toimii sosiaali- ja terveydenhuollon ammattitutkinnon suorittaneita henkilöitä sekä sosiaali- ja terveysalalle kouluttamattomia henkilöitä, jotka tekevät Vivanten kotihoidossa siivoustyötä ja avustavia tehtäviä. Asiakkaan tarpeiden ja käyntien sisällön perusteella katsotaan, vaatiiko käynti sairaanhoitajan, lähihoitajan vai pystyykö hoiva-avustaja käymään käynnin. Palveluvastaava vastaa asiakaskäyntien organisoinnista.

Sijainen hankitaan aina tarpeen mukaan. Sijaisina käytetään mm. Humana Hotkunrannan yhteisiä sisäisiä sijaisia (2 henkilöä), keikkatyöntekijöitä, toisen yksikön työntekijää tai tarjotaan henkilöstölle lisätyötä/ylityötä. Vastuuhenkilönä toimii palveluvastaava tai hänen sijaisensa. Heidän poissa ollessa (esim. viikonloppuisin) yksiköissä on Hotkunrannan sijaisohje, jota noudatetaan.

Käytössä on sairaspöissaolojen seuranta, Varhaisen Välittämisen-mallin mukainen toiminta ja yhteistyö työterveyshuollon kanssa.

Humana Hotkunrannassa on useampi esihenkilö ja he sijaistavat tarvittaessa toisiaan. Tarvittaessa on käytössä myös palvelupäällikön tuki.

7.7 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Humana kotihoidossa tehdään systemaattisesti ja jatkuvasti töitä työvoiman saatavuuden varmistamiseksi yhdessä muiden Hotkunrannan yksiköiden kanssa mm. pitkäjänteisellä oppilaitosyhteistyöllä, osallistumalla erilaisiin alan rekrytointitapahtumiin, jne. Rekrytoinneista vastaavat yksikön päälliköt. Rekrytoinnissa tukee ja ohjaa henkilöstöhallinto.

Tarkistamme ammatinharjoittamisen oikeuden Valviran -rekistereistä (JulkiTerhikki ja Julki Suosikki) ja tuomme esiin työn suorittamisen muut vaatimukset jo rekrytointitilanteessa (esim. rokotevaatimukset). Tutkintotodistukset tarkistetaan rekrytointiprosessissa, joilla varmistetaan tehtävään vaadittava riittävä koulutus, arvioimme myös soveltuvuutta yhtiön arvoihin ja kulttuuriin – tapaan kohdata asiakas ja tuottaa hänelle palveluja.

Rekrytointiprosessi pitää sisällään työntekijätarpeen kartoituksen, varsinaisen työntekijähaun (ulkoiset ja sisäiset ilmoitukset, hakemusten vastaanottaminen, haastatteluvallinnat, haastattelut, valintapäätökset ja niistä ilmoittaminen), valitun työntekijän todentaminen, henkilöllisyyden tarkistaminen, ammattioikeuksien ja rekisterin tarkastus, suositusten kysyminen, tutkinto- ja työtodistukset, työsopimusten tekeminen ja allekirjoittaminen. Rekrytoinnista vastaa palveluesimies. Rekrytoinnissa tukee ja ohjaa henkilöstöhallinto.

Rekrytoinnissa huomioidaan seuraavia asioita:

- koulutus
- työkokemus
- asenne
- erityistaidot
- Kokoaikaisiin, toistaiseksi voimassa oleviin tai pitkiin määräaikaisiin työsuhteisiin rekrytoidaan pätevää ja koulutettua henkilöstöä.
- Osa-aikaisiin ja tilapäisiin sijaistarpeisiin käytettävä henkilöstö on voimavara ja resurssi – heitä käytetään pääosin yksittäisten asiakassuhteiden kohdalla.

- Työntekijöiden rekrytoinnista vastaa ensisijaisesti palveluesimies ja hänen poissaollessa palveluvastaava.
- Yksikössä noudatetaan yksityisen sosiaalipalvelualan työehtosopimusta ja G-palkkataulukkoa.
- Työsopimukset tehdään kirjallisina.
- Toimen vastaanottaneella työntekijällä on maksimissaan kuuden kuukauden koeaika ja hänen on pyydettäessä esitettävä tutkintotodistukset.
- Sijaisten osalta noudatetaan samaa työehtosopimusta ja palkkataulukkoa. Sijaisten tulee esittää pyydettäessä tutkintotodistus tai ote opintorekisteristä.

Vuoden 2024 alussa lakimuutoksen alkaessa vanhuspalveluihin rekrytoidulta henkilöstöltä pyydetään rikosrekisteriotetta.

7.8 Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Henkilöstö perehdytetään yrityksen toimintaperiaatteisiin, asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan, palo – ja pelastussuunnitelmaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Käytössä erillinen perehdytyslomake, johon nimetään aina perehdytyksestä vastaavaa. Perehdytyslomakkeet palautetaan esihenkilölle perehdytyksen päätteeksi noin kuukauden sisällä ja lomake arkistoidaan. Henkilöstöllä käytävissä SKHOLE-verkko-oppimisympäristö ja Humana Akatemia. Henkilöstölle pakollisia koulutuksia ovat mm. Lääkehoidon koulutukset, EA-koulutus ja GDPR-koulutus.

7.9 Toimitilat

Kotihoidon asiakkaat asuvat omissa kodeissaan tai tehostetun palveluasumisen yksiköissä. Kotihoidon toimisto sijaitsee Hotkunnrannan kiinteistössä 3. kerroksessa. Toimisto on tarkoitettu toimistotöiden, kuten kirjaamisten, tekemiseen, asiakasasiakirjojen säilyttämiseen, hoitotarvikkeiden ja muiden tavaroiden säilyttämiseen sekä henkilökunnan wc- ja taukotilaksi.

Hotkunnrannan kokonaisuus koostuu 2777 neliön hoivakiinteistöstä. Hotkunnrannassa on yksiköiden yhteisessä käytössä saunatilat, henkilöstön pukutilat, neuvotteluhuone, varastotiloja sekä pyykkihuollon tilat. Käytössämme on myös yhteinen piha-alue. Hotkunnranta on peruskorjattu vuonna 2020 entisistä Kuusamo Hotellin tiloista. Tilat ovat vuokrattu. Kiinteistöhuollon palvelut ostetaan Lumiruka Oy:ltä

7.10 Teknologiset ratkaisut

Hotkunnrannan seniorikerroksen asukkailla on:
Everon turvahälytinjärjestelmä (ei kaikilla asukkailla)

Sprinklerijärjestelmä
Kulunvalvonta

7.11 Terveystieteiden laitteet ja tarvikkeet

Kotihoidolla on käytössä 3 verenpainemittaria. Kotihoidolla on myös Kotikoivun kanssa yhteinen INR pikamittari. Kotihoidon asiakkaita kehoitetaan hankkimaan omat mittarit, mikäli seuranta on usein toistuvaa.

Uudet työntekijät perehdytetään laitteiden käyttöön. Vaaratilanneilmoitus tehdään palveluvastaavalle sekä täytetään Gurufield-lomake, joka käsitellään ohjeiden mukaisesti.

8 Asiakastietojen käsittely ja kirjaaminen

8.1 Asiakastietojen käsittely

Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia salassa pidettäviä henkilötietoja. Kotihoidossa asiakastietojen päivittäiskirjaamiseen käytetään Domacare-järjestelmää. Lifecare-järjestelmään tehdään yhteenvetoja säännöllisesti (noin kuukausittain) tilaajan pyynnöstä. Lifecaren ylläpitäjänä toimii Kuusamon kaupunki. Domacarea ylläpitää Humana. Humanalla on oma ohjeistus asiakastietojen käsittelystä, ohje löytyy MyHumanasta. Rekisteriseloste löytyy myös MyHumanasta.

Rekisterinpitäjän on rekisteriselosteessa määriteltävä, mihin ja miten henkilörekisteriä käsitellään ja millaisia tietoja siihen tallennetaan. Henkilötietojen käsittelylle on aina oltava oikeusperuste kuten esim. sopimus. Asiakkailta pyydetään suostumus Lifecare-tietojen käsittelyyn. Terveystieteiden ammattihenkilön kirjaamat sairaudenhoitoa/ diagnoosia koskevat tiedot ovat potilastietoja ja siten eri käyttötarkoitukseen tarkoitettuja tietoja, jotka kirjataan eri rekisteriin kuin sosiaalihuollon asiakastiedot.

Asiakkaalla on oikeus tarkastaa tietonsa ja vaatia tarvittaessa niiden korjaamista. Tarkastuspyyntö ja korjaamisvaatimus voidaan esittää rekisterinpitäjälle lomakkeella. Jos rekisterinpitäjä ei anna pyydettyjä tietoja tai kieltäytyy tekemästä vaadittuja korjauksia, rekisterinpitäjän on annettava kirjallinen päätös kieltäytymisestä ja sen perusteista.

Uudet työntekijät perehdytetään järjestelmiin ja kirjaamiskäytäntöihin.

Humanan tietosuojavastaava: Ulla Hirvelä Fondia - ulla.hirvela@humana.fi

8.2 Asiakastyön kirjaaminen

Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla. Kirjaamisvelvoite alkaa, kun alamme

toteuttaa sosiaalipalvelua sopimuksen perusteella. Kirjaamisvelvoitteesta on säädetty laissa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (254/2015) 4 §:ssä. Yksittäisen asiakkaan asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen ammattihenkilön vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä.

Yhtiölle on laadittu rekisteriseloste ja tietosuojaseloste, jotka käydään aina perehdytysvaiheessa työntekijän kanssa läpi. Yhtiöllä on kirjaamisohjeet sekä asiakastietojärjestelmän käyttöön että asiakkaista tehtäviin yhteenvetoihin. Käytäntönä on lisäksi, että asiakkaan tietoja luovutetaan vain hänen omasta tai tilaajan pyynnöstä ja silloinkin asiakirjoihin tehdään merkintä luovuttamisesta. Työntekijät sitoutuvat allekirjoituksellaan salassapitoon. Asiakkaan asiakirjoihin kirjataan vain hoidon kannalta tarpeellisia asioita. Asiakastietojärjestelmään pääsee vain omilla henkilökohtaisilla tunnuksilla, jotka luovuttaa esimies tai palveluvastaava. Tarvittaessa lokitiedot ovat saatavilla. Henkilöstö tutustuu työsuhteen alussa Humanan tietosujoaohjeistukseen ja -politiikkoihin.

Käytännöistä asiakasasiakirjojen laadinnasta, säilyttämisestä, kirjaamisesta, salassapidosta, arkistoinnista, tietoturvaan sitoutuu palveluntuottaja noudattamaan lakeja ja asetuksia sekä Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen antamia ohjeita.

Yhtiölle on laadittu rekisteriseloste ja tietosuojaseloste, jotka käydään aina perehdytysvaiheessa työntekijän kanssa läpi. Tietosuojan osalta konsernin tietosuojatiimi tiedottaa lainsäädännöllisistä ja säädöksellisistä muutoksista henkilöstölle. Konsernissa on laadittu ohjeistus tietosuojakäytännöistä koskien henkilötietojen käsittelyä (sisältäen tietosuoja-, tietoturva- ja IT-tietoturvapoliittikat, toimintaohjeen tietoturvapoikkeamatilanteessa sekä ohjeen asiakastiedon luovuttamisesta). Em. aineistot ovat osa työntekijöiden perehdyttämismateriaalia ja kaikkien työntekijöiden saatavilla HR-järjestelmästä. Henkilöstöä koulutetaan ja tiedotetaan tietosuojan osalta sisäisissä viestintäkanavissa ja koulutustilaisuuksissa.

Humanan rekisteriseloste ja tietosuojaseloste ovat julkisilla verkkosivuilla. Työntekijät informoivat asiakasta asiakastietojen käsittelystä ja niihin liittyvistä oikeuksista osana asiakassuhdetta. Rekisteriseloste nähtävillä myös Kotipesän asukas- ja omaiskansiossa.

9 Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta

Vuoden 2024 tavoitteena on ollut kasvattaa kotihoidon kysyntää seniorikerroksessa. Keväällä 2024 saimmekin lisää asukkaita seniorikerrokseen ja 1.5. alkaen asunnot olivat lähes täynnä. Kesällä myös kotihoidon palvelujen kysyntä kasvoi ja olemme muokanneet henkilöstön työvuoroja kysynnän mukaan. Olemme osallistuneet Pohteen kotihoidon kilpailutukseen kasvattaaksemme kotihoitoa Hotkunrannassa ja olemme saaneet sitä kautta myös asiakkuuksia. Lääkehoitoa olemme kehittäneet koko Hotkunrannassa kevään ja kesän 2024 aikana mm. yhteinäistämällä Hotkunrannassa käytettäviä lääkehoitoon liittyviä lomakkeita. Tavoitteena on vähentää lääkehoitoon liittyviä epäselvyyksiä ja poikkeamia.

Kotihoidon toimintaa kehitetään yhdessä Humanan johdon, esihenkilön ja työntekijöiden kesken asiakastyytyväisyyskyselyjen henkilöstötyytyväisyyskyselyjen, saatujen palautteiden ja poikkeaminen perusteella. Tarkemmat vuosittaiset kehittämistehtävät kuvataan yksikön v.2024 toimintasuunnitelmassa.

10 Omaevalvontasuunnitelman seuranta

Esihenkilö seuraa Gurufield-ilmoituksia säännöllisesti. Kesän aikana on tullut ilmoitus Everon -turvarannekkeiden testaamiseen liittyvästä poikkeamasta. Testaamme rannekkeet kuukausittain (kuukauden ensimmäinen maanantai) ja testaukset kuitataan tehdyksi asiakastietojärjestelmään.

Kesän aikana seniorikerroksessa esiintyi jonkin verran häiritsevää käyttäytymistä ja tästä tuli muilta asiakkailta sekä hoitajilta palautetta sekä Gurufield-ilmoituksia. Tähän on puututtu ja elokuun aikana tilanne on rauhoittunut.

Kotihoidossa on tullut suullista palautetta asiakkaalta ja omaisilta iltapäivän käyntiajoista ja olemme pyrkinneet muokkaamaan niitä asiakkaiden toiveiden mukaisiksi työvuorosuunnittelun avulla.

Paikka ja päiväys: Kuusamo 17.7.2024

Allekirjoitukset:



Sari Kallio

11 Liitteet ja muut omavalvontaan liittyvät materiaalit

LOMAKKEEN LAADINNASSA ON HYÖDYNNETTY SEURAAVIA OPPAITA, OHJEITA JA LAATUSUOSITUKSIA:

Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry, Ammattieettinen lautakunta: Arki, arvot, elämä, etiikka. Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet.

STM:n julkaisu (2011:15): Riskienhallinta ja turvallisuussuunnittelu. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon johdolle ja turvallisuusasiantuntijoille

STM:n julkaisu (2014:4): Lastensuojelun laatusuositus

[_f](#)

STM:n julkaisu (2013:11): Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi

[_](#) **STM:n oppaita (2003:4): Yksilölliset palvelut, toimivat asunnot ja esteetön ympäristö. Vammaisten ihmisten asumispalveluiden laatusuos**

Potilasturvallisuus, Työsuojelurahasto & Teknologian tutkimuskeskus VTT: Vaaratapahtumista oppiminen. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatiolle

Valtakunnallisia ohjeita ja suosituksia omavalvonnan suunnittelun tueksi ikäihmisten palveluissa

Turvallisen lääkehoidon suunnittelun tueksi:

[_](#) **Turvallinen lääkehoito -opas**

- Valviran määräys 4/2010:

Valviran selvitys 1:2016

- **Kaltoinkohtelu ympärivuorokautisissa vanhustenhuollon yksiköissä työntekijöiden havainnoimana**

Tietosuoja-valtuutetun toimiston ohjeita asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn

- Rekisteri- ja tietoturvaselosteet:
 - [Henkilötietolaki](#) ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa:
- Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja osaamisen varmistamisesta liittyen tietosuoja-asioihin ja asiakirja hallintoon sekä muuta lisätietoa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista:

TIETOA LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE:

Lomake on tarkoitettu tukemaan palveluntuottajia omavalvontasuunnitelman laatimisessa. Se on laadittu Valviran antaman määräyksen (1/2014) mukaisesti. Määräys tulee voimaan 1.1.2015. Lomake kattaa kaikki määräyksessä olevat asiakokonaisuudet ja jokainen toimintayksikkö ottaa omassa omavalvontasuunnitelmassaan esille ne asiat, jotka toteutuvat palvelun käytännössä. Lomakkeeseen on avattu kunkin sisältökohdan osalta niitä asioita, joita kyseisessä kohdassa tulisi kuvata. Lomakkeen laatimisen yhteydessä siinä olevat ylimääräiset tekstit on syytä poistaa, jolloin käyttöön jää toimintayksikön omaa toimintaa koskeva omavalvontasuunnitelma. Humana Suomi on muokannut lomakkeen sisältöä siten, että sen laatijan on helpompi kuvata suunnitelman sisältö konkreettisemmaksi ja toimimaan siten arjen työkaluna valvontaviranomaisten suositusten mukaisesti.