

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi : Vuovi Oy

Y-tunnus:3096983-2

OID-tunnus: 1.2.246.10.30969832.10.1

Kunnan nimi: Espoo

Muut kunnat: Helsinki, Kirkkonummi, Kauniainen, Lohja, Hyvinkää, Järvenpää ja Nurmijärvi

Sote-alueen nimi: Helsinki, Espoo, Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue ja Keski-Uudenmaan hyvinvointialue

Palvelumuoto; Kotihoito ja kotisairaanhoido, Ikääntyneet kotona asuvat henkilöt sekä Henkilökohtaisen avustajan- palvelu

Esimies: Vivian Vuolasvirta, Sh AMK

Puhelin: 040 1807656

Sähköposti: vuovioy@gmail.com

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Vuovi Oy:n toiminta-ajatuksena on tarjota yksilöllistä hyvinvointia ja toimintakykyä ylläpitäviä ja edistäviä palveluita.

Vuovi Oy:n palveluita ovat kotihoito ja kotisairaanhoidon ikäihmisille ja toimintarajoitteisille asiakkaille sekä vammaispalvelulain mukainen henkilökohtaisen avustajan palvelu.

Palveluihin kuuluu hoivapalveluja ja sairaanhoidon. Asiakas voi saada apua mm. kodinhoitoon, asiointiin, ruoanlaittoon sekä saattoapua.

Toimintamme perustuu monialaiseen asiantuntijoiden yhteistyöhön.

Asiakkaan kotikunta tekee arvion palveluntarpeesta ja siihen perustuvan palvelusuunnitelman, johon hoitosuunnitelma/ hoitotyönsuunnitelma aina perustuu.

Tuotamme terveydenhuoltolain ja sosiaalipalvelulain mukaista kotihoitoa, ja kotihoidon tukipalveluita. Tarpeen mukaan myös avustamme asiakasta saamaan muita palveluita, kuten kaupapakassi ja ravintopalvelut, jos tarvetta ilmenee.

Terveydenhuollon koulutukseen kuuluu ympäristön puhtaus ja puhtauden ja siisteyden vaikutus asiakkaan yleiskuntoon ja hyvinvointiin.

Kotisiivouksen tärkeitä asioita on kodin siisteys ja tavaroiden paikat. Kotihoidon kotipalvelussa kuvataan kodin siisteyteen ja puhtauteen liittyviä asioita. Kotisiivous tukipalveluna liittyy helposti siihen. Hoitaja voi tukipalvelua tuottamalla varmistaa asiakkaan kokonaisuhoitoon osana siisteyden.

Jos samalle asiakkaalle tulee myös kotisiivousta tukipalveluna, siihen tehdään oma suunnitelma asiakkaan kanssa yhdessä. Suunnitelmassa otetaan huomioon asiakkaan tarpeet ja toimintakyky itsenäiseen ja yhdessä tekemiseen. Jokaisen asiakkaan kotioissa käytetään ensisijaisesti hänen omia siivousvälineitään ja myrkyttömiä aineita.

Kotihoitoon liittyvä kotipalvelu on yleensä asiakkaan avustamista henkilökohtaisen hygienian hoidossa suihkussa, pukeutumisessa ja riisuutumisessa, ihon hoidossa, erilaisten apuvälineiden ja proteesien huollossa, ravitsemuksen riittävydestä ja laadusta huolehtiminen sekä liikuntakyvyn ylläpitäminen. Henkinen vireys huomioidaan jokaisella käynnillä.

Kotisairaanhoidon kuuluvat sairaanhoidolliset toimenpiteet, osa pikanäytteiden ottamisesta ja yhteistyö ja tiedottaminen alueellisen kotihoidon kanssa. Väliarvioiden ja RAI- arvioiden tekeminen.

Asiakkaan kotona siivotessa, näemme hänen toimintakyvystään asioita, joita emme muuten näkisi. Turvallisuus, riskit ja epäkohdat päivittäisessä elämässä tulevat esiin ja voimme raportoida muutoksista kotihoidolle.

Yksityisen asiakkaan palvelulle tehdään hänen tai hänen laillisen edustajansa kanssa palveluntarpeen määrittäminen, sovimme työnjaosta ja teemme kirjallisen palvelusopimuksen. Sopimuksessa sovitaan myös tuntimäärät ja hinta.

Kotisiivoukseen olemme laatineet siivouksen perehdytysohjelman ja siivoussuunnitelman.

Palvelut ovat saatavilla pääkaupunkiseudulla ja lähikuntien alueella yksityisille henkilöille, yrityksille, yhdistyksille ja kunnille.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Arvojamme ovat: Ihmisarvo, itsemääräämisoikeus ja luottamus

Ihmisarvo on jokaisen ihmisen syntymässä saama arvo, joka jatkuu kuolemankin jälkeen. Ihmisarvoon perustuu ihmisoikeuksien julistus, jonka mukaan jokainen ihminen on tasa-arvoinen toisen kanssa eikä häntä voida syrjiä millään perusteella.

Itsemääräämisoikeus on vapautta valita ja elää omilla ehdoilla.

Luottamus on luottamista toisen apuun, sovittuihin aikoihin, oikeisiin tarkoituksiin.

Periaatteemme ovat: Kunnioitus, turvallisuus, palvelualttius ja kokonaisvaltainen palvelu.

3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Kaikki työntekijät ovat koulutettuja hoitajia, ammattitaitoisia ja he ovat rekisteröityneet Valviran rekisteriin.

Hoitajan kiire, liian tiheästi suunnitellut kotikäynnit voivat aiheuttaa hohumista ja virheitä, erehdyksiä ja tapaturmia. Hoitajan henkinen kuormittuminen voi myös koitua asiakkaan itsemääräämisoikeuden loukkaamiseksi.

Asiakkaan kotona voi olla riskejä ja epäkohtia, joihin tulee puuttua. Kodin turvallisuus on sekä asiakkaan että hoitajan turvallisuuskysymys. Epäkohdat voivat olla fyysiseen tilaan tai rakenteisiin liittyvä. Se voi olla psyykkiseen ja sosiaaliseen hyvinvointiin tai biologisiin ja kemiallisiin seikkoihin liittyvä epäkohta. Suoritamme palvelusuhteen aluksi kartoituksen kodin ja asiakkaan ympäristön kartoituksen kodinturvallisuus kartoituksen (TTK työturvallisuuskeskus) mukaan.

Riskit ja epäkohdat voivat olla taloudellisia.

Riskit voivat olla yhteisöön liittyviä ja sosiaalisissa kontakteissa syntyviä haasteita asiakkaalle tai hoitajalle. Niistä voi muodostua väkivaltaisia tilanteita. Olemme huomioineet väkivallan uhan ja muut äkilliset poikkeavat tilanteet kouluttamalla työpaikkakoulutuksena hoitajamme ja avustajat väkivallan kohtaamiseen ja hätäensiapu taidoilla.

Riskienhallinta on osa potilasturvallisuutta ja työturvallisuutta.

Riskienhallintaa on työn jatkuvuuden hallinta ja varautuminen poikkeaviin olosuhteisiin. Yrityksellä on jatkuvuudenhallintaan suunnitelma.

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Havaitessaan riskin tai epäkohdan asiakkaan hoidon kokonaisuudessa tulee hoitaja ilmoittaa siitä heti omalle esimiehelleen. Sen jälkeen tarkennetaan epäkohdan luonne, kenen viranomaisen vastuualueeseen asia kuuluu. Vai onko asia korjattavissa esim. omaisen ja kotihoidon kanssa neuvotellen ja mahdollisista korjaustoimenpiteiden kustannusten jakautumisesta.

Työntekijöiden perehdytyksessä otetaan huomioon riskien tunnistamisen tärkeys kaikkien osapuolien yhteisenä asiana. Epäkohdasta ilmoittaminen on normaalia työn raportointia ja turvallisuuden edistämistä tapaturmavaaraa vähentämällä.

Kriittisissä tilanteissa voidaan pyytää virka- apua eri alojen viranomaisilta esim. paloturvallisuuden vaarantuessa ja koko kiinteistön turvallisuuden ollessa uhattuna.

Riskienhallinnan työnjako

Riskien hallinta on prosessi. Riskien minimoiminen on tavoite jokaisen kohdalla.

Työnjohdon / johtajan tehtävänä on tunnistaa hoitajien osaamistaso riskien tunnistamiseen. Kukaan ei ole koskaan tarpeeksi oppinut. Työnjohdon tehtävä on varmistaa voimavarojen käyttö kaikissa olosuhteissa.

Työnantaja järjestää koulutusta riskien tunnistamiseen. Miten vaaratilanne syntyy, mikä johtaa onnettomuuteen ja miten se voidaan välttää. Työnantaja on vastuussa palvelun laadusta asiakkaalle ja työturvallisuudesta työntekijälle.

Työntekijä osallistuu koulutuksiin. On myös jokaisen ammattipätevyyden hankkineen hoitajan ammatillinen täydennyskoulutus velvoite kehittää omaa osaamistaan riskien tunnistamiseen ja turvallisen kotona asumisen edistämiseen.

Riskien arviointi on osa jokapäiväistä työtä, ja asiakkaan kokonaishoitoa, joka dokumentoidaan jokaisella käynnillä.

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

- tunnista oma osaaminen, vastuu ja velvollisuus
- hanki lisää koulutusta ja osaamista siihen työhön ,jota olet tulossa tekemään
- varmista perehdytys ja kokonaiskuva työstäsi
- kysy ja vaadi vastaus
- pidä itseäsi ja työympäristöäsi silmällä (asiakkaan koti on osa työympäristöä)
- havainnoi , ilmoita ja vaadi korjausta . Dokumentoi kaikki.
- korjausten jälkeen, tee uudelleen arviointi ja dokumentoi taas
- Informoi kaikki osapuolet monialaisessa yhteistyössä
- tarvittaessa tee sosiaalihoitolain 48§ mukainen ilmoitus
- tarvittaessa tee pelastuslain 42§ mukainen paloturvallisuus ilmoitus

Riskien tunnistaminen

Riskienhallinnan prosessissa on jokapäiväistä työtä. Se alkaa siitä, että ymmärtää mikä on riski, mikä aiheuttaa tapaturman ja mikä voi aiheuttaa onnettomuuden.

Kotihoidon asiakkaan kotona tehdään hoitosuhteen alussa turvallisuuskartoitus, jossa erityisesti varmistetaan kodin olevan turvallinen asukkaalleen ja asukkaan toimintakyky huomioiden. Käytämme kodin turvallisuustarkastus lomaketta. Havaitut epäkohdat pyritään minimoimaan asiakkaan kanssa (myös omainen) yhdessä hänen itsemääräämisoikeuttaan kunnioittaen.

Kodin turvallisuus pitää sisällään myös hoitajan työturvallisuuden näkökulman.

Kuka tahansa voi ja on velvollinen ilmoittamaan havaitessaan riskin tai epäkohdan. Tämä ilmoitusvelvollisuus koskee sekä hoitajia että omaisia.

Havaitessaan epäkohdan hoitaja / omainen tekee ilmoituksen Vuovi Oy:n vastuu sairaanhoitajalle ja/ tai johtajalle. Mikäli asiaan ei tartuta riittävän nopeasti ja tehokkaasti voi hoitaja / omainen tehdä ilmoituksen viranomaiselle. Työntekijän kohdalla ilmoitusvelvollisuus koskee häntä salassapitosäännön estämättä.

Työntekijöiden perehdytykseen kuuluu riskien hallinta ja epäkohtien tunnistaminen. Samoin vanhuspalvelulain mukainen huoli- ilmoitus selitetään kaikille ja jokainen sitoutuu noudattamaan sitä.

Asiakas ja omainen voivat tehdä ilmoituksen epäkohdasta tai laatupoikkeamasta.

- puhelimella toiminnan vastuuhenkilölle
- sähköpostilla vuovioy@gmail.com
- perinteisellä kirjeellä
- sopia tapaamisen , johon asiakas, omainen ,omahoitaja ja vastuuhenkilö osallistuvat. Kunnan kotihoidon yhteyshenkilö voidaan myös kutsua.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

Jokainen haittatapahtuma ja laatupoikkeama kirjataan itse tapahtuma ja mahdollisen asiakkaan dokumentaatioon. Kirjaus tehdään myös haitta/ laatupoikkeama seurantaan. Seurantakirjanpitoon merkitään myös minkälainen korjaava toimenpide on ja miten sitä seurataan, kenen toimesta ja millä aikavälillä se arvioidaan uudelleen.

Tapahtunut käydään keskustellen läpi asiakkaan ja omaisen kanssa. Yhdessä mietitään kaikille osapuolille sopiva parannus vaihtoehto.

Asiakkaalta pyydetään anteeksi. Sovitaan mahdollista korvauksista ja tarvittaessa neuvotaan miten korvauksia haetaan. Kerrotaan potilas- ja sosiaaliasiamiehen yhteystiedot.

Jokainen läheltä piti tilanne on mahdollisuus oppia riskeistä ja niiden syntytaivoista ja syntymiseen vaikuttavista tekijöistä.

Yrityksessämme on säännöllinen palaverikäytäntö. Kaikki osallistuvat palaveriisiin ja niin ollen voidaan koko työryhmän kesken selvittää mitä, miksi jne. tapahtui. Ja miettiä, miten ja millä koulutuksella vastaava tilanne voidaan estää tulevaisuudessa

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt:

Vastaava sairaanhoitaja: Vivian Vuolasvirta puh. 040 1807656

Vuovi Oy:n hoitajatiimi

Omavalvonnan seurannasta vastaavat yhdessä OVS- työryhmä, jonka jäsenet vaihtuvat puolivuositain.

Seuraamme jatkuvasti alamme julkista keskustelua, muuttuvia sääntöjä ja toimintatapoja.

Teemme jatkuvaa yhteistyötä muiden yksityisten kotihoitoa tuottavien yritysten kanssa, jolloin tietoa saadaan monipuolisesti eri tahoilta eri alueilla toimivien yritysten välityksellä

Vuovi Oy:n omavalvontasuunnitelma tulee julkisesti nähtävillä yrityksen www.vuovi.fi sivuilla

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Tietojärjestys

Vuovi Oy:n palvelut tarjotaan toisen ”tilaja” yksityisen palveluntuottajan alihankintana tai yhteistyössä. Tiedot saadaan mm. viranomaisilta, muilta toimijoilta (kotihoito, sairaalat, kuntoutusyksiköt) tai asiakkaalta itseltään tai hänen omaiseltaan. Osa tiedoista syntyy toiminnassa, ja ne kirjataan tilaajan rekisteriin.

Rekisteröidyt ovat joko kunnan tai muun kotihoitoa tuottavan tahon (kunta) asiakkaita, joita hoidetaan ostopalveluna tai sitten Vuovi Oy:n omaan / yksityisille henkilöille asiakkaita.

Tilaajan potilasrekisteri sisältää kaikki asiakkaan tiedot kuten nimi, henkilötunnus, terveystiedot, osoite ja puhelin. Rekisteröidyn terveystiedot, tutkimukset, lääkityksen ja diagnoosit. Tilaajan asiakastiedot ja dokumentointi kirjataan tilajaan järjestelmään palvelun tuottamisen tavasta riippuen. Tilaaja säilyttää potilas asiakirjoja lakien: laki potilaan asemasta ja oikeuksista [785/1992] mukaan ja STM asetuksen potilasasiakirjoista [94/2022] mukaan, joko 12 vuotta potilaan kuolemasta tai mikäli siitä ei ole tietoa, 120 vuotta potilaan syntymästä.

Viranomaiset muut hoitoon liittyvät tahot, asiakkaan luvalla. Lakisääteinen tiedon vastaanottajana KANTA potilastiedon arkisto, reseptikeskus, vakuutusyhtiö ja muut viranomaiset. Laskutukseen tarvittavia tietoja (nimi ja osoite) säilytetään kirjanpitolain [1997/19971336 10§] mukaan.

Vuovi Oy:n rekisterinpitäjä säilyttää asiakastiedot omassa arkistoinnissaan ja palvelun tuottaja poistaa asiakkaan päivittäisestä seurannasta, jos asiakas kuolee tai siirretään toiselle palveluntuottajalle. Yrityksen oma asiakasrekisteri (domacare) on sähköisessä muodossa ja sen säilyttäminen järjestelmän puitteissa on sosiaalipalveluiden osalta 30 vuotta palvelun päättymisestä ja terveydenhuollossa asetusten mukaan 12 vuotta asiakkaan kuolemasta ja mikäli kuolemasta ei ole tietoa, 120 vuotta syntymästä. Yrityksen oma asiakastietojärjestelmä (DomaCare) yhdistettävissä Kanta- palveluihin ja Rai- arvioinnit suoraan THL:n RAI -ohjemaan.

Tietosuoja

Oma rekisteri sähköisenä järjestelmänä (domacare), jonka käyttö edellyttää henkilökohtaisia tunnuksia. Sähköisen rekisterin toimittaja vastaa sen tietoturvallisuudesta.

Henkilötietojen käsittelyn tarkoitukset ja käsittelyn lainmukainen peruste (GDPR 6 ja 9 artiklat). Käsittelyn lainmukaisuus. Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992). Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista ja STM:n asetus (94/2022).

Ensisijainen peruste on asiakkaan ja yhteistyökumppanin välinen asiakassuhde, toimeksianto tai asiakkaan antama suostumus henkilötietojen käsittelyyn. Tietoja voidaan käsitellä asiakassuhteen hoitamiseen ja ylläpitoon. Asiakkaiden tutkimusten, hoidon arvioinnin, suunnitteluun ja sen toteuttamiseen, järjestämiseen ja seurantaan.

Tietojen käsittely on tarpeen lakisääteisen velvoitteen noudattamiseksi. Tietoja voidaan käsitellä myös laskutuksen, yhteydenottojen, asiointin ja raportoinnin tarpeisiin. Viranomaiset muut hoitoon liittyvät tahot, asiakkaan luvalla. Lakisääteinen tiedon vastaanottajana KANTA potilastiedon arkisto, reseptikeskus, vakuutusyhtiö ja muut viranomaiset. Tietoja ei luovuta EU / ETA -alueen ulkopuolelle, eikä ohjelmistoon pääse ko. alueen ulkopuolelta.

Yritykselle ei synny manuaalista aineistoa. Kaikki paperilla olevat tiedot ovat asiakkaan kotona tai palvelut ostavan yrityksen lukituissa tiloissa ja lukitussa kapissa.

Mikäli manuaalista aineistoa syntyisi, se säilytetään lukituissa tiloissa ja lukitussa kaapissa, kunnes se on siirretty sähköiseen muotoon. Siihen asti se säilytetään kaksoislukituksen (lukittu huone ja lukittu kaapisto) takana yrityksen osoitteessa.

Rekisteröidyn oikeudet

- Oikeus saada pääsy tietoihin EU 2016/679:n 15. artikla.
- Oikeus tehdä valitus valvontaviranomaiselle EU 2016/679:n 77. artikla
- Oikeus vaatia tiedon korjaamista EU 2016/679:n 16. artikla
- Oikeus poistaa tiedot EU 2016/679:n 17. artikla
- Oikeus siirtää tiedot järjestelmästä toiseen EU 2016/679:n 20. artikla

Palvelutarpeen arviointi

Kotihoidossa asiakkaan palvelun tarpeen arvioi ja määrittelee kunnan kotihoito. Mikäli asiakas tulee asiakkaaksi yksityisesti, tehdään palvelun tarpeen arviointi ja määrittely yhdessä asiakkaan ja mahdollisesti omaisen kanssa palvelusuunnitelmaksi.

Palvelusuunnitelmaan perustuu konkreettinen hoitotyönsuunnitelma, joka kirjataan Vuovi Oy:n sähköiseen toiminnanohjausjärjestelmään (domacare). Järjestelmään dokumentoidaan kaikki käynnit ja seuranta (laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 254/2015,4§ kirjaaminen).

Hoitosuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä vastaa omahoitaja. Omahoitaja vastaa myös siitä, että kaikki korvaavat hoitajat ovat tietoisia hoitosuunnitelmasta ja sen seuraamisesta.

Asiakkaan hoito ja palvelu perustuu asiakkaan kanssa yhdessä tehtyyn palveluntarpeen määrittelyyn, johon hoitotyönsuunnitelma tavoitteineen perustuu. Tavoitteet tulee olla saavutettavissa. Kun tavoitteita saavutetaan, saattaa palvelun tarve muuttua.

Hoitotyön tavoitteita seurataan ja arvioidaan aina väliarvioinnin yhteydessä. Selkeästi määritelty **tavoite** on mitattavissa. Tavoitteet asetetaan mitattavaan muotoon.

Asiakkaalla itsellään voi olla omat tavoitteet, jotka huomioidaan tavoitteiden asettelussa.

Henkilökohtainen avustaja on palvelu, johon vaikeavammaisella on vammaispalvelulain mukaan oikeus. Avustaja auttaa avustettavaa selviytymään kotona ja kodin ulkopuolella tavallisista päivän toiminnoista. Apua voidaan tarvita kotona, töissä, koulussa, harrastuksissa sekä sosiaalisessa kanssakäymisessä.

Noudatamme vammaispalvelujen käsikirjaa.

Palvelun tarpeen määrittelee asiakkaan kotikunnan vammaisten sosiaalityö ja myöntää avun tuntimäärän kuukaudessa. Avustettava voi itse valita avustajansa ja sopii suoraan avustajan kanssa milloin ja missä tarvitsee avustajan.

Palveluntarpeen ja hoidon seurannassa käytetään useita mittareita. Mittarin on oltava objektiivinen ollakseen luotettava.

Ravitsemusta mitataan MNA- ravitsemustestillä ja punnitsemalla asiakas määräajoin.

Muistia MMSE- testillä. Toimintakykyä mitataan RAI-mittaristolla ja seurannalla. Kipua esim. NRS (numeral rating scale) mittarilla tai muulla vastaavalla mittarilla, joka on asiakkaalla jo käytössä.

Muita mittareita, jotka ovat yleisesti käytössä ovat mm. verenpainemittari, verensokerimittari ja INR- mittari. Näillä mittareilla seurataan asiakkaan vointia, joista voi ilmetä palveluntarpeen ja hoitosuunnitelman muutokset.

Lisäksi on useita mahdollisia masennustestejä, ikäihmisille oma. Mielialaa on helpointa seurata yksinkertaisesti ilmeitä katsomalla. Onko asiakas hymyilevä ja surullinen, jopa itkuinen ja pelokas.

Asiakas osallistuu aina palveluntarpeen arviointiin ja määrittelyyn. Kyseessä on hänen tarpeensa ja elämä. Omainen on aina tervetullut lisä asiakkaan kokonaishoitoon ja mahdollisesti työnjakoon, halutessaan.

Palvelusuunnitelma laaditaan yhteisessä palaverissa palveluntarpeen määrittämisen jälkeen. Samoin hoitosuunnitelma, jossa on tärkeää mainita hoitoon osallistuvien tahojen roolit ja keskinäinen työnjako.

Hoitosuunnitelman teossa saatetaan kysyä tietoja ja neuvoja monen eri alan ammattilaiselta, että asiakas itse saa riittävästi laajaa tietoa omille päätöksilleen.

Hoitosuunnitelmaa seurataan päivittäisten seurantaraporttien ja asiakkaan voinnin arvioinneilla, jotka kirjataan sähköiseen toiminnanohjausjärjestelmään (Domacare).

Toiminnanohjausjärjestelmässä on luettavissa omatoimisesti kaikki asiakkaan oleelliset tiedot. Sillä on palvelusuunnitelma ja hoitotyönsuunnitelma, josta työohjeet nousevat päivittäiseen seurantaan ja dokumentointiin (Domacare). Suullista raportointia käytetään myös päivittäin, ja erityisesti silloin jos asiakkaan tilassa tapahtuu kriittisiä muutoksia.

Asiakkaan kohtelu

Asiakkaalla on itsemääräämisoikeus, jonka kertoo kokevansa.

Asiakasta ei rajoiteta kotihoidossa. Avustettavaa ei rajoiteta.

Asiakkaan kanssa yhdessä voidaan suunnitella ja sopia esim. turvavyön käyttämisestä pyörätuolissa istuessa. Tällöin kyseessä on asiakasturvallisuus, joka on sovittu. Samalla sovitaan, miten asiakas voi varmistaa omatoimisuuden ja mahdollistaa turvavyön avaamisen.

Yksilön itsemääräämistä voidaan rajoittaa, jos hän on ns. paloriskiasukas ja on vaara, että hänen ymmärryksensä tai toimintakyvyn rajoitukset saattavat muut kiinteistön asukkaat, hänen lisäkseen, tulipalon vaaraan (Pelastuslaki 425).

Yrityksessä noudatetaan asiakkaan lääkärin kanssa sovittuja turvallisuustoimenpiteitä. Paloriski ja hygieniaan liittyvissä tilanteissa tehdään yhteistyötä viranomaisten kanssa.

Henkilökohtainen avustaminen puolella, yksilön itsemääräämistä, Vuovi Oy:n vastava henkilö on yhteydessä asiakkaan oma sosiaaliamiehen kanssa.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Asiakkaan asiallinen kohtelu perustuu ihmisarvoon ja hyviin käytöstapoihin.

Mikäli epäasiallista kohtelua havaitaan, siihen puututaan heti. Kyseinen tilanne selvitetään: miksi, mitä ja mikä johti siihen.

Asiakkaan kertomus tilanteesta kirjataan. Sekä hoitajan että avustajan kanssa keskustellaan vakavasti ja tilanteesta riippuen hänelle voidaan antaa varoitus.

Asiakkaalle esitetään hoitajan ja/tai avustajan ja yrityksen puolesta anteeksipyyntö ja selitetään mahdollisesti ”mitä tapahtui”. Selityksen antaminen ei ole aina mahdollista.

Vuovi Oy:n puolesta on sekä hoitajille että henkilökohtainen avustajille annettu riittävästi aikaa asiakaskäynneille, että kiire ei tule hermostumisen syyksi. Myös erilaiset etniset syyt on käsitelty monikulttuurisessa työyhteisössä. Pehdytykseen kuuluu kertoa, että monet ikääntyneet ihmiset eivät enää hallitse omaa käytöstään, ja hoitajan/avustajan ei tule provosoitua asiakkaan käytöksestä.

Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

Sosiaalihuollon palveluissa jokaisella on oikeus tehdä omaa elämäänsä koskevia valintoja ja päätöksiä. Henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

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.

Asiakkaalla on mahdollisuuksien mukaan olla oikeus esittää toiveita esimerkiksi siitä, kuka häntä avustaa sukupuolisensitiivisissä tilanteissa tai vakaumukseen perustuen.

Kaikilla ihmisillä on oikeus päättää omista asioistaan alistumatta toisen henkilön päätöksiin häntä koskien. Asiakas kertoo hoitajalle ja/tai avustajalle hoitosuunnitelmaa tehtäessä, miten haluaa tulla autetuksi ja elää. Se voi tarkoittaa esimerkiksi hoitajan mielestä virheellisiä päätöksiä kuten lääkkeitä kieltäytymisen. Tai sitten avustajan mielestä puolella mikä päiväntoiminta tulisi tehdä ensin ennen toista. Päätöksen tekee kuitenkin asiakas. Hoitaja ja/tai avustaja voi ystävällisesti suostutella ja antaa tietoa eri vaihtoehtojen vaikutuksesta, mutta antaa asiakkaan päättää miten päättää toimia.

Itsemääräämistä voidaan tukea ja vahvistaa monin tavoin kuten:

- sekä asiakkaan, että hoitajan itsetuntoa tukien
- kiinnittämällä huomiota toiseen ihmiseen (asiakkaaseen)
- tukemalla terveitä riskejä
- sallitaan epäonnistua ja yrittää uudelleen
- kehuaan toisiamme - kiitos on kehu
- kuuntelemalla tarkasti - herkällä vuorovaikutuksella
- empatialla

Asiakkaan osallisuus

Asiakkailta pyydetään palautetta usein suullisesti päivittäisillä käynneillä. He voivat antaa palautetta joka päivä vuorovaikutustilanteissa .

Vuositasolla asiakastyytyväisyyttä kysytään kaksi kertaa vuodessa kirjallisesti.

Näiden palautteiden perusteella selviää henkilöstön ja laadun kehittämistarpeet. Kehittämistarpeisiin vastataan koulutuksilla ja mahdollisesti joitain toimintatapoja muuttamalla.

Asiakkaalla ja hänen omaisellaan on oikeus tehdä muistutus saamastaan kohtelusta.

Muistutuksen vastaanottaja on Vuovi Oy:n vastuuhenkilö Vivian Vuolasvirta , puh: 040 1807656 s-posti: vuovioy@gmail.com

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Kunkin kunnan sosiaali- tai potilasasiamies. Asiakasta autetaan saamaan yhteys ko. asiamieheen.

Helsinki: neuvonta puh. 09 3104 3355 tai e-mail: sosiaali.potilasasiamies@hel.fi
asiamiehet ovat Sari Herlevi, Anna Holmström ja Teija Tanska

Espoo, Kirkkonummi, Kauniainen: p. 0291 515828 e-mail: sosiaali.potilasasiamies@luvn.fi

Lohja, Nurmijärvi, Hyvinkää ja Järvenpää: Clarissa Peura ja Riikka Kainulainen,
p. 040 027 7087 e-mail: [sosia HYPERLINK "mailto:sosiaaliasiamies@sosiaalitaito.fi" a HYPERLINK "mailto:sosiaaliasiamies@sosiaalitaito.fi" liasiamies@sosiaalitaito.fi](mailto:sosia HYPERLINK \)

Alihankintana tuotetussa työssä annetaan ensisijaisesti palvelun ostajan sosiaaliasiamiehen yhteystiedot.

[kuluttajaneuvonta puh. 029 5053050](tel:0295053050)

antaa tietoa kuluttajan oikeuksista ja antaa sovitteluapua kuluttajan ja yrityksen välisessä riitatilanteissa

Kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä. Ne käydään tapauskohtaisesti(syyt ja seuraukset) läpi. Kaikkia osapuolia kuullaan asiassa , ja toimintaa muutetaan niistä saatujen todellisten tietojen ,kokemusten ja ohjeiden mukaan.

Muistutukset käsitellään 30 vrk aikana ja vastaus annetaan kirjallisesti viimeistään 30 vrk kuluttua sen vastaanottamisesta. Yrityksen vastuhenkilö vastaa siitä, että muistutuksiin vastataan sovituksessa ajassa.

Potilasasiamiehen tehtäviin kuuluu:

- neuvoa ja ohjata asiakasta
- avustaa asiakasta asian saamisessa vireille muistutus-, kantelu-, potilasvahinko- ja lääkevahinkoasiana tai vahingonkorvausasiana
- tiedottaa asiakkaan oikeuksista
- osallistuu laatutyöhön ja potilasturvallisuuden kehittämiseen

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Asiakkaiden fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä sekä osallisuutta edistetään:

Palvelusuunnitelman mukaan saadun ajankäytön mukaan. Kotihoidossa ei ehditä paljon toteuttaa muuta kuin se mihin aika antaa myöten.

Kaikessa asiakkaan kanssakäymisessä huomioidaan hänen omatoimisuutensa ja kokonaisvaltainen toimintakyvyn kehittäminen.

Kuntouttava ja asiakkaan osallisuutta lisäävä työote.

Palvelu- ja hoitosuunnitelman mukaisia tavoitteiden toteutumista seurataan dokumentoinnilla ja suunnitelluin väliajoin.

Toimintakyvyn arvioinnille asetetaan selkeä toiminnan onnistumisen tavoite ja arviointiaika, milloin sitä arvioidaan.

Ravitsemus

Ravinto ja ruokailu sekä niihin liittyvä tapakulttuuri ovat keskeinen asiakkaille tärkeä osa päivärytmiä.

Ravitsemuksessa huomioidaan ruokaviraston ravintosuositukset eri ikäisille henkilöille.

Asiakkaat ovat kotihoidon asiakkaita, joille ruoka ja ravinto järjestyy joko heidän omasta toimestaan tai omaisten. Muutoin kotihoito auttaa ruokatoimituksissa kaupasta, tai heille toimitetaan valmiita aterioita.

Jokaisen henkilön kohdalla otetaan huomioon hänen toiveensa ja valinnat. Mieliruuat ja juomat sovelletaan sopimaan erityisruokavalioon . Aterioihin tulee saada riittävästi proteiinia ja hiilihydraatteja, muiden ravintoaineiden ohella.

Asiakkaalle suositellaan terveellistä ruokavaliota ja ikäihmisten ruokasuositusten mukaista lautasmallia, mutta viime kädessä hänellä on oikeus omiin päätöksiin ja valintoihin. On kuitenkin pidettävä huolta, että ”omat valinnat” eivät ole haitaksi perussairauden hoidossa.

Vakaumukseen perustuva ruokavalio on luonnollinen osa asiakkaan kokonaisuhoitoa.

Riittävää ravinnon ja nesteen saantia seurataan asiakkaan syömistä seuraamalla ja varmistamalla. Onko ruoka syöty jääkaapista, mitä asiakas sanoo ruokailuista, miltä hän näyttää. Tarvittaessa ollaan seurana, kun hän syö.

Verikokeissa näkyy mm. hemoglobiinin lasku. Painon seuranta on aiheellista viikoittain , jos epäillään ettei asiakas syö riittävästi. MNA- testi.

Virtsan määrä ja väri kertoo nesteytyksestä. Samoin ihon kuntoa seuraamalla saadaan näkemys nesteytyksen riittävydestä.

Ravinnon ja liikkumisen suhde tulee huomioida gerastenian ja sarkopennian ehkäisyssä.

Hygieniakäytännöt

Jokaisella kotihoidon asiakkaalla on oma kotinsa järjestys ja siisteystaso. Selvästi epäsiisti ja hygienia- ja siisteystasoltaan puutteellinen koti pitää huomioida ja ilmoittaa kotihoidon työntekijälle siivousapua ja pyykinhuollon järjestämistä varten.

Seurataan kodin yleistä siisteyttä. Ohjataan ja avustetaan hygienian toteutumisessa: sekä henkilökohtaisen hygienian että kodin siisteyden ja puhtauden.

Vakavista puutteellisuuksista kerrotaan kotihoidolle mahdollisen kotiavun lisäämiseksi, huoli- ilmoitus.

Asiakkaan henkilökohtainen hygienia toteutetaan palvelu- ja hoitosuunnitelmien sekä päivän kunnon ja tarpeen mukaan.

Noudatamme kaikissa tilanteissa ajantasaisia THL:n, STM:n , Helsingin kaupungin ja Espoon ym. kaupunkien hygieniaohjeita. Tarpeen mukaan voidaan kysyä neuvoa suoraan infektio- ja tartuntatauti-osastolta.

KÄSIEN DESIFEKTIOON ”KÄSIDESI”

JA VÄLINEIDEN DESINFEKTIOON ”PINTADESI”.

KÄSIHYGIENIAN OHJEITA

- Kädet pestään huolellisesti saippuaa käyttäen, huuhdellaan ja kuivataan

- ei rannekoruja tai sormuksia
- kynnet lyhyet, ei kynsilakkaa,
- käsien iho ehjä
- ei pitkähihaisia asusteita suojavaatteen alla

Hengitystieinfektio-oireisen asiakkaan hoito

- Käynnille mennessä asetetaan kirurginen suu-nenäsuoja
- Kädet desinfioidaan ”käsidesillä”
- Käynnillä käytetään pisara-kosketusvarotoimien mukaisia suojaimia ”korona-setti”:
 - suu-nenäsuojus,
 - suojamyssy /- hattu
 - silmäsuojaimia/ visiiriä,
 - suojaesiliina (hihallinen) / suojatakki
 - suojakäsineet
 - kengänsuojat
- lähtiessä kädet desinfioidaan uudelleen

JÄTTEIDEN KÄSITTELY hoitaja huolehtii, että kaikki hänen tuottamansa jätteet viedään roskille tarkoitettussa jätepusissa ulos. Mahdolliset tartuntavaaralliset omiin osoitteisiinsa.

Terveyden- ja sairaanhoito

Asiakkaalla on kotihoidon lääkäri tai terveysaseman lääkäri valintansa mukaan. Hänellä voi olla myös yksityinen lääkäri, joka hoitaa häntä ja kirjoittaa lääkkeitä.

Asiakas käy hammaslääkärissä valitsemassaan paikassa. Hänellä on mahdollisuus pyytää kunnallisen hammashuollon palveluita.

Äkillisissä kuolemantapauksissa noudatetaan kunnan kotihoidon ohjeita tai soitetaan 112. Mikäli asiakas on alihankinta- asiakassuhteena, ilmoitetaan asiasta palvelun ostajalle , sairaanhoitajalle ja saadaan ohjeet sitä kautta.

Pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään voimavaroja ja toimintakykyä tukemalla hyvällä ravinnolla, henkilölle sopivalla liikunnalla ja ulkoilulla sekä erilaisten mieltä virkistävien harrastusten tukemisella.

Kaikki seuranta tehdään kirjallisesti dokumentoimalla toiminnanohjausjärjestelmään.

Hoitajat vastaavat omasta toiminnastaan asiakkaan terveyden ja sairaanhoidossa.

Lääkehoito

Lääkehoitosuunnitelma liitteenä

Lääkehoidosta vastaa asiakkaan oma lääkäri ja yrityksen lääkehoitosuunnitelman ja hoitajien lääkeluvat hyväksyy yrityksen yhteistyölääkäri ja vastuu sairaanhoitaja yhdessä.

Monialainen yhteistyö

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 41 §:ssä säädetään monialaisesta yhteistyöstä asiakkaan tarpeenmukaisesta palvelukokonaisuudesta.

Monialainen yhteistyö toteutuu yhteisinä palaverina, joissa asiakas itse ja omainen ovat paikalla.

Myös jatkuva yksittäinen yhteydenpito ammattiryhmien kesken on tarpeen. Tietoja saa antaa asiakkaan luvalla.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Sosiaalihuollon omavalvonta koskee asiakasturvallisuuden osalta sosiaalihuollon lainsäädännöstä tulevia velvoitteita.

Laki Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista mukaan, Vuovi Oy :

1§ edistää Asiakaslähtöisyyttä ja asiakassuhteen luottamuksellisuutta sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa.

14§ Asiakirjasalaisuus

15 § Vaitiolovelvollisuus ja hyväksikäyttökielto

16 § Suostumus tietojen antamiseen

17 § Salassa pidettävien tietojen antaminen asiakkaan hoidon ja huollon turvaamiseksi.

Sosiaalihuoltolaki 48§

Palveluntuottajalla on holhustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspalvelulain mukainen velvollisuus ilmoittaa iäkkäistä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään.

Toiminnanharjoittajan työntekijät ovat sitoutuneet toimimaan yllä mainitun mukaisesti.

Henkilöstöllä on velvollisuus ylläpitää saamaansa palo- ja pelastusosaamista osallistumalla määräajoin sammutusharjoituksiin ja siten tutustumalla erilaisiin alkusammutusvälineisiin.

Kotihoidossa rinnastetaan työntekijän velvollisuus ilmoitusvelvollisuudesta pelastuslain 42§:n mukaan velvollisuudeksi huomata ja ilmoittaa paloriskiasumisesta viranhaltijalle.

Henkilöstö osallistuu kodinturvallisuutta käsittelevään koulutukseen ja poikkeusoloihin varautumisen koulutukseen. Turvallisuus ja työn jatkuvuus suunnitellaan siten, että se voidaan toteuttaa myös poikkeusolojen aikana.

Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Sosiaalihuoltolain 48§ mukainen ilmoitusvelvollisuus koskee jokaista työntekijää. Havaitessaan riskin tai epäkohdan työntekijä/hoitaja tekee ilmoituksen kotihoidon/ palvelunostajan vastuuhenkilölle tai sijaintikunnan kotihoidon päällikölle.49§:n mukaan ilmoituksen vastaanottajan on ryhdyttävä viipymättä toimiin tilanteen vaatimalla tavalla.

Teknologiset ratkaisut

Mikäli kunta on antanut asiakkaalle turvapuhelimen käyttöön, Turvapuhelinkeskus vastaa hälytyksiin.

Jos asiakkaalla on oma yksityisesti hankittu turvahälytys- laitteisto- siihen vastataan sopimuksen mukaan.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilö on kunnan yhteyshenkilö ja tieto on aina turvapuhelimessa tai sen välittömässä läheisyydessä asiakkaan kotona. Tieto ja yhteystiedot on myös asiakkaan sähköisessä tiedostossa.

Kunnan kotihoito / laitetoimittaja

Henkilöstö

Henkilökuntaan kuuluu sairaanhoitajia, lähihoitajia, avustajia sekä alan opiskelijoita. Henkilökunnan määrä voi vaihdella suhteessa asiakkaiden määrään.

Työpaikalla noudatetaan yksityisen sosiaalialan työehtosopimusta ja yksityisen terveydenala työehtosopimusta ja kaikilla on kirjallinen työsopimus.

Ammatillinen osaaminen on turvallisuuden perusta. Työnantaja velvoittaa henkilökuntaa osallistumaan työpaikalla järjestettävään ammatilliseen täydennyskoulutukseen ja/ tai vaihtoehtona menevät muihin koulutuksiin/perhdytys, joista kokevat saavansa hyötyä.

Koulutuksista pidetään rekisteriä.

Yrityksellä on toimintaansa koskien vastuu- ja vahinkovakuutus 1.000.000,-€ asti sekä potilasvakuutus.

Henkilöstöä varten ovat YEL, TyEl-, työterveyshuolto ja tapaturmavakuutukset.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

- Ammatillinen tutkinto
- alan ammatilliseen tutkintoon perustuva opiskelu

- Valviran rekisteri
- aikaisempi työkokemus ja mahdolliset suositteijat
- tahto tehdä tätä työtä
- luotettavuus asiakkaan kodissa työskenneltäessä

Henkilöstön perehdyttämiseen on oma perehdytysohjelma, jossa käsitellään:

- Työsuhdeasiat
 - tutkintotodistus ja valviran rekisteröinti
 - työkokemus ja CV
 - ajokortti
 - kielitaito
 - kirjallinen vaitiolositoumus
 - palkanmaksupäivä
 - työsopimus ja sitoutuminen Oma Valvonta Suunnitelmiin (Sos.huollon ja Terv.huollon)
- TES
 - yksityisen sosiaalipalvelualan TES
 - Yksityisen terveydenpalvelu TES
 - palkka/ TES ja palveluvuosilisät
 - työsuhteen laatu: kokopäivä- osa- aika-, määräaikainen, toistaiseksi voimassaoleva
 - periodityö
 - työaikajoustot
 - vuorotyön tuntilisät
 - työaikatoiveet tai rajoitteet
- Työterveyshuolto
 - sairas poissaolot
 - lääkärissä käynti
 - sairaudesta ilmoittaminen, aina suullisesti puhelimitse
 - sairas lapsi
- Ulkomainen työntekijä
 - prosessi ulkomaisen työntekijän palkkaamisesta
 - työ- ja oleskeluluvat
 - passi
- Koulutukset työn suorittamiseen
 - lääkehuolto LOVE ja näytöt
 - ensiapu SPR todistus vähintään hätä- EA
 - täydennyskoulutus, kouluttautumisen tarve
 - muut kurssit ja työpaikkakoulutus

- koulutuksen tarpeen arviointi
- hygienia passi

- Toiminnanohjausjärjestelmät
 - hoitotyön (saattaa olla useampia)
 - työvuorojärjestelmä

- Työvälineet
 - hoitolaukku
 - suojaimet
 - vaatteet ja pukeutuminen työssä
 - nimikortti
 - puhelimet ja tietokoneet ; tunnukset
 - yrityksen auton käyttö, tankkaaminen

- Avaimet
 - avainhallinta ja säännöt
 - toimiston avaimet

- Turvallisuus
 - asiakas-/ potilasturvallisuus
 - hoitajan työturvallisuus
 - ympäristöturvallisuus
 - palo- pelastus ja jatkuvuuden hallinta

Henkilöstön täydennyskoulutusta järjestetään kohdan 5 mukaan työpaikkakoulutuksena.

Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Sosiaalihuoltolain 48§ mukainen ilmoitusvelvollisuus koskee jokaista työntekijää. Havaitessaan riskin tai epäkohdan työntekijä/hoitaja/avustaja tekee ilmoituksen kotihoidon/ palvelunostajan vastuuhenkilölle tai sijaintikunnan kotihoidon päällikölle.

Ilmoituksen tekijään ei kohdistu mitään kielteistä kohtelua, vaan päinvastoin.

Toimitilat

Yrityksellä on toimitila, Laippatie 3, 2. krs, 00880 Helsinki.

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Kotihoidossa käytettäviä laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, haavasidokset ym. vastaavat.

Terveydenhuollon ammattimaista käyttäjää koskevat veloitteet on määritelty laissa (24-26 §).

Ammatinharjoittajalla on laitteita käyttäessään koulutus ja osaaminen laitteen käyttöön.

Laitteiden hankinnasta asiakkaan kotikäyttöön vastaa lääkäri, fysioterapeutti ja sairaanhoitaja.

Laitteen toimittaja apuvälinekeskus / muu laitetoimittaja opastaa laitteen käytön ja selvittää selkeästi laitteen vaatiman huollon ja huoltoaikataulun. Laitetoimittaja antaa päivystysnumeron, josta käyttäjä voi saada apua laiteongelmissa.

Vaaratilanneilmoitukset tehdään osoitteeseen:

[Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus](#) fax 029 522 3002 tai

e-mail: laitevaarat@fimea.fi

Ilmoitus tehdään heti, kun laitteessa on havaittu vika. Ammatinharjoittaja ilmoittaa viasta välittömästi palvelunostajan terveydenhuollonlaitteista vastaavalle henkilölle. Mikäli ko. henkilö ei ole saapuvilla määrätyn ilmoitusajan puitteissa, esitetään ilmoituksen tekoa vastuuhenkilölle.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Vivian Vuolasvirta, 040 1807656

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Rekisterinpitäjällä tarkoitetaan sitä tahoa, joka yksin tai yhdessä toisten kanssa määrittelee henkilötietojen käsittelyn tarkoitukset ja keinot.

Henkilötietojen käsittelijällä tarkoitetaan esimerkiksi yksikköä/palvelua, joka käsittelee henkilötietoja rekisterinpitäjän lukuun.

Vuovi Oy:llä on Rekisterinpito kirjattuna.

Asiakastyön kirjaaminen

Jokainen työntekijä perehdytetään asiakastietojen kirjaamiseen sähköiseen toiminnanohjausjärjestelmään. Kirjaukset tehdään aina asiakaskäynnin yhteydessä kun työ aloitetaan ja lopetetaan asiakkaan luona. Kirjaukset tehdään mobiili laitteella.

Järjestelmiin pääsee vain henkilökohtaisilla tunnuksilla.

Kirjaaminen perustuu lakiin Sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista. Kirjaukset säilytetään lain sosiaalihuollon asiakirjoista 254/2015 ,mukaisesti.

Sosiaalihuollon asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja, joita koskee salassapitosäännös.

Kaikki työntekijämme allekirjoittavat salassapito / vaitiolositoumuksen työsuhteen alkaessa ja heille selitetään perehdytyksessä myös tietosuojaloukkaus ja miten toimia, jos havaitsee sellaisen.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Vivian Vuolasvirta sh, 040 1807656, vuovioy@gmail.com

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

Mahdollisten teknisten apuvälineiden tai työtä helpottavien välineiden käyttö, kun hoitotyötä tekevien määrä vähenee suhteessa hoidettaviin.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys Helsinki 20/04/2023

Allekirjoitus

Vivian Vuolasvirta, SH

liitteet

- 48§ lomake
- hygieniaohjeistus
- jätehuollon suunnitelma

Ilmoituslomake

Sosiaali- ja terveyspalvelujen palvelualue Palveluryhmä: Toimipaikka:	
1. ILMOITUS ASIAKKAASEEN KOHDISTUVASTA EPÄKOHDASTA TAI SEN UHASTA Työntekijän ilmoitus (Sosiaalihuoltolaki § 48 ja § 49) Tilanteen kuvaus:	
Päiväys __. __. 20__	
Päiväys __. __. 20__	Ilmoituksen tehnyt työntekijä, nimen selvennys ja yhteystiedot Olen saanut tämän ilmoituksen liedoksi työnantajan edustajana. Yksikön lähiesimies, nimen selvennys ja yhteystiedot
2. ASIAN SELVITTELY ESIMIEHEN TOIMESTA Työnantajan asian johdosta tekemät toimenpiteet	
3. PÄÄLLIKÖN YHTEENVETO - Annettu ohjaus ja neuvonta sekä tehdyt toimenpiteet ja arviointi	
Päiväys __. __. 20__	palvelujohtaja

Kopio lähetetty __. __. 20__ Yksikön esimiehelle, ilmoituksen tehneelle työntekijälle ja sosiaali- ja terveyspalvelujen johtaja Taru Kuosmaselle (SHL 48 §)

Tiedoksi AVI/Valvira (SHL 49 §)

Kyllä ___/Ei ___

Hygieniaohjeet kotihoidossa

Hygieniakäytännöt kaikkien asiakkaiden kotikäynnillä

TAVANOMAISET VAROTOIMET hoitotoimissa

Hygienia on osa potilas/ asiakasturvallisuutta ja työturvallisuutta

Infektioiden torjunnan perustaso, jolla katkaistaan tartuntatiet mikrobeilta kotihoidon tavanomaisissa hoito- ja auttamistilanteissa ja mm. pandemian aikana

Kaikki asiakaskontaktit, myös ESBL, MRSA -kantajat, tunnetut veriviruksen kantajat (hepatiitit B ja C sekä HIV) ja silloin, kun käsitellään verta tai muita eritteitä (oksennus, virtsa, uloste, ihohilse, hiki ja sylki).

Verivarotoimet sisältyvät tavanomaisiin varotoimiin.

Ohje sisältää käsihygienian, suojainten käytön, suojautumisen vereltä ja muilta eritteiltä, pisto-,

viilto -ym. veritapaturmien ennalta ehkäisyyn, hoitovälineiden puhdistuksen ja desinfiektion sekä jätteistä huolehtimisen / pois viemisen.

Poikkeusoloissa (kuten Covid-19) noudatetaan STM:n ja THL:n sekä sijaintikunnan ohjeita asiakkaan suojaamisessa, hoitajan suojaumisessa, suojaruusteiden desinfioidussa tai poisviemisessä ja jätehuollossa.

Akuuteissa tilanteissa saa infektiolääkäriltä/ infektiio-osastoilta lisää tietoa vallitsevaan tilanteeseen.

Käsihygienia

Asiakastyössä ei saa olla käsi- tai rannekoruja, aktiivirannekkeita, sormuksia, rakenne- tai geelikynsiä, pitkiä kynsiä tai kynsilakkaa käsihygienian onnistumisen varmistamiseksi. Samasta syystä työasun hihat pitää olla lyhyet tai käärittynä kyynärvarteeseen.

Huolehdi käsien ihon hyvästä kunnosta. Käsien pesu nestesaippualla tai pesupyyhkeellä työn alkaessa ja aina, kun kädet ovat likaiset, kun asiakkaalla on ripuli- ja/tai oksennustauti, kädet pestään vedellä ja nestesaippualla ja kuivataan talouspaperiin (ei asiakkaan käsipyyhkeeseen) tai puhdistetaan pesupyyhkeellä suojakäsineiden riisumisen jälkeen ennen desinfektioita.

Käsien desinfektio käsidesinfektioaineella

Käsien desinfektio käsihuuhteella -asiakkaan kotiin mennessä ja pois lähtiessä sekä aina ennen puhtaita tehtäviä:

lääkkeiden käsittelyä ja jakoa, elintarvikkeiden käsittelyä, ennen ja jälkeen haavojen hoitoa, vaippojen, virtsakatetriin, dreenien ym. käsittelyä,

ennen suojakäsineiden ja muiden suojaimien pukemista ja niiden riisumisen jälkeen.

Käsihuuhdetta otetaan riittävästi, vähintään 2-3 painallusta (3-5 ml) eli niin paljon, kun "käsikupissasi" pysyy. Täten käsihuuhdetta riittää joka puolelle käsiä ja saat kaikki käsiin tulleet mikrobit pois käsien iholta. Käsihuuhde levitetään hieromalla kauttaaltaan käsiin: sormenpäihin, peukaloihin, sormiväliin, käsien ulkosyrjiin, kämmeneen huomioiden elämänviivat ja ranteiden poimut. Hierotaan, kunnes kädet ovat kuivat. Käsihuuhdetta ei kuivata käsistä pois.

Tehokkaaseen käsihuuhteen laittamiseen menee aikaa on noin 30 sekuntia.

Suojakäsineiden käyttö

kun käsitellään haavoja, rikkonaista ihoa, limakalvoja, verta, virtsaa, ulostetta ym. eritteitä, likapyykkejä
haavojen hoito, vaippojen vaihto, virtsakatetrin pussin tai dreenin käsittely
desinfektioaineiden tai -pyyhkeiden käsittely
aina, kun olet fyysisessä kosketuksessa kosketusvarotoimin hoidettavaan asiakkaaseen ja hänen lähiympäristöönsä
suojakäsineitä vaihdetaan likaisesta työvaiheesta puhtaaseen siirryttäessä (esim. haavan hoidossa likaisten sidosten poistamisen jälkeen ja haavan hoidon välissä) ja käsineiden rikkouduttua.

Suojakäsineet riisutaan heti, kun käyttötarve on päättynyt ja lopuksi desinfioidaan kädet.

Muiden suojainten käyttö

Kertakäyttöinen *muoviesiliina*, kun on työasun eritteillä tahriintumisen vaara.
Kertakäyttöinen hihallinen muoviesiliina paljon autettavan asiakkaan pesuissa ja lähihoitotilanteissa sekä syyhy- ym. loisten häätöhoidoissa ja kosketusvarotoimin hoidettavien asiakkaiden kanssa.
Huom! Covid-19 ohjeet altistuneen tai positiivisen näytteen antaneen asiakkaan hoito.

Kertakäyttöinen *suu-nenäsuojus*, kun on vaara veri- ym. eriteroiskeista sekä haavojen hoidossa ja hoidettaessa yskivää/pärskivää asiakasta.

Mikäli käytetään jatkuvakäyttöistä kasvoja suojaavaa visiiriä, se desinfioidaan jokaisen asiakkaan käynnin jälkeen.

Jokaisella käynnillä käytetään *kengänsuojia*. Käytetään vain omia kengänsuojia, jotka hävitetään käytön/ päivän kaikkien käyntien jälkeen.

Kertakäyttöinen = käytetään kerran ja laitetaan välittömästi jätteisiin.

Suojaimet riisutaan välittömästi käyttötarpeen päätyttyä ja desinfioidaan kädet.

Saappaat puhdistetaan jokaisen käytön jälkeen. Suihkutuksen jälkeen saappaat huuhdellaan kuumalla vedellä ja nostetaan kuivumaan. Kun asiakas on hoidettu ja saappaat sinä aikana kuivahtaneet, pyyhitään saappaat desinfiointipyyhkeillä, ja kuljetetaan puhtaina tai jätetään asiakkaan luokse.

Saappaat kuljetetaan kertakäyttöisessä muovipussissa.

Mikäli asiakkaan tartuntatilanne on pysyvä, on järkevää pitää yhden saappaat kohteessa.

Suojamyssy on tarpeen roiskeisissa hoitotilanteissa, puhtaiden haavojen, erityisen allergisten asiakkaiden ja erityisen tartuntavaarallisten infektioiden hoidossa.

Veritapaturmien ehkäisy

Veritapaturmiksi katsotaan vain sellaiset verelle altistumiset, joissa veri voi aiheuttaa tartunnan työntekijälle eli

verisen neulan tai muun verisen esineen viilto tai pisto, veren joutuminen suun limakalvoille tai silmän sidekalvolle sekä veren joutumien haavaiselle tai ihottumaiselle iholle.

Terveelle iholle joutunut veri ei aiheuta tartunnan vaaraa.

Paikallishoito tehdään aina välittömästi. Limakalvoroiskeet huuhdellaan runsaalla juoksevalla vedellä. Myös pisto- tai viiltoalueet puhdistetaan runsaalla juoksevalla vedellä ja heti sen jälkeen 80-prosenttisella alkoholilla (A12T Dilutus80 %). Haavaa ei saa puristaa. Alkoholihaude jätetään iholle kahdeksi minuutiksi.

Jokaisessa veritapaturmassa ja altistustapauksessa ollaan yhteydessä terveydenhuoltoon , josta käsin tarvittaessa konsultoidaan infektio lääkäriä.

Injektioneuloja, kyrettiveitsiä ja muita teräviä välineitä käsitellään aina huolellisesti. Neuloja ei saa laittaa takaisin suojukseen, vaan ne laitetaan suoraan särnäjäteastiaan

Särnäjäteastian pitää olla työtilassa käden ulottuvilla.

Särnäjäteastiaan laitetaan injektioneulat, kyrettiveitset, katkaistut ampullat ym. välineet, joissa pistävä terä tms. on näkyvässä heti suoraan kädestä käytön jälkeen.

Särnäjäteastia täytetään niin, että se saadaan suljettua oikein ennen, siten että kansi menee helposti kiinni, pois kuljetusta.

Hoito- ja tutkimusvälineet sekä jätteiden lajittelu ja käsittely

Käytetään kertakäyttöisiä instrumentteja.

Hoito- ja tutkimusvälineet: käytön jälkeen desinfektio.

Verenpainemittari ja mansetti, stetoskooppi yms. välineet desinfioidaan pyyhkimällä pesevällä alkoholilla , desinfektiopyyhkeellä tai A 12t 80% etanolilla ennen käyttöä seuraavalla asiakkaalla. (Etanoli käy vain puhtaille ja kuiville pinnoille.)

Mikäli asiakkaalla on käytössään terveydenhuollon laitteita kuten imulaite, lisähapen antamiseen tarvikkeet ja O2 pullo, on niiden käyttöön ja desinfiointiin ohjeet laitekohtaisesti. Seurataan ohjeita.

Särnäjäte:

Injektioneulat, kyrettiveitset ym. pistävät, terävät välineet laitetaan käytön jälkeen suoraan särnäjäteastiaan.

Kertakäyttöiset metalliset instrumentit laitetaan käytön jälkeen suoraan särnäjäteastiaan.

Särnäjäteastia toimitetaan paikalliseen keräyspisteeseen, josta ne viedään asianmukaiseen hävitykseen. .

Muu jäte:

Kertakäyttöiset hoitovälineet ja -tarvikkeet sekä käytetyt suojaimet laitetaan jätepussiin käytön jälkeen. Jätepussi viedään kyseisen kiinteistön jätteastiaan.

Tartuntavaarallinen jäte hävitetään tapauksesta riippuen, erillisen ohjeen mukaan ongelmajätteenä.

Muuta muistettavaa kotikäynnillä:

- Suojaimet kerätään muovipusseihin puhtain, desinfioiduin käsin.

- Suojaimet otetaan aina pussista desinfioiduin käsin. Nämä muovipussit tulee vaihtaa joka päivä eli suojaimet kerätään aina joka kerta uuteen puhtaaseen muovipussiin.
- Jokaiselle asiakkaalle tulee varata puhtaat suojaimet, joita ei ole kontaminoitu edellisillä asiakaskäynneillä.
- Kotona käsien pesuun käytetään pesupyyhepakkauksen pyyhettä.
- Mahatautiasiakkaiden luona kädet pitää aina ensin puhdistaa ja kuiviin käsiin laitetaan käsihuuhdetta huolella hieroen.
- Hoitolaukussa/repussa kannattaa olla muovisuoja, joita voi käyttää repun alla asiakkaan luona.
- Yksittäispakattuja kertakäyttöisiä pitkähihaisia suojaesiliinoja kannattaa olla repussa mukana, myös suu-nenäsuojuksia muovipussissa.
- Jos asiakas on oksentanut tai siivoat ripulieritettä, kannattaa laittaa muiden suojaimien lisäksi suu -nenäsuojus.
- Monikäyttöiset välineet esim. verenpainemittari desinfioidaan desinfektioaineella asiakkaiden välillä.
- Jätteet viedään päivittäin pois asiakkaan luota jäteastiaan, koskee myös kengänsuojuksia.
- Suojavarusteista huolimatta suositellaan , että työvaatteet pidetään erikseen kotivaatteista. Työvaatteet pestään mielellään jokaisen työpäivän jälkeen.

Kaikessa hygienian ylläpidossa asiakkaan kotona on perusasia asiakkaan oma siisteystaso. Mikäli asiakkaan koti kaipaa esim. raivaussiivousta, on siitä ilmoitettava kunnan viranomaiselle.

Mikäli kodin turvallisuutta arvioitaessa havaitaan puutteellisuuksia esim. jyrsiä- havainnot ovat ne vakavia hygienia- riskejä, joihin on puututtava välittömästi.

Kodin puhtaus ja siisteys koskee myös ravintoa, jääkaapissa olevia vanhentuneita ruokia, joita vanhus saattaa syödä ymmärtämättä ruuan pilaantuneen.

Näihin asioihin paneudutaan asiakassuhteen alussa ,kun tehdään kartoitus kodin turvallisuudesta kokonaisuutena.

Asiakkaan henkilökohtainen hygienia hoidetaan palvelu- ja hoitosuunnitelman ja päivittäisen tarpeen mukaan.

Hoitajille suositellaan päivittäistä suihkua työpäivän jälkeen oman suojautumisen vuoksi.

JÄTEHUOLLON SUUNNITELMA KOTIHOITON

Sosiaali- ja terveydenhuoltoalalla syntyvä jäte on pääsääntöisesti yhdyskuntajätettä, jolla on lisäksi tiettyjä ominaispiirteitä esimerkiksi tietosuojan ja haitallisuutensa vuoksi.

Yhdyskuntajäte tuotteiden loppukulutuksessa syntyvää jätettä, joka on järjestetyn jätehuollon piirissä.

Kotihoidon ja kotisairaanhoidon palvelu tuotetaan asiakkaan kotiin, joka on tavallisen ihmisen tavallinen koti, jossa tuotetut jätteet vastaavat yhdyskuntajätettä. Kotikäynnillä tuotettu jäte viedään aina poistuttaessa kiinteistön jäteastiaan.

Asiakkaan hoitoon liittyvistä toimenpiteistä tuotettu jäte, viedään soveltuvin osin kiinteistön jätteisiin lajiteltuna tai hoitajat vievät ne asianmukaisesti esim. lääkejäte apteekkiin.

Huomautuksia

Tartuntavaarallista eivät ole tartuntalain mukaan MRSA:n, tuberkuloosin, hepatiittien, HIV/AIDS:in, salmonellojen tms. hoidossa syntyneet jätteet.

Covid-19 suojarusteet, joita on käytetty tartunnan saaneen asiakkaan luona, eivät ole tartuntavaarallisia. ne pakataan jätessäkkiin / roskapussiin ja viedään jokaisen käynnin jälkeen kiinteistön jäteastiaan poistuttaessa kohteesta.

Tapaturmavaarallista jätettä ovat terävät ja särmäiset jätteet, jotka voivat aiheuttaa pisto- tai viiltotapaturman.

Tapaturmavaarallista jätettä ovat esimerkiksi:

- neulat ja veitsenterät
- tyhjät ampullit ja ampulliviilat
- letkujen terävät osat
- näyte- ja koeputket
- terävät lasit

Pakkaaminen, merkintä, astiat

Viiltävä ja pistävä jäte voi pakkauksen ja kuljetuksen yhteydessä aiheuttaa tapaturma- ja tartuntavaaran jätettä käsittelevälle henkilöstölle. Sen vuoksi viiltävä ja pistävä jäte kerätään särmäisjäteastioihin, jotka täyttävät turvallisuusstandardin BS 7320 (iskunkestävyys ja läpäisemättömyys) mukaiset ominaisuudet. Jätteet pakataan väljästi korkeintaan astian merkkiin saakka.

Särmäisjäteastiat merkitään keltaisella erityisjätetarralla.

Keräys, varastointi, kuljetus

Särmäisjäteastiat kootaan sovittuun paikkaan (kunnan kotihoidon toimisto, apteekki, muu sovittu paikka). Jäte kuljetetaan käsittelylaitokselle vaarallisten aineiden kuljetussäädösten mukaisesti.

Huomautuksia

Tapaturmavaarallista jätettä sisältäviä pakkauksia ei saa laittaa puristavaan jätessäiliöön.

- Tartuntavaarallista jätettä

Tartuntavaarallista jätettä tulee varsin vähän kotihoidossa ja silloin sen hävittämisestä sovitaan palvelun ostajan kanssa.

- Lääkkeet

Lääkejäte toimitetaan apteekkiin, josta ne toimitetaan eteenpäin Fortumin lääkejätelaitokseen Riihimäelle hävitettäväksi.

Sekä lisäksi:

- Paperia, pahvia ja kartonkia
- Metallirosua kuten käytettyjä huonekaluja
- Muovipakkauksia ja muovikalvoja
- Biojätettä
- Sairaala- ja pakkauslasia
- Energia- ja polttokelpoista jätettä
- Tietoturvajätettä kuten paperia ja muuta tietosuojattavaa jätettä
- SER -romu, paristot, akut ja loisteputket

Mikäli asiakkaan taloyhtiössä on mahdollista, kierrätetään kaikki yllä mainittu jäte. Asiakkaan jätteistä huolehtii pääsääntöisesti asiakas itse tai hänen omaiset hänen kanssaan. Kotihoidon palveluntuottajan tehtävä on varmistaa kodin turvallisuus ja mikäli jätteet on katsottava riskitekijäksi asiakkaalle, asiaan tulee puuttua.

Samoin yritys kierrättää kaiken mahdollisen yrityksen tuottaman jätteen kestävän kehityksen periaatteella.

Tietoturvajäte on seulottava siten, että asiakkaan henkilötietoja ja tunnistettavia sairaskertomuksia sisältävät paperit menevät silppuriin, jonka laatu vastaa tietoturvan vaatimuksia (manuaalisen aineiston hävittämistä).

Yrityksen toiminnassa on huomioitava mm. tietokoneiden, puhelinten, muistitikkujen ym. sähköisessä muodossa olevan tiedon tuhoaminen. Kyseisen jätteen määrä yrityksessä on erittäin vähäinen ja sen tuhoamiseen tarvittava palvelu ostetaan erikoistyötä tuottavalta yritykseltä