



**Porin perusturvan sosiaali- ja terveystalvelujen
omavalvontasuunnitelma**

Kotihoito

2.3.2022

Sisällysluettelo

1. Palveluntuottajaa koskevat tiedot.....	4
2. Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet	6
2.1. Toiminta-ajatus.....	6
2.2. Arvot ja toimintaperiaatteet	11
3. Riskienhallinta	13
3.1. Riskien ja epäkohtien tunnistaminen sekä ennaltaehkäisy.....	13
3.2. Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen	13
3.3. Riskien ja epäkohtien korjaaminen	14
4. Omavalvontasuunnitelman laatiminen	15
4.1. Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt	15
4.2. Omavalvontasuunnitelman seuranta.....	18
4.3. Omavalvontasuunnitelman julkisuus.....	18
5. Asiakkaan asema ja oikeudet.....	18
5.1. Palvelutarpeen arviointi.....	18
5.2. Hoito- ja palvelussuunnitelma / kuntoutussuunnitelma /palveluiden toteuttamissuunnitelma / hoito- ja kasvatussuunnitelma.....	20
5.3. Palvelujen määräaikojen seuranta	20
5.4. Asiakkaan kohtelu	21
5.4.1. Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen.....	21
5.4.2. Asiakkaan asiallinen kohtelu.....	22
5.5. Asiakkaan osallisuus	23
5.6. Asiakkaan oikeusturva	24
6. Palvelun sisällön omavalvonta / Laadun sekä asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistaminen.....	26
6.1. Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta.....	26
6.2. Ravitsemus.....	26
6.3. Hygieniäkäytännöt.....	27
6.4. Terveysten- ja sairaanhoito.....	27
6.5. Lääkehoito.....	29
6.6. Monialainen yhteistyö.....	30
7. Asiakas- ja potilasturvallisuuden rakenteet	32
7.1. Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa	32
7.2. Henkilöstö.....	33
7.2.1. Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet.....	33
7.2.2. Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet	33
7.2.3. Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta.....	34
7.2.4. Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus	35

7.3.	Toimitilat	36
7.3.1.	Tilojen käytön periaatteet	36
7.4.	Teknologiset ratkaisut	36
7.5.	Sosiaali- ja terveydenhuollossa käytettävät laitteet ja tarvikkeet	37
8.	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen	38
8.1.	Asiakastyön kirjaaminen	38
9.	Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta	39
10.	Omavalvontasuunnitelman seuranta	39

1. Palveluntuottajaa koskevat tiedot

Palveluntuottaja Porin Perusturva PL 121, 28101 PORI perusturva(@)porinperusturva.fi puh. (02) 621 3500 etunimi.sukunimi(@)porinperusturva.fi fax (02) 635 3715 Palveluntuottajan Y-tunnus: 0137323-9	
Toimintayksikön nimi lääkäiden palvelut, Kotihoito	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Kotihoito, Porin perusturvakeskuksen yhteistoiminta-alueen (Pori, Ulvila ja Merikarvia) asiakkaille. Palveluiden keskiössä ovat ikääntyneet asiakkaat.	
Toimintayksikön yhteystiedot Maantiekatu 31 D	
Postinumero 28120	Postitoimipaikka Pori
Toimintayksikön vastaavat lääkäiden palveluiden johtaja Pirjo Rehula	Yhteystiedot Maantiekatu 31 D, 28120 Pori, puh. 044 701 4463
Itäinen alue lääkäiden palveluiden päällikkö Katriina Virtanen lääkäiden palveluiden esimies Leena Kivisalo lääkäiden palveluiden esimies Jutta Kuusisto lääkäiden palveluiden esimies Marja Ojanen lääkäiden palveluiden esimies Päivi Toivola	Maantiekatu 31 D, 28120 Pori, puh. 044 701 6751 Viittatie 8, 38600 Lavia, puh. 044 701 0465 Kasvihuoneenkatu 1-3, 28130 Pori, puh. 044 701 6620 Välskärintie 1, 28450 Vanha-Ulvila, puh. 044 701 0462 Puhurintie 1, 28130 Pori, puh. 044 701 6621
Läntinen alue lääkäiden palveluiden päällikkö Katriina Virtanen lääkäiden palveluiden esimies Maria Knuuttila lääkäiden palveluiden esimies Sari Lemio lääkäiden palveluiden esimies Anne Tammisto	Maantiekatu 31 D, 28120 Pori, puh. 044 701 6751 Maantiekatu 31 E, 28120 Pori, puh. 044 701 6625 Maantiekatu 31 E, 28120 Pori, puh. 044 701 6624 Maantiekatu 31 E, 28120 Pori, puh. 044 701 6626
Pohjoinen alue lääkäiden palveluiden päällikkö Katriina Virtanen lääkäiden palveluiden esimies Mia Paasiaho lääkäiden palveluiden esimies Jaana Joukanen lääkäiden palveluiden vs. esimies Pia Söderberg	Maantiekatu 31 D, 28120 Pori, puh. 044 701 6751 Valtakatu 12, 28100 Pori, puh 044 701 6627 Eva Ahlströmin tie 8, 29600 Noormarkku, puh. 044 70 0321 Valtakatu 12, 28100 Pori, puh 044 701 6622
Kotihoidon Varahenkilöstö lääkäiden palveluiden esimies Minna Koivuniemi	Maantiekatu 31 A, 28120 Pori, puh.044 701 2850

Perusturva
Kotihoito

02.03.2022

Optimointikeskus

Iäkkäiden palveluiden esimies Mari Stengård

Puunaulankatu 1B, 28100 Pori, puh. 044 701 4567

Kotiuttamistiimi

Iäkkäiden palveluiden esimies Sari Virta

Maantiekatu 31 A, 28120 Pori, puh. 044 701 2068

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat. Yksiköt täydentävät ja muuttavat tiedot tarvittaessa

Ateriapalvelu: Kotihoito Mehiläinen, Merikarvian kunta, Ulvilan kaupunki

Ateriapalvelun kuljetus: Kotihoito Mehiläinen, Ulvilassa Porin tilausajo Oy

Kauppapalvelu T:mi Harri Kulju (K-Market Länsi-Pori)

Kotihoidon, päivätoiminnan, rintamaveteraanien ja ateriapalvelun palveluseteli: Palveluntuottajat osoitteessa <https://palse.fi>

Lääkkeiden koneellinen annosjakelupalvelu: palveluntuottajat Porin Karhu apteekki, Asema-apteekki

ryhmittymä, Merikarvian alueella Merikarvian apteekki ja Lavian alueella Lavian apteekki.

Turvapuhelinpalvelu: Porin perusturvakeskuksen iäkkäiden turvapuhelinpalveluista vastaa perusturvakeskuksen oma terveys- ja sairaalapalveluiden palvelualue

Toimistojen siivous- ja puhtauspalvelut: Porin palveluliikelaitos, Merikarvian kunta, Ulvilan kaupunki

Tekninen - ja kiinteistöhuolto: Porin palveluliikelaitos ja Porin tekninen palvelukeskus, Merikarvian kunta ja Ulvilan kaupunki

Jätehuolto: Astalan kiinteistöpalvelu

Tietosuojajätehuolto: Veikko Lehti Oy

Hoitotarvikkeet, hyllytyspalvelu: Satasairaala Logistiikkakeskus

Laboratorio, rtg ja välinehuolto: Satasairaala, SataDiag

Lääkehuolto: Satasairaala Satadiag / Porin Keskusapteekki

Tekstiilihuolto: Puro Tekstiilihuolto Oy

Atk-palvelut: 2M- it

Henkilöstön rekrytointi: Porin kaupunki, KuntaRekry

Henkilökunnan terveydenhuolto: Terveystalo Pori

Palkka- ja taloushallinto: Sarastia Oy

Vakuutusyhtiö: OP Vakuutus

Vartijapalvelut: Securitas oy

2. Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

2.1. Toiminta-ajatus

Porin perusturvakeskus edistää yhteistoiminta-alueen asukkaiden hyvinvointia, terveyttä ja turvallisuutta yhteistyössä suunniteltujen oikea-aikaisten ja asiakasta lähellä tuotettujen peruspalvelujen avulla. Perustehtävän toteuttamisen mahdollistavat asiakkaita kunnioittava, osaava ja määrätietoinen johtaminen sekä asiantunteva, motivoitunut ja hyvinvoiva henkilöstö. Kaikki toiminta pohjautuu sekä alueelliseen että moniammatilliseen yhteistyöhön ja kumppanuuteen. Iäkkäiden palveluissa pitkän aikavalin tavoitteita ovat kotiin annettavien palveluiden monipuolistaminen ja asiakaslähtöisyyden lisääminen, ikääntyvien asiakkaiden eri asumismuotojen kehittäminen ja digitaalisten palveluiden hyödyntäminen.

Porin perusturvakeskuksen iäkkäiden palveluiden toiminta-ajatuksena on järjestää asiakkaan tarpeista lähtevää riittävää ja oikein kohdennettua palvelua, jolla luodaan edellytykset asiakkaan kotona selviytymiselle ja hyvinvoinnille. Kotihoidon palveluilla tarkoitetaan sosiaalihuoltolain (710/1982) mukaisia kotipalveluja ja Terveystieteiden tutkimuskeskuksen (1326/2010) tarkoittamaa kotisairaanhoitoa.

Kotipalvelun ja kotisairaanhoidon palveluilla tuetaan kotona selviytymistä tilanteissa, joissa kotona selviytyminen on vaikeutunut vanhuuden, sairauden, perhetilanteen tai vammaisuuden vuoksi (tai muun syyn takia tarvitaan hoitopalveluita kotiin). Kotihoidon kriteerien avulla kotihoidon palveluja kohdennetaan henkilöille, jotka alentuneen toimintakykynsä ja/tai sairautensa vuoksi tarvitsevat tukea kotona selviytymisessä. Kotihoidon keskiössä ovat ikääntyneet asiakkaat, pääsääntöisesti yli 75-vuotiaat. Säännöllisen kotihoidon piirissä on noin 1100 asiakasta.

Kotiin annettavat palvelut:

- **säännöllinen kotihoito** voidaan käynnistää, kun asiakkaan toimintakyky on selvästi alentunut eikä tarve ole tilapäistä. Palvelun tarpeen arvioi palveluohjaaja. Palvelumuotoja ovat mm. ravitsemuksesta, hygieniasta, kuntoutumisesta ja liikkumisesta huolehtiminen. Kotihoito huolehtii myös itsehoidon ohjauksesta, lääke- ja sairaudenhoidosta. Jokaiselle asiakkaalle nimetään vastuuhoitaja/ vastuuhoitajapari.
- **tilapäistä kotihoitoa** myönnetään asiakkaille, joiden toimintakyky on väliaikaisesti heikentynyt tai joilla on tilapäinen sairaanhoidon/kotipalvelun tarve.
- **tilapäistä kotisairaanhoitoa** myönnetään, kun asiakkaalla on tilapäisen sairaanhoidon tarve kotona
- **kotihoidon tukipalvelut**, joita ovat ateria-, kauppa-, pyykki-, kylvetyspalvelut, päivätoiminta, asiointipalvelu, kotiuttamistiimi sekä arviointijakso kotona ja lääkkeiden kuljetuspalvelu.

- **turvapuhelinpalvelut** tuotetaan Perusturvan terveys- ja sairaalapalveluista

Palveluseteli on käytössä seuraavissa palveluissa:

- ateriapalvelu (tuloraja)
- tilapäinen kotihoito
- omaishoidon vapaan järjestäminen
- päivätoiminta
- rintamaveteraanien kotiin annettavat palvelut

Kotiuttamistiimi:

- Kotiuttamistiimin asiakkaaksi tullaan yhteistyökumppaneiden kautta. Yhteistyökumppaneita ovat mm. sairaalat tai perusturvan yksiköt. Palvelu on tarkoitettu sellaisille sairaalasta kotiutuville, jotka eivät ole säännöllisen kotihoidon asiakkaita, mutta tarvitsevat kotiutuessaan tukea ja arviointia tai ohjausta hoitotoimenpiteeseen kotona. Kotiuttava taho ottaa yhteyttä kotiuttamistiimiin asiakkaan suostumuksella. Kotiuttamistiimin toiminta perustuu lyhytkestoiseen kuntouttavaan ja toimintakykyä ylläpitävään toimintaan ja sen tavoite on aina asiakkaan omatoimisuuden tukeminen. Kotiuttamistiimin puhelinnumero on 044 701 0800.
- Kotiuttamistiimin jakson aikana voidaan selvittää tarkemmin asiakkaan säännöllisen kotihoidon tarvetta. Mikäli kotiutuessa ei ole selvillä, onko asiakkaan toimintakyky alentunut siinä määrin, että hän tarvitsee säännöllistä kotihoitoa, voidaan kotiuttamistiimin arkikuntouksen keinoin vielä selvittää kotona pärjäämistä.

Kotihoidon KRITEERIT

TILAPÄISEN KOTIHOIDON JA TUKIPALVELUIDEN MYÖNTÄMISEN PERUSTEET JA SOVELTAMISOHJEET

TILAPÄINEN KOTIHOITO MYÖNNETÄÄN YHTEISTOIMINTA- ALUEEN PALVELUNA	OHJATAAN ENSISIJAISESTI YKSITYISEN, OMAISTEN TAI KOLMANNEN SEKTORIN PALVELUJEN PIIRIIN	TUKIPALVELUT
Henkilölle, jonka toimintakyky on väliaikaisesti heikentynyt ja hoidon tarve on tilapäistä. Hoidon toteuttaminen vaatii terveydenhuollon ammattihenkilön osaamista, eikä henkilö pysty itse tai saattajan turvin hakeutumaan terveydenhuollon palveluihin.	Jos asiakas tarvitsee palveluna esim. yksittäiset verikokeet, korvahuuhtelu, ompeleiden poisto, lääkeinjektiot ja rokotukset, lyhytaikaiset haavahoidot.	Tukipalveluja voidaan myöntää palveluntarpeen arvioinnin perusteella, mikäli henkilön toimintakyky on alentunut. Palveluiden myöntäminen perustuu palveluntarpeen selvittämiseen.
Kotihoito ei sijaista omaishoitajan lakisääteisiä vapaapäiviä eikä henkilökohtaisen avustajan sairauspoissaoloja.	Jos asiakas tarvitsee ainoastaan saattoapua.	Tukipalvelut voidaan päättää elleivät myöntämisen perusteet enää täyty
Voidaan myöntää leikkauksen jälkeen määräaikaiseen säännöllisen injektion pistoon esim. Klexane tms. <u>Ensisijaisesti asiakas tai läheinen opetetaan injektion antoon lähettävässä yksikössä.</u>		
Leikkausten jälkeisissä silmälääkityksissä vain, jos kaikki keinot on muuten käytetty.		
Tukisukat vain <u>lääkinnällisen hoidon perustein</u> . Ensisijaisesti kartoitetaan muut keinot ja apuvälineet.		

SÄÄNNÖLLISEN KOTIHOIDON MYÖNTÄMISEN PERUSTEET JA SOVELTAMISOHJEET

SÄÄNNÖLLINEN KOTIHOITO MYÖNNETÄÄN YHTEISTOIMINTA- ALUEEN PALVELUNA	HENKILÖ OHJATAAN YKSITYISEN, OMAISTEN TAI KOLMANNEN SEKTORIN PIIRIIN	TUKIPALVELUT
Henkilölle, jolla fyysinen, psyykkinen, kognitiivinen tai sosiaalinen toimintakyky on selkeästi alentunut eikä hän selviydy itsenäisesti tai läheisten avulla päivittäisistä perustoiminnoista.	Jos avuntarve on vähäistä: alle 1 x viikossa. Jos henkilö pystyy itse tai saattajan turvin hakeutumaan muiden terveydenhuollon ja sosiaalihuollon palveluiden piiriin.	Palveluntarpeen arvioinnin perusteella
Henkilölle, jonka hoivan-, huolenpidon- tai sairaanhoidon tarve on jatkuvaa ja vähintään kerran viikossa. <u>Palvelun tarpeita tulee olla useita.</u>	Jos avuntarve on vain - siivouksessa - vaatehuollossa - aterioiden valmistuksessa - varmuuden vuoksi seurantaa	Tukipalvelut voidaan päättää elleivät myöntämisen perusteet enää täyty
Omaishoitosopimuksen piirissä olevat omaishoitajat ja hoidettavat - jos palveluntarve on viikoittainen - jos palveluntarpeen lähtökohtana on omaishoitajan jaksamisen tukeminen	Jos avuntarve on vain - peseytymisessä - lääkehuollossa (lääkkeiden hankkiminen, lääkkeiden jakaminen, vaikuttavuuden seuranta)	
Mahdollisuuksien mukaan henkilölle, joka - vaatii erityistä ammattitaitoa tai palveluverkoston hallintaa, kuten esim. vammaiset, mielenterveysasiakkaat tai saattohoito - kokonaistilanne vaatii kaupungin kotihoidon ja asiakasohjauksen seurantaa (paljon palveluja käyttävät).	Jos henkilö tarvitsee palveluna esimerkiksi: -verikokeet, INR-kokeet, yksittäisten lääkeinjektioiden antamisen tai rokotuksen, ainoastaan lääkejako, lyhytaikaisen haavahoidon, yksittäisen toimenpiteen (korvahuuhtelu, ompeleiden poisto)	
Henkilölle, joka on sairaudentunnoton ja hänen avuntarpeensa on suurempi kuin itse kokee.		

MUUT EDELLYTYKSET KOTIHOIDON PALVELUN MYÖNTÄMISELLE JA JATKUMISELLE

Palveluiden myöntäminen ja jatkuminen edellyttävät asiakkaan sitoutumista sekä työntekijöiden turvallisuuden varmistamista. Mikäli palveluja saavan henkilön hoito estyy alla mainittujen seikkojen vuoksi, voidaan palvelut evätä. Ennen palveluiden lopettamista kuullaan asiakasta tai hänen laillista edustajaansa ja kerrotaan vaihtoehtoiset palvelut ja järjestämisen mahdollisuudet.

Palveluiden lopettamisesta tehdään perusteltu päätös, josta asiakkaalla on mahdollisuus tehdä kirjallinen oikaisuvaatimus.

SITOUTUMINEN	YHTEISTYÖKYKY	TURVALLISUUS
Asiakkaan tulee osallistua oman arkensa toimintoihin voimavarojensa puitteissa hoito- ja kuntoutussuunnitelman mukaisesti (esim. roskapussin vieni yhdessä kotihoidon työntekijän kanssa). Tämä edellytys on toteuduttava siinä tilanteessa, että asiakas ymmärtää yhteistyön merkityksen hoitonsa kannalta.	Asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan. Mikäli asiakas ei halua, ei tavata kotiosoitteesta tai hän on toistuvasti kieltäytyy ottamasta palvelua vastaan, vaikka ymmärtää hoidon merkityksen, voidaan palvelu evätä.	Henkilöstöllä on koskemattomuus. Äärimmäisissä tapauksissa henkilökunnan mukana kotikäynnillä voi olla organisaation hankintasopimuksen mukainen turvahenkilö.
Asiakkaan tulee olla valmis täydentämään asuntonsa perusvarustusta ja olosuhteita hoidon tarpeen niin vaatiessa. Laitteet ja välineet tulee olla käyttökunnossa.	Asiakkaan taloudessa olevat arvaamattomasti käyttäytyvät tai häiritsevät lemmikkieläimet pidetään henkilökunnan käyntien aikana kytkettynä tai toisessa huoneessa.	Palvelu voidaan evätä jos asiakkaan tai hänen lähipiirinsä uhkaavaa käytöstä ei saada hallintaan.
Asiakkaan tulee sitoutua käyttämään hoitoon liittyviä apuvälineitä esim. sairaalasänky, silloin kun sen käyttö on perusteltua.	Asiakas ei voi valikoida henkilökuntaa uskonnon, etnisen taustan tai muun vastaavan perusteella. Kotihoidon henkilöstön soveltuvuus työhön on tarkistettu työnantajan toimesta.	Asiakas on velvollinen olemaan tupakoimatta henkilöstön läsnä ollessa.

Kotihoidon palvelun piiriin ei voi ottaa henkilöä:

- joka on oikeustoimikelpoinen ja ymmärtää hoidontarpeen merkityksen, mutta ei itse halua ja toistuvasti kieltäytyy vastaanottamasta palvelua.
- joka ei sitoudu yhteistyöhön, vaikka ymmärtää sen merkityksen hoitonsa kannalta.
- jonka kotiympäristö arvioidaan hoitavalle henkilökunnalle vaaralliseksi.
- ainoastaan voinnin seuraamiseksi tai turvallisuuden tunteen takaamiseksi.
- tukipalveluja järjestetään pääsääntöisesti säännöllisen kotihoidon/omaishoidontuen piirissä oleville asiakkaille. Poikkeuksena ovat turvapalvelukriteerit täyttävät asiakkaat sekä ateria-, kauppapalvelua ja kylvetystä tarvitsevat asiakkaat (-> pelkästä kauppapalvelusta tehdään säännöllisen kotihoidon päätös)

Muita asiakkuudessa huomioitavia asioita:

- Asiakkaan on käytettävä apuvälineitä (esim. hoitosänky, nostolaite, suihkutuoli), mikäli se tukee omatoimista selviytymistä sekä mahdollistaa henkilöstön ergonomisen työskentelyn.
- Avaimia on tarvittaessa luovutettava riittävä määrä kotihoidon henkilöstölle.
- Tupakoivan asiakkaan toivotaan olevan polttamatta työntekijän läsnä ollessa.
- Kotihoidon työturvallisuus asiakkaan kotona on turvattava (esim. rikkiäiset sähkölaitteet).
- Päähteiden vaikutuksen alaisena olevan asiakkaan yleistila tarkistetaan ja suunnitellut palvelut/hoitotoimenpiteet toteutetaan vasta asiakkaan selvittyä.
- Kotihoidon palveluja voidaan vähentää tai lopettaa hoidon tarpeen muuttuessa.
- Mikäli asiakas on kotihoidon tarpeessa, mutta ei itse halua palvelua tai palvelun toteuttaminen käy syystä tai toisesta mahdottomaksi, eikä yhteinen neuvottelu asiakkaan, omaisten, yhteistyötahojen tuota tulosta, tehdään asiakkaalle valituskelpoinen perusteltu päätös palvelujen lopettamisesta, jos palvelu on aloitettu.

2.2. Arvot ja toimintaperiaatteet

Tiimeihin on laadittu tiimisopimukset. Porin perusturvakeskuksessa on sitouduttu seuraaviin ydinarvoihin:

- Luottamus
- Kumppanuus
- Ihmisistä välittäminen
- Osaaminen

LUOTTAMUS

Tavoitteenamme on luottamuksellinen hoitosuhde. Asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelma on hoidon perusta. Asiakasta kuullaan yksilöllisesti ja sovitusta asioista pidetään kiinni. Kaikilla työntekijöillä on vaitiolovelvollisuus. Henkilöstön kesken on luottamuksellinen ja avoin ilmapiiri, työyhteisön asioita käsitellään vain työyhteisössä. Tämä näyttäytyy tyytyväisyytenä, tuloksellisena ja hyvinvoivana yhteisönä.

KUMPPANUUS

Kumppanuus on yhteistyötä asiakkaan omaisten kanssa sekä moniammatillista toimintaa asiakkaan hoitopolussa. Asiakkaiden hoitoprosessissa on tunnistettu yhteistyökumppanit ja rajapintoihin kiinnitetään erityistä huomiota. Tietoa siirretään, kysytään ja etsitään omatoimisesti ja yhteistyössä kaikkien asiakkaan hoitoon osallistuvien kesken.

Kumppanuus on yhteistyötä koulutusorganisaatioiden kanssa. Opiskelijat saavat hyvän perehdytyksen ja ohjauksen. Opiskelijan palaute on tärkeää toiminnan kehittämisen väline.

Työyhteisö toimii kollegiaalisesti, auttaa ja tukee toisiaan sekä kunnioittaa ja arvostaa toisen osaamista. Tämä näyttäytyy tavoitteisiin sitoutumisena, keskustelevana ja arvostavana yhteisönä.

IHMISISTÄ VÄLITTÄMINEN

Asiakkaan tarpeiden kartoitus, hoidon jatkuvuuden turvaaminen ja toimintatapojen kehittäminen on asiakaslähtöistä. Kunnioitetaan itsemääräämisoikeutta, ollaan kohteliaita, huomaavaisia ja hienotunteisia. Asiakas kohdataan niin kuin toivoisit itsesikin kohdattavan. Toimitaan ammattieettisten periaatteiden mukaisesti. Työyhteisössä toimitaan terveellistä ja turvallista työyhteisöä edistäen. Ongelmat tuodaan esille ratkaisukeskeisesti, keskustellaan, ollaan tasavertaisia ja annetaan parannusehdotuksia. Tämä näyttäytyy turvallisuutena, positiivisena asenteena sekä hyvät vuorovaikutustaidot omaavana yhteisönä.

OSAAMINEN

Asiakas kohdataan käyttäen osaamista laaja-alaisesti; tietoa etsitään ja selvitetään. Työntekijöillä on ammattinsa vaatimusten mukaan velvollisuus päivittää osaamistaan. Osaamista vahvistetaan työnantajan järjestämällä täydennys- ja lisäkoulutuksella. Työyhteisössä on velvollisuus perehdyttää ja siirtää hiljaista tietoa uusille työntekijöille. Tiimityö ja moniammatillisuus vahvistaa työyhteisön osaamista. Rekrytoinnissa arvostetaan laaja-alaista osaamista ja vanhustyön kehittämishalukkuutta. Tämä näyttäytyy palveluhenkisytenä, aloitteellisuutena sekä innovatiivisena ja vetovoimaisena yhteisönä.

3. Riskienhallinta

Porin perusturvakeskuksen turvallisuuspäällikkönä toimii terveys- ja sairaalapalveluiden johtaja Anna-Liisa Koivisto. Yleisestä turvallisuusasioiden kehittämisestä ja toteuttamisesta vastaa turvallisuuskoordinaattori Minna Vitikainen. Ensiapuvalmiuksista vastaa sairaanhoitaja Virpi Lindström. Perusturvakeskuksessa toimii laatu- ja turvallisuustyöryhmä, jonka tehtävänä mm. on turvallisuuteen liittyvien tehtävien suunnittelu, aikataulutusta ja seuranta.

3.1. Riskien ja epäkohtien tunnistaminen sekä ennaltaehkäisy

Riskienhallinta on olennainen osa omavalvontaa. Riskien ennalta ehkäiseminen tapahtuu tunnistamalla mahdolliset riskit ja ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen uhkaavat vaarantua. Riskienhallinnalla organisaatio oppii mm.

- tunnistamaan toiminnassa kriittiset työvaiheet ja epäkohdat, joihin tarttumalla riskien toteutuminen voidaan ehkäistä tai lieventää niiden seurauksia,
- ymmärtämään ja hallitsemaan paremmin yksiköiden työtehtäviä sekä yksikön ja organisaation perustehtävää,
- miten organisaatio toimii ja miten sen tulisi toimia turvallisuuden näkökulmasta.

Riskienhallinta on jatkuvaa arviointia ja kehittämistä. Jatkuva arviointi ja kehittäminen tarkoittavat, että yksikön toiminnassa huomioidaan jatkuva muutos ja sen aiheuttamat mahdolliset uudet turvallisuusriskit. Turvallisuuden edistäminen ja riskienhallinta kuuluvat jokaisen työntekijän työnkuvaan. Toimivan riskienhallinnan avain on organisaation avoin ilmapiiri, joka mahdollistaa virheiden esille ottamisen ja siten toiminnan kehittämisen. Riskienhallintaan kuuluu haittatapahtumien ja läheltäpiti -tilanteiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi.

3.2. Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

Perusturvakeskuksen laadunhallinnan ja potilasturvallisuuden suunnitelmassa kuvataan perusturvakeskuksen laatu- ja potilasturvallisuuspolitiikka, laatu- ja potilasturvallisuusjärjestelmä sekä laadun ja potilasturvallisuuden toimintaohjeita.

Asiakkaita kohtaavat haittatapaukset kirjataan käytössä olevaan HaiPro-ohjelmaan. Käytössä on sähköinen ilmoituslomake, josta tiedot kirjautuvat suoraan tietokantaan jatkokäsittelyä varten.

Työturvallisuuslaki (738/2002) velvoittaa työnantajan selvittämään ja arvioimaan työn vaarat eli toteuttamaan työpaikoillaan riskien arvioinnin. Vaarojen tunnistaminen on riskien arvioinnin tärkein vaihe. Tavoitteena on tunnistaa kaikki merkittävät turvallisuuspuutteet, jotka saattavat aiheuttaa haittaa työntekijän terveydelle tai turvallisuudelle.

Työssä esiintyvät vaara- ja haittatekijät on tunnistettava ja arvioitava kaikilla työpaikoilla kiinnittäen erityisesti huomiota lain 5. luvussa esitettyihin työssä mahdollisesti esiintyviin vaaratekijöihin, joita ovat fyysiset vaaratekijät, tapaturman vaarat, ergonomia, kemialliset ja biologiset vaaratekijät ja henkinen kuormittaminen. Vaarojen selvittäminen on suunnitelmallista ja säännöllistä toimintaa ja toteutetaan vuosittain.

Safety Manager työturvallisuuden hallintajärjestelmä on otettu käyttöön 1.9.2021. Järjestelmän työturvallisuusilmoituksella ilmoitetaan kaikki työntekijöitä kohtaavat läheltä piti -tilanteet ja työtapaturmat. Se toimii lisäksi työn vaarojen tunnistamisen ja riskien suuruuden arvioinnin työkaluna sisältäen myös työterveyshuollon työpaikkaselvitykset. Järjestelmään kuuluu raportointityökalu ja se on yhteensopiva OP Vakuutus Oy:n järjestelmän kanssa.

3.3. Riskien ja epäkohtien korjaaminen

HaiPro- ja Safety Manager –ilmoitukset käydään läpi yhdessä kotihoidon henkilökunnan kanssa tiimipalavereissa tai esimies keskusteleo kahden kesken asianomaisen henkilön kanssa. Korjaaviin toimenpiteisiin ryhdytään välittömästi ja kehittämistoimenpiteistä keskustellaan yhdessä muun muassa osastopalavereissa, pienryhmissä ja tiimipalavereissa. Laite- ja ympäristön turvallisuuteen liittyvissä tekijöissä on jokainen työntekijä velvollinen huolehtimaan ja tiedottamaan mahdollisista poikkeamista ja riskitekijöistä esimiehelle. Kiinteistöön kuuluviin asioihin liittyen em. asia ohjataan asianomaiselle taholle hoidettavaksi.

lääkäiden palveluiden esimies käsittelee henkilökunnan tekemät HaiPro –ilmoitukset sähköisesti. Ohjelman kautta siirretään haittatapahtumatiedot ja tietojen käsittely organisaatiossa edelleen johdon ja turvallisuusvastaavien tarkasteltavaksi. Porin perusturvakeskuksen laatu- ja turvallisuusryhmä käsittelee raportteja kokouksissaan. lääkäiden palveluiden johdon kokouksissa erityisesti ylemmän johdon taholle osoitetut ilmoitukset käsitellään säännöllisesti. Yhteistyötahoihin ollaan tarvittaessa yhteydessä puhelimitse ja/tai sähköpostilla.

Välitön vaara tulee eliminoida ensin, jonka jälkeen epäkohdat tuodaan esimiehen tietoon välittömästi. Lääkariin ollaan välittömästi yhteydessä, mikäli poikkeamasta aiheutuu asiakkaalle terveydellistä haittaa tai on annettu väärä lääkitys. Henkilökunta tekee HaiPro- ilmoituksen ohjeistuksen mukaisesti. Esimies informoi tarvittaessa poikkeamasta myös iäkkäiden palveluiden päällikköä ja niitä tahoja, joita asia koskee. Asiakasta ja omaista informoidaan tapahtuneesta sovitun käytännön mukaisesti.

Työntekijään kohdistuvissa työtaturma- ja väkivaltatilanteissa työntekijä ilmoittaa tapahtuneesta välittömästi esimiehelle tai työvuorossa olevalle vastuuhenkilölle ja äkillistä hoitoa tarvitsevat toimenpiteet käynnistetään. Lisäksi täytetään työtaturmailmoitus Safety Manager-ohjelmassa ja otetaan yhteys työterveyshuoltoon. Tarvittaviin muutostoihin riskien ennaltaehkäisemiseksi ryhdytään välittömästi.

Henkilökunta kirjaa Safety Manager- ilmoituksen tilanteissa, joissa väkivalta tai sen uhka kohdentuu heihin. Työterveyshuolto ja työsuojelu seuraavat henkilökuntaan kohdistuneita väkivaltatilanteita ja niistä aiheutuneita tapaturmia ja toteuttavat tarvittavat toimenpiteet. Turvallisuuskoordinaattorilta saa tilaamalla apua erilaisiin tilanteisiin esim. harjoittelun avulla.

Tilanteeseen liittyvät lomakkeet, myös läheltäpiti –tapaukset, täytetään Safety Manager-työturvallisuuden hallintajärjestelmään, jossa iäkkäiden palveluiden esimies käsittelee ne sähköisesti. Ohjelman kautta siirretään haittatapahtumatiedot ja tietojen käsittely organisaatiossa edelleen johdon ja turvallisuusvastaavien tarkasteltavaksi. Yhteistyötahoihin ollaan tarvittaessa yhteydessä puhelimitse ja/tai sähköpostilla.

Ilmoitus vaaratilanteesta tai läheltä piti -tapauksesta täytetään yhdessä esimiehen kanssa. Pistotapaturmasta ohje löytyy kotihoidon tiimien taukotuvilta.

4. Omavalvontasuunnitelman laatiminen

4.1. Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Porin perusturvakeskuksen omavalvontasuunnitelmien toteutumista valvoo ja suunnitelmat hyväksyy perusturvakeskuksen johtoryhmä. Käytännön suunnittelutyötä koordinoi perusturvajohtajan asettama laatu- ja turvallisuusryhmä.

Iäkkäiden palveluiden omavalvonnan suunnittelusta ja toteuttamisesta vastaa iäkkäiden palveluiden johtaja Pirjo Rehula ja iäkkäiden palveluiden päällikkö Katriina Virtanen.

Omavalvonnan vastuuhenkilöt kotihoidon toimintayksiköissä ovat iäkkäiden palveluiden esimiehet Itäisellä, Läntisellä ja Pohjoisella alueella. Esimiesten vastuut ja valtuudet on määritelty Porin perusturvakeskuksen toimintasäännössä.

Itäinen alue

lääkkäiden palveluiden esimies Leena Kivisalo

Kotihoidon tiimit:

Alue: Lavian kotihoito

Alue: Kullaan kotihoito: Kaasmarkku, Sunniemi, Kullaa

lääkkäiden palveluiden esimies Jutta Kuusisto

Kotihoidon tiimit:

Alue: Itä-Porin kotihoito: Vanhakoiviston läntinen osa, Herralahti, Tupala, Koivistonluoto, Kalaholma, Lukkarinsanta, Väinölä, Metallinkylä, Kartano, Uusikoivisto, Impola, Mikkola, Koivulantie 10-14, Uudenkoiviston vanhustentalo, Honkaluoto

lääkkäiden palveluiden esimies Marja Ojanen

Kotihoidon tiimit:

Alue, Ulvilan kotihoito 1: Vainiola, Nahkuri, Nummela, Hakanpää, Palovainio, Rantala, Hormisto, Pitkäranta, Valtavainio, Haistila, Rantavainio, Ulvilan keskusta

Alue, Ulvilan kotihoito 2: Friitala, Suurpää, Uotila, Hannula, Mukulamäki, Krapisto, Kirkonseutu, Mynsteri, Saari, Suosmeri, Sunniemi, Harjunpää

Alue, Ulvilan kotihoito 3: Pappilanlampi, Loukkura, Palonpää, Ravani

lääkkäiden palveluiden esimies Päivi Toivola.

Kotihoidon tiimit:

Alue: Itä-Porin kotihoito: Sampola, Vanhakoiviston itäinen osa (rajana Vanhakoivistontie ja Outokummuntie), Sampolantähden vanhustentalo (Puhurintie 1.3, kerrokset 3-7), Koivulantie 2-8

Läntinen alue

lääkkäiden palveluiden esimies Maria Knuutila

Kotihoidon tiimit:

Alue: 400-vuotiskodin tiimi: 6. ja 10. Kaupunginosat Päärnäisten kadusta alkaen, Käppärä, 400-vuotiskoti

Alue: Vähärauman tiimi: Musa, Liinaharja, Vähärauma

Alue: Länsi-Porin tiimi: Viikinäinen, Pietniemi, Tuorsniemi, Leppäkorpi, Viasvesi, Makholma, Pietniemi, Preiviiki, Lattomeri, Niittymaa, Pinomäki, Ulasoori

lääkkäiden palveluiden esimies Sari Lemio

Alue: Kiertokadun tiimi: Itsenäisyydenkatu parilliset numerot, Presidentinpuistokatu, Satakunnankatu numeroon 40 asti

Alue: Kuukkarin tiimi: Karjarannan alue Jokihelmen ja Jokirannan palveluasuntoihin asti, Tiilimäki, 6. kaupunginosa Päärnäisten katuun asti, Hankkijan alue

lääkkäiden palveluiden esimies Anne Tammisto

Alue: Pihlavan tiimi: Pihlava, Enäjärvi, Metsämää, Yyteri, Kaanaa, Kyläsaari, Metsäkulma, Levo, Mäntyluoto, Uusiniitty, Reikko

Alue: Reposaaressaaren tiimi: Vähä-Katava, Reposaaressaari, Tahkoluoto, Lampaluoto
Sotainvalidien siivouspartio, Kotihoidon palveluauto

Pohjoinen alue

lääkkäiden palveluiden esimies Mia Paasiaho

Alue: Ruosniemen tiimi: Toejoenrantakadun parittomat numerot, Toejoki, Ruosniemi, Järvikylä, Hyvelä, Viikeri ja Isojoenranta

Alue Porkan tiimi: Toukari, Kahaluoto, Lyttylä (Lyttyläntie 556 asti), Luotojen alue, 8. kaupunginosa, Pormestarinluoto ja Toejoki rajautuen Toejoenrantakadun parillisiin numeroihin

lääkkäiden palveluiden esimies Jaana Joukanen

Kotihoidon tiimit:

Alue: Noormarkun tiimi

Alue: Merikarvian kotihoito

lääkkäiden palveluiden vs. esimies Pia Söderberg

Kotihoidon tiimit:

Alue: Viikkarin tiimi: Yrjönkatuun (molemmat puolet), Paanakedonkatuun, Paperitehtaankatuun, Aittaluodonkatuun sekä Itsenäisyydenkadun parittomiin numeroihin rajautuva alue

Alue: Länsi-Puiston tiimi: Vapaudenkatuun (molemmat puolet), Etelärantaan, Yrjönkatuun ja Itsenäisyydenkadun parittomiin numeroihin rajautuva alue

lääkkäiden palveluiden esimies Minna Koivuniemi: Varahenkilöstö

lääkkäiden palveluiden esimies Mari Stengård: Optimointikeskus ja Etähoiva

lääkkäiden palveluiden esimies Sari Virta: Kotiuttamistiimi

Kotihoidon omavalvontasuunnitelman laadintaan ovat osallistuneet kotihoidon esimiehet ja tiimien henkilökunta. Omavalvontaa on käsitelty alueiden tiimipalaverissa, jolloin jokainen on voinut osallistua omavalvontasuunnitelman laadintaan.

Jokainen on lukenut valmiin suunnitelman ja on vastuussa sitoutumaan omavalvonnan mukaiseen toimintaan. Uudet työntekijät perehdytetään kotihoidon omavalvontasuunnitelman noudattamiseen.

4.2. Omavalvontasuunnitelman seuranta

Kotihoidon omavalvontasuunnitelma päivitetään ja vahvistetaan vuosittain ja arkistoidaan Porin kaupunginarkiston ohjeiden mukaisesti. Toimintaohjeisiin tulleet muutokset kirjataan viiveettä omavalvontasuunnitelmaan (Porin perusturvakeskuksen intranet, Patarumpu). Päivityksestä vastaavat kotihoidosta vastaava iäkkäiden palveluiden päällikkö ja iäkkäiden palveluiden esimiehet. Vastuu-henkilöt huolehtivat puutteellisten toimintojen korjaamisesta.

4.3. Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Asiakkaat, omaiset ja kotihoidon omavalvonnasta kiinnostuneet voivat tutustua kotihoidon omavalvontasuunnitelmaan ilman erillistä pyyntöä. Kotihoidon omavalvontasuunnitelma on julkisesti nähtävillä Porin perusturvakeskuksen internet- sivuilla. Lisäksi omavalvontasuunnitelma on nähtävänä kotihoidon toimitiloissa.

5. Asiakkaan asema ja oikeudet

5.1. Palvelutarpeen arviointi

Kotihoidon palvelutarvetta arvioidaan eri tahojen yhteydenotosta. Palvelutarpeen arviointia voi pyytää asiakas itse, omainen, naapuri, kotiutustiimi, sairaala, sosiaalipäivystys (SHL:n mukaiset ilmoitukset palveluohjaajien kautta), terveysasema jne. Porin perusturvan kotihoidossa palveluohjaaja tekee ensimmäisen palvelutarpeen arviointikäynnin. Iäkkäiden palveluihin on laadittu yhtenäinen palvelutarpeen arviointiprosessi.

Palvelutarpeen arviointi tehdään seitsemän vuorokauden kuluessa pyynnöstä, mutta kiireelliset palvelutarpeen arvioinnit tehdään viipymättä tai vähintään kolmen vuorokauden sisällä. Sosiaalipäivystys huolehtii kiireellisen ja välttämättömän avun antamisesta. Se vastaanottaa mm. iäkkäiden palvelulain mukaiset palvelutarveilmoitukset (Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvuluista 35§) sekä sosiaalihuoltolain mukaiset yhteydenotot ja ilmoitukset asiakkaan palvelutarpeesta (Shl 35 §). Porin perusturvan iäkkäiden palveluissa ilmoitukset vastaanottaa sosiaalityöntekijä, joka ohjaa ne soveltuvin osin alueen palveluohjaajalle. Alueen palveluohjaaja kartoittaa tilanteen tekemällä kotikäynnin asiakkaan luokse yhteistyössä asiaan liittyvien yhteistyötahojen kanssa.

Arviointikäynnin keskiössä on asiakas ja hänen mahdollinen edustajansa. Palvelutarve arvioidaan yhteistyössä asiakkaan kanssa. Asiakkaan edustajan näkemys tulee ottaa huomioon, etenkin jos asiakas ei ole kykenevä itse asioistaan päättämään. Fysioterapeutti tulee tarvittaessa arvioimaan asiakkaan toimintakykyä ja apuvälineiden tarvetta tarkemmin.

Palvelutarpeen arvioinnissa huomioidaan asiakkaan voimavarat ja toiveet sekä hoitoon osallistuvat tahot, lisäksi määritellään tavoitteet. Kotihoidon koko asiakkuuden ajan toteutetaan jatkuvaa palvelutarpeen arviointia, jonka myötä palveluja voidaan tarvittaessa muokata asiakkaan tarpeita vastaaviksi. Käytössä on erilaisia toimintakyvyn arvioinnin mittareita mm. Barthel, TUG, IADL, MMSE, MNA, RaVa, GDS15 ja Audit65. RAI-arviointiin siirrytään vaiheittain vuonna 2022.

Arviointikäynnillä asiakkaalle kerrotaan erilaisista palvelumuodoista, kotihoidon palveluista ja tukipalveluista, erilaisista tuista, etuuksista sekä asiakasmaksuista. Palveluseteli voidaan myöntää asiakkaalle kotihoitoon, asiointiin, ja lyhyeen omaishoidon tilapäiseen vapaaseen, päivätoimintaan ja rintamaveteraanien kotiin annettaviin palveluihin. Tähän linkitetään myöhemmin päivitetty toimintaohje palvelusetelin myöntämisestä.

Asiakkaalle lähetetään kirjallisesti palvelupäätös, jonka sisällöstä selviää asiakkaalle myönnetty palvelu tai vastaavasti kielteinen palvelupäätös. Asiakkaalla on oikeus tehdä oikaisuvaatimuspyyntö saamastaan päätöksestä. Lisäksi asiakkaalle lähetetään kirjallinen maksupäätös myönnettyistä palveluista.

Asiakkaalle nimetään vastuutyöntekijät ja vastuutyöntekijän tehtävät on määritelty.

Asiakkaalle laaditaan yhteistyössä hänen kanssaan hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelma. Suunnitelman sisältöä, palveluiden tarvetta ja tavoitteiden toteutumista arvioidaan säännöllisesti aloituksen jälkeen.

5.2. Hoito- ja palvelusuunnitelma / kuntoutussuunnitelma /palveluiden toteuttamissuunnitelma / hoito- ja kasvatussuunnitelma

Kaikille kotihoidon asiakkaille laaditaan hoito- ja palvelusuunnitelma yhteistyössä asiakkaan ja hänen mahdollisen edustajansa kanssa. Asiakkuuden alkaessa ensimmäisen suunnitelman laatii palveluohjaaja palvelutarpeen arviointiprosessin mukaisesti. Tiimi täydentää suunnitelmaa ensimmäisillä kotikäynneillä.

Suunnitelman lähtökohtana on voimavarakartoitus, jossa selvitetään asiakkaan tarpeet, toiveet, tavat ja tottumukset sekä hänelle merkittävät jokapäiväiset asiat. Hoito- ja palvelusuunnitelman tavoitteena on tukea ja edistää asiakaslähtöistä ja kuntouttavaa ikäihmisten kotona asumista edistävää työtettä sekä palvelujen ja niiden arvioinnin kehittämistä paikallisesti ja kattavasti koko palvelujärjestelmässä.

Hoito- ja palvelusuunnitelmaan kirjataan yhdessä sovitut asiat. Suunnitelmaan kirjataan selkeästi asiakkaan omat voimavarat, omaisten antama apu, kotihoidon työntekijöiden antama hoiva, hoito ja palvelu, muiden perusturvakeskuksen palveluntuottajien osallisuus ja yksityiset ja vapaaehtoiset. Suunnitelmaan kirjataan myös mm. omaisten yhteystiedot, suostumus hoitotietojen katseluun, saadut avaimet jne. Mikäli asiakkaan/asiakkaan edustajan toive ja sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilön näkemys hoidon tarpeesta ja toteutuksesta poikkeaa toisistaan, kirjataan aina asiakkaan toive ja ammattilaisen perustelu, miksi kaikkia asioita ei voida toteuttaa.

Hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelmat laaditaan Lifecare- ohjelmaan, kun palvelutarpeen arviointi on tehty. Suunnitelma toimitetaan kirjallisena asiakkaalle. Kotihoidon työntekijät perehtyvät asiakkaan hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelmaan ja sitoutuvat toimimaan sen mukaisesti. Palvelut toteutetaan siten, että ylläpidetään ja edistetään asiakkaan toimintakykyä.

Hoito- ja palvelusuunnitelmaa päivitetään vähintään kuuden kuukauden välein ja aina asiakkaan palvelutarpeiden muuttuessa. Kotihoidon työntekijät seuraavat hoito- ja palvelusuunnitelman toteutumista sekä muuttavat sen sisältöä asiakkaan tilanteen muuttuessa, yhteistyössä asiakkaan ja hänen edustajansa kanssa. Hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelmien päivittämisestä huolehtivat asiakkaalle nimetyt vastuutyöntekijät ja/tai tiiminvetäjät. Tiiminvetäjä ja sairaanhoitaja vastaavat palvelurivien tekemisestä ja päivittämisestä. Hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelman muuttuessa tehdään uusi palvelupäätös ja maksupäätös, mikäli tuntimäärien muutokset vaikuttavat maksun suuruuteen.

Asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelman toteutumisen päivittäinen seuranta ja arviointi kirjataan Lifecare -ohjelmaan järjestelmän ohjeiden mukaisesti. Sairaanhoitaja tekee väliarvioinnin asiakkaan sairaanhoidon vaikuttavuudesta kolmen kuukauden välein. Tieto siirtyy Kanta- arkistoon. Sairaalajaksolle tai lyhytaikaishoittoon siirtyneestä asiakkaasta tehdään tarvittaessa väliarviointi

Lifecareen asiakkaan hoidon jatkumisen turvaamiseksi. Asiakkaan hoidon keskeytyminen (sairaalajakson, lyhytaikashoidon jakson, omaisten antaman hoivan tms. syyn vuoksi) kirjataan Lifecareen. Asiakkuuden päätyminen kirjataan myös Lifecareen.

5.3. Palvelujen määräaikojen seuranta

SBM järjestelmällä seurataan palvelutarpeen arvioinnin ja palvelun aloittamisen ajankohtia.

Palveluntarpeen arvioinnin jälkeen säännöllinen kotihoito aloitetaan joko omana toimintana tai palvelusetelin turvin. Tukena on SBM järjestelmä.

Säännöllisen kotihoidon palvelun alkaminen toteutuu yleensä lähes viipymättä, joten varsinaista palveluun pääsyn odotusaikaa ei juuri ole. Tiedot jonotusajoista löytyvät <https://www.pori.fi/sosiaali-ja-terveys/palvelun-laatu-ja-saatavuus/hoitotakuu-ja-hoidon-saatavuus>.

5.4. Asiakkaan kohtelu

5.4.1. Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Itsemääräämisoikeus on oikeutta päättää omista asioistaan kaikkia ihmisiä koskevien reunaehtojen rajoissa. Itsemääräämisoikeus ilmenee mm. asiakkaan yksityiselämän suojana (yksityisyys, kunnia, kotirauha, henkilötiedot ja luottamukselliset viestit).

Itsemääräämisoikeuteen ei voi vedota jos:

- Asiakas ei ymmärrä tekojensa seurauksia ja saattaa siksi vahingoittaa itseään tai muita. Asiakkaan tilannetta tulee arvioida ja selvittää eikä häntä saa jättää heitteille. Asiakkaan tilannetta selvitetään moniammatillisesti yhteistyössä muiden toimijoiden kanssa, kuten esim. sosiaalityöntekijä, lääkäri, palo- ja pelastusviranomainen. Asiakkaan tilanteen selvittely ja arviointi kirjataan huolellisesti potilasasiakirjoihin.
- Asiakas ei pysty tekemään valintoja ilman tukea. Hänen mielipidettään ei saa jättää selvittämättä ja huomioon ottamatta. Asiakkaan mielipidettä tulee kuulla ja päätöksentekoa on tuettava mm. esittämällä vaihtoehtoja tai selittämällä syy-seuraussuhteita.

Kotirauhan rikkominen, salakuuntelu/salakatselu on kiriminalisoitu rikoslaisissa. Asiakkaan asuntoon ei mennä ilman lupaa eikä pelkkä asiakkuus tai palvelun käyttäminen poista rangaistavuutta. Sosiaalityöntekijällä on sosiaalihuoltolain 41§ mukainen oikeus päästä asiakkaan asuntoon pakottavissa vaaratilanteissa.

Kotihoidossa itsemäärämisoikeus on toiminnan lähtökohta, ja sitä kunnioitetaan kaikin mahdollisin keinoin. Henkilöstön tehtävänä on tukea asiakkaan osallistumista ja osallisuutta omaan elämäänsä ja yhteisöön. Asiakasta informoidaan mahdollisuudesta tehdä hoitotahto. Asiakkaalle voidaan hakea edunvalvoja, mikäli hän ei sairauden tai muun syyn vuoksi kykene huolehtimaan asioistaan. Maistraatti selvittää hakemuksen tai ilmoituksen perusteella, tarvitseeko asiakas edunvalvontaa.

Kotihoidon asiakkaalta pyydetään suostumus tarpeellisten hoitotietojen saamiseksi hoitavien ammattihenkilöiden käyttöön. Suostumus kirjataan Lifecare - ohjelmaan (lomake; hoitotietojen katselu). Hoito- ja palvelusuunnitelmassa on kirjattuna asiakkaan omat toiveet ja mielipiteet hoidon järjestämisestä sekä asiakkaan voimavarat ja osallisuus.

Kotihoidossa ei ole olemassa rajoitustoimenpiteitä.

5.4.2. Asiakkaan asiallinen kohtelu

Asiakkaalla on oikeus hyvään kohteluun. Asiakasta on kohdeltava siten, ettei hänen ihmisarvoaan loukata sekä että hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan. Palvelua toteutettaessa on otettava huomioon asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä hänen äidinkielenä ja kulttuuritaustansa.

Henkilön itsemäärämisoikeuden kunnioittaminen, liikkumisvapaus ja yksityiselämän suoja sekä oikeus henkilökohtaiseen turvallisuuteen ovat asiakkaan perusoikeuksia. Asiakasta kohdellaan huomioiden hänen yksilölliset tarpeensa ja voimavaransa. Asiakkaan osallisuus toteutuu keskustelemalla hoitoon ja palveluun liittyvistä asioista. Asiakasta tuetaan ja kannustetaan oman elämänsä hallintaan.

Palvelua toteutetaan organisaation arvojen mukaisesti ja noudattaen ammattikuntien eettisiä ohjeita kuten lähihoitajan eettiset ohjeet, sairaanhoitajan eettiset ohjeet ja Valtakunnallisen terveydenhuollon eettisen neuvottelukunnan (ETENE) raporttia: Vanhuus ja hoidon etiikka.

Jokaisen työntekijän kanssa keskustellaan työsuhteen alkaessa, miten asiakkaita kohdellaan ja kohdataan. Jokainen työntekijä on vastuussa siitä, että kohtelee asiakkaita hyvin ja asiallisesti.

Porin kaupungilla on ohjeet suullisen huomautuksen ja kirjallisen varoituksen antamisesta.

Jos asiakas on tyytymätön saamaansa palveluun tai kohteluun, hän voi olla yhteydessä yksiköstä vastaavaan esimieheen tai hän voi kääntyä sosiaali- tai potilasasiamiehen puoleen. Asiakkaalla on myös oikeus tehdä muistutus iäkkäiden palvelujen johtajalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa (kts. kappale 5.6). Mahdolliset tapahtumat käsitellään tilanteen edellyttämällä tavalla työyksikössä.

Muistutukseen vastataan 1-4 viikon kuluessa asian laadusta ja laajuudesta riippuen. Asian ollessa erittäin ongelmallinen ja vaatiessa selvitystyötä, muistutuksen kohtuullisena vastaamisaikana voidaan pitää 1-2 kuukautta.

5.5. Asiakkaan osallisuus

Kotihoidon asiakaspalautteet ja havaitut epäkohdat välitetään asiasta vastaavalle iäkkäiden palveluiden esimiehelle mahdollisimman pian.

lääkkäiden palveluissa on käytössä palvelun laatuun liittyvä ilmoitus. Lomakkeella kerätään asiakkailta, omaisilta ja yhteistyökumppaneilta tulevaa toimintaan liittyvää palautetta. Lomake on tarkoitettu työntekijöiden täytettäväksi.

Ilmoituksen täyttämässä tulee huomioida seuraavat seikat:

- Palautteen vastaanottajan tulee itse täyttää lomake välittömästi palautteen saadessaan
- Ei käytetä lääkepoikkeamien/ väkivaltatilanteiden ilmoittamiseen
- Lomakkeeseen merkitään kotihoidon tiimin nimi, jota palaute koskee
- Toistuvasti, saman henkilön samaa asiaa koskeva palaute kirjataan lomakkeelle vain kerran
- Palvelun laatuun liittyvä ilmoitus toimitetaan esimiehelle mahdollisimman pian, jotta palautteen käsittely ja jatkotoimenpiteet alkavat mahdollisimman pian

lääkkäiden palveluissa suoritetaan vuosittain asiakastyytyväisyyskysely säännöllisen kotihoidon asiakkaille. Kyselyjen tuloksia käsitellään jokaisessa tiimissä tarkoituksena etsiä keinoja konkreettiseen palveluiden laadun parantamiseen. Palautetta kerätään myös alihankkijoiden tuottamista palveluista.

Asiakkaiden palautteisiin vastataan viipymättä ja esimies käsittelee palautteet henkilökunnan kanssa palautteen vaatimalla tavalla. Palautteen käsittelystä annetaan tieto palautteen antajalle (esim. puhelimitse tai järjestämällä hoitopalaveri).

Uusia toimintatapoja otetaan käyttöön ja käytäntöjä muutetaan tarpeen vaatiessa toimivimmiksi. Kyselyjen tuloksia ja asiakaspalautteista saatua tietoa käsitellään johdon palavereissa ja työyksiköissä ja niitä käytetään toiminnan kehittämisessä. Palautetietoa käytetään myös koulutustarpeita arvioitaessa.

Kotihoidon asiakaspalautteet ja havaitut epäkohdat välitetään asiasta vastaavalle iäkkäiden palveluiden esimiehelle mahdollisimman pian.

Iäkkäiden palveluissa on käytössä palvelun laatuun liittyvä ilmoituslomake. Lomake on tarkoitettu työntekijöiden täytettäväksi. Lomakkeella kerätään asiakkailta, omaisilta ja yhteistyökumppaneilta tulevaa toimintaan liittyvää palautetta.

Asiakkaiden palautteisiin vastataan viipymättä ja iäkkäiden palveluiden esimies käsittelee palautteet henkilökunnan kanssa palautteen vaatimalla tavalla. Palautteen käsittelystä annetaan tieto palautteen antajalle (esim. puhelimitse tai järjestämällä hoitopalaveri).

Uusia toimintatapoja otetaan käyttöön ja käytäntöjä muutetaan tarpeen vaatiessa toimivimmiksi. Kyselyjen tuloksia ja asiakaspalautteista saatua tietoa käsitellään johdon palavereissa ja työyksiköissä ja niitä käytetään toiminnan kehittämisessä. Palautetietoa käytetään myös koulutustarpeita arvioitaessa

5.6. Asiakkaan oikeusturva

Asiakasta koskevat Lain sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000), Lain potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992) ja Lain ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvuluista (980/2012) mukaiset oikeudet. Oikeuksia ovat esimerkiksi asiakkaan mielipiteen, itsemääräämisoikeuden ja osallistumisen huomioiminen; asiakkaan hyvä kohtelu, palvelu ja hoito; palvelu- ja hoitosuunnitelmien laadinta ja tietojen asianmukainen käsittely sekä asiakkaan oikeusturvakeinojen käyttö.

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

Johtava viranhaltija

lääkkäiden palveluiden johtaja Pirjo Rehula

Puh. 044 701 4463

Maantiekatu 31 D, 28120 Pori

Perusturvakeskuksessa asiakkaiden ja potilaiden oikeuksista huolehtivat sosiaaliasiamies ja potilasasiamies. Kun asiakas kokee tullessa sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa väärin kohdelluksi, hän voi selvittää tilannettaan potilasasiamiehen tai sosiaaliasiamiehen kanssa. Potilasasiamiehen ja sosiaaliasiamiehen palvelut ovat maksuttomia.

Sosiaali- ja potilasasiamiehen palveluista löytyy tarkemmin tietoa Porin kaupungin internetsivuilta.

Sosiaaliasiamies Jari Mäkinen

Puh. 044 707 9132

Postiosoite on: Ravanintie 359, 28450 Vanha-Ulvila

Sosiaaliasiamiehen palveluja ovat:

- Neuvoa sosiaalihuollon asiakasta
- Neuvonta liittyy asiakkaan asemaan ja oikeuksiin. Asiat voivat liittyä kunnan tuottamiin sosiaalipalveluihin tai kunnan ostamiin yksityisiin sosiaalipalveluihin.
- Sosiaaliasiamies auttaa myös muistutuksen tekemisessä.

Potilasasiamies Päivi Apajasalo

Puh. (02) 621 1341 tai 044 701 1341. Tapaaminen ajanvarauksella.

Porin perusturvakeskus

Maantiekatu 31

PL 33, 28601 Pori

Potilasasiamiehen palveluja ovat:

- antaa potilaille ja heidän omaisilleen tietoa potilaan asemaan ja oikeuksiin liittyvissä asioissa
- neuvoo miten potilas voi toimia ollessaan tyytymätön terveydenhoidossa saamaansa hoitoon tai kohteluun
- ohjaa tarvittaessa myös muistutuksen/kantelun, potilasvahinkoilmoituksen tai korvaushakemuksen tekemisessä

6. Palvelun sisällön omavalvonta / Laadun sekä asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistaminen

6.1. Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, sosiaalisen ja kognitiivisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistäminen huomioidaan joka päivä päivittäisten toimintojen yhteydessä. Toimintakykyä / hyvinvointia seurataan, arvioidaan asiakaslähtöisesti asiakasta huomioiden ja kuunnellen. Asiakkaan/omaisen kanssa yhdessä sovitut auttamiskeinot ja tavoitteet kirjataan hoito- ja palvelusuunnitelmaan ja niitä toteutetaan asiakastyössä. Tavoitteet liittyvät mm. päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun ja toimintakyvyn säilyttämiseen ja edistämiseen. Kaikki kotihoidon työntekijät noudattavat asiakkaan voimavaroja tukevia työkäytäntöjä. Tiimeihin on nimetty kuntoutusvastaavat. Kunnan hoitaja –koulutus on käynnistetty 09/2017 ja se jatkuu edelleen. Kunnan hoitajat toimivat kotihoidon tiimeissä asiakkaiden arkiaktiivisuuteen kannustajina, laativat liikkumissuunnitelmia ja arvioivat asiakkaiden fyysistä toimintakykyä. Kunnan hoitajat pitävät tiimensä ajan tasalla kotikuntoutuksen toteutuksesta.

Asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelma pidetään ajan tasalla ja päivitetään vähintään kaksi kertaa vuodessa tai tilanteen muuttuessa. Käytössä on erilaisia toimintakyvyn arvioinnin mittareita mm. Barthel, TUG, IADL, MMSE, MNA, RaVa, GDS15 ja Audit65. RAI-arviointiotetaan käyttöön vuonna 2022.

Omaisista kannustetaan osallistumaan mahdollisuuksien mukaan arjen toimintoihin ja ulkoiluun. Asiakkaalle tiedotetaan myös muista esim. yksityisten palveluntuottajien palveluista, joita hän voi oman valintansa mukaan hankkia.

6.2. Ravitsemus

Asiakkaan ravitsemustilaa, nestetasapainoa ja painoa seurataan ja asiakkaita neuvotaan ruokailuun ja aterioihin liittyvissä asioissa. Tarvittaessa valmistetaan välipalaa (esim. voileivät) jääkaappiin. Asiakkaita muistutetaan myös esim. riittävästä nesteen juomisesta. Omassa kodissa asuvilla kotihoidon asiakkailla ruokailurytmi ja ruokatarvikkeiden hankinta muotoutuvat kuitenkin asiakkaan omien tarpeiden ja tahdon mukaan.

Asiakkaalla on mahdollisuus ostaa tukipalveluna kotiin vietävää ateriapalvelua, jonka tuottaa Porissa Kotihoito Mehiläinen ja Merikarvialla Merikarvian kunta ja Ulvilassa Ulvila kunta. Ateriapalvelua voi tilata myös yksityisiltä palveluntuottajilta.

Henkilöstö on koulutettu vanhusten aliravitsemuksen tunnistamiseen ja ravitsemuksen arvioinnissa apuna käytetään myös siihen tarkoitettua MNA –testiä ja ravintokyselyä. Tiimeissä on nimetyt ravitsemusvastaavat. Ravitsemusvastaavat huolehtivat, että tiimeissä toteutetaan Ravitsemushoito kotihoidossa –toimintatapaa ja ovat yhteydessä tarvittaessa ravitsemusasiantuntijoihin ajantasaisen tiedon hankkimiseksi.

Perusturvakeskukseen on laadittu ravitsemuskäsikirja ja ohjeita ikääntyneiden ravitsemuksen toteuttamiseen.

6.3. Hygieniakäytännöt

Asiakkaan hoitoon liittyvät yksilölliset hygieniakäytännöt kirjataan hoito- ja palvelusuunnitelmaan.

Yksiköiden on mahdollista konsultoida Porin perusturvakeskuksen hygieniahoitajia. Hygieniahoitaja havainnoi myös käsihygieniaa ja seuraa käsihuuhteiden kulutusta ja infektioita.

Jokaisessa kotihoidon tiimeissä on hygieniavastaavat, jotka osallistuvat säännöllisesti perusturvan hygieniahoitajan johdolla erilaisiin tapaamisiin ja koulutuksiin tuoden ajantasaista tietoa tiimeihin. Hygieniavastaavat huolehtivat, että tiimeissä toteutetaan organisaation hygieniakäytäntöjä. Hygieniavastaava voi kutsua tarvittaessa hygieniahoitajan tiimipalaveriin käsittelemään hygieniakäytäntöihin liittyviä asioita.

Kotihoidon työntekijöiden hygieniakäytännöt on ohjeistettu ja lähiesimies valvoo niiden noudattamista (mm. seurataan käsidesin ja työasujen käyttöä). Uudet työntekijät perehdytetään heti työsuhteen alussa hyvin hygienia-asioihin (muun muassa tavanomaiset varotoimet, työvaatteet ja oikea suojainten käyttö).

6.4. Terveyden- ja sairaanhoito

Kotihoidolla tarkoitetaan sosiaalihuoltolain (710/1982) mukaisia kotipalveluja ja Terveydenhuoltolain (1326/2010) tarkoittamaa kotisairaanhoitoa. Kotihoidon tavoitteena on parantaa ja tukea asiakkaan kotona selviytymistä. Tämä tarkoittaa, että asiakas saa apua erilaisissa perushoitoon ja huolenpitoon liittyvissä asioissa, kuten hygienian hoidossa tai ravitsemuksessa sekä terveyden- ja sairaanhoitoon liittyvissä asioissa, kuten terveydentilan seuraamisessa, sairauksien hoidossa ja lääkehoidon toteuttamisessa.

Kotihoidon tarve määritellään osana asiakkaan hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelmaa. Kotihoito voi olla säännöllistä tai tilapäistä. Säännöllinen kotihoito tarkoittaa päivittäin tai viikoittain toistuvaa kotihoidon tarvetta ja tilapäinen kotihoito yksittäisiä kotihoidon käyntejä.

Kotisairaanhoidtoa ovat perushoidon lisäksi erilaiset lääkärin määräämät sairaanhoidon toimenpiteet, kuten ommelten poisto, erilaiset mittaukset, lääkityksen valvominen ja asiakkaan voinnin seuraaminen sekä kivun helpottaminen. Kotihoidon asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta vastaavat kotihoidon terveyden- ja sairaanhoitajat. Myös lähihoitajat osallistuvat sairaanhoidollisten tehtävien hoitamiseen.

Kotihoito tekee asiakkaan hoidon tarpeen mukaista yhteistyötä eri tahojen kanssa. Yhteistyötahoja ovat terveysasemat, sairaalaosastot, lyhytaikaishoidon osastot, akuutti kotikeskus: mobiililääkäri, mobiilihoitaja, kotiuttamistiimi, turvapuuhelinpalvelu sekä eri alojen asiantuntijahoitajat kuten muistihoitaja, diabeteshoitaja, haavahoitaja, avannehoitaja, hygieniahoitaja sekä fysioterapeutti.

Kotihoidon asiakkaat ovat perusterveydenhuollon palvelujen piirissä omalla asuinalueellaan. Perusterveydenhuollon tavoitteena on kuntalaisten terveyden edistäminen ja ylläpitäminen sekä hyvinvoinnin ja toimintakyvyn lisääminen. Tämä toteutetaan ehkäisevällä terveydenhuollolla ja toimivien terveyspalveluiden tuottamisella. Perusterveydenhuollon hoitajien vastaanottokäynnit ovat maksuttomia, mutta lääkärissäkäynnistä kotihoidon asiakas maksaa perusturvakeskuksen hinnaston mukaisen maksun.

Kotihoidon asiakkaan suun terveydenhuolto on järjestetty kunnallisen perusterveydenhuollon toimesta. Kotihoidon henkilökunta auttaa asiakasta hakeutumaan suun terveydenhuollon palvelujen piiriin, mikäli asiakas ei itse kykene niin tekemään. Jokaisessa kotihoidon tiimissä on nimetty suun terveydenhuollosta vastaava hoitaja.

Kiireellinen sairaanhoito on järjestetty kunnallisen perusterveydenhuollon kautta asiakkaan omalla lähipalvelualueella lähipalvelukeskuksessa/terveysasemalla tai Satakunnan keskussairaalan yhteispäivystyksessä. Äkillisissä kotihoidon asiakkaan terveydentilaa koskevissa tilanteissa kotihoidon työntekijällä on mahdollisuus konsultoida lähipalvelualueen lääkäriä, mobiilihoitajaa tai mobiililääkäriä. Hätätapauksissa otetaan yhteys hätäkeskukseen.

Haavanhoidon –ja muiden hoitotarvikkeiden osalta kotihoidossa noudatetaan perusturvakeskuksen ohjetta maksuttomien hoitotarvikkeiden jakelusta.

Kotihoidon sairaanhoitajat/terveydenhoitajat voivat antaa tarvittaessa kausi-influenssarokotuksen kotihoidon asiakkaille muun käyntinsä yhteydessä.

Pääsääntöisesti kotihoidon asiakkaat käyvät itse / saatettuna laboratoriossa. Silloin, kun laboratorioon meno tuottaa kohtuuttomia vaikeuksia, pohditaan erilaisia vaihtoehtoja esimerkiksi yksityisen palveluntuottajan käyttämistä näytteenottoon. Kotihoidossa koulutuksen saanut ammattihenkilö voi myös ottaa näytteen kotona. Henkilöstön suorittamalle näytteenotolle kotona on laadittu kriteerit, eikä pelkkä laboratoriopalvelun tarve synnytä hoitosuhdetta kotihoitoon.

Kotihoidon asiakkaan kotikuoleman yhteydessä noudatetaan perusturvakeskuksen kuoleman toteamisen ohjetta.

6.5. Lääkehoito

Lääkkeiden annosjakelu on kunnan järjestämisvelvollisuuden piiriin kuuluva tehtävä osana terveydenhuoltolain tarkoittamaa kotisairaanhoidoa, jos asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmassa on todettu asiakkaan sitä tarvitsevan.

Käytössä on ulkoinen lääkkeiden koneellinen annosjakelupalvelu (lääkkeet kotelossa, jossa annospussirulla). Palvelu sisältää yksiköiden asiakkaiden lääkehuollon hoitamisen, johon sisältyvät lääkkeiden koneellinen annosjakelu kahden (2) viikon ajalta kerta-annoksiin, asiakkaiden reseptien hallinnointi ja asiakkaiden lääkityksen tarkistus. Palveluun sisältyvät myös sellaiset lääkkeet, jotka eivät sovellu koneelliseen annosjakeluun (esimerkiksi insuliinit, astmalääkkeet, voiteet ja pullovalmisteet). Palvelu sisältää lääkkeiden kuljettamisen Tilaajan kanssa sovittuihin toimipisteisiin kahden (2) viikon välein toimipisteittäin / tiimeittäin jaoteltuina sekä hävitettävien lääkkeiden poisviennin. Sopimuskauden alkaessa valittu Palveluntuottaja vastaa palvelun toteuttamisessa tarvittavien asiakastietojen siirrosta yhteistyössä Tilaajan toimipisteiden kanssa salassapitosuomusten mukaisesti. Palveluntuottaja vastaa alihankkijoiden töistä kuin omistaan (esim. annosjakeluyksikkö ja kuljetus).

Vain erityisissä poikkeustapauksissa asiakkaan yksilöllisen tilanteen mukaan Kotihoito jakaa asiakkaalle lääkkeet dosettiin pääsääntöisesti viikoksi kerrallaan. Lääkkeet voidaan annostella asiakkaalle päivittäin kotihoidon toimesta tai sitten asiakas voi ottaa lääkkeet itsenäisesti. Kotihoito antaa asiakkaalle lääkkeitä myös injektioina tai muulla tavalla annosteltuna. Asiakkaiden lääkkeet säilytetään kotona, tarvittaessa asiakas hankkii lukollisen lääkekaapin turvallista säilytystä varten. Mikäli asiakkaiden lääkkeitä säilytetään perustellusta syystä sosiaali- tai terveydenhuollon toimintayksikössä, niille on oltava asianmukainen lukittava tila ja lääkkeitä saavat käsitellä vain hoitoon osallistuvat työntekijät. Lisäksi lääkkeen säilytyksestä sosiaali- ja terveydenhuollon toimintayksikössä on merkittävä tieto asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan.

Asiakkaan hoidosta vastaava lääkäri vastaa lääkkeiden määräämisestä ja lääkemääräyksien oikeellisuudesta. lääkäiden palveluiden esimiehen tehtävänä on ohjata ja valvoa lääkehoidon toteuttamista ja laatua sekä päättää eri henkilöstöryhmien työnjaosta ja yhteistyöstä lääkehoidon toteuttamisessa niin, että jokaisen ammattiryhmän osaaminen hyödynnetään parhaalla mahdollisella tavalla. Jokainen lääkehoitoon osallistuva vastaa omasta toiminnastaan.

Päihtyneen asiakkaan kohdalla noudatetaan perusturvan ohjetta päihtyneen lääkehoidon toteutuksesta.

Kotihoitoon on laadittu STM:n Turvallinen lääkehoito-oppaan 2021 mukainen lääkehoitosuunnitelma. Tiimeissä on nimetyt lääkevastaavat. Lääkevastaavien tehtäväkuva on määritelty lääkehoitosuunnitelmassa. Suunnitelmassa on määritelty ja sovittu lääkehoidon henkilöstön vastuut, velvollisuudet, työnjako, lupakäytäntö, lääkehoidon vaikutusten arviointi ja kirjaaminen sekä seuranta. Lääkepoikkeamia seurataan HaiPro- järjestelmän avulla.

Kotihoidossa sekä lähi- että sairaanhoitajat jakavat ja annostelevat lääkkeitä asiakkaalle. Jokaisen lääkehoitoon osallistuvan vastuulla on asiakkaan lääkehoidon oikeanlainen toteuttaminen, lääkevasteen seuranta ja arviointi sekä mahdollisiin terveyspoikkeamiin tai haittavaikutuksiin puuttuminen. Lisäksi jokaisen lääkehoitoon osallistuvan velvollisuutena on tarkistaa asiakkaan lääkelista ja kirjata lääkehoitoon liittyvät tiedot Lifecare-potilastietojärjestelmään. Asiakasta ja omaisia informoidaan lääkemuutoksista ja mahdollisista haittatapahtumista.

Kaikki lääkehoitoon osallistuvat hoitajat suorittavat Lääkehoidon osaaminen verkossa -koulutuksen (LOVe). Sairaanhoitajat suorittavat LOP-, GER-, IV-, ABO-, PKV- ja rokotuslupaosiot. Lähihoitajat suorittavat LOP-, GER- ja PKV -osiot. Toimintayksiköissä on nimetyt tenttien vastaanottajat. Kaikki lääkehoidon osaamisen varmistamisen vaiheet (näytöt) kirjataan Loki- kirjaan. Lääkehoidon osaaminen päivitetään viiden vuoden välein. lääkäiden palveluiden esimies huolehtii siitä, että kaikki sairaan- ja lähihoitajat osallistuvat LOVe –koulutukseen sekä siitä, että osaaminen päivitetään.

6.6. Monialainen yhteistyö

Kotihoito tekee yhteistyötä Porin perusturvakeskuksen eri toimijoiden, Porin kaupungin muiden hallintokuntien, erikoissairaanhoidon, yksityisten palveluntuottajien ja vapaaehtoistoiminnan kanssa. Yhteistyötä tehdään mm. moniammatillisissa tiimipalavereissa ja hoitokokouksissa. Yhteistyön tavoite on asiakkaan saaman palvelun sisällön-, laadun- ja asiakasturvallisuuden varmistaminen. Tiedonkulun välineitä ovat mm. Lifecare- potilastietojärjestelmä, lähetteet (esim. arviointiyksikkö),

puheluk, sähköposti, sisäinen posti, sähköiset tilausjärjestelmät ja erilaiset yhteiset ohjeistukset ja sopimukset.

Porin perusturvakeskus tekee alihankintana tuotettujen palvelujen tuottajien kanssa sopimukset. Palveluntuottajat sitoutuvat kaupungin edellyttämiin vaatimuksiin. läkkäiden palveluiden tehtävä on myös valvoa yhteistyötahoiltaan tilaamiensa palveluiden laatua ja palveluiden tavoitteiden toteutumista. Porin perusturvakeskuksen ravitsemusasiantuntija ja palvelusuunnittelija valvovat ja ohjaavat osaltaan palveluiden laadun seuranta ja yhteistyötä alihankintana tuotettujen palveluiden tuottajien kanssa. Palvelujen laatua seurataan yksikössä sekä erikseen kerättävillä seurantatiedoilla, joita käsitellään yhteistyöpalavereissa.

Ateriapalvelun kotihoidon asiakkaille tuottaa Porissa Kotipalvelu Mehiläinen, Merikarvian alueella Merikarvian kunta ja Ulvilassa Ulvilan kaupunki. Laadun varmistamiseksi tehdään asiakastytyväisyyskysely ruuan laadusta, kuljetuksesta ja asiakaspalvelusta vuosittain. Käytössä on myös reklamaatiolomakkeet, joiden perusteella palvelua tarvittaessa uudistetaan.

Kotihoidon kauppapalvelun tuottaa t:mi Harri Kulju (K-Market Länsi-Pori). Kauppias hoitaa alihankintana kauppatavaroiden kuljetuksen asiakkaille. Kauppapalvelun kilpailutuksen yhteydessä tuottaja on toimittanut omavalvontasuunnitelman perusturvakeskukseen.

Koneellisen lääkkeiden annosjakelupalvelun tuottaa palveluntuottajat Porin Karhu apteekki ryhmittymä, Asema-Apteekki, Merikarvian alueella Merikarvian apteekki ja Lavian alueella Lavian apteekki.

Palveluntuottaja seuraa laatu poikkeamia valmistusprosessista lähtien aina lääkkeiden asiakkaalle päätymiseen saakka. Jokainen laatu poikkeama kirjataan laatu poikkeamalomakkeelle, se arvioidaan, syy selvitetään ja ryhdytään ehkäiseviin toimenpiteisiin vastaavanlaisen poikkeaman välttämiseksi. Palveluntuottajalla on laadunvarmistusjärjestelmä. Myös ”Läheltä piti”-tilanteet dokumentoidaan ja arvioidaan. Palveluntuottaja ylläpitää seuranta annosjakelun laadunvalvonnasta ja sujuvuudesta. Laatu poikkeamat kirjataan ja käsitellään prosessin jokaisessa vaiheessa myös Tilaajan toimesta (HaiPro-järjestelmä). Palveluntuottaja seuraa palvelun onnistumista Tilaajan asiakastytyvääsyyttä mittaavilla kyselyillä Tilaajan kanssa sovituin väliajoin.

Turvapuhelinpalvelun tuottaa Perusturvan terveys- ja sairaalapalvelut, käytössä on Vivago turvapuhelin. Turvapuhelinpalvelun voi hankkia myös yksityiseltä palveluntuottajalta.

Palveluseteli on käytössä tilapäiseen kotihoitoon, omaishoidon vapaan järjestämiseen, säännöllisen Kotihoidon asiakkaalla ateriapalveluun (tutoraja), päivätoimintaan ja rintamaveteraanien kotiin

annettaviin palveluihin. Lisäksi palveluseteliä voidaan käyttää säännölliseen kotihoitoon toiminnallisista syistä.

Satakunnan sairaanhoitopiirin logistiikkakeskus toimittaa varastotavarat kotihoidon tiimeihin, joista osassa toimii hyllytyspalvelu. Välinehuolto toimii Satasairaalassa, mistä välineet tilataan. SataDiagilta ostetaan röntgen- ja laboratoriotointia. Securitas Oy -vartiointipalvelu tarvittaessa.

7. Asiakas- ja potilasturvallisuuden rakenteet

7.1. Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Kotikäynnin aikana asiakkaan kodin turvallisuutta pyritään parantamaan havainnoimalla, selvittämällä ja ohjaamalla asiakasta korjaamaan havaittavissa olevat turvallisuusriskit. Apuna arvioinnissa voidaan käyttää esimerkiksi SPEK-kodinturvallisuus -lomaketta.

Työyhteisön koulutus ja työyhteisölle laadittavat turvaohjeet sekä tekniset turvajärjestelmät ovat ensisijaisia keinoja vaara- ja uhkatilanteisiin varautumisessa. Uusien työntekijöiden perehdyttäminen toimipisteen turvallisuusjärjestelyihin, turvallisuussuunnitelmiin ja turvaohjeisiin on välttämätöntä. Turvallisuus-ongelmien tunnistaminen ja avoin käsittely luovat pohjan turvallisuuskulttuurille. Kotihoidossa työskentelevien turvallisuuden edistäminen edellyttää yhteistyötä muiden turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Yksikön käytössä on toimintaohjeet häiriötilanteiden varalle.

Yksikössä on nimetty pelastusvastaavat (palo- ja pelastusvastaavat, elvytys- ja ensiapuvastaavat). Vastaavat työntekijät muun muassa osallistuvat sisäisiin palotarkastuksiin sekä turvallisuuskävelyihin. Sisäiset palotarkastukset suoritetaan perusturvakeskuksen ohjeiden mukaisesti vähintään kaksi kertaa vuodessa. Sisäisen palotarkastuksen dokumentoinnissa käytetään siihen tarkoitettua lomaketta.

Porin Perusturvakeskus tuottaa turvallisuuspalvelut alihankintana ja palvelusta vastaa Securitas Oy. Käytössä on mm. turvaamispalvelu.

Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus digi- ja väestötietovirastoon edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä iäkkäiden palvelulain mukaisesta velvollisuudesta ilmoittaa iäkkäistä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään.

7.2. Henkilöstö

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

lääkkäiden palveluiden päällikkö ja esimiehet vastaavat kotihoidon kokonaisuudesta lähipalvelualueella. Kotihoito jakautuu tiimeihin, joissa iäkkäiden palveluiden esimiehen johdolla työskentelee terveydenhoitajia, sairaanhoitajia ja lähihoitajia. Henkilöstön määrä eri lähipalvelualueilla ja tiimeissä vaihtelee asiakasmäärien mukaan.

Optimointikeskus ja esimiehet seuraavat olemassa olevien resurssien mahdollisimman tasaista jakautumista eri alueiden kesken suhteessa asiakasmäärään toiminnanohjausjärjestelmästä ja Lifecare- potilastietojärjestelmästä saatavien raporttien perusteella. Tarvittaessa tehdään työntekijäsiirtoja alueelta toiselle sekä hyödynnetään varahenkilöstöä sinne, missä heitä eniten tarvitaan. Kotihoidon päivittäinen työnjako tehdään optimointikeskuksessa toiminnanohjausjärjestelmällä. Optimointitehtävissä toimii esimiehen lisäksi neljä -kuusi työntekijää, jolloin optimointi tehdään erikseen itäisellä, läntisellä ja pohjoisella alueella. Optimoinnin pelisäännöissä on määritelty optimointiin liittyvien tehtävien jakautuminen (P-asema -> Optimointikeskus).

Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä. Henkilöstöjohtamisella varmistetaan turvallisen toiminnan edellyttämä henkilöstömäärä ja henkilöstörakenne.

Kotihoidon henkilöstön määrä ja rakenne:

lääkkäiden palveluiden esimiehet	13
Sairaanhoitajat/terveydenhoitajat	53
Lähihoitajat	415

Kotihoidossa työskennellään aamu-, ilta- ja yövuorossa. Tehtäväkuvaukset on määritelty (lähihoitaja, sairaanhoitaja).

Terveydenhuollon ammattien harjoittamisen vaatimukset on säädetty terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetussa laissa (559/1994) sekä sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annetussa laissa (817/2015). Henkilökunta käyttää kuvallista henkilökorttia / nimilappua työaikana.

7.2.2. Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Porin kaupunki on ohjeistanut täyttölupamenettelyn ja Porin perusturvakeskuksessa on ohjeistettu tarkasti henkilökunnan eroilmoitusten, täyttölupaesitysten, työsuhteisten valinnan ja nimikemuutosesitysten käsittely. Työsuhteisten täyttölupien etenemisestä lautakuntaan päätetään kuukausittain johtoryhmässä. Porin kaupunginhallitus päättää täyttölupien myöntämisestä.

Ensisijaisesti pyritään käyttämään kotihoidon omaa henkilökuntaa (varahenkilöstö mukaan lukien) joustavasti eri alueiden asiakastarpeissa ja vasta sen jälkeen palkataan ulkopuolisia työntekijöitä.

Valtuudet sijaisen palkkaamiseen on määritelty Porin perusturvakeskuksen toimintasäännön esimiesliitteessä. Määräaikaisia sopimuksia tehdään vain työsuhtelainsäädännön mukaisesti. Porin kaupunki käyttää sijaisten rekrytoinneissa sähköistä Kuntarekry- ohjelmaa. Henkilöstöpalveluiden rekrytointiyksikkö käsittelee kaikki sijaishakemukset sekä tarkistaa hakijoiden alkuperäiset todistukset. Sijaista hakeva yksikkö tekee ohjelmaan sijaishaun, jossa määritellään tehtävä ja ajanjakso, johon sijaista haetaan. Sijaisten käytössä on noudatettava suurta harkintaa.

7.2.3. Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydenniskoulutuksesta

Porin perusturvakeskuksen perehdytyksen tavoitteet ovat seuraavat

- Koko organisaation kattava yleinen kirjallinen perehdytysohjelma on käytössä
- Yksikkökohtaiset kirjalliset perehdytysohjelmat ovat ajan tasalla
- Jokainen uusi ja toimintayksikköä vaihtava sekä työhön palaava työntekijä on perehdytetty tietyn ajanjakson kuluessa
- Uudella työntekijällä on tietty minimiaika perehdytykseen

Uudelle työntekijälle / pitkään poissaolleen nimetään perehdytysvastaava. Käytössä on perehdytyslomake sekä perusturvassa julkaistu Tervetuloa taloon –opas uusille työntekijöille.

Yksikössä voidaan käyttää myös omaan käyttöön muokattua lomaketta. Perehdytettävä huolehtii itse, että saa kaikkiin perehdytyskaavakkeissa oleviin asioihin perehdytyksen.

Kotihoidon työntekijöiden perehdyttämisessä käytetään myös kotihoidon omavalvontasuunnitelmaa. Kotihoidon tiimeissä on perehdytyskansiot. Äkillisiin sijaisuuksiin tulevia varten tiimeissä on käytössä omia perehdytyslomakkeita.

Kotihoidon työntekijät perehdytetään arvoihin, tiimisopimukseen, asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Vastuutallentajat perehdyttävät ensijaisesti mobiiliin käyttöön asiakastyössä.

Tilapäisesti sairaanhoitajan tehtävissä toimivan opiskelijan on aina työskenneltävä laillistetun ja riittävän kokeneen sairaanhoitajan johdon ja valvonnan alaisuudessa ja hänelle nimetään kirjallisesti ohjaaja.

Työharjoittelussa olevalle opiskelijalle nimetään ohjaaja, joka auttaa ja ohjaa opiskelijaa koko työharjoittelun ajan. Ohjaaja on myös yhteistyössä koulun opettajaan. Myös muut työntekijät ovat vastuussa opiskelijan ohjauksesta. Opiskelija kirjaa aina yhdessä ohjaajansa kanssa.

Sosiaali- ja terveydenhuollon osaamistarpeiden muutokset edellyttävät henkilöstöltä jatkuvaa kouluttautumista ja ammattitaidon kehittämistä sekä kriittistä työtettä ja perustellun tutkimustiedon hyödyntämistä toimintakäytäntöjen kehittämisessä. Näihin haasteisiin vastaamiseksi systemaattisella ja riittävän pitkäkestoisella täydennyskoulutuksella on suuri merkitys. Porin perusturvakeskukseen on laadittu koulutussuunnitelma.

Lain mukainen täydennyskoulutusvelvoite täytetään huomioiden henkilöstön ammatillisen osaamisen ja kehittymisen varmistamisen tarpeet.

Työntekijä kirjaa koulutustiedot sähköiseen järjestelmään (ESS7). Kotihoidon työntekijöiden osaamistarpeita kartoitetaan muun muassa vuosittaisten kehityskeskusteluiden yhteydessä. Lisäksi on mahdollista tehdä osaamiskartoitukset säännöllisin väliajoin (uusille työntekijöille ensimmäisen kehityskeskustelun yhteydessä). Perustehtävän toteutumista vahvistavaa omaehtoista kouluttautumista tuetaan mm. työjärjestelyin mahdollisuuksien mukaan.

7.2.4. Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Työntekijän velvollisuus on puuttua välittömästi, kun hän havaitsee epäkohtia. Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asiakkaan epäasiallista kohtaamista, asiakkaan loukkaamista sanoilla, asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan kaltoin kohtelua ja toimintakulttuurista johtuvia asiakkaalle vahingollisia toimia ja näiden uhkia. Työntekijä ilmoittaa tapahtumasta viipymättä esimiehelle lomakkeella. Esimies käsittelee asian. Mikäli työntekijä toimii annettujen ohjeiden vastaisesti tai laiminlyö tehtäviään, esimiehen tulee ensisijassa keskustella asiassa työntekijän ja tarpeen vaatiessa neuvoa/opastaa työtehtävissä tai toimintatavoissa. Myös asiakkaan kanssa

keskustellaan, mitä on tapahtunut ja miten tilanne on vaikuttanut asiakkaaseen. Aina otetaan myös yhteys omaiseen ja selvitetään, mitä on tapahtunut ja miten se on vaikuttanut asiakkaaseen. Teon vakavuus ratkaisee aina sen, mistä kohdin päätetään huomautuksen ja varoituksen antamisesta työntekijälle.

7.3. Toimitilat

Kotihoidon toimitilat sijaitsevat lähipalvelualueilla. Toimitiloissa on kotihoidon työntekijöiden kirjaamis-, sosiaali- ja palaveritilat.

7.4. Teknologiset ratkaisut

Kotihoidossa on käytössä Lifecare Optimointi toiminnanohjausjärjestelmä. Työntekijällä on asiakaskäynnillä mukanaan puhelin, johon on asennettu Lifecare Kotihoito mobiilisovellus. Vastuutallentajat tiimeissä siirtävät potilas/ asiakastietojärjestelmä Lifecaren hoito- ja palvelusuunnitelman mukaiset asiakaskäynnit toiminnanohjausjärjestelmään. Kotihoidon Optimointikeskus huolehtii päivittäin asiakaskäynnit työvuorossa oleville työntekijöille. Työntekijä käyttää mobiilipuhelinta asiakaskäynneillä ja hyödyntää laitteeseen jaettua asiakastietoa hoitotoimenpiteissä, jotta asiakas saa hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelman mukaisen palvelun. Tiimeillä on käytössään asiakaskäynneille myös kannettavia tietokoneita. Tämä mahdollistaa kaiken asiakastietojen kirjaamisen ja tilastoinnin sekä Lifecare asiakastietojärjestelmän käytön asiakkaan kotona.

Joulukuun alussa 2021 aloitettiin kotihoidossa etähoiva, jossa soveltuville asiakkaille käynnit tai osa käynneistä korvataan videopuhelukäynneillä. Etähoiva on aloitettu Satakati-hankkeen käynnistämänä projektina, jossa tavoitteena on lisätä hyvinvointitekniologiaa ikäihmiselle Satakunnassa.

Turvapuhelinpalvelun järjestää perusturvan terveyst- ja sairaalapalvelut. Käytössä on Vivago-turvarannekkeet, joista pystyy seuraamaan myös asiakkaan hyvinvointia. Turvapuhelinhälytyksiin vastaavat turvapuhelinyksikön lähihoitajat, Laviassa kotihoidon henkilökunta. He myös tekevät tarvittavat auttamiskäynnit asiakkaan luokse. Merikarvialla yöaikainen auttajakäynti on ulkoistettu toistaiseksi ambulanssipalvelu Salmiselle.

Joillakin asiakkailla on otettu käyttöön Evondos lääkeannostelurobotti, joka ohjaa asiakkaan ottamaan aina oikean lääkkeen oikeana annoksena ja oikeaan aikaan. Palvelu käyttää apteekin tarjoamaa koneellista annosjakelua. Lääkkeen ottamisen robotti ohjaa sekä ääniopastein merkkiäänellä ja puheella että merkkivalolla ja näytöllä olevalla opastuksella.

Asiakas voi käyttää kodissaan tallentavaa valvontakameraa. Valvontakameroiden käytöstä tulee tiedustella jo palvelutarpeen arvioinnissa, kun tulee kotihoidon asiakkaaksi. Asiakkaan itsemääräämisoikeuteen sekä mahdollisimman hyvään luottamukseen ja yhteisymmärrykseen perustuen asiasta sovitaan yhdessä. Mahdollinen tallentaminen ja kuvaaminen kirjataan asiakkaan hoito-, palvelu ja kuntoutussuunnitelmaan.

7.5. Sosiaali- ja terveydenhuollossa käytettävät laitteet ja tarvikkeet

Porin perusturvakeskuksessa terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaava henkilö on terveys- ja sairaalapalveluiden johtaja. Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden turvallisuuteen liittyvissä asioissa vastuuhenkilönä on sairaalapalveluiden ylilääkäri. Tämän lisäksi yksikköön on nimetty terveydenhuollon laitteista vastaavat. Laitehankinnat tehdään Porin kaupungin hankintasääntöjen mukaisesti ja niiden suunnittelussa ja hallinnassa on keskeistä lääketieteellinen ja hoitotyön asiantuntijuus. Henkilökuntaa perehdytetään laitteiden käyttöön.

Kotihoidossa on käytössä terveydenhuollon pienlaitteita, esim. RR-mittarit, CRP- mittarit, Hb- mittarit ja INR- mittarit. Laitteiden käytönohjauksesta ja huollosta merkinnät tehdään laitekorttiin. Tiimeihin on nimetty laitevastaava, joka huolehtii laitteiden huoltoon lähettämisestä ja käyttökuntoon saattamisesta (Laki terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista 629/2010). Kortin tarkoituksena on helpottaa laitteiden huoltamisen varmistaminen ajallaan ja sitä kautta lisätä asiakasturvallisuutta. Kortti säilytetään kotihoidon tiloissa ja tallennetaan kustannuspaikan nimellä P-asemalle.

Asiakkaiden ja henkilökunnan turvallisuutta varmistetaan laitteiden ja tarvikkeiden säännöllisellä huollolla. Henkilökuntaa perehdytetään laitteiden käyttöön. Rikkoutuneet laitteet poistetaan käytöstä. Lääkintälaitteiden huollosta vastaa Porin palveluliikelaitoksen tekninen huolto ja/tai laitevalmistajat sovitun käytännön mukaan. Kaikki laitteisiin ja tarvikkeisiin sekä niiden käyttöön liittyvät vaaratapahtumat ilmoitetaan HaiPro/ Wpro -järjestelmään ja tapahtumayksiköksi laitetaan se yksikkö, missä laite sijaitsee.

8. Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen

8.1. Asiakastyön kirjaaminen

Hoidon dokumentointi on osa asiakasturvallisuutta ja sillä edistetään korkeatasoisen asiakaslähtöisen hoidon toteutumista. Potilastietojärjestelmään (Lifecare) tallennetaan hoidon kannalta oleellinen tieto (mm. hoidon/palvelun tarve, tavoite, toteutus ja keinot, seuranta sekä arviointi sekä diagnoosi- ja lääkityslista). Kaikille säännöllisen kotihoidon asiakkaille tehdään hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelma yhdessä asiakkaan ja/tai omaisen kanssa.

Potilastietojärjestelmään (Lifecare) tallennetaan hoidon kannalta oleellinen. Asiakkaalta otetaan suostumus/allekirjoitus (Suostu-lomake) tietojen katseluun alueellisesti sekä toimialueittain. Suostu-lomake tallennetaan potilastietojärjestelmään. Asiakasta informoidaan omakantaan/e-arkistoon menevistä tiedoista. Myös asiakkaan omaista informoidaan tarvittaessa.

Perehdytyksessä käsitellään tietosuoja-asioiden merkitys, kirjaamiskäytännöt ja salassapitovaatimukset. läkkäiden palveluiden esimies vastaa siitä, että ohjeistoon tutustutaan ja vakuutukset allekirjoitetaan ja säilytetään.

Tietosuoja- ja tietoturvakoulutukset ovat pakollisia kaikille, joilla on kaupungin sähköpostiosoite. Tietoturvallisuuteen liittyvän toiminnan keskeinen tehtävä on kaupungin palveluiden jatkuvuuden varmistaminen ja se on osa johtamista, riskienhallintaa ja palvelutoimintaa. Tietosuojalla taataan henkilötietojen lainmukainen käsittely.

Jatkossa tietotason ylläpitämiseksi koulutukset tulee suorittaa kahden vuoden välein.

Perusturvakeskuksen johtoryhmä on nimennyt tietoturvapäällikön ja tietosuojavastaavan, joka on hallintopäällikkö. läkkäiden palveluista tietosuojatyöryhmässä on myös edustaja.

Tietosuojatyöryhmä on laatinut tietoturvaohjeiston.

Työntekijät allekirjoittavat vakuutus (salassapito) – lomakkeen työ-/ virkasuhteen alkaessa.

Kotihoidossa käsitellään asiakirjoja siten kuin henkilötietolaissa (523/1999) ja laissa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (159/2007) sekä muussa sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädännössä säädetään.

Perusturvakeskus vastaa omassa toiminnassaan syntyneiden asiakirjojen rekisterinpidosta henkilötietolain (523/1999) mukaisesti.

Tietosuojavastaava on lakimies Aleksi Vehmasaho 044 701 2828.

Yksikölle on laadittu asiakastietorekisterin tietosuojaseloste.

9. Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta

Porin perusturvakeskuksen yhteistoiminta-alueelle on laadittu toimialan palveluohjelma, jossa on määritelty tavoitteet ja toimenpiteet sekä palvelualueiden palvelulupaukset. Iäkkäiden palveluissa pitkän aikavalin tavoitteita ovat kotiin annettavien palveluiden monipuolistaminen ja asiakaslähtöisyyden lisääminen, ikääntyvien asiakkaiden eri asumismuotojen kehittäminen ja digitaalisten palveluiden hyödyntäminen.

Etähoivan kehittäminen jatkuu.

Kotihoidossa on otettu käyttöön keskitetyn palvelutarpeen arvioinnin toimintamalli, jota arvioidaan ja kehitetään asiakasnäkökulmasta.

Kunnon hoitajat toimivat kotihoidon tiimeissä asiakkaiden arkiaktiivisuuteen kannustajina, laativat liikkumissuunnitelmia ja arvioivat asiakkaiden fyysistä toimintakykyä. Kunnon hoitajat pitävät tiimensä ajan tasalla kotikuntoutuksen toteutuksesta.

Kehittämisessä hyödynnetään saatuja palautteita ja asiakastytyväisyyskyselyn tuloksia. Palautteet käsitellään ja niiden perusteella määritellään tehtävät toimenpiteet ja toimenpiteiden seuranta.

Porin kaupungin perusturvan tuottavuusohjelman yhtenä osana on iäkkäiden palveluiden palvelurakenteen keventäminen ja yhtenä osana ympärivuorokautisen kotihoidon kehittäminen. Henkilöstöressurssin lisäyksestä on oma suunnitelmansa.

10. Omavalvontasuunnitelman seuranta

OMAVALVONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN

Omavalvontasuunnitelma on hyväksytty palvelualueen johdon työkokouksessa.

Perusturva
Kotihoito

02.03.2022

Laadittu 2.3.2022

Hyväksytty Porissa 28.4.2022

Allekirjoitukset

lääkäiden palveluiden johtaja Pirjo Rehula

lääkäiden palveluiden päällikkö Katriina Virtanen

lääkäiden palveluiden esimies Leena Kivisalo

lääkäiden palveluiden esimies Jutta Kuusisto

lääkäiden palveluiden esimies Päivi Toivola

lääkäiden palveluiden esimies Marja Ojanen

lääkäiden palveluiden esimies Maria Knuuttila

lääkäiden palveluiden esimies Sari Lemio

lääkäiden palveluiden esimies Anne Tammisto

lääkäiden palveluiden esimies Mia Paasiaho

lääkäiden palveluiden esimies Minna Koivuniemi

Perusturva
Kotihoito02.03.2022

lääkäiden palveluiden esimies Sari Virta

lääkäiden palveluiden esimies Mari Stengård

lääkäiden palveluiden esimies Jaana Joukanen

lääkäiden palveluiden vs. esimies Pia Söderberg

Omavalvontasuunnitelman hyväksy ja vahvistaa palvelualueen johtaja.Paikka ja päiväys _____
Allekirjoitus _____