

Porin perusturvakeskus

Omavalvontasuunnitelma

Vanhuspalvelut, kotihoito

Ajantasainen omavalvontasuunnitelma liitteineen löytyy Patarummusta ->
Toimintaohjeet -> Vanhuspalvelut -> Omavalvontasuunnitelmat -> Kotihoito

Sisällys

| | |
|--|----|
| 1 Johdanto | 5 |
| 2 Lainsäädäntö..... | 6 |
| 3 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN | 9 |
| 3.1 Omavalvonnan suunnittelusta vastaavat johdon edustajat..... | 9 |
| 3.2 Yksikön omavalvonnan vastuuhenkilöt | 9 |
| 3.3 Omavalvontasuunnitelman päivittäminen ja seuranta | 11 |
| 3.4 Omavalvontasuunnitelman julkisuus | 11 |
| 4 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET | 11 |
| 4.1 Toiminta-ajatus..... | 11 |
| 4.2 Arvot ja toimintaperiaatteet..... | 13 |
| 4.3 Vanhuspalveluiden tavoite | 14 |
| 5 RISKINHALLINTA | 15 |
| 5.1 Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat sekä riskien tunnistaminen..... | 15 |
| 5.2 Riskinhallinta ja asiakas- / potilasturvallisuus | 16 |
| 5.3 Riskinhallinta ja työturvallisuus | 16 |
| 5.4 Riskien käsitteleminen ja korjaavat toimenpiteet..... | 16 |
| 6 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET..... | 18 |
| 6.1 Palvelutarpeen arviointi | 18 |
| 6.2 Hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelma..... | 19 |
| 6.3 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen..... | 20 |
| 6.4 Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet..... | 20 |
| 6.5 Asiakkaan kohtelu..... | 21 |
| 6.6 Palautteen kerääminen | 22 |
| 6.7 Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä..... | 22 |
| 6.8 Asiakkaan oikeusturva | 22 |
| 7 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA | 24 |
| 7.1 Hyvinvointia ja kuntoutumista tukeva toiminta..... | 24 |
| 7.2 Ravitsemus..... | 24 |
| 7.3 Hygieniäkäytännöt..... | 25 |
| 7.4 Terveysten- ja sairaanhoito | 25 |
| 7.5 Lääkehoito | 27 |
| 7.6 Yhteistyö muiden toimijoiden kanssa | 28 |
| 7.7 Alihankintana tuotetut palvelut | 28 |

| | |
|---|----|
| 8 ASIAKASTURVALLISUUS | 29 |
| 8.1 Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa | 29 |
| 8.2 Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet | 30 |
| 8.3 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet ja sijaisten käyttö | 30 |
| 8.4 Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta | 31 |
| 8.5 Toimitilat | 32 |
| 8.6 Teknologiset ratkaisut | 32 |
| 8.7 Terveysthuollon laitteiden ja tarvikkeiden hankinta, käytön ohjaus ja huolto | 33 |
| 8.8 Asiakas- ja potilastietojen käsittely | 33 |
| 8.9 Sosiaali- ja terveydenhuollon tietojärjestelmien omavalvonta | 34 |
| 9 KEHITTÄMISSUUNNITELMA | 34 |
| 10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN | 35 |

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

| | |
|---|---|
| Palveluntuottaja Porin Perusturvakeskus PL 121, 28101 Pori puh. (02) 621 3500 perusturva(@)pori.fi etunimi.sukunimi(@)pori.fi Palveluntuottajan Y-tunnus: 0137323-9 | |
| Toimintayksikön nimi Porin perusturvakeskus, Vanhuspalvelut, kotihoito | |
| Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Kotihoito, Porin perusturvakeskuksen yhteistoiminta-alueen (Pori, Ulvila ja Merikarvia) asiakkaille. Palveluiden keskiössä ovat ikääntyneet asiakkaat. | |
| Toimintayksikön yhteystiedot, postinumerona postitoimipaikka, kts. alla | |
| Toimintayksikön vastaavat Vs. vanhuspalveluiden johtaja Pirjo Mäkilä Itäinen alue Vanhuspalveluiden päällikkö Tarja Hagback Vanhuspalveluiden esimies Leena Kivisalo Vanhuspalveluiden esimies Jutta Kuusisto Vanhuspalveluiden esimies Marja Ojanen Vanhuspalveluiden esimies Ulla Santala Läntinen alue Vanhuspalveluiden päällikkö Katriina Virtanen Vanhuspalveluiden esimies Maria Knuuttila Vanhuspalveluiden esimies Sari Lemio Vanhuspalveluiden esimies Anne Tammisto Pohjoinen alue Vanhuspalveluiden päällikkö Taina Weckström Vanhuspalveluiden esimies Mia Paasiaho Vanhuspalveluiden esimies Sari Virta Vanhuspalveluiden esimies Päivi Schönroos | Yhteystiedot Maantiekatu 31 D, 28120 Pori, puh. 044 701 4463 Juhana Herttuankatu 17, 28100 Pori, puh. 044 701 6601 Viittatie 8, 38600 Lavia, puh. 044 701 0465 Palokunnantie 39, 28370 Pori, puh. 044 701 6620 Välskärintie 1, 28450 Vanha-Ulvila, puh. 044 701 0462 Palokunnantie 39, 28370 Pori, puh. 044 701 6621 Maantiekatu 31 E, 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 Eva Ahlströmin tie 8, 29600 Noormarkku, puh. 044 701 4575 Valtakatu 12, 28100 Pori, puh. 044 701 6627 Eva Ahlströmin tie 8, 29600 Noormarkku, puh. 044 701 0321 Valtakatu 12, 28100 Pori, puh. 044 701 6622 |
| Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat Kotihoidon tukipalveluiden tuottajat Ateriapalvelu Porin palveluliikelaitos, Merikarvian kunta, Ulvilan kaupunki Ateriapalvelun kuljetus Enset Oy, Ulvilassa Porin tilausajo Oy Kauppapalvelu Porin Efox Oy (K-Market Länsi-Pori) Kotihoidon, päivätoiminnan ja Palveluntuottajat osoitteessa https://palse.fi | |

| | |
|---|--|
| rintamaveteraanien palveluseteli | |
| Turvapuhelinpalvelu | Porin perusturvakeskuksen vanhusten turvapuhelinpalveluista vastaa perusturvakeskuksen oma terveys- ja sairaalapalveluiden palvelualue |
| Muut palvelut | |
| 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 | Paperinkeräys Oy |
| Hoitotarvikkeet, hyllytyspalvelu | Satshp, Logistiikkakeskus |
| Laboratorio, rtg ja välinehuolto | Satshp, SataDiag |
| Lääkehuolto | Satshp Satadiag / Porin Keskusapteekki |
| Tekstiilihuolto | Lännen Tekstiilihuolto Oy |
| Atk-palvelut | Medbit Oy Pori |
| Henkilöstön rekrytointi | Porin kaupunki, henkilöstöpalvelut (KuntaRekry) |
| Henkilökunnan terveydenhuolto | Terveystalo Pori |
| Palkka- ja taloushallinto | KuntaPro Oy |
| Vartijapalvelut | Securitas oy |

1 Johdanto

Omavalvonnalla tarkoitetaan palvelujen tuottajan omatoimista laadun varmistamista siten, että toiminnassa toteutuvat lainsäädännön, valvontaohjelmien ja laatusuositusten sekä palvelujen tuottajan itse omalle toiminnalleen asettamat laatuvaatimukset. Omavalvontasuunnitelmalla tarkoitetaan laadun ja asiakasturvallisuuden varmistamiseksi suunniteltujen menettelyjen kirjallista kuvaamista ja siinä käytettäviä asiakirjoja.

Omavalvontasuunnitelma on laadittava yhteistyössä johdon ja työntekijöiden kanssa. Henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä taitoa elää muutoksessa, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista. Omavalvontasuunnitelman huolelliseen laadintaan on syytä panostaa ja hyödyntää siinä henkilöstön ammattitaitoa laajasti.

Onnistuessaan omavalvonta

- varmistaa toiminnan laadun ja asiakasturvallisuuden,
- varmistaa henkilöstön hyvinvoinnin,
- vahvistaa organisaation myönteistä julkisuuskuvaa turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoajana.

Omavalvonta on työkalu, jonka avulla voidaan kehittää ja seurata palvelujen laatua toimintayksiköiden päivittäisessä työssä. Omavalvonnan perusidea on siinä, että toimintayksikölle on laadittu kirjallinen suunnitelma, jonka avulla asiakkaan palveluissa esiintyvät epäkohdat ja palvelun onnistumisen kannalta epävarmat ja riskiä aiheuttavat tilanteet pystytään tunnistamaan, ehkäisemään ja korjaamaan nopeasti. Omavalvonta perustuu yksikössä toteutettavaan riskinhallintaan, jossa palveluprosesseja arvioidaan laadun ja asiakasturvallisuuden näkökulmasta. Tarkoituksena on ennaltaehkäistä riskien toteutuminen ja reagoida havaittuihin kriittisiin työvaiheisiin tai kehittämistä vaativiin asioihin suunnitelmallisesti ja nopeasti.

Omavalvonnan tavoitteet

- laadukkaat ja asiakasturvalliset palvelut
- avoin, oppiva toimintakulttuuri
- edistää asiakkaiden valinnan mahdollisuuksia
- asiakkaan osallisuuden parantaminen
- yhtenäiset palveluprosessit
- palveluprosessien seurannan ja arvioinnin kehittäminen
- valvonnan painopiste ennakolliseen valvontaan

Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen valvonnassa korostuu palveluntuottajien oma vastuu toiminnan asianmukaisuudesta ja tuottamiensa palvelujen laadusta sekä asiakas- ja potilasturvallisuudesta. Vanhuspalvelulaissa säädettiin julkisille palvelujen tuottajille velvollisuus ottaa käyttöön omavalvonta vuoden 2015 alussa.

Toimintayksikkökohtainen omavalvontasuunnitelma on pidettävä julkisesti nähtävänä ja se kertoo lukijalle, miten yksikössä varmistetaan, että palvelu toteutetaan laadukkaasti ja asiakasturvallisesti. Omavalvontasuunnitelma kertoo myös sen, miten yksikössä toimitaan, kun todetaan, että palvelu ei syystä tai toisesta toteudu sille asetettujen tavoitteiden mukaisesti tai asiakasturvallisuus uhkaa vaarantua. Omavalvonnan tavoitteena on, että henkilökunta arvioi koko ajan omaa toiminta-

taansa, kuulee asiakkaita ja omaisia laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyvissä asioissa sekä ottaa asiakaspalautteen huomioon toiminnan kehittämisessä.

Valviralle on annettu valtuutus antaa määräyksiä omavalvontasuunnitelman sisällöstä, laatimisesta ja seurannasta. Omavalvontasuunnitelma on pidettävä toimintayksikössä julkisesti esillä, ja palvelujen tuottajan on seurattava sen toteutumista. (valvira.fi)

2 Lainsäädäntö

Suomen perustuslaki (11.6.1999/731)

- 6 §: Ihmiset ovat yhdenvertaisia lain edessä. Ketään ei saa ilman hyväksyttävää perustetta asettaa eri asemaan sukupuolen, iän, alkuperän, kielen, uskonnon, vakaumuksen, mielipiteen, terveydentilan, vammaisuuden tai muun henkilöön liittyvän syyn perusteella.

Hallintolaki (434/2003)

Laki asiakastietojen sähköisestä käsittelystä sosiaali- ja terveydenhuollossa (159/2007)

Henkilötietolaki (523/1999)

Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999)

Yksityinen terveydenhuolto:

- Laki yksityisestä terveydenhuollosta (152/1990, 6 §): Palveluntuottajan on, toimiessaan useammassa kuin yhdessä toimipaikassa, laadittava omavalvontasuunnitelma, jonka sisällöstä Valvira antoi määräykset 1.10.2012.

Julkinen terveydenhuolto:

- Terveydenhuoltolaki (1326/2010) 8 § ja STM:n asetus 341/2011: Terveydenhuollon toimintayksikön on laadittava suunnitelma laadunhallinnasta ja potilasturvallisuuden täytäntöönpanosta. 8 §:n 4 momentin nojalla: suunnitelmassa on sovittava ainakin seuraavat asiat:
 - laadunhallinnan ja potilasturvallisuuden täytäntöönpanon vastuuhenkilöt ja toimijat sekä miten johto vastaa edellytyksistä ja voimavaroista toteuttaa laadukasta ja potilasturvallista toimintaa;
 - laadukasta ja turvallista toimintaa tukevat henkilöstöjohtamisen periaatteet ja käytännöt sekä avointa turvallisuuskulttuuria tukevat arvot ja menettelytavat;
 - menettelytavat, joilla henkilökunta osallistuu moniammatilliseen laadunhallinnan ja potilasturvallisuuden kehittämiseen ja saa palautetta oppimista ja oman toimintansa kehittämistä varten;
 - laadukkaan ja turvallisen toiminnan edellyttämä henkilöstön perehdyttäminen sekä toimintayksiköissä tapahtuva opiskelijoiden koulutus ja ohjaaminen;

- menettelytavat, joilla potilas ja hänen läheisensä voivat antaa palautetta laadunhallinnan ja potilasturvallisuuden puutteista, sekä menettelytavat, joilla potilaalle ja hänen läheiselleen annetaan tietoa ja tukea potilasta kohdanneen haittatapahtuman jälkeen;
 - toiminnassa käytettävät laadunhallinta-asiakirjat;
 - turvallisuus- ja laatuongelmien ennakointi sekä turvallisuusriskien tunnistaminen ja hallinta;
 - vaara- ja haittatapahtumien tunnistaminen ja raportointi, haittatapahtumien ilmoittaminen hoitoilmoitusjärjestelmään ja muiden säädösten edellyttämä raportointi ja korjaavia toimenpiteitä koskevat menettelytavat;
 - laadunhallinnassa ja potilasturvallisuuden täytäntöönpanossa tarvittava yhteistyö sairaanhoitopiirin kuntayhtymän alueella muiden sosiaali- ja terveydenhuollon toimintayksiköiden kanssa.
 - Suunnitelmassa on käsiteltävä ainakin palvelujen tarpeenmukainen saatavuus, hoitoketjut, toimintayksikön fyysinen ympäristö, terveydenhuoltoon liittyvät infektiot, lääkehoito ja lääkehuollon järjestäminen, terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet, henkilöstö, sen työnjako ja osaaminen, tietojärjestelmät ja potilasasiakirjamerkintöjen tekeminen sekä tiedonkulku toimintayksikön sisällä ja toimintayksikköjen välillä.
 - Suunnitelmassa on sovittava tavoista, joilla suunnitelman täytäntöönpanon toteuttamiseksi henkilöstölle annetaan tietoa ja koulutusta laadunhallinnan ja potilasturvallisuuden periaatteista ja toimintakäytännöistä sekä suunnitelman sisällöstä.
 - Suunnitelmassa on sovittava tavoista, joilla potilaille ja heidän läheisilleen tiedotetaan suunnitelmasta sekä potilaiden ja heidän läheistensä mahdollisuudesta edistää ja vaikuttaa laadunhallinnan ja potilasturvallisuuden toteutumiseen.
- Sosiaali- ja terveysministeriön asetus laadunhallinnasta ja potilasturvallisuuden täytäntöönpanosta laadittavasta suunnitelmasta (341/2011).

Yksityinen sosiaalihuolto:

- Laki yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011) 6 §: Yksityisten palveluntuottajan on laadittava toiminnan asianmukaisuuden varmistamiseksi omavalvontasuunnitelma, joka kattaa kaikki palvelujen tuottajan sosiaalipalvelut ja palvelukokonaisuudet. Valvira on päivittänyt yksityisten sosiaalipalvelujen omavalvontaa koskevan määräyksen, joka korvaa aiemman vuonna 2012 annetun määräyksen. Määräys tuli voimaan vuoden 2015 alussa (THL:n määräys Dnro 3344/05.00.00.01/2014).

Julkinen sosiaalihuolto:

- Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista –23 § omavalvonnasta voimaan 1.1.2015 (THL:n määräys Dnro 3344/05.00.00.01/2014). Vanhuspalvelulaissa säädettiin julkisille palvelujen tuottajille velvollisuus ottaa käyttöön omavalvonta vuoden 2015 alussa. Vastaava velvollisuus tuli yksityisille sosiaalipalveluille jo vuonna 2012.
- Sosiaalihuoltolaki 2015 - 47 §: Sosiaalihuollon toimintayksikön tai muun toimintakokonaisuudesta vastaavan tahon on laadittava omavalvontasuunnitelma sosiaalihuollon laadun, turvallisuuden ja asianmukaisuuden varmistamiseksi. Suunnitelma on pidettävä julkisesti

nähtävänä, sen toteutumista on seurattava säännöllisesti ja toimintaa on kehitettävä asiakkailta sekä toimintayksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerättävän palautteen perusteella. Omavalvontasuunnitelman sisällöstä, laatisesta ja seurannasta voidaan säätää tarkemmin sosiaali- ja terveystieteiden asetuksella.

- Sosiaalihuoltolaki 48 §: sosiaalihuollon ammattihenkilön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.
- Sosiaalihuoltolaki 49 §: Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön tulee käynnistää toimet epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan poistamiseksi. Henkilön on ilmoitettava asiasta salassapitosäännösten estämättä aluehallintovirastolle, jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa ei korjata viivytyksettä.
- Toimeentulotukilaki (30.12.1997/1412) - Perustoimeentulotuen myöntäminen ja maksaminen siirtyvät vuoden 2017 alussa Kelan hoidettavaksi. Kelasta saatava perustoimeentulotuki ei kata kaikkien hakijoiden taloudellisen tuen tarvetta. Kunnissa on varauduttava siihen, että osa asiakkaista tarvitsee edelleen kuntien vastuulle jäävää täydentävää (7c §) tai ehkäisevää (13 §) toimeentulotukea.
- Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista (3.4.1987/380) **3 a §**: palvelujen ja tukitoimien tarpeen selvittäminen on aloitettava viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä sen jälkeen, kun vammaisen henkilö taikka hänen laillinen edustajansa tai omaisensa, muu henkilö tai viranomaisen on ottanut yhteyttä sosiaalipalveluista vastaavaan kunnan viranomaiseen palvelujen saamiseksi.
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000),
- Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (254/2015)

Tietojärjestelmien omavalvonta:

- Määräys sosiaali- ja terveydenhuollon tietojärjestelmien olennaisista vaatimuksista (THL/1305/4.09.00/2014). Määräys koskee sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetussa laissa (159/2007) säädettyjä tietojärjestelmien olennaisien vaatimusten sisältöä. Määräys tulee voimaan 1.2.2015.

3 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

3.1 Omavalvonnan suunnittelusta vastaavat johdon edustajat

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

Vanhuspalveluiden omavalvonnan suunnittelusta ja toteuttamisesta vastaa vanhuspalveluiden vs. johtaja Pirjo Mäkilä ja alueiden vanhuspalveluiden päälliköt Tarja Hagback (Itäinen alue), Katriina Virtanen (Läntinen alue) ja Taina Weckström (Pohjoinen alue).

3.2 Yksikön omavalvonnan vastuuhenkilöt

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

[../.../..../hallinto/Documents/Toimintasääntö_Petultk_230817_§144.pdf](http://.../hallinto/Documents/Toimintasääntö_Petultk_230817_§144.pdf)

Itäinen alue

Vanhuspalveluiden esimies Leena Kivisalo

Kotihoidon tiimit:

Alue: Lavian kotihoito

Alue: Ulvilan kotihoito 4: Kaasmarkku, Sunniemi, Kullaa

Vanhuspalveluiden 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

Vanhuspalveluiden 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

Vanhuspalveluiden esimies Ulla Santala

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

Vanhuspalveluiden esimies Maria Knuuttila

Kotihoidon tiimit:

Alue: 400-vuotiskodin tiimi: 6. ja 10. kaupunginosa 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

Vanhuspalveluiden 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

Vanhuspalveluiden esimies Anne Tammisto

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

Alue: Reposaaressa tiimi: Vähä-Katava, Reposaaressa, Tahkoluoto, Lampaluoto
Sotainvalidien siivouspartio

Pohjoinen alue

Vanhuspalveluiden esimies Mia Paasiaho

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

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

Vanhuspalveluiden esimies Sari Virta

Kotihoidon tiimit:

Alue: Noormarkun tiimi

Alue: Merikarvian kotihoito

Vanhuspalveluiden vs. esimies Mari Stengård

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

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

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

3.3 Omavalvontasuunnitelman päivittäminen ja 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 vastaavat vanhuspalveluiden päälliköt ja vanhuspalveluiden esimiehet. Vastuhenkilöt huolehtivat puutteellisten toimintojen korjaamisesta.

3.4 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.

4 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

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

Porin perusturvakeskuksen vanhuspalveluiden toiminta-ajatuksena on järjestää asiakkaan tarpeista lähtevää riittävää ja oikein kohdennettua palvelua, jolla luodaan edellytykset asiakkaan kotona selviytymiselle ja hyvinvoinnille. Kotihoidon palveluilla tarkoitetaan sosiaalihoitolain (710/1982) mukaisia kotipalveluja ja Terveystieteidenhoitolain (1326/2010) tarkoittamaa kotisairaanhoidoa.

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. Kotihoidon piirissä on noin 1600 asiakasta, joista säännölliset kotihoidon asiakkaita on noin 1300 ja pelkkää kotihoidon tukipalvelua saavia asiakkaita noin 300.

Kotiin annettavat palvelut:

- **säännöllinen kotihoito** voidaan käynnistää, kun asiakkaan toimintakyky on selvästi alentunut eikä tarve ole tilapäistä. 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.
- **kotihoidon tukipalvelut**, joita ovat ateria-, kauppa-, pyykki-, kylvetyspalvelut ja sekä päivätoiminta.
- **turvapuhelinpalvelut** tuotetaan Kuntoutus- ja Sairaalapalveluista

Palveluseteli on käytössä seuraavissa palveluissa:

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

<https://www.pori.fi/perusturva/vanhuspalvelut/ytTp5OWql.html>

Kotihoidon kriteerit

Kotihoitoa annetaan asiakkaalle:

- jonka toimintakyky on selkeästi alentunut. Asiakas tarvitsee apua päivittäisissä perustoinnissa, joita ovat ruokailut, peseytyminen, wc-käynnit, pukeutuminen ja muu perushoito sekä lääkehoidon toteutus
- joka tarvitsee sairautensa tai alentuneen toimintakykynsä vuoksi sairaanhoitoa eikä kykene käyttämään kodin ulkopuolisia terveyspalveluita
- joka on omaishoidon tuen piirissä. Omaiset tarvitsevat tekemänsä hoitotyön ja oman jaksemisensa tueksi kotihoitoa. Kotihoito voi ohjata asiakkaan vaihtoehtoihin toimintoihin kuten päivätoimintaan tai lyhytaikaishoitoon.
- joka on ollut sairaalahoidossa ja jonka kotona selviytymisen edellytykset todetaan rajalliseksi ja niistä on neuvoteltu (lähettävän ja vastaanottavan tahon kanssa) ennen kotiutumista
- joka on kotisairaalan asiakas/potilas, ja jonka hoito kotona järjestetään yhteistyössä kotihoidon kanssa.
- Yöhoito on osa asiakkaan kokonaisvaltaista hoitoa ja tavoitteena on parantaa asiakkaiden kotona selviytymistä ympärivuorokautisesti vastaamalla heidän hoidon tarpeeseensa myös öisin. Tavoitteiden saavuttamiseksi asiakkaiden yöhoidon tarpeet arvioidaan yksilöllisesti.

Yöhoito sisältää perus- ja sairaanhoidolliset hoito-ohjaus ja seurantakäynnit asiakkaan kotona.

[../Kotihoito/Yöhoidon kriteerit.docx](#)

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 vain 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 työskentelyyn.
- Avaimia on tarvittaessa luovutettava riittävä määrä kotihoidon henkilöstölle.
- Tupakoivan asiakkaan toivotaan olevan polttamatta työntekijän läsnä ollessa.
- Kotihoidon työturvallisuus asiakkaan kotona on turvattava (esim. rikkinäiset sähkölaitteet).
- Päihteiden 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.

4.2 Arvot ja toimintaperiaatteet

Tiimeihin on laadittu tiimisopimukset. Porin perusturvakeskuksessa on sitouduttu seuraaviin ydin-arvoihin:

- 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 edistään. 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 palveluhenkisyysenä, aloitteellisuutena sekä innovatiivisena ja vetovoimaisena yhteisönä.

4.3 Vanhuspalveluiden tavoite

Kotihoidon *pää tavoitteenamme on*: Hyvä ja arvokas vanhuus.

Asiakaslähtöisenä tavoitteena vanhuspalveluissa on terveiden ja toimintakykyisten elinvuosin lisääminen, sekä mahdollistaa asuminen kotona niin kauan kuin se ihmisarvoa kunnioittaen on taroituksenmukaista. Tavoitteen saavuttaminen edellyttää palveluiden painopisteen siirtämistä hoidosta ja hoivasta sairauksien ennaltaehkäisyyn, toimintakyvyn ylläpitämiseen, yksinäisyyden tunnistamiseen sekä hyvinvoinnin ja terveyden edistämiseen. Vanhuspalvelut edistää eri toimijoiden välistä yhteistyötä sekä kehittämistä asiakaslähtöisten palvelujen suunnitteluun.

Toimintaperiaatteena kotihoidossa on toimintakykyä ja kuntoutumista edistävä ja ylläpitävä työ-tapa. Työtapaan kuuluu fyysisen, psyykkisen, sosiaalisen ja kognitiivisen toimintakyvyn ja kuntou-tumisen lähtökohtien selvittäminen, asiakkaan osallistaminen, tavoitteiden asettaminen, tiedon antaminen sekä ympäristön vaikutuksen selvittäminen.

Kotihoito turvaa hyvää ja arvokasta vanhuutta auttamalla asiakasta selviytymään omassa tutussa ympäristössään mahdollisimman pitkään tarvittavien apujen ja tukipalvelujen turvin moniammatil-lisen työryhmän toteuttamana. Työ toteutetaan yhdessä asiakkaan ja hänen lähiverkostonsa kans-sa kunnioittamalla asiakkaan toiveita, tapoja ja elämänhistoriaa. Asiakasta kuunnellaan ja ollaan aidosti läsnä.

Porin perusturvakeskuksen vanhuspalveluiden suunnitelma on luettavissa Porin kaupungin inter-net-sivuilla.

<http://www.pori.fi/material/attachments/hallintokunnat/perusturva/lomakkeet/vanhuspalvelut/AHc80jvQn/vanhusp alvelusuunnitelma.pdf>

5 RISKINHALLINTA

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

5.1 Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat sekä riskien tunnistaminen

Riskinhallinta on olennainen osa omavalvontaa. Riskien ennalta ehkäiseminen tapahtuu tunnistamalla mahdolliset riskit ja ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen uhkaavat vaarantua. Riskinhallinnalla 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.

Riskinhallinta on jatkuvaa arviointia ja kehittämistä. Jatkuva arviointi ja kehittäminen tarkoittavat, että yksikön toiminnassa huomioidaan jatkuva muutos ja sen aiheuttamat mahdolliset uudet turvallisuuksiriskit. Turvallisuuden edistäminen ja riskinhallinta kuuluvat jokaisen työntekijän työnku-vaan. Toimivan riskinhallinnan avain on organisaation avoin ilmapiiri, joka mahdollistaa virheiden esille ottamisen ja siten toiminnan kehittämisen. Riskinhallintaan kuuluu haittatapahtumien ja läheltäpiti -tilanteiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi.

5.2 Riskinhallinta ja asiakas- / potilasturvallisuus

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

[http://patarumpu.pori.fi/perusturva/toimintaohje/Jaetut asiakirjat/Potilasturvallisuus/Potilasturvallisuustyöryhmä/Laadunhallinnan ja potilasturvallisuuden suunnitelma Petultk03062013.docx](http://patarumpu.pori.fi/perusturva/toimintaohje/Jaetut%20asiakirjat/Potilasturvallisuus/Potilasturvallisuustyöryhmä/Laadunhallinnan%20ja%20potilasturvallisuuden%20suunnitelma%20Petultk03062013.docx)

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

[http://patarumpu.pori.fi/perusturva/toimintaohje/Jaetut%20asiakirjat/HaiPro/haipro ilmoittajan ohje.pdf](http://patarumpu.pori.fi/perusturva/toimintaohje/Jaetut%20asiakirjat/HaiPro/haipro%20ilmoittajan%20ohje.pdf)

5.3 Riskinhallinta ja työturvallisuus

1.1.2003 voimaan tullut 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.

Riskien arviointi on käynnistetty Porin kaupungin työpaikoilla 5/2004 annetulla ohjeistuksella.

<http://patarumpu.pori.fi/henkilosto/koulutus/Documents/Riskienarviointi.doc>

WPro -työturvallisuuden hallintajärjestelmä on otettu käyttöön 1.7.2016. Järjestelmän työturvallisuusilmoituksella ilmoitetaan kaikki työntekijöitä kohtaavat läheltäpiti -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 If-yrittäjäkansion kanssa.

5.4 Riskien käsitteleminen ja korjaavat toimenpiteet

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

HaiPro:n käsittely

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

HaiPro:n käsittelystä on ohje Patarummussa.

http://patarumpu.pori.fi/perusturva/toimintaohje/Jaetut%20asiakirjat/HaiPro/haipro_kasittelijan_ohje.pdf

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

Wpro:n käsittely

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

Henkilökunta kirjaa WPro ilmoituksen tilanteissa, joissa väkivalta tai sen uhka kohdentuu heihin. Työterveyshuolto ja työsuojelu seuraavat henkilökuntaan kohdistuneita väkivaltilanteita ja niistä aiheutuneita tapaturmia ja toteuttavat tarvittavat toimenpiteet. Turvallisuuskoordinaattori Minna Vitikaiselta saa tilaamalla apua erilaisiin tilanteisiin esim. harjoittelun avulla. Porin Perusturvakeskuksen yhteistoiminta-alueella toimii lisäksi debriefing- eli jälkipuintityöryhmä.

Tilanteeseen liittyvät lomakkeet, myös läheltäpiti –tapaukset, täytetään WPro -työturvallisuuden hallintajärjestelmään, jossa vanhuspalveluiden 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.

Wpro –työturvallisuuden hallintajärjestelmä.

<https://www.awanic.fi/haipro/147/wpro.asp>

Ilmoitus vaaratilanteesta tai läheltäpiti -tapauksesta täytetään yhdessä esimiehen kanssa. Pistotaturmasta ohje löytyy kotihoidon tiimien taukotuvilta. Ohje löytyy myös seuraavasta linkistä.

.../Tartuntataudit/Verialtistukset/2017_petun_ohje_työperäisiin_veriltistuksiin.rtf

6 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

6.1 Palvelutarpeen arviointi

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

[../Kotihoito/Palvelutarpeen arviointiprosessi \(003\).docx](#)

Palvelutarpeen arviointi -lomake

 [Palvelutarpeen arviointi](#)

Palveluntarpeen 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. vanhuspalvelulain mukaiset palvelutarveilmoitukset (Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista 35§) sekä sosiaalihuoltolain mukaiset yhteydenotot ja ilmoitukset asiakkaan palvelutarpeesta (Shl 35 §). Porin perusturvan vanhuspalveluissa ilmoitukset vastaanottaa sosiaalivälittäjä, joka ohjaa ne alueen palveluohjaajalle. Alueen palveluohjaaja kartoittaa tilanteen ja tekee 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.

Arviointikäynnillä asiakkaalle kerrotaan erilaisista palvelumuodoista, kotihoidon palveluista ja tukipalveluista sekä asiakasmaksuista. Palveluseteli voidaan myöntää asiakkaalle kotihoitoon, asiointiin, siivoukseen (tutoraja) 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. Tähän linkitetään myöhemmin päivitetty toimintaohje päätöksen teosta.

Asiakkaille nimetään vastuutyöntekijät ja vastuutyöntekijän tehtävät on määritelty. http://patarumpu.pori.fi/perusturva/toimintaohje/Jaetut_asiakirjat/Vanhuspalvelut/Kotihoido/Vastuutyöntekijä_kotihoidossa.docx

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

Neljän viikon kotihoidon kuntouttavan jakson jälkeen tiimi (palveluohjaaja) tekee RaVan uudella arviointikäynnillä ja päätetään kotihoidon jatkosta.

6.2 Hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelma

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 esim. yöpartio 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 peruste, miksi kaikkia asioita ei voida toteuttaa.

Hoito- ja palvelusuunnitelmat laaditaan Effica-potilastietojärjestelmään, kun palvelutarpeen arviointi on tehty. Hoito- ja palvelusuunnitelma toimitetaan kirjallisena asiakkaalle. Kotihoidon työntekijät perehtyvät asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan 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- ja palvelusuunnitelmien päivittämisestä huolehtivat asiakkaalle nimetyt vastuutyöntekijät ja/tai tiiminvetäjät. Tiiminvetäjä ja sairaanhoitaja vastaavat palveluvien tekemisestä ja päivittämisestä. Hoito- ja palvelusuunnitelman muuttuessa tehdään uusi palvelupäätös ja maksupäätös.

Asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelman toteutumisen päivittäinen seuranta ja arviointi kirjataan Effica-potilastietojärjestelmään järjestelmän ohjeiden mukaisesti. Sairaanhoidtaja tekee väliarvioinnin asiakkaan sairaanhoidon vaikuttavuudesta kolmen kuukauden välein. Tieto siirtyy Kanta- arkistoon. Sairaalajakson tai lyhytaikaishoittoon siirtyneestä asiakkaasta tehdään tarvittaessa väliarviointi Effica potilastietojärjestelmään asiakkaan hoidon jatkumisen turvaamiseksi. Asiakkaan hoidon keskeytyminen (sairaalajakson, lyhytaikaishoidon jakson, omaisten antaman hoivan tms. syyn vuoksi) kirjataan Effica- potilastietojärjestelmään. Asiakkuuden päättyminen kirjataan Effica potilastietojärjestelmään.

6.3 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.
- Ihminen 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 itsemääräämisoikeus 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 Effica- potilastietojärjestelmään (lomake; hoitotietojen katselu). Hoito- ja palvelusuunnitelmassa on kirjattuna asiakkaan omat toiveet ja mielipiteet hoidon järjestämisestä sekä asiakkaan voimavarat ja osallisuus.

6.4 Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet

Kotihoidossa ei ole olemassa rajoitustoimenpiteitä.

6.5 Asiakkaan 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 äidinkieltänsä ja kulttuuritaustansa.

Henkilön itsemääräämisoikeuden 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.

Sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Ohje:

<http://patarumpu.pori.fi/perusturva/toimintaohje/Jaetut%20asiakirjat/Vanhuspalvelut/Vanhuspalveluiden%20yhteist%20toimintaohjeet/Ilmoitusvelvollisuus%20ohje.docx>

Lomake:

<http://patarumpu.pori.fi/perusturva/toimintaohje/Jaetut%20asiakirjat/Vanhuspalvelut/Vanhuspalveluiden%20yhteist%20toimintaohjeet/Ilmoitus%20asiakkaan%20epäasiallisesta%20kohtelusta.doc>

Työntekijän velvollisuus on puuttua välittömästi, jos hän havaitsee epäkohtia. Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asiakkaan epäasiallista kohtaamista, asiakkaan loukkaamista sanoilla, asiakas-turvallisuudessa 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 kanssa 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.

Porin kaupungilla on ohjeet suullisen huomautuksen ja kirjallisen varoituksen antamisesta.

http://patarumpu.pori.fi/henkilosto/ohjeetlomakkeet/Henkilstjaoston_ptkset/Huomautuksen_ ja_ varoituksen_ antaminen_Porissa.pdf

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 vanhuspalveluiden vs. johtaja Pirjo Mäkilälle, mikäli hän on tyytymä-

tön kohteluunsa (kts. kappale 6.8). Mahdolliset tapahtumat käsitellään tilanteen edellyttämällä tavalla työyksikössä.

6.6 Palautteen kerääminen

Kotihoidossa toivotaan, että asiakaspalautteet ja havaitut epäkohdat välitetään asiasta vastaavalle vanhuspalveluiden esimiehelle mahdollisimman pian.

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

[.../lomakkeet/Jaetut asiakirjat/Vanhuspalvelut/Palvelun laatuun liittyvä ilmoitus 2014.docx](.../lomakkeet/Jaetut%20asiakirjat/Vanhuspalvelut/Palvelun%20laatuun%20liittyv%C3%A4%20ilmoitus%202014.docx)

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

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

6.7 Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Asiakkaiden palautteisiin vastataan viipymättä ja vanhuspalveluiden 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.

6.8 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 terveystalvveluista (980/2012) mukaiset oikeudet. Oikeuksia ovat esimerkiksi asiakkaan mielipiteen, itsemääräämisoikeuden ja osallistumisen huomioiminen; asiak-

kaan hyvä kohtelu, palvelu ja hoito; palvelu- ja hoitosuunnitelmien laadinta ja tietojen asianmukainen käsittely sekä asiakkaan oikeusturvakeinojen käyttö.

Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus saamastaan kohtelusta sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle, siten kuin sosiaalihuoltolaissa säädetään. Muistutukseen vastataan kirjallisesti kohtuullisessa ajassa riippuen asian vaatimasta selvitystyöstä.

Kotihoidon vastuuhenkilöt, kts. Omavalvontasuunnitelman sivu 3.

Johtava viranhaltija

Vs. vanhuspalveluiden johtaja Pirjo Mäkilä

Puh. 044 701 4463

Maantiekatu 31 D, 28120 Pori

Perusturvakeskuksessa asiakkaiden ja potilaiden oikeuksista huolehtivat sosiaaliasiamies ja potilasasiamies. Kun asiakas kokee tulleen 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.
<http://www.pori.fi/perusturva/oikeudet/potilasjasosiaaliasiamies.html>

Sosiaaliasiamies Jari Mäkinen

Puh. 044 707 9132

Postiosoite on: Ravanintie 359, 28450 Vanha-Ulvila

Sosiaaliasiamiehen tehtävänä on 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

7 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

7.1 Hyvinvointia ja kuntoutumista 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 vuoden 2017 loppuun asti. 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.

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

7.2 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 palveluliikelaitos, Ulvilassa Ulvilan kaupunki ja Merikarvialla Merikarvian 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.

<http://.../default.aspx?RootFolder=%2Fperusturva%2Ftoimintaohje%2FJaetut%20asiakirjat%2FVanhuspalvelut%2FRavitsemushoit%20kotihoidossa%20ja%20p%C3%A4iv%C3%A4toimintaryhmiss%C3%A4&FolderCTID=0x012000C33C9A03A6B1DF4D812D3FD980D33884&View={503CC9EE-F51E-4490-BC57-4C74E82A0598}>

Perusturvakeskukseen on laadittu ravitsemuskäsikirja ja ohjeita ikääntyneiden ravitsemuksen toteuttamiseen.

<http://patarumpu.pori.fi/perusturva/toimintaohje/default.aspx?RootFolder=%2Fperusturva%2Ftoimintaohje%2FJaettu%20asiakirjat%2FRavitsemusk%C3%A4sikirja&FolderCTID=0x012000C33C9A03A6B1DF4D812D3FD980D33884&View={503CC9EE-F51E-4490-BC57-4C74E82A0598}>

7.3 Hygieniakäytännöt

Asiakkaan hoitoon liittyvät yksilölliset hygieniakäytännöt kirjataan hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Yksiköiden on mahdollista konsultoida Porin perusturvakeskuksen hygieniahoitajia, Katri Vuorta ja Eija Mettälää. Hygieniahoitaja suorittaa myös käsihygieniahavainnointia ja käsihuuhteiden kulutusta ja infektioita seurataan.

Jokaisessa kotihoidon tiimissä on hygieniavastaavat, jotka osallistuvat säännöllisesti perusturvan hygieniahoitajan johdolla erilaisiin tapaamisiin ja koulutuksiin tuoden ajantasaista tietoa tiimeihin. Hygieniavastaavat huolehtivat, että tiimissä 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 hygieniasioihin (muun muassa tavanomaiset varotoimet, työvaatteet ja oikea suojainten käyttö).

Henkilökunta noudattaa hygieniaan liittyviä ohjeita.

<http://patarumpu.pori.fi/perusturva/toimintaohje/default.aspx?RootFolder=%2Fperusturva%2Ftoimintaohje%2FJaettu%20asiakirjat%2FHygienia&FolderCTID=0x012000C33C9A03A6B1DF4D812D3FD980D33884&View={503CC9EE-F51E-4490-BC57-4C74E82A0598}>

7.4 Terveysten- ja sairaanhoito

Kotihoidolla tarkoitetaan sosiaalihuoltolain (710/1982) mukaisia kotipalveluja ja Terveystieteiden ja terveysministeriön (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- ja palvelusuunnitelmaa. Kotihoito voi olla säännöllistä tai tilapäistä. Säännöllinen kotihoito tarkoittaa päivittäin tai viikoittain toistuvaa kotihoidon tarvetta ja tilapäinen kotihoito yksittäisiä kotihoidon käyntejä.

Kotisairaanhoitoa 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 sairaanhoidajat. Myös lähihoitajat osallistuvat sairaanhoidollisten tehtävien hoitamiseen.

Kotihoido tekee asiakkaan hoidon tarpeen mukaista yhteistyötä eri tahojen kanssa. Yhteistyötahoja ovat terveysasemat, sairaalaosastot, intervalliosastot, mobiililääkäri, mobiilihoitaja, kotisairaala sekä eri alojen asiantuntijahoitajat kuten muistihoitaja, diabeteshoitaja, haavanhoitaja, avannehoitaja, hygieniahoitaja sekä fysioterapeutti.

Kotihoidon asiakkaat ovat perusterveydenhuollon palvelujen piirissä siten, kuin muutkin omassa kodissaan asuvat kuntalaiset. 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 lääkäriiskäynnistä 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.

Kotihoidossa noudatetaan perusturvakeskuksen yhtenäisiä ohjeita pitkäaikaissairauksien seurannasta

<http://patarumpu.pori.fi/perusturva/toimintaohje/default.aspx?RootFolder=%2Fperusturva%2Ftoimintaohje%2FJaetut%20asiakirjat%2FHoitajan%20toimintaohjeet&FolderCTID=0x012000C33C9A03A6B1DF4D812D3FD980D33884&View={503CC9EE-F51E-4490-BC57-4C74E82A0598}>

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

<http://patarumpu.pori.fi/perusturva/toimintaohje/default.aspx?RootFolder=%2Fperusturva%2Ftoimintaohje%2FJaetut%20asiakirjat%2FHoitotarvikejakelu&FolderCTID=0x012000C33C9A03A6B1DF4D812D3FD980D33884&View={503CC9EE-F51E-4490-BC57-4C74E82A0598}>

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 näyttötoimintoihin. Kotihoidossa koulutuksen saanut ammattihenkilö voi myös ottaa näyttötoiminnan kotona. Henkilöstön suorittamalle näyttötoiminnalle kotona on laadittu kriteerit, eikä pelkkä laboratoriopalvelun tarve synnytä hoitosuhdetta kotihoitoon. http://patarumpu.pori.fi/perusturva/toimintaohje/Jaetut_asiakirjat/Vanhuspalvelut/Kotihoido/Ohje_kotihoidon_henkilöstölle_laboratorionäytteiden_otosta.doc

Kotihoidon asiakkaan kotikuoleman yhteydessä noudatetaan perusturvakeskuksen kuoleman toteamisen ohjetta.

[../..../Kuolemantapaus/Kuoleman toteamisen ohjeet paivitetty 220917.pdf](http://patarumpu.pori.fi/perusturva/toimintaohje/Jaetut_asiakirjat/Vanhuspalvelut/Kotihoido/Ohje_kotihoidon_henkilöstölle_laboratorionäytteiden_otosta.doc)

7.5 Lääkehoito

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

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. Vanhuspalveluiden 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.

Tiimeissä on nimetyt lääkevastaavat. Lääkevastaavien tehtäväkuva on määritelty lääkehoitosuunnitelmassa.

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

Päihtyneen asiakkaan kohdalla noudatetaan perusturvan ohjetta päihtyneen lääkehoidon toteutuksesta

http://patarumpu.pori.fi/perusturva/toimintaohje/Jaetut_asiakirjat/Vanhuspalvelut/Kotihoito/Ohje_paihtyneen_asiakkaan_laakehoidon_toteuttamiseen_kotihoidossa.doc

Kotihoitoon on laadittu STM:n Turvallinen lääkehoito-oppaan (2005:32) mukainen lääkehoitosuunnitelma.

<http://patarumpu.pori.fi/perusturva/toimintaohje/Jaetut%20asiakirjat/Forms/AllItems.aspx?RootFolder=%2Fperusturva%2Ftoimintaohje%2FJaetut%20asiakirjat%2FPotilasturvallisuus%2FL%C3%A4%C3%A4kehoidon%20turvallisuus%2FL%C3%A4%C3%A4kehoitosuunnitelmat%20palvelualueittain%2FVanhuspalveluiden%20l%C3%A4%C3%A4kehoitosuunnitelmat>

Suunnitelmien päivitys aloitetaan vuoden 2017 aikana Turvallinen lääkehoito 2016 -oppaan mukaisesti. Suunnitelmassa on määritelty ja sovittu lääkehoidon henkilöstön vastuut, velvollisuudet, työnjako, lupakäytäntö, lääkehoidon vaikutusten arviointi ja kirjaaminen sekä seuranta. Lääkepoikkeamia seurataan HaiPro-järjestelmän avulla.

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. Vanhuspalveluiden esimies huolehtii siitä, että kaikki sairaan- ja lähihoitajat osallistuvat LOVE –koulutukseen sekä siitä, että osaaminen päivitetään.

http://patarumpu.pori.fi/perusturva/toimintaohje/Jaetut_asiakirjat/LOVe_Lääkehoidon_osaaminen/ohjeistus_petu.docx

7.6 Yhteistyö muiden toimijoiden kanssa

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. Effic- potilastietojärjestelmä, lähetteet (esim. arviointiyksikkö), puhelut, sähköposti, sisäinen posti, sähköiset tilausjärjestelmät ja erilaiset yhteiset ohjeistukset ja sopimukset.

7.7 Alihankintana tuotetut palvelut

Porin perusturvakeskus tekee alihankintana tuotettujen palvelujen tuottajien kanssa sopimukset. Palveluntuottajat sitoutuvat kaupungin edellyttämiin vaatimuksiin. Vanhuspalveluiden tehtävä on myös valvoa yhteistyötahoiltaan tilaamiensa palveluiden laatua ja palveluiden tavoitteiden toteutumista. Porin perusturvakeskuksen ravitsemusasiantuntija Marjut Länsiniemi ja palvelusuunnittelija Merja Linnell 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 Porin palveluliikelaitos, Merikarvian alueella Merikarvian kunta ja Ulvilassa Ulvilan kaupunki. Ateriat kuljettaa Posti Oy, Ulvilassa Porin Tilausajo Oy. Laadun varmistamiseksi tehdään asiakastyytyväisyyskysely ruuan laadusta, kuljetuksesta ja asiakaspalvelusta vuosittain. Käytössä on myös reklamaatiolomakkeet, joiden perusteella palvelua tarvittaessa uudistetaan.

Kotihoidon kauppapalvelun tuottaa Porin Efox Oy (K-Market Länsi-Pori). Kauppias hoitaa alihankintana kauppatarvikkeiden kuljetuksen asiakkaille. Kauppapalvelun kilpailutuksen yhteydessä tuottaja on toimittanut omavalvontasuunnitelman perusturvakeskukseen. Lavian alueella kauppapalvelua ei ole, vaan kotihoidon työntekijät hoitavat asiakkaiden kauppasiat.

Vuoden 2015 alusta uudet turvapuhelinasiakkaat on ohjattu kuntoutus- ja sairaalapalveluiden Vi-vago turvapuhelinasiakkaiksi. Osa asiakkaista on hankkinut turvapuhelinpalvelut suoraan yksityiseltä palveluntuottajalta.

Palveluseteli on käytössä kotihoitoon, omaishoidon vapaan järjestäminen, siivoukseen (tuloraja), päivätoimintaan ja rintamaveteraanien kotiin annettaviin palveluihin.

Satshp:n logistiikkakeskuksen toimittaa varastotavarat kotihoidon tiimeihin, joista osassa toimii hyllytyspalvelu. Välinehuolto toimii Satakunnan keskussairaalaassa, mistä välineet tilataan. Sata-Diagilta ostetaan röntgen- ja laboratoriotointia. Securitas Oy -vartiointipalvelu tarvittaessa.

8 ASIAKASTURVALLISUUS

8.1 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 luo pohjan turvallisuuskulttuurille. Kotihoidossa työskentelevien turvallisuuden edistäminen edellyttää yhteistyötä muiden turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa.

Yksikön käytössä on toimintaohjeet häiriötilanteiden varalle.

http://patarumpu.pori.fi/perusturva/toimintaohje/Jaetut_asiakirjat/Turvallisuus/Toimintaohjekortit_häiriötilanteiden_hallintaan_2.11.2015.doc

http://patarumpu.pori.fi/perusturva/toimintaohje/Jaetut_asiakirjat/Turvallisuus/Väkivallan_ennaltaehkäisy_ ja_hallinta_perusturvakeskus.docx

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.

http://patarumpu.pori.fi/perusturva/lomakkeet/Jaetut_asiakirjat/Vanhuspalvelut/Sisäinen_palotarkastuslomake.docx

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

http://patarumpu.pori.fi/perusturva/lomakkeet/Jaetut_asiakirjat/Vanhuspalvelut/Sisäinen_palotarkastuslomake.docx

Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspalvelulain mukaisesti velvollisuudesta ilmoittaa iäkkästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään.

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

Vanhuspalveluiden päälliköt ja esimiehet vastaavat kotihoidon kokonaisuudesta lähipalvelualueella. Kotihoito jakautuu tiimeihin, joissa vanhuspalveluiden esimiehen johdolla työskentelee terveydenhoitajia, sairaanhoitajia, lähihoitajia ja kotiavustajia. Henkilöstön määrä eri lähipalvelualueilla ja tiimeissä vaihtelee asiakasmäärien mukaan.

Esimiesten toimesta kotihoidossa seurataan olemassa olevien resurssien mahdollisimman tasaista jakautumista eri alueiden kesken suhteessa asiakasmäärään toiminnanohjausjärjestelmästä ja Effica-potilastietojärjestelmästä saatavien raporttien perusteella. Tarvittaessa tehdään työntekijäsiirtoja alueelta toiselle sekä hyödynnetään varahenkilöstöä sinne, missä heitä eniten tarvitaan. Kotihoidon päivittäinen työnjako tehdään optimointikeskuksessa optimointijärjestelmällä. Optimointikeskuksessa toimii työntekijä jokaiselta kotihoidon alueelta. Optimoinnin pelisäännöissä on määriteltä 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:

- Vanhuspalveluiden esimiehet 10
- Sairaanhoitajat/terveydenhoitajat 36
- Lähihoitajat/kodinhoitajat 282
- Kotiavustajat 6
- Palveluohjaajat 6

Kotihoidossa työskennellään aamu- ja iltavuorossa. Asiakkaiden yöhoito on mahdollista järjestää Akuutti kotikeskuksesta.

Tehtäväkuvaukset on määriteltä (lähihoitaja, sairaanhoitaja).

[http://patarumpu.pori.fi/perusturva/toimintaohje/Jaetut asiakirjat/Vanhuspalvelut/Kotihoito/lh tehtävät kotioidossa 2016.doc](http://patarumpu.pori.fi/perusturva/toimintaohje/Jaetut%20asiakirjat/Vanhuspalvelut/Kotihoito/lh%20tehtävät%20kotioidossa%202016.doc)

[http://patarumpu.pori.fi/perusturva/toimintaohje/Jaetut asiakirjat/Vanhuspalvelut/Kotihoito/sh tehtävät kotioidossa 2016.doc](http://patarumpu.pori.fi/perusturva/toimintaohje/Jaetut%20asiakirjat/Vanhuspalvelut/Kotihoito/sh%20tehtävät%20kotioidossa%202016.doc)

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

8.3 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet ja sijaisten käyttö

Porin kaupunki on ohjeistanut täyttölupamenettelyn ja Porin perusturvakeskuksessa on ohjeistettu tarkasti henkilökunnan eroilmoitusten, täyttölupaesitysten, työsuhteisten valinnan ja nimikemuutosesitysten käsittely. Työsuhteisten täyttöluvista tekee päätöksen Porin perusturvakeskuksen hallintopäällikkö Pirkko Levola.

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

Vanhuspalveluissa on oma varahenkilöstö, jossa on 23 lähihoitajan ja 6 sairaanhoitajan vakanssia. Varahenkilöstö on jaettu vanhuspalveluiden aluejaon mukaisesti. Jokaiselle varahenkilöstössä toimivalle hoitajalle on määritelty ns. kotiyksikkö. Varahenkilö työskentelee kotiyksikössä siinä tapauksessa, että varausta ei ole.

Varahenkilöstön käyttöön on laadittu ohje.

[.././Vanhuspalveluiden yhteiset toimintaohjeet/Varahenkilöstön käytön uusittu ohje toukokuu 2017.docx](#)

Valtuudet sijaisen palkkaamiseen on määritelty Porin perusturvakeskuksen toimintasäännön esimiesliitteessä. Määräaikaisia sopimuksia tehdään vain työsopimuslain mukaisin perustein. 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.

[.././Vanhuspalveluiden yhteiset toimintaohjeet/Sijaishaun pikaohje 2016.pdf](#)

8.4 Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

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 minima aika perehdytykseen

Uudelle työntekijälle / pitkään poissaolleelle nimetään perehdytysvastaava. Käytössä on perehdytyslomake ja opas uudelle henkilöstölle. Yksikössä voidaan käyttää myös omaan käyttöön muokatua lomaketta. Perehdytettävä huolehtii itse, että saa kaikkiin perehdytyskaavakkeessa oleviin asioihin perehdytyksen.

[.././././././././henkilosto/palvelussuhde/Perehdyttaminen/perehdyttäjän muistilista.docx](#)

[.././././././././henkilosto/palvelussuhde/Perehdyttaminen/Uusi uoma uralle - uuden henkilöstön opas.pdf](#)

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 ensisijaisesti mobiiliin käyttöön asiakastyössä.

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

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.

Työntekijöillä on mahdollisuus osallistua täydennyskoulutuksiin. Lain mukainen täydennyskoulutusvelvoite täytetään huomioiden henkilöstön ammatillisen osaamisen ja kehittymisen varmistamisen tarpeet.

Koulutustiedot kirjataan työntekijän tietoihin sähköiseen järjestelmään (Personec Ess). 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 mahdollisuuksien mukaan.

8.5 Toimitilat

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

8.6 Teknologiset ratkaisut

Kotihoidossa käytetään toiminnanohjausjärjestelmä Lifecare Kotihoidon optimointia työtehtävien jaossa ja työntekijän mukana kannettavaa mobiilipuhelinta asiakaskäynneillä. Vastuutallentajat tiimeissä siirtävät potilas/ asiakastietojärjestelmä Effican hoito- ja palvelusuunnitelman mukaiset asiakaskäynnit toiminnanohjausjärjestelmään/ optimointiin, jossa asiakaskäynnit jaetaan työvuorossa olevien työntekijöiden kesken. Työntekijä käyttää mobiilipuhelinta asiakaskäynneillä ja hyödyntää laitteeseen jaettua asiakastietoa hoitotoimenpiteissä, jotta asiakas saa hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelman mukaisen palvelun. P-asema -> Optimointikeskus.

Turvapuhelinpalveluita toteutetaan omana palveluna terveys- ja sairaalapalvelujen toimesta. Käytössä on Vivago-turvarannekkeet. Turvapuhelinhälytyksiin vastaavat arviointiyksikön lähihoitajat. He myös tekevät tarvittavat auttamiskäynnit asiakkaan luokse. Laviassa turvahälytyksiin lähtee kotihoidon työntekijä klo 7-21. Muuna aikana Lavian kyläyhdistys tekee hälytyskäynnit.

Asiakas voi käyttää kodissaan tallentavaa valvontakameraa. Valvontakameroiden käytöstä tulee tiedustella jo palvelutarpeen arvioinnissa, kun tulee kotihoidon asiakkaaksi. Asiasta sovitaan perustuen asiakkaan itsemääräämisoikeuteen sekä mahdollisimman hyvään luottamukseen ja yhteisymmärrykseen. Mahdollinen nauhoittaminen ja kuvaaminen kirjataan asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan.

8.7 Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden hankinta, käytön ohjaus ja huolto

Porin perusturvakeskuksessa terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaava henkilö on terveys- ja hyvinvointipalveluiden johtaja Anna-Liisa Koivisto. Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden turvallisuuteen liittyvissä asioissa vastuuhenkilönä on sairaalapalveluiden ylilääkäri Margariita Tynni. Tämän lisäksi yksikköön on nimetty terveydenhuollon laitteista vastaavat. Laittehankinnat 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 lähettamisestä 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 osoitteeseen P:\\Laiteluettelo perusturva. Laitteiden ja tarvikkeiden seurantajärjestelmä linkitetään tähän myöhemmin

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.

8.8 Asiakas- ja potilastietojen käsittely

Hoidon dokumentointi on osa asiakasturvallisuutta ja sillä edistetään korkeatasoisen asiakaslähtöisen hoidon toteutumista. Asiakastietojärjestelmään (Effic) 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- ja palvelusuunnitelma yhdessä asiakkaan ja/tai omaisen kanssa.

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

Asiakastietojärjestelmään (Effic) tallennetaan hoidon kannalta oleellinen. Asiakkaalta kysytään suostumus tietojen katseluun alueellisesti sekä toimialueittain ja informoidaan omakantaan/e-arkistoon menevistä tiedoista. Hänelle kerrotaan niistä suullisesti ja otetaan tarvittaviin asiakirjoihin allekirjoitus. Myös asiakkaan omaista informoidaan tarvittaessa.

Suostumuslomake hoitotietojen katseluun.

http://patarumpu.pori.fi/perusturva/lomakkeet/Jaetut_asiakirjat/Tietosuoja/Suostumus_hoitotietojen_katseluun.docx

Perusturvakeskuksen johtoryhmä on nimennyt tietoturvapäällikön ja tietosuojavastaavan, joka on hallintopäällikkö Pirkko Levola. Tietosuojatyöryhmän edustajana vanhuspalveluista on vs. vanhuspalveluiden johtaja Pirjo Mäkilä.

Tietosuojatyöryhmä on laatinut tietoturvaohjeiston. Päivitettävänä, linkitetään tähän uusi, kun valmistuu.

http://patarumpu.pori.fi/perusturva/tyoturva/Documents/Tietoturva/Tietoturvaohjeisto_2012.doc

Työntekijät allekirjoittavat vakuutus – lomakkeen työ-/ virkasuhteen alkaessa.

http://patarumpu.pori.fi/perusturva/lomakkeet/Jaetut_asiakirjat/Tietosuoja/Vakuutus.doc

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 henkilö-tietolain (523/1999) mukaisesti.

[http://patarumpu.pori.fi/perusturva/toimintaohje/Jaetut_asiakirjat/Vanhuspalvelut/TerveysEFFICA_REKISTERISELOSTE Päivitetty 120216.doc](http://patarumpu.pori.fi/perusturva/toimintaohje/Jaetut_asiakirjat/Vanhuspalvelut/TerveysEFFICA_REKISTERISELOSTE_Päivitetty_120216.doc)

8.9 Sosiaali- ja terveydenhuollon tietojärjestelmien omavalvonta

Sosiaali- ja terveydenhuollon tietojärjestelmien omavalvonnasta on annettu erikseen määräys (THL/1305/4.09.00/2014).

Tietojärjestelmien omavalvontasuunnitelma laaditaan yhteistyössä Porin kaupungin tietohallinnon ja Medbit Oy:n kanssa. Suunnitelma linkitetään yksiköiden omavalvontasuunnitelmiin sen valmistuttua.

9 KEHITTÄMISSUUNNITELMA

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

Kotihoidossa on otettu käyttöön keskitetyn palvelutarpeen arvioinnin toimintamalli (2017), jota arvioidaan ja kehitetään asiakasnäkökulmasta.

Tiimeihin on nimetty kuntoutusvastaavat (2017). Kunnan hoitajat toimivat kotihoidon tiimeissä asiakkaiden arkiaktiivisuuteen kannustajina, laativat liikkumissuunnitelmia ja arvioivat asiakkaiden fyysistä toimintakykyä. Kunnan hoitajat pitävät tiimensä ajan tasalla kotikuntoutuksen toteutuksesta.

Ravitsemushoidon tehostaminen laajenee vuoden 2018 alusta koskemaan koko kotihoitoa. Pilotointia tehneet hoitajat kouluttavat esimiesten avustuksella hoitajat tekemään MNA-testauksia ja ravintokyselyä.

Kotihoitoon laaditaan laitteiden ja tarvikkeiden seurantajärjestelmä (2018).

Kotihoidon lääkehoitosuunnitelmat päivitetään yksikkökohtaisesti (2018).

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

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYMINE

Omaevalvontasuunnitelma on hyväksytty palvelualueen johdon työkokouksessa sekä saatettu tiedoksi perusturva johtoryhmälle.

Laadittu 18.12.2015

Päivitetty 12.12.2017

Jaana Joukanen, Maria Knuutila, Jenna Laitinen, Jenni Liljanko, Teija Maja, Marja Ojanen, Elina Pajunen, Raisa Tähtinen, Sari Virta ja Taina Weckström.

Hyväksytty Porissa 16.1.2018

Allekirjoitukset

Vanhuspalveluiden esimies Leena Kivisalo

Vanhuspalveluiden esimies Maria Knuutila

Vanhuspalveluiden esimies Jutta Kuusisto

Vanhuspalveluiden esimies Sari Lemio

Vanhuspalveluiden esimies Marja Ojanen

Vanhuspalveluiden esimies Mia Paasiaho

Vanhuspalveluiden esimies Ulla Santala

Vanhuspalveluiden vs. Mari Stengård

Vanhuspalveluiden esimies Anne Tammisto

Vanhuspalveluiden esimies Sari Virta

Vanhuspalveluiden päällikkö Tarja Hagback

Vanhuspalveluiden päällikkö Katriina Virtanen

Vanhuspalveluiden päällikkö Taina Weckström

Vs. vanhushpalveluiden johtaja Pirjo Mäkilä