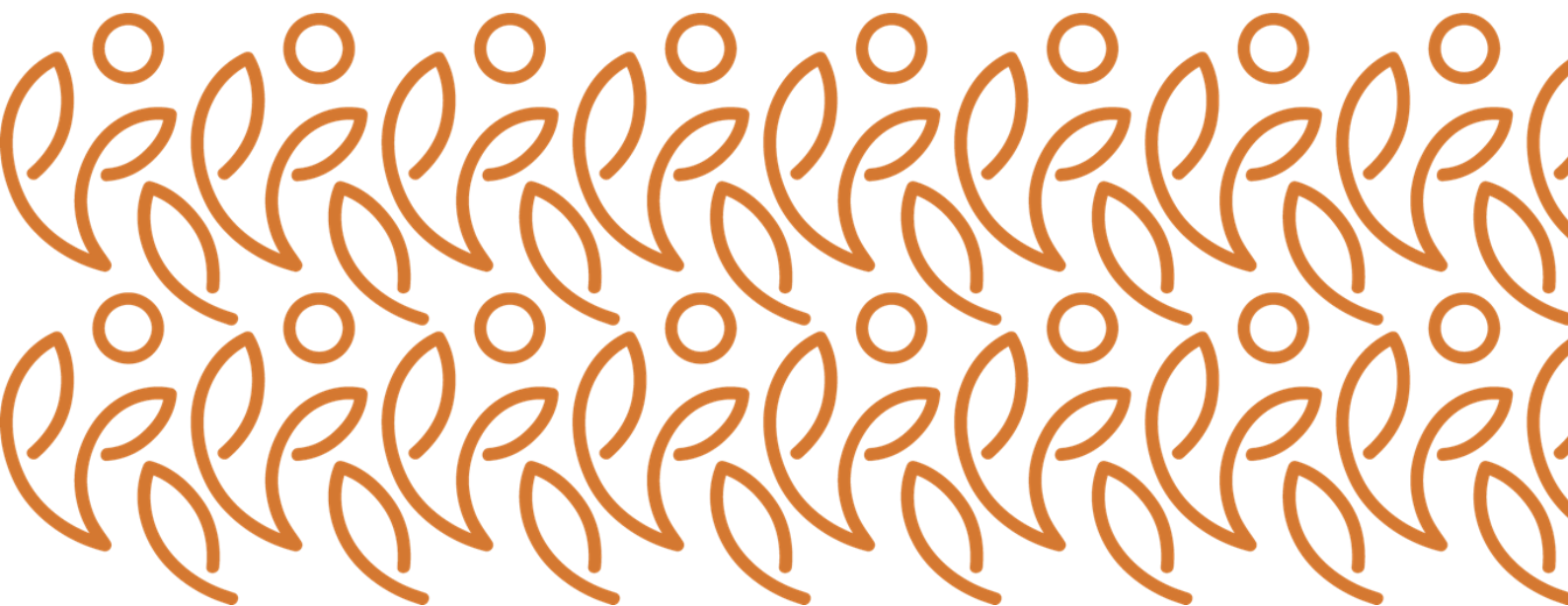


Sosiaalipalvelujen omavalvontasuunnitelma

Ikäihmisten palvelut

Kotihoito pohjoinen, Lapua

Niittypuisto



Sisällys

1 Omavalvontasuunnitelman laatiminen	4
2 Omavalvontasuunnitelman sisältö	5
2.1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot.....	5
2.1.1 Palveluntuottaja perustiedot.....	5
2.1.2 Palveluyksikön perustiedot.....	5
2.1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	6
2.2 Asiakasturvallisuus.....	8
2.2.1 Palveluiden laadulliset edellytykset.....	8
2.2.2 Vastuu palveluiden laadusta	9
2.2.3 Asiakkaan asema ja oikeudet	11
2.2.4 Muistutusten käsittely	16
2.2.5 Henkilöstö	16
2.2.6 Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta.....	18
2.2.7 Monialainen yhteistyö ja palveluiden koordinointi.....	19
2.2.8 Toimitilat ja välineet.....	22
2.2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö.....	22
2.2.10 Lääkehoitosuunnitelma	23
2.2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja	23
2.2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen	25
2.3 Omavalvonnan riskienhallinta	25
2.3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	25
2.3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	28
2.3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen.....	29
2.3.4 Ostopalvelut ja alihankinta	29
2.3.5 Valmius- ja jatkuvuuden hallinta.....	29
3 Omavalvonta suunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	30
3.1 Toimeenpano.....	30
3.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	30

4LIITTEET	31
LIITE 1: palveluntuottajan ja henkilökunnan lakisääteinen ilmoitusvelvollisuus.....	31
LIITE 2: Hygieniä ja aseptiikka.....	32

1 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

Palveluntuottaja vastaa palveluyksikkökohtaisen omavalvontasuunnitelman laatimisesta. Omavalvontasuunnitelma tulee tehdä sähköisesti ja siihen on kirjattava, kuka vastaa sen laatimisesta, toteutumisen seurannasta, päivittämisestä ja julkaisemisesta.

Omavalvontasuunnitelman laajuus ja sisältö määräytyvät palveluyksikössä tuotettavien palvelujen ja toiminnan laajuuden mukaan.

Omavalvontasuunnitelman on katettava palveluyksikössä tuotetut palvelut, mukaan lukien palveluntuottajan omana toimintana tuotetut palvelut, palveluntuottajan ostopalveluna ja alihankintana hankkimat palvelut ja palvelusetelillä tuotetut palvelut.

Omavalvontasuunnitelman tulee olla selkeä sekä helposti ymmärrettävä ja käytettävä työväline, joka ohjaa palveluyksikön henkilöstön käytännön työtä ja toimintaa. Palveluntuottajalla ja palveluyksikön henkilöstöllä on velvollisuus toimia omavalvontasuunnitelman mukaisesti ja seurata aktiivisesti suunnitelman toteutumista.

Palveluntuottajan on otettava omavalvontasuunnitelmaa laatiessaan ja päivittäessään huomioon palveluyksikön palveluja saavilta asiakkailta ja potilailta, heidän omaisiltaan ja läheisiltään sekä palveluyksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerättävä tai muuten saatu palaute.

Määräys omavalvontasuunnitelman laatimisesta perustuu valvontalain 4 §:n 1 momentin 2 kohdan mukaisia sosiaali- tai terveyspalveluita tuottavia palveluntuottajia, joiden on lain 27 §:n perusteella laadittava palveluyksiköittäin omavalvontasuunnitelma (Valvira määräys 1/2024 Dnro V/42106/2023 8.5.2024). [08.05.2024 V/42106/2023 - Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto \(Valvira\) - Viranomaisten määräyskokoelmat - FINLEX ®](#)

Omavalvontasuunnitelman laatimisesta ja seurannasta vastaa

Kotihoidon päällikkö Francesca Lo Giudice sekä palveluvastaava Eija Siuronen.

Viimeisin päivitys 3.9.2024

Julkaiseminen/julkisuus

x yksikössä esillä

x julkaistu sähköisenä

2 Omavalvontasuunnitelman sisältö

2.1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1 Palveluntuottaja perustiedot

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue

Y-tunnus 3221323-8

Hanneksenrinne 7, 60220 Seinäjoki

2 Palveluyksikön perustiedot

Kotihoito Pohjoinen, Lapua

Niittypuisto

Niskalankatu 6 3.krs

62100 Lapua

Palveluyksikön valvontalain 10 §:n 4 momentin mukaisen vastuuhenkilön tai palvelualuejen vastuuhenkilöiden nimet ja yhteystiedot

Katri Nikkola, palvelualuejohtaja

050 3717368, katri.nikkola@hyvaep.fi

Yhteisen palveluyksikön valtuutetun palveluntuottajan nimi ja yhteystiedot

Minna Koskinen

Palveluyksikköjohtaja Kotihoito, pohjoinen

040 6367770, minna.koskinen@hyvaep.fi

Yksikön esihenkilö

Francesca Lo Giudice

0444384997 francesca.lo_giudice@hyvaep.fi

3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen (Hyvaep) kotihoidon palvelu perustuu lakiin sosiaalihuollon asiakkaan asemasta, ja oikeuksista (812/2000), sosiaalihuoltolakiin (1301/2014) ja sosiaalihuoltoasetukseen (607/1983), terveydenhuoltolakiin (1326/2010), lakiin ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista (604/2022) sekä kansanterveyslakiin (66/1972).

Ikäihmisten palveluiden sekä siihen kuuluvan kotihoidon toiminta-ajatus on turvata ikääntyneille hyvä elämänlaatu, osallisuus ja turvallinen tuettu asuminen. Ikäihmisten palveluiden tavoitteita ja toimenpiteitä raamittavat laatusuosituksen lisäksi sosiaalihuoltolaki ja laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista, vammaispalvelulaki sekä vanhuspalvelulaki.

Kotihoidon palvelujen myöntämisen perusteita tarvitaan, jotta palvelut voidaan myöntää ja toteuttaa tasapuolisesti ja tarkoituksenmukaisesti. Kotihoidon painopiste on ikääntyneiden hoidossa ja huolenpidossa. Tavoitteena on turvata palvelut erityisesti runsaasti tukea ja palvelua tarvitseville ikäihmisille.

Asiakkaan hoito toteutetaan asiakassuunnitelman mukaisesti ja suunnitelman ajantasaisuutta arvioidaan jatkuvasti. Kotihoitoa järjestetään täysi-ikäisille asiakkaille, jotka eivät kykene käyttämään kodin ulkopuolisia palveluita, eivätkä selviydy kotona 7 § (37) arkielämän toiminnoissa itsenäisesti, läheisten tuella tai muilla tavoin, ja heidän hoitonsa ja huolenpitonsa vaatii sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstön ammattiosaamista. Pääasiallinen asiakasryhmä ovat iäkkäät. Palvelut on tarkoitettu erityisesti niille asiakkaille, jotka tarvitsevat säännöllistä hoivaa, hoitoa ja/ tai sairaanhoidollista apua. Kotihoito ei lähtökohtaisesti sijaista vammaispalvelun henkilökohtaisen avustajan poissaoloja. Asiakkaan tulee sitoutua yhdessä laadittuun asiakassuunnitelmaan sekä yhteistyöhön kotihoidon henkilökunnan kanssa.

Kotihoidon palveluiden vastaanottaminen on vapaaehtoista eikä palveluita voida myöntää tilanteessa, jossa asiakas ei halua ottaa niitä vastaan. Itsemääräämisoikeus on johtava periaate sosiaali- ja terveydenhuollossa (PotL 1992/785, 5 ja 6 § ja AsiakasL 2000/812, 8§) ja itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan mahdollisimman pitkälle. Henkilön oikeus päättää hoidostaan ja palveluistaan säilyy niin pitkälle, kuin hän ymmärtää itseään koskevan toimenpiteen merkityksen. Palvelua ei voida tarjota asiakkaille, jotka eivät sitoudu yhteistyöhön, vaikka ymmärtävät sen merkityksen hoitonsa ja hyvinvointinsa kannalta.

Niittypuisto on Lapuan kotihoidon alla toimiva yhteisöllisen asumisen yksikkö. Henkilökunta työskentelee Niittypuistossa kaikkina viikonpäivinä aamu-, ja iltavuoroissa. Yö hoito järjestetään tarvittaessa. Koko henkilöstön esihenkilönä toimii kotihoidon päällikkö.

Yksikön tavoitteena on, että asiakas kokee olonsa turvalliseksi ja arvostetuksi. Niittypuiston asiakas asuu omassa kodissaan, jonne hänellä on mahdollisuus saada laadukkaat ja oikea-aikaiset palvelut. Palvelut järjestetään tarvittaessa moniammatillisesti eri yhteistyötahojen kanssa.

Kotihoidon asiakkaaksi tullaan asiakasohjausyksikön tekemän palvelutarpeen arvioinnin perusteella. Asiakasohjaus tekee päätöksen yhteisöllisen asumisen myöntämisestä. Palvelu järjestetään asiakkaan kanssa yhdessä tehdyn yksilöllisen asiakassuunnitelman mukaisesti.

Asiakassuunnitelma puolestaan pohjautuu RAI-arviointiin, joka tehdään puolivuositain tai voinnin muuttuessa. Asiakasta kannustetaan aina omatoimisuuteen ja työtä tehdään kuntouttavan toimintamallin mukaisesti. Toimintaperiaatteena on siis tukea asiakkaan fyysisiä, psyykkisiä ja sosiaalisia voimavaroja yhteistyössä asiakkaan, läheisten, yhteistyötahojen ja yksityisten palveluntuottajien kanssa.

Kotihoidon palvelujen tulee toteuttaa sosiaalihuollon lainsäädännön keskeisiä periaatteita. Palvelujen tulee edistää ja ylläpitää hyvinvointia sekä sosiaalista turvallisuutta, vähentää eriarvoisuutta ja edistää osallisuutta, turvata yhdenvertaisin perustein tarpeenmukaiset, riittävät ja laadukkaat sosiaalipalvelut sekä muut hyvinvointia edistävät toimenpiteet, edistää asiakaskeskeisyyttä sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa.

Yksikön toimintaa ohjaa hyvinvointialueen arvot; asiakaslähtöisyys, avoin yhdenvertaisuus, vaikuttavuus ja talous rinnakkain, uudistumiskyky ja kehitysmuotoisuus.

- Asiakaslähtöisyys: olemme asiakkaitamme ja heidän hyvinvointiaan varten. Huomioimme asiakkaiden tarpeet niin yksilö- kuin väestötasolla.
- Avoin yhdenvertaisuus: kunnioitamme kaikessa toiminnassamme viestinnässämme asiakkaitamme ja kollegoitamme. Toimintamme perustuu lakiin, ohjeisiin ja luottamuksen rakentamiseen.
- Vaikuttavuus ja talous rinnakkain: kestävä ja pitkäjänteinen toiminta edellyttää talouden tarkkaa seuranta ja hallintaa.
- Uudistumiskyky ja kehitysmuotoisuus: toiminta asiakkaan parhaaksi vaatii meiltä kaikilta avointa ja aktiivista yhteistyötä niin oman organisaation sisällä kuin yhteistyökumppaneiden kanssa.

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat

- Annosjakelu, Lapuan Keskus ja Lakeus apteekki
- Vartiointipalvelu, Safetor
- Pesulapalvelut/työvaatteet Provina
- Sijaispalvelut, Tempore

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta. Palveluntuottaja varmistaa ostopalveluiden laadun ja asiakasturvallisuuden jatkuvalla laadun seurannalla päivittäisissä toimissa. Tämä koskee etenkin annosjakelutilauksia. Annosjakelutilaukset tarkastetaan heti niiden saavuttua. Jos jotain poikkeavaa havaitaan, selvitetään se välittömästi yhteistyöapteekin kanssa. Yleisestikin tiiviillä yhteydenpidolla ja yhteistyöllä kaikkien ostopalveluiden tuottajien kanssa pystytään reagoimaan välittömästi jo siinä vaiheessa, jos havaitaan viitteitä mahdollisista tulevista poikkeamista. Myös muutoksista tiedottaminen molemmin puolin on tärkeää palveluiden laadun seurannassa.

2.2 Asiakasturvallisuus

1 Palveluiden laadulliset edellytykset

Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen on oltava laadukkaita, asiakaskeskeisiä, turvallisia ja asianmukaisesti toteutettuja. Osaava ja palveluyksikön omavalvontaan sitoutunut henkilöstö on keskeinen tekijä palvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden varmistamisessa ja palvelujen kehittämisessä (STM:n julkaisuja 2022:2).

Käytössä olevat turvalaitteet on valittu asiakkaan turvallisuusriskin perusteella. GPS-paikantimia ja ovihälyttimiä käytetään tarvittaessa muistisairailta asiakkailla. Henkilöstö on perehdytetty turvallisuuden varmistamiseen siten, että turvallisuusriskien poistamiseen on reagoitava myös asiakkaan kotiloissa välittömästi. Jokainen työntekijä huolehtii oman osaamisensa ylläpitämisestä ja osallistuu järjestettäviin täydennyskoulutuksiin.

Asiakasturvallisuus on tärkeä ja koko henkilöstön yhteinen asia. Hoito toteutetaan yhteisymmärryksessä asiakkaan/hänen läheisen kanssa. Asiakkaan turvallisuuden tunne muodostuu fyysisestä, psyykkisestä, sosiaalisesta ja henkisestä turvallisuudesta.

Asiakasturvallisuutta kehitetään ja se huomioidaan päätöksenteossa, toiminnan kehittämisessä ja päivittäisessä hoitotyössä. Asiakkaan turvallisuutta uhkaavien tekijöiden

tunnistaminen, kirjaaminen, raportointi ja tilanteisiin reagoiminen on jokaisen työntekijän vastuulla. Kirjaamisen tärkeyttä korostetaan ja sillä on iso merkitys asiakkaan, työntekijän ja työnantajan oikeusturvaan.

YHTEISTYÖ TURVALLISUUDESTA VASTAAVIEN VIRANOMAISTEN JA TOIMIJOIDEN KANSSA	
Palo- ja pelastusturvallisuus	Ilmoitusvelvollisuus paloviranomaisille, jos yksikössä ilmenee turvallisuusuhka (tulipalon vaara).
Ensiapu	Yhteydenotot terveyskeskuksen kiirevastaanotolle tarpeen vaatiessa, hätätilanteessa 112.
Terveystarkastus	Työterveyshuollon terveystarkastukset henkilöstölle 3 vuoden välein. Ilmoitus terveystarkastajalle terveysturvallisuuteen liittyvissä asioissa.
Edunvalvonta	Ilmoitusvelvollisuus edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä.

2 Vastuu palveluiden laadusta

Tarja palomäki ikäihmisten palvelujen toimialuejohtaja
tarja.h.palomaki@hyvaep.fi puh. 0504709149

Katri Nikkola palvelualuejohtaja
katri.nikkola@hyvaep.fi puh. 0503717368

Minna Koskinen palveluyksikköjohtaja
minna.koskinen@hyvaep.fi 0406367770

Francesca Lo Giudice yksikön päällikkö
francesca.lo_giudice@hyvaep.fi 0444384997

- Valvontakoordinaattorit suorittavat ohjaus- ja valvontakäyntejä yksikköön joka toinen vuosi.

3 Asiakkaan asema ja oikeudet

Jos sosiaalihuollon henkilöstö huomaa tehtävässään tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa, hän ilmoittaa siitä viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle eli kotihoidon päällikölle. Kotihoidon päällikkö käynnistää toimet epäkohdan ja sen uhan poistamiseksi. Jos toimia ei käynnistetä, ilmoituksen tekijän ilmoittaa epäkohdasta aluehallintovirastolle. Arvioidaan, onko epäkohta sellainen, että se voidaan korjata yksikön omavalvonnan menettelyin vai vaatiiko se järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä. Tällöin vastuu siirtyy korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle. Alla olevasta linkistä löytyy lisätietoja sekä ilmoituslomake.

https://www.hyvaep.fi/uploads/2024/01/palveluntuottajan_henkilökunnan_lakisaateine_n_ilmoitusvelvollisuus-lomake.pdf

Asiakassuunnitelma

Niittypuiston asukkaille laaditaan asiakassuunnitelma. Asiakassuunnitelman laatimiseen osallistuu henkilökunta yhdessä asiakkaan kanssa. Asiakkaan niin halutessa, suunnitelman laatimiseen voidaan pyytää läheinen mukaan. Suunnitelmassa otetaan huomioon asiakkaan oma näkemys ja itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan suunnitelmaa tehdessä. Asiakkaan näkemykset vaihtoehtoista kirjataan myös ylös.

Asiakassuunnitelmaan kirjataan asiakkaan hoidon ja palvelun tarve, joka tukee asiakkaan päivittäistä selviytymistä arjessa ja tukee asiakkaan elämänlaatua. Suunnitelmaa päivitetään tarpeen mukaan ja aina asiakkaan tilanteen muuttuessa, kuitenkin vähintään puolivuositain asiakkaan omahoitajan toimesta. Niittypuistossa asuvan asiakkaan toimintakyvyn ja palveluiden tarpeen arvioinnissa käytetään RAI-arviointivälineistöä.

Vanhuspalvelulain (604/2022) mukaan kunnilla on velvollisuus käyttää iäkkään henkilön palvelutarpeen ja toimintakyvyn arvioinnissa RAI-arviointivälineistöä 1.4.2023 alkaen. RAI-järjestelmä on standardoitu tiedonkeruun ja havainnoinnin, hoidon- ja palvelutarpeen arviointijärjestelmä. RAI-järjestelmää käyttämällä asiakkaiden palvelutarpeet selvitetään yhdenmukaisesti ja monipuolisesti. Järjestelmän eri mittarit mittaavat asiakkaan arjessa suoriutumista, kognitiivista ja psyykkistä toimintakykyä, mutta myös sosiaalista toimintakykyä ja hyvinvointia, terveydentilaa, ravitsemusta ja kipua. Asiakkaan palvelutarpeen arviointia tehdään moniammatillisesti. RAI-arviointi tehdään vähintään (6) kuuden kuukauden välein ja aina toimintakyvyn merkittävästi muuttuessa.

Jokaiselle Niittypuiston asiakkaalle on nimetty omahoitaja. Omahoitajan tehtävä on edistää asiakkaan palvelujen järjestämistä siten, että ne tapahtuvat asiakkaan edun ja asiakassuunnitelman mukaan. Kaikki asiakkaan hoitoon osallistuvat toimivat asiakassuunnitelman mukaisesti hoitaessaan asiakasta. Käynnin sisältö kirjataan Nursebuddy asiakastietojärjestelmään.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitleminen

Henkilökunta tuo esiin mahdolliset poikkeamat liittyen riskeihin, epäkohtiin tai laatupoikkeamiin. Asiakkaan turvallisuutta vaarantavista tapahtumista laaditaan aina Haipro-ilmoitus ja tapahtuneesta ilmoitetaan asiakkaalle ja hänen läheisilleen. Poikkeamista tehdään Haipro-ilmoitus, jotka lähetetään käsittelyyn yksikön päällikölle. Haipro ilmoitukset käsitellään esimiehen johdolla henkilökuntapalavereissa ja mietitään yhdessä tarvittavat kehittämistoimet poikkeaman korjaamiseksi ja toimintatapojen muutoksille. Palavereista laaditaan aina muistiot, jotka henkilökunnan on velvollisuus lukea.

Asiakkaat, omaiset ja läheiset voivat antaa jatkuvaa palautetta kotihoidolle suullisesti ja kirjallisesti. Palautetta voi antaa myös hyvinvointialueen palautekanavien kautta.

<https://www.hyvaep.fi/palaute/>

Haipro-tapahtuman kirjaa se työntekijä, joka vaaratapahtuman huomaa. Haipro-ilmoitus kirjataan erilliseen Haipro-järjestelmään, joka löytyy hyvinvointialueen intrasta. Linkki sivustoon on <https://intra.hyvaep.fi/tyon-tueksi/ohjelmat/haipro/>. Tapahtuma kirjataan mahdollisimman tarkasti. Ilmoituksen tekijä valitsee ensin oman työyksikkönsä, seuraavaksi yksikön, jossa haittatapahtuma ilmeni, tapahtuman ajankohdan ja tyyppin sekä tapahtuman omin sanoin, siihen johtaneet syyt ja oman näkemyksen, miten vastaavanlainen tapahtuma voidaan jatkossa estää. Valmiin haittavaikutuslomakkeen voi tulostaa itselleen.

Ilmoituksesta menee sähköposti päällikölle. Ilmoitukset tulee käsitellä kuukauden sisällä tapahtuneesta ja kiireelliset tapaukset heti ja käynnistetään korjaavat toimenpiteet

Asiakkaan kohtelu

Niittypuiston asiakkaita kohdellaan ammatillisesti heitä kunnioittaen. Asiakkaan asiallinen kohtelu on henkilökunnan yksi perustehtävistä päivittäisessä työssä. Jos työntekijä huomaa, että tapahtuu epäasiallista kohtelua, kertoo hän asiasta esihenkilölleen. Esihenkilö aloittaa tämän jälkeen asian selvittelyn.

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Itsemääräämisoikeus on asiakkaan perusoikeus. Tähän sisältyy oikeus henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan ja vahvistetaan sekä tuetaan asiakkaan osallistumista häntä koskeviin päätöksiin. Asiakkaan itsemääräämisoikeutta vahvistetaan mm. ottamalla huomioon hänen henkilökohtaiset mielipiteensä ja toiveensa kaikessa häntä koskevissa päätöksissä. Niittypuistossa asiakkaalla on oikeus yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan ja hänen henkilökohtaiset mielipiteensä ja toiveensa kirjataan asiakassuunnitelmaan huomioiden ne myös päivittäiskirjauksissa.

Rajoittamistoimenpiteet

Niittypuistossa ei ole käytössä rajoitustoimenpiteitä. Kuitenkin poikkeustilanteissa voidaan rajoitustoimenpiteitä käyttää lääkärin päätöksellä. Jos rajoitteiden käyttöön tulisi tarve, tulisi noudattaa Valviran antamaa ohjeistusta asiasta. Mikäli asiakas haluaa itse käytettävän rajoitetta, kyse ei ole rajoittamisesta. Huolellinen kirjaaminen on tärkeää ja joka kerralla tulee varmistaa, haluaako asiakas edelleen käyttää rajoitteita. Lisäksi tulee huomioida turvallisuusnäkökulma.

Asiakkaan osallisuus

Asiakas on osallinen kaikessa häntä koskevassa hoidossa ja päätöksenteossa. Asiakkaan toiveet ja mielipiteet huomioidaan ja ne kulkevat mukana hoidon suunnittelussa ja toteuttamisessa.

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Asiakkailta ja heidän omaisiltaan saadun palautteen perusteella, voidaan yksikön toimintaa ja käytäntöjä kehittää. Palaute otetaan huomioon myös omavalvontaa laatiessa ja kehittäessä. Esimerkiksi asiakassuunnitelman päivityksen yhteydessä, kysymme asiakkaalta ja omaiselta palautetta asiakkaan saamasta hoidosta. Käytäntöjä tarvittaessa muutetaan asiakkaiden toiveiden ja tarpeiden mukaisiksi. Asiakkaille laaditaan 1–2-vuoden välein asiakaspalautekysely, jonka avulla toimintaa kehitetään. Lisäksi yksikössä järjestetään säännöllisesti yhteisökokouksia.

Omavalvontaa kehitetään vuosittaisilla asiakaspalautekyselyillä. Hyvinvointialueen intrassa on Qpro-asiakaspalautejärjestelmä, johon voidaan kirjata asiakas- ja potilaspalautteita <https://intra.hyvaep.fi/tyon-tueksi/ohjelmat/qpro-asiakas-ja-potilaspalautte/>. Hyvinvointialueen intrasta löytyy myös positiiviseen palautteenantoon kanava, Posipro

<https://intra.hyvaep.fi/tyon-tueksi/ohjelmat/posipro/>

Sosiaaliasiavastaava

Sosiaaliasiamiehen tehtävänä on neuvoa asiakkaita ja työntekijöitä asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvissä kysymyksissä koskien sosiaalipalveluiden yksiköitä (esim. palvelukoteja) sekä avustaa asiakasta tarvittaessa muistutuksen ja muiden oikeusturvakeinojen (hallintokantelu ja muutoksenhaut päätöksiin) käytössä.

Sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot

Puhelinajat: maanantaisin 12.30–14.00 sekä tiistaisin, keskiviikkoisin ja torstaisin klo 9.00–11.00 puh. 06 415 4111 (vaihde).

Voit lähettää sähköisen yhteydenottopyynnön sosiaaliasiamiehelle Hyvis-palvelussa. Sosiaaliasiavastaavan palvelut ovat luottamuksellisia ja maksuttomia.

Sosiaaliasiavastaava neuvoo asiakkaita sosiaalihuoltoon ja varhaiskasvatukseen liittyvissä asioissa ja tarvittaessa avustaa sosiaalihuollon ja varhaiskasvatuksen palveluun ja kohteluun liittyvän muistutuksen ja muiden asiakkaiden käytettävissä olevien oikeusturvakeinojen käytössä.

Sosiaaliasiavastaavan tehtäväalueeseen eivät kuulu KELA:n, työvoimatoimen, terveydenhuollon, velkaneuvonnan tai edunvalvonnan palvelut.

Potilasasiavastaava

Jos tyytymättömyys kohdistuu terveydenhuollon yksiköihin, esim. lääkärin, terveystieteiden tai sairaalan toimintaan, apua saa potilasasiavastaavalta. Potilasasiavastaava auttaa tarvittaessa potilasta selvittämään ongelmaansa hoitopaikassa. Hän myös neuvoo ja tarvittaessa avustaa potilasta muistutuksen, kantelun tai Potilasvakuutuskeskukselle tehtävän potilasvahinkoilmoituksen tekemisessä.

Potilasasiavastaavat

Elina Puputti, potilasasiavastaava, YTM

Marjo-Riitta Kujala, potilasasiavastaava, YTM

Puhelinajat: Maanantaisin klo 12.30–13.30 sekä tiistaisin, torstaisin ja perjantaisin klo 8.30–10, puh. 06 415 4111 (vaihde). Voit myös lähettää sähköisen yhteydenottopyynnön potilasasiavastaavalle hyvis-palvelussa.

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot

Kuluttajaneuvonta on valtakunnallinen palvelu, josta saa tietoa kuluttajan oikeuksista ja sovitteluapua kuluttajan ja yrityksen väliseen riitaan. Kuluttajaoikeusneuvojalta saat maksutta opastusta ja sovitteluapua riitatilanteessa.

Kuluttajaneuvojan tehtävät:

- avustaa ja sovittelee kuluttajan ja yrityksen välisessä riitatilanteessa (vain kuluttajan aloitteesta)
- antaa kuluttajille ja yrityksille tietoa kuluttajan oikeuksista ja velvollisuuksista
- neuvoo asunto- ja kiinteistökaupan ongelmassa

Kuluttajaneuvonta ei käsittele:

- yksityisten henkilöiden välisen kaupankäynnin riitoja
- elinkeinonharjoittajien välisiä riitoja
- taloyhtiön ja asukkaan välisiä riitoja
- arvopaperi- ja osakekauppoja
- valtion ja kunnan palveluita koskevia asioita
- kun myyjänä yksityishenkilö ja ostajana yritys

1. Ota aina ensin yhteyttä yritykseen, jonka kanssa olet tehnyt kaupat. Tee reklamaatio mahdollisimman pian virheen havaitsemisesta ja pyri neuvottelemaan sopivasta hyvityksestä. Vaatimus kannattaa tehdä kirjallisesti.

2. Jos valituksesi yritykselle ei tuota toivomaasi tulosta, ota yhteyttä kuluttajaneuvontaan. Kuluttajaoikeusneuvojalta saat maksutta opastusta ja sovitteluapua riitatilanteessa

Yhteydenotto kuluttajaneuvontaan

Kuluttajansuojasta ja tietoturvan yleistietoa on Suomi.fi -portaalissa.

Maistraatista (Digi- ja väestötietovirasto) voi tiedustella kuluttajaneuvonnasta.

Käyntiosoite: Juhonkatu 4, 2. krs 60320 Seinäjoki

Postiosoite: PL 168 60101 Seinäjoki

Puhelinpalvelu avoinna arkisin klo 9–12. Palvelu on valtakunnallinen.

Suomi.fi -palvelut: 0295 000 (kansalaisneuvonta)

4 Muistutusten käsittely

Jos asiakas on tyytymätön hoitoon tai palveluun, keskustellaan asia ensisijaisesti yksikön esihenkilön kanssa. Tässä keskustelussa pyritään ratkaisuun ja mahdollinen epäkohta pyritään korjaamaan. Mikäli asiakas tai hänen laillinen edustajansa tai läheinen haluaa tehdä kirjallisen muistutuksen, hänelle tulostetaan kirjallinen muistutuslomake hyvinvointialueen nettisivuilta: <https://www.hyvaep.fi/tietoa-ja-ohjeita/potilaan-ja-asiakkaan-oikeudet/muistutukset-sosiaali-ja-terveydenhuollossa/>

Sosiaalihuollon asiakaslain mukainen kirjallinen muistutus osoitetaan hyvinvointialueen sosiaalijohtajalle. Asiakkaan tulee saada muistutukseen selkeä ja asiallinen vastaus, josta käy ilmi, mihin toimenpiteisiin muistutuksen takia on ryhdytty, tai miten asia on muuten ratkaistu. Ratkaisu on aina perusteltava. Muistutukseen pyritään vastaamaan kuukauden kuluessa sen saapumisesta.

Lomakkeet lähetetään ensisijaisesti postitse osoitteeseen Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue, Kirjaamo, Hanneksenrinne 7, 60220 SEINÄJOKI.

Kantelu tehdään aluehallintovirastoon / Valviraan vapaamuotoisesti tai kantelulomakkeella. Kantelussa tulee esittää käsitys siitä, millä perusteilla sosiaalihuollossa tapahtunutta menettelyä on pidettävä virheellisenä. Kantelussa on riittävästi yksilöitävä kantelun kohteena oleva menettely ja ajankohta. Sekä muistutukset että kantelut pyritään käsittelemään välittömästi asiaan liittyvien henkilöiden kanssa ja korjaavat toimenpiteet aloitetaan välittömästi.

5 Henkilöstö

Niittypuistossa työskentelee yhteensä 3 lähihoitajaa, 1 oppisopimusopiskelija sekä 2 tilahuoltajaa. Sairaanhoidajana toimii kotihoidon sairaanhoitaja, joka vastaa asiakkaiden sairauden ja terveydenhoidosta yhdessä lähihoitajien kanssa. Aamuvuoroissa työskentelee 1 lähihoitaja ja 1 tilahuoltaja, iltavuoroissa 1 lähihoitaja. Yöaikaan turvapuhelinhälytyksiin vastaa kotihoidon yötyöntekijä.

Kotihoidon lähiesihenkilönä toimii kotihoidon päällikkö, joka on tarvittaessa paikalla yksikössä tai tavoitettavissa puhelimitse virka-aikana. Kotihoidon palveluvastaava sijaistaa päällikköä hänen poissaolonsa aikana.

Toimien vapautuessa tai pidempien sijaisuuksien ilmetessä niihin pyydetään täyttölupa ohjeistusten mukaan. Hakijat haastatellaan ja toimet täytetään. Ennen toimen

vastaanottamista valitun henkilön ammattipätevyys ja osaaminen varmistetaan. Kolmivuorotyötä tekevän työntekijän tulee toimittaa lääkärintodistus soveltuvuudesta tehtävään sekä jokaisen yksikköön töihin tulevan täytyy toimittaa huumeselouksen tulos. Vuoden 2024 alusta yli 3kk sijaisuuteen palkattavien työntekijöiden tulee toimittaa myös ajantasainen rikosrekisteriote.

Sijaistarpeen ilmentyessä arvioidaan tilanne aina tapauskohtaisesti. Lyhyet ja yllättävät sijaistarpeet pyritään hoitamaan ensisijaisesti oman henkilökunnan voimin. Pidempiin sijaisuuksiin pyritään hankkimaan sisäinen sijainen tai varahenkilö. Sijaisten hankintaan on käytössä Kuntarekryointi palvelu sekä uutena syksyllä 2023 käyttöönotettu Tempore henkilöstövuokrausyritys. Toistaiseksi voimassa olevat työpaikat täytetään julkisen haun periaatteella.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Palkattaessa työntekijöitä otetaan huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Tämän lisäksi on mahdollista miettiä henkilöstön rakenteeseen ja osaamiseen liittyviä rekrytointiperiaatteita, joista avoin tiedottaminen on tärkeää niin työnhakijoille kuin työyhteisön työntekijöille.

Määräaikaisia työsopimuksia tehdään vain työsopimuslain mukaisin perustein. Pääsääntöisesti määräaikaiset työsopimukset tehdään työtehtäviä kysyneiden tai avoimen työhakemuksen Kuntarekryyn jättäneiden joukosta. Tarvittaessa määräaikainen palvelussuhde voidaan laittaa avoimeen hakuun.

Toistaiseksi voimassa olevat toimet täytetään julkisen haun periaatteella. Hakijoiden pätevyudet varmistetaan tarkastamalla alkuperäiset työ- ja opintotodistukset. JulkiTerhikki-tietokannasta tarkistetaan hakijoiden ammattipätevyys. Hakijoista tehdään ansiovertailua ja sopivimmat kutsutaan työhaastatteluun.

Rekrytoinnissa huomioidaan työntekijän soveltuvuus ikäihmisten parissa tehtävään hoitotyöhön selvittämällä uuden työntekijän taustat sekä arvioimalla ja haastattelemalla soveltuvuus tehtävään.

Henkilöstön perehdyttäminen ja täydennyskoulutus

Henkilöstön perehdytys on järjestetty suunnitelmallisesti ja vastuut määritelty. Perehdytyksessä annetaan tietoa organisaatiosta ja työntekijän omasta yksiköstä sekä henkilön tulevista työtehtävistä. Perehdytystä tarvitsevat uusien työntekijöiden lisäksi työyksikköä vaihtavat sekä sairaus- ja äitiysloman, virkavapaan tai muun syyn vuoksi pidempään poissaolleet. Perehdytys on osa työntekijän työhyvinvointia.

Hyvinvointialueella perehdytystyöryhmä laatii parhaillaan uutta perehdytysmateriaalia, jota voidaan hyödyntää yksiköissä.

Uusi työntekijä käy kotihoidon päällikön luona perehtymässä hyvinvointialueen keskeisiin ohjeistuksiin ja sääntöihin, sekä samassa yhteydessä tilataan tunnukset ohjelmistojen käyttöön. Uudet työntekijät perehdytetään työhön perehdytyskaavakkeen avulla, perehdytyspäiviä on yleensä 2–4 riippuen aikaisemmasta kokemuksesta. Ammattityöhön perehdyttäjän tehtävänä on perehdyttää uusi työntekijä tiimin toimintakäytäntöihin, lääkehoitoon, omaisten ja muiden yhteistyötahojen kanssa tehtävään yhteistyöhön, opiskelijaohjaukseen, sekä käytettäviin It -ohjelmiin. Työntekijä vastaa siitä, että perehtyy itse myös kirjalliseen perehdytysmateriaaliin. Työntekijän perehdytyslomakkeen allekirjoittaa esihenkilö, perehdyttävä työntekijä sekä itse perehdytettävä. Perehdytyslomakkeet säilytetään esihenkilön kansiossa. Työntekijä sitoutuu allekirjoituksellaan salassapitoon ja siihen, että on saanut perehdytyksen sekä tietää työntekijän oikeudet ja velvollisuudet.

Henkilöstön ammattitaitoa vahvistetaan täydennys- ja työpaikkakoulutuksilla. HR-työpöydän koulutuskalenterista löytyvät kaikki ajankohtaiset koulutukset. Hyödynnämme jatkuvasti hyvinvointialueen henkilöstölleen järjestämää ammatillista lisä- ja täydennyskoulutusta sekä muita henkilöstön kehittämiseen liittyviä toimenpiteitä. Täydennyskoulutussuunnitelma, varhainen havaitseminen ja varhainen reagointi työhyvinvoinnin tukena ja sairauspoissaolojen vähentäjänä, sekä kehityskeskustelut ovat pohjana koulutustarpeille. Henkilöstöä kannustetaan omaehtoiseen kouluttautumiseen ja jatko-opintoihin.

Henkilöstön osaamista arvioidaan asiakaspalautteiden ja kehityskeskustelujen avulla. Arvioidut osaamistarpeet ovat koulutussuunnittelun pohjana. Sosiaali- ja terveydenhuollon täydennyskoulutussäädöksiä ja -suosituksia noudatetaan.

6 Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Henkilöstövoimavarojen riittävyyttä seurataan asiakastarpeen mukaan. Kotihoidon päällikkö seuraa asiakasmääriä ja resursseja Nursebuddy sekä Lifecare-potilastietojärjestelmää hyödyntäen. Tarvittaessa henkilöstöresursseja muutetaan henkilöstösiirroin. Toiminnanohjausjärjestelmän (Nursebuddy) avulla henkilöstöresursseja voidaan tasaisemmin jakaa suhteessa asiakasmäärään, jolloin voimavarat kohdentuvat paremmin. Vastuutehtäviä jaetaan tasapuolisesti henkilökunnan kesken ja niihin pyritään järjestämään riittävästi aikaa työvuorosuunnittelulla. Työtä on priorisoitava niin, että kiireellisimmät asiat

hoidetaan työajan puitteissa ja ei-kiireelliset asiat odottavat toiminnan kannalta otollisempaa hetkeä.

7 Monialainen yhteistyö ja palveluiden koordinointi

Monialainen yhteistyö

Sosiaalihuollon omavalvonta koskee asiakasturvallisuuden osalta sosiaalihuollon lainsäädännöstä tulevia velvoitteita. Palo- ja pelastusturvallisuudesta sekä asumisterveyden turvallisuudesta vastaavat eri viranomaiset kunkin alan oman lainsäädännön perusteella. Asiakasturvallisuuden edistäminen edellyttää kuitenkin yhteistyötä muiden turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa edellyttämällä mm. poistumisturvallisuussuunnitelman ja ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä on pelastusviranomaisille. Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspalvelulain mukainen velvollisuus ilmoittaa iäkkästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään. Järjestöissä kehitetään valmiuksia myös iäkkäiden henkilöiden kaltoin kohtelun kohtaamiseen ja ehkäisemiseen.

Pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyden edistäminen ja seuranta

Pitkäaikaissairaiden terveyttä seurataan jatkuvasti. Seuranta tehdään mm. verenpaineen, verensokerin, painon seurannan sekä laboratoriokokeiden avulla. Niittypuiston sairaanhoitajan vastuulla on, että asiakkaista otetaan vuosittaiset kontrollilaboratoriokokeet ja tarvittaessa varataan aika myös lääkärin vastaanotolle vuosikokeiden yhteydessä. Asiakkaan vointia seurataan ja havainnoidaan. Tarvittaessa konsultoidaan lääkäriä. Asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta vastaa sairaanhoitajat yhdessä muun henkilöstön kanssa.

Asiakkaan hyvinvointia ja kuntoutumista tukeva toiminta

Asiakkaan omat voimavarat ja toimintakyky huomioidaan asiakassuunnitelmassa sekä suunnitelmaan kirjattuja voimavaroja pyritään huomioimaan ja vahvistamaan arjessa. Työote on kuntouttava, jonka avulla asiakasta kannustetaan tekemään asioita itsenäisesti mahdollisimman pitkälle. Tämä vahvistaa asiakkaan osallisuutta omaan elämään ja pitää hänen toimintakykyään yllä. Asiakkaan osallisuuden tunne vahvistaa myös asiakkaan hyvinvoinnin tunnetta.

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueella kotiutumisen tuen yksikössä työskentelee fysioterapeutti, joka tekee tarvittaessa käyntejä Niittypuistoon asiakkaiden luokse. Fysioterapeutti seuraa, että asiakassuunnitelmaan kirjatut kuntoutumisen tavoitteet toteutuvat. Fysioterapeutin tehtävänä on myös laatia uusia ohjeistuksia ja harjoitteita asiakkaille kuntoutumiseen liittyen. Asiakasta kannustetaan ulkoilemaan mahdollisuuksien mukaan.

Ravitsemus

Niittypuistoon toimitetaan ateriat Hopearinteen keittiöltä. Ateriapalvelussa otetaan huomioon erityisruokavaliot. Asiakkaiden riittävää ravinnon ja nesteen saantia seurataan havainnoimalla asiakkaan yleistä vointia.

Ulkoinen olemus, jaksaminen, kivut ja unen laatu kertovat myös ravitsemustasosta. Säännöllisellä painon seurannalla, kysymällä ja kirjaamalla voinnista huomataan muutokset nopeasti. RAI-arvioinnissa seurataan ravitsemusta MNA-mittarin avulla puolivuositain ja myös verikoeseurannat tapahtuvat vuosittain, tarvittaessa useammin.

Hygieniäkäytännöt

Tartuntatautien ehkäisemiseksi yksikössä noudatetaan aina voimassa olevia ohjeita. Hoitohenkilöstölle järjestetään säännöllisesti ajankohtaisiin tilanteisiin valmentavaa koulutusta ja toimitaan Hyvaep:n yhteisesti laadittujen hygieniäkäytäntöjen mukaisesti. Kotihoidossa toimii omat hygieniävastaavat, jotka jakavat hyvinvointialueen hygieniahoitajalta saatuja ohjeita Niittypuiston henkilöstölle. Myös intrasta löytyy ajankohtaisia ohjeita hygieniäkäytäntöihin liittyen.

Jokainen työntekijä noudattaa tavanomaisia varotoimia kaikkien asiakkaiden kohdalla. Asiakkaan asiakassuunnitelmaan laaditaan yksilölliset ja asiakkaan henkilökohtaiset tarpeet hygieniahoidon suhteen. Kotihoidon henkilöstö toteuttaa asiakassuunnitelmaan kirjattuja asioita liittyen asiakkaan hygieniäkäytäntöihin. Jotta sovittuja käytäntöjä voidaan noudattaa, tulee asiakkaalla olla kotonaan hygieniahoitoon soveltuvat pesutilat sekä tarvittavat apuvälineet käytettävissä. Näitä apuvälineitä voi olla mm. tukikaiteet suihkutilojen seinässä, suihkutuoli, liukuestematot. Henkilöstö voi ohjeistaa asiakkaan omaisia hankkimaan tarvittavat apuvälineet ja myös kotiutumisen tuen fysioterapeutti voi auttaa näiden hankinnassa.

Yksikön yleisten tilojen siivous

Niittypuiston yleisten tilojen siisteydestä huolehtivat tilahuoltajat. Asiakkaiden kotien siivouksista vastaavat läheiset tai heidän valitsemansa palveluntuottaja.

Yksikön pyykkihuolto

Laitoshuoltajat huolehtivat asukkaiden vaatehuollosta.

Yksikköön on tulossa uudet työvaatteet syksyllä 2024. Henkilökunnan työvaatteiden pesusta huolehtii Provina.

Infektioiden torjunta

Yksikön koko henkilöstön tehtävänä on huolehtia, että annettuja hygieniakäytäntöjä noudatetaan. Riittävää käsienpesua ja käsidesin käyttöä noudatetaan jokapäiväisessä työssä. Maskia käytetään tarvittaessa. Myös hanskojen ja essujen käyttöä noudatetaan ohjeistusten mukaisesti. COVID-infektioiden aikana on kotihoidossa hoidettua asiakkaita kodeissa myös eristyksessä, jolloin on noudatettu pisaraeristyksen varotoimien ohjeistusta. Hyvinvointialueen hygieniayhdyshenkilö tiedottaa yksikköä ajantasaisista päivitetyistä ohjeistuksista.

Hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot

Satu Perkiö: Puh. 0505692472

Terveyden- ja sairaanhoito

RAI-arvioinnin yhteydessä selvitetään asiakkaan suun hoidon tilaa. Asiakkaiden terveydentilaa arvioidaan jatkuvasti ja tarvittaessa konsultoidaan lääkäriä.

Kotihoidon lääkäripalvelut toteuttaa terveyskeskus. Yksikön sairaanhoitaja konsultoi terveyskeskuksen lääkäriä tarvittaessa puhelimitse.

Kiireellisissä tapauksissa ollaan yhteydessä kiirevastaanotolle. Häätilanteessa soitetaan 112.

Kuolemantapauksessa

Asiakkaan äkillisessä kuolemantapauksessa tai saattohoitopotilaan kuolemantapauksessa on laadittu kirjalliset ohjeet yksikköön. Kirjalliset ohjeet löytyvät yksikön perehdytyskansiosta. Henkilökunnan velvollisuus on perehtyä laadittuihin ohjeisiin ja toimia ohjeiden mukaisesti. Saattohoitoa on mahdollista järjestää yksikössä yhteistyössä kotisairaalan kanssa.

8 Toimitilat ja välineet

Asiakastyö tapahtuu yksikön tiloissa tai asiakkaiden huoneissa. Toimistotiloissa kirjataan asiakaskäynteihin liittyviä asioita ja jaetaan poikkeustilanteissa asiakkaiden lääkkeitä.

Kiinteistön häiriö- ja vikatilanteissa otetaan yhteyttä kiinteistöhoitajaan tai laitetaan korjauspyyntö Granlund Managerin kautta, kiireellisyyden mukaan.

9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Teknologiset ratkaisut

Osalla yksikön asukkaista on käytössään turvapuhelimet. Niihin kuuluvat asiakaskohtaiset turvarannekkeet, joilla saa hälytettyä apua. Turvalaitteisiin voidaan kytkeä tarpeen mukaan ovihälytyslaite. Turvapuhelinhälytykset ohjautuvat yksikön hoitajille ja yöaikaan kotihoidolle. Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavat yksikön työntekijät. Turvapuhelimet testataan säännöllisesti sekä ilmoitetaan viallisista tai asumisturvallisuutta merkittävästi vaarantavista vioista eteenpäin. Turvalaitteiden tilaamisesta huolehtii asiakasohjausyksikkö.

Henkilökunnan käytössä on matkapuhelin työvuoron ajan. Matkapuhelimissa on Nurse-Buddy toiminnanohjaus- ja viestintäjärjestelmä. Ohjelma toimii kotihoidon työntekijöiden työvälineenä.

Terveysthuollon laitteet ja tarvikkeet

Apuvälineiden tarvetta kartoittavat henkilökunta ja fysioterapeutti, joka myös ohjaa apuvälineiden käytön asukkaalle, hoitajille sekä tarvittaessa läheisille.

Yksikön asukkaiden käytössä olevat apuvälineet hankitaan lääkinällisenä kuntoutuksena terveydenhuollosta, apuvälinekeskuksesta. Apuvälineen viasta tehdään palvelupyyntö alueen fysioterapiaan. Terveysthuollon laitteilta edellytetään turvallisuutta ja käyttötarkoitukseen sopivuutta osoittava CE merkintä. Kalibroivat laitteet kalibroidaan yhteistyössä laitetoimittajan kanssa. Henkilökunta on velvollinen opettelemaan laitteiden oikean käytön. Mikäli terveydenhuollon laite aiheuttaa vaaratilanteen tai "läheltä piti" – tilanteen vaaratapahtumasta tehdään HaiPro ilmoitus. Lisäksi terveydenhuollon laitteista vastaava henkilö laatii ilmoituksen Fimeaan.

Laitteet on numeroitu ja merkitty. Työntekijät kalibroivat erilaiset mittarit ohjeiden mukaisesti. Yksikön terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot; Suvi Lahti suvi.lahti@hyvaep.fi Heli Fränti heli.franti@hyvaep.fi

10 Lääkehoitosuunnitelma

Yksikköön on laadittu lääkehoitosuunnitelma 09/2024 joka on linjattu STM:n Turvallinen lääkehoito-oppaan ohjeiden mukaisesti. Laatimisesta ja päivityksestä vastaa palveluvastaava yhdessä päällikön kanssa. Lääkehoitosuunnitelman allekirjoittaa lääkäri. Suunnitelma päivitetään kerran vuodessa ja aina tilanteen muuttuessa. Työntekijä kuittaa allekirjoituksellaan, että on lääkehoitosuunnitelmaan perehtynyt ja sen lukenut. Lääkehoitosuunnitelma löytyy yksiköstä sekä perehdytysmateriaalista.

Lääkehoidosta vastaa yksikön sairaanhoitaja sekä jokainen lähihoitaja, jolla on ajantasaiset lääkeluvat ja joka toteuttaa asiakastyössä lääkehoitoa.

11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Käyttöoikeuden Lifecare-potilastietojärjestelmän tietoihin työntekijälle hankkii kotihoidon päällikkö kirjallisesti it-helpin tukipyynnöllä. Käyttäjätunnushakemuksen käsittelyn ja käyttäjätunnuksen antamisen yhteydessä työntekijälle selvitetään oikeudet, velvollisuudet ja vastuu asiakastietojen käsittelyssä. Asiakastietojen ja hoitotietojen kirjaamisesta on järjestetty koulutusta henkilöstölle. Tarvittaessa lisäohjeistukset välitetään henkilöstölle sähköpostitse ja tiimipalavereissa käsiteltynä.

Potilasasiakirjat ovat salassa pidettäviä. Asiakastiedot arkistoidaan ja säilytetään kymmenen vuotta hoidon päättymisestä. Asiakkaan siirtyessä toiseen hoitopaikkaan hänen hoitotietonsa siirtyvät hänen mukanaan. Asiakkaan kotikunnan kanssa sovitaan tietojen säilytyksestä ja arkistoinnista. Tuhottavat dokumentit ja tietosuojamateriaali tuhoetaan silppurilla tai hävitetään tietosuojajäteastiaan.

Kirjaaminen tapahtuu välittömästi asiakaskäynnillä NurseBuddy-toiminnanohjausjärjestelmään, josta kirjaukset siirtyvät automaattisesti Life Care-asiakastietojärjestelmään. Yksikön asiakkaat ovat omassa asiakasryhmässään, jonne henkilöstöllä on käyttöoikeus työsuhteensa ja tehtäviensä mukaisesti. Tietoja saavat käyttää vain hoitoon ja palveluun osallistuvat henkilöt, joita sitoo salassapitovelvollisuus. Salassapitolomake allekirjoitetaan työsuhteen alkaessa. Asiakastietojen käyttöä valvotaan säännöllisesti ja työntekijöiden lokitietoja seurataan keskitetysti.

Kun asiakkaan palvelukokonaisuus muodostuu sekä sosiaalihuollon että terveydenhuollon palveluista, asiakkaalta pyydetään suostumus henkilötietojen käsittelyyn ja kirjataan nämä suostumukset potilastietojärjestelmään. Tietojen käsittelyä suunniteltaessa on otettava huomioon, että sosiaalihuollon asiakastiedot ja

terveydenhuollon tiedot kirjataan erillisiin asiakirjoihin. Perehdytyksessä käsitellään tietosuoja-asioiden merkitys, kirjaamiskäytännöt ja salassapitovaatimukset sekä työntekijän vastuu asiakastietojen käsittelyssä.

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä 0 Ei x

Yksikölle laaditaan yhdessä muiden kotihoidon yksiköiden kanssa syksyn 2024 aikana henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen tietosuojavastaavan yhteystiedot

Kempas Mari, tietosuojavastaava

p. 050 474 2672, mari.kempas@hyvaep.fi

Tietosuojavastaava mm.

- seuraa ja valvoo henkilötietojen käsittelyä ja niiden suojausmenetelmiä
- tukee henkilökuntaa ja rekisteröityjä tietosuoja-asioissa
- osallistuu henkilötietojen käsittelyä koskevaan suunnittelutoimintaan
- osallistuu tietosuoja- ja tietoturvaohjeita koskevaan valmisteluun ja ylläpitoon
- osallistuu henkilöstölle annettavan tietosuojakoulutuksen toteuttamiseen
- raportoi johdolle tietosuojan tilasta ja kehittämistarpeista
- toimii yhdyssiteenä valvontaviranomaisiin

Selvityspyynnöt oikeudettomasta henkilötietojen käsittelystä voi osoittaa kyseisen toimintayksikön esihenkilölle, palvelualuejohtajalle tai tietosuojavastaavalle.

Henkilörekistereistä on nähtävillä EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen mukaiset rekisteriselosteet.

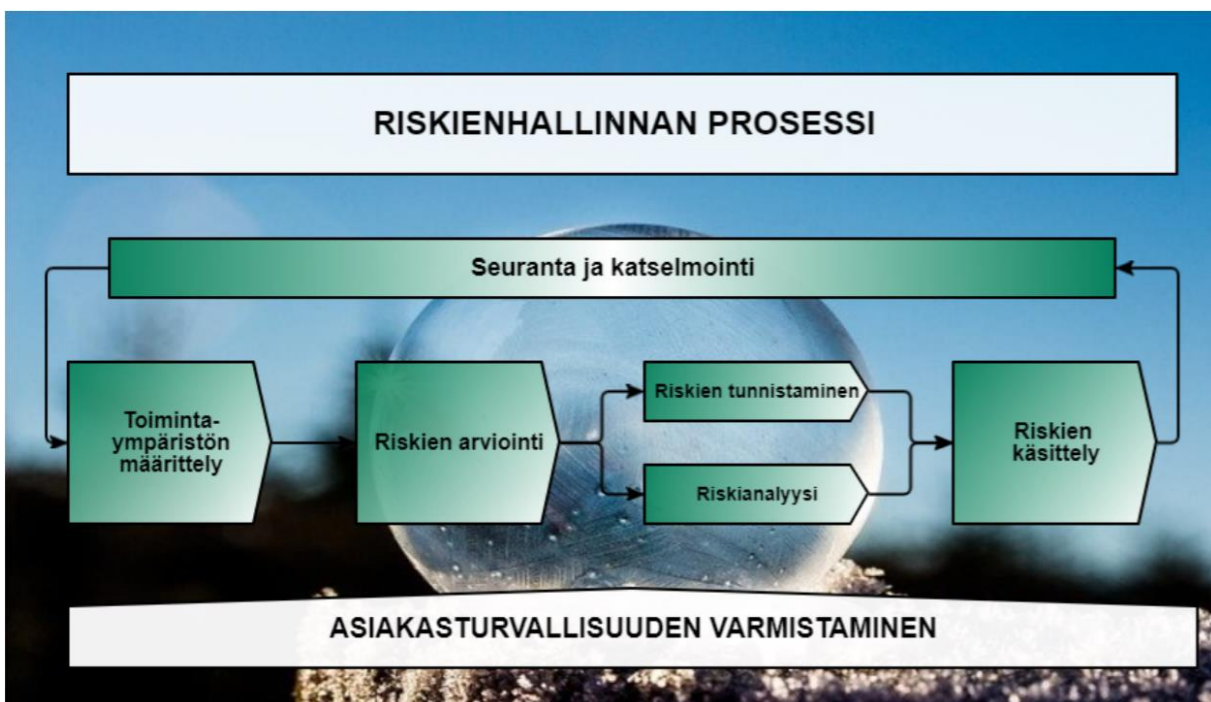
12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Yksikössä teetetty asiakaspalautekysely 07/24.

2.3 Omavalvonnan riskienhallinta

1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Riskienhallinnalla tarkoitetaan systemaattista toimintaa, jolla riskit tunnistetaan, arvioidaan ja pienennetään. Riskien tunnistamiseksi ja arvioimiseksi hyödynnetään oman henkilöstön palautteita. Riskejä ennakoidaan ja arvioidaan jatkuvasti. Se on järjestelmällistä ja suunnitelmallista toimintaa, jolla työolosuhteet tehdään turvallisiksi ja estetään vaaratilanteiden syntyminen.



Kuva 1: Riskienhallinnan prosessi

Riskienhallinnan työnjako

Riskinarviointi ei pienennä riskiä, vaan siihen tarvitaan toimenpiteitä.

- **Merkityksetön** riski on niin pieni, että ei tarvita toimenpiteitä
- **Vähäinen** riski on niin epätodennäköinen, että riittää, kun varmistetaan, että se ei toistu (vaatii kuitenkin toimenpiteitä)
- **Kohtalaisen** riskin poistaminen tai pienentäminen voidaan toteuttaa kohtuullisessa ajassa esim. toimintakäytäntöjä muuttamalla, ohjeistamalla, perehdyttämällä
- **Merkittävän** riskin välitön poistaminen tai pienentäminen on välttämätöntä ja edellyttää nopeaa reagointia
- **Sietämätön** riski vaatii toiminnan keskeyttämistä, kunnes riskiä on saatu pienennetyksi tai poistetuksi

PALVELUUN LIITTYVÄT RISKIT	
Esim. asiakkaan oikeuksien toteutumatta jääminen, henkilökunnan sitoutumattomuus arvoihin, sääntöihin tai toimintaohjeisiin ja sitä kautta asiakkaan turvallisuuden ja palvelun laadun heikkeneminen.	
PALVELUUN LIITTYVÄT RISKIT	Uusien työntekijöiden perehdyttäminen täytyy tehdä huolella. Raportointiin kiinnittää erityistä huomiota, sillä yksikössä on tarpeen tuntea asiakkaat kokonaisvaltaisesti. Yksilölliset tarpeet vaikuttavat arjen sujumiseen.
KEINOJA RISKIEN EHKÄISEMISEKSI JA RAPORTOINTI-MENETTELY	<p>Perehdytysprosessiin perehtyminen ja sekä perehdyttäjän nimeäminen ja myös työntekijän sitoutuminen perehdytykseen.</p> <p>Huolellinen kirjaaminen</p> <p>Suullinen raportointi</p> <p>Asiakaspalautteet</p> <p>Noudatetaan yhdessä sovittuja toimintaohjeita- sekä asiakkaan yksilöllistä asiakassuunnitelmaa. Pyritään ylläpitämään kuntouttavaa työtettä sekä kuunnellaan asiakkaan toiveita. Raportointimenettelynä Haipro-ilmoitukset sekä sosiaali-ilmoitus. Huolehditaan laadukkaasta kirjaamisesta sekä hyödynnetään asiakaspalautteita. Eensisijaisesti palautteenanto tapahtuu suoraan yksikköön suullisesti tai esihenkilölle.</p>

LÄÄKEHOITON LIITTYVÄT RISKIT	
Voidaan jakaa henkilöstöstä johtuviin riskeihin (esim. osaamisen ja tiedon puute, jakovirheet, lääkkeiden tilaus- ja säilytysvirheet, antovirheet ja puutteet kirjaamisessa sekä lääkkeiden väärinkäytön riski) ja asiakkaasta johtuviin riskeihin (esim. lääkekielteisyys ja lääkkeiden piiloteleminen ja poissylkeminen)	
PALVELUUN LIITTYVÄT RISKIT	Puutteet kirjaamisessa, lääkitystietojen siirtyminen ohjelmasta toiseen, lääkkeiden säilytyslämpötilat, lääkkeiden saatavuusongelmat, lääkekielteisyys, nielemisongelmat, muistamattomat asiakkaat tai ymmärtämättömyys lääkehoidon tarpeellisuudesta.

KEINOJA RISKIEN EHKÄISEMISEKSI JA RAPORTOINTI-MENETTELY	Perehdytys yksikön lääkehuoltoon, tarkkuus kirjaamisessa ja tietojen siirrossa, lääkkeen oikea antomuoto, haittavaikutusten seuraaminen ja kirjaaminen, kaksoistarkistus, annosjakelulääkkeet, lääke/jääkaappien lämpötilaseuranta, Haipro-ilmoituksen tekeminen.
--	---

TILOIHIN JA TOIMINTAYMPÄRISTÖÖN LIITTYVÄT RISKIT	
Ovat pääsääntöisesti tapaturmariskejä (tilat eivät ole tarpeeksi esteettömiä, tavaraa säilytetään kulkuväylillä, huoneissa on liikaa tavaraa, lattialla voi olla esim. vettä tai kompastumista aiheuttava matto, piha voi olla liukas) tai ulkoisia riskejä esim. tartuntataudit, sähkökatko, vesikatko, helteet, ilkivalta tai tulipalo.	
TILOIHIN JA TOIMINTAYMPÄRISTÖÖN LIITTYVÄT RISKIT	Laitteiden kotien palo- ja sähköturvallisuus. Talvella liukas piha ja huono valaistus. Helteillä kuumat asuinolosuhteet.
KEINOJA RISKIEN EHKÄISEMISEKSI JA RAPORTOINTI-MENETTELY	Pihan auraus ja hiekoitus talvella kiinteistöhoitajan toimesta. Palohälyttimien säännöllinen testaus. Asuntojen viilentäminen kesällä, verhot, tuulettimet.

LAITTEISIIN LIITTYVÄT RISKIT	
Voivat olla sähkölaitteisiin liittyviä (esim. pesukoneen, liedon tai uunin aiheuttama sähköiskun / tulipalon vaara tai jääkaapin /pakastimen rikkoutuminen ja ruokien pilaantuminen), lääkinnällisiin laitteisiin liittyviä (esim. sähkösenkyjen, ilmatäytteisten painehaavapatjojen tai hoitajakutsujärjestelmien ongelmat) tai tietokoneisiin liittyviä riskejä (yhteyden katkeaminen, jolloin tiedonsaanti tai kirjaaminen eivät onnistu).	
LAITTEISIIN LIITTYVÄT RISKIT	Vesivahingot, sähkökatkot, palovaroittimien toimintakunto, vialliset sähkölaitteet. Tietoliikenneyhteyksien tai ohjelmistojen toimintahäiriöt.
KEINOJA RISKIEN EHKÄISEMISEKSI JA RAPORTOINTI-MENETTELY	Varmistetaan laitteiden toimintakunto sähkökatkojen jälkeen mm. turvapuhelin. Viallisia sähkölaitteita ei käytetä ja tarkistetaan että palovaroittimet toimivat. Haipro- ilmoitusten tekeminen huomattaessa vaaraa aiheuttavan toimintatavan. Tukipyyntö tietoliikenneyhteysongelmissa eteenpäin.

ASIAKKAAN AIHEUTTAMAT RISKIT	
Voidaan jakaa asiakkaan itselleen aiheuttamiin (esim. liikkumattomuus, syömisestä, juomisesta ja lääkityksestä kieltäytyminen, liikkeelle lähtö ilman apuvälinettä tai hälytysrannekkeen pois ottaminen), toiselle asiakkaalle aiheutettuihin (esim. aggressiivinen käyttäytyminen, loukkaava puhe) ja henkilöstölle aiheutettuihin riskeihin (esim. epäasiallinen puhe, aggressiivinen käyttäytyminen, väkivalta).	
ASIAKKAAN AIHEUTTAMAT RISKIT	Apuvälineistä kieltäytyminen tai apuvälineiden käytön unohtaminen. Epäasiallinen käyttäytyminen/puhe. Lääkkeidenoton ongelmat. Asiakkaan sairauksista johtuva sekavuus ja muistamattomuus.
KEINOJA RISKIEN EHKÄISEMISEKSI JA RAPORTOINTI-MENETTELY	Epäasiallisesta käytöksestä huomautetaan ja tilanteesta voi poistua, jos sanominen ei auta. Pyritään informoimaan läheisiä tilanteesta. Asiakkaan sairauksista ja lääkehuollosta huolehditaan ja pyritään takaamaan turvallinen hoito.

TIETOSUOJA JA TIETOTURVARISKIT	
Esim. salassa pidettävän materiaalin joutuminen ulkopuolisen tietoon.	
TIETOSUOJAAN JA -TURVAAN LIITTYVÄT RISKIT	Väärän asiakkaan tietojen avaaminen tai kirjaaminen väärän asiakkaan papereihin tietoja.
KEINOJA RISKIEN EHKÄISEMISEKSI JA RAPORTOINTI-MENETTELY	Kaikkien ammattiryhmien muistuttaminen salassapitovelvollisuudesta. Sovelluksista uloskirjautuminen. Tietoturvailmoituksen tekeminen.

HENKILÖSTÖÖN LIITTYVÄT RISKIT	
Voidaan jakaa henkilöstön aiheuttamiin riskeihin (esim. lääkevirheet, hoitovirheet, kirjaamatta jättäminen/raportin lukematta jättäminen tai liian pienellä henkilöstömäärällä työskenteleminen sairastapauksissa) ja henkilöstölle aiheutuviin riskeihin (esim. vuorotyö, väsyneenä/sairaana työskenteleminen, ilmapiiriongelmat, aggressiiviset asukkaat/ulkopuoliset henkilöt).	
HENKILÖSTÖÖN LIITTYVÄT RISKIT	Työskentely väsyneenä. Huono perehdytys, heikko kirjaaminen, yksintyöskentely. Viikonloppuisin ei tilahuoltajaa.

KEINOJA RISKIEN EHKÄISEMISEKSI JA RAPORTOINTI- MENETTELY	Riittävä työstä palautuminen ja lepo. Terveelliset ja turvalliset työskentelytilat. Riittävästi aikaa perehtyä asiakkaan tietoihin ja tilanteeseen. Työn tauottaminen.

2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

- Perehdytys
- Riskien arviointi
- Haittatapahtumien ilmoitusohjelmisto Haipro sekä Fimea terveydenhuollon laitteiden vaaratapahtumia varten
- Tietoturva- ja tietosuojaohjeistus
- Työkyvyn tuen malli ja työterveyshuollon toimintaohjelma
- Työsuojelun toimintaohjelma
- Kiinteistöjen palo- ja pelastussuunnitelma
- Muut erilaiset ohjeistukset mm. päihdeohjelma, toimintaohje epäasiallisesta kohtelusta ja häirinnästä, ohjeistus yksityöskentelystä, väkivallan uhasta sekä ohje pistostapaturmissa toimimisesta. Ohjeet löytyvät kotihoidon toimistolta.

3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Wpro riskienhallinnan analyysi -työkalua hyödynnetään säännöllisesti henkilöstön kanssa.

Henkilöstö on tietoinen velvollisuudesta raportoida tapahtuneista vaara ja läheltä piti tilanteista. Haipro ilmoituksia tehdään aktiivisesti ja ne käsitellään säännöllisesti palaverissa. Yksikössä toimii haipro- vastaava, joka tarvittaessa opastaa ilmoitusten täytössä. Erilaisia toimintaohjeita laaditaan yksikköön, joihin henkilöstöllä on velvollisuus perehtyä.

Hyvinvointialueen hygieniavastaavat jakavat tietoa yksikköön. Perehdytyksessä käydään läpi erilaisia hygieniä ja aseptiikkaan liittyviä ohjeistuksia

4 Ostopalvelut ja alihankinta

Ostopalvelujen tuottajat

- Annosjakelu, Lapuan Keskus ja Lakeus apteekki
- Vartiointipalvelu, Safetor
- Pesulapalvelut/työvaatteet Provina
- Sijaispalvelut, Tempore

5 Valmius- ja jatkuvuuden hallinta

Omavalvontasuunnitelmaan on kirjattava, kuka vastaa palveluyksikön valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta ja valmius- ja jatkuvuussuunnitelmasta. (STM:n julkaisuja 2019:10 ja 2019:9)

Yksikköön on laadittu toimintaohje: kotihoidon asiakkaiden palveluiden ja hoidon turvaaminen sähkökatkojen aikana.

Asiakastietojärjestelmän toimimattomuutta varten asiakkaiden hoitoon liittyvät tiedot säilytetään lukitussa tilassa hoitajien saatavilla.

3 Omavalvonta suunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

3.1 Toimeenpano

Palveluyksikön omavalvonnan käytännön toteuttamisessa ja sen onnistumisessa asiakastyössä on oleellista henkilöstön sitoutuminen omavalvontaan sekä henkilöstön ymmärrys ja näkemys omavalvonnan merkityksestä, tarkoituksesta ja tavoitteista.

Toimintaa kehitetään hyvinvointialueen toiminnallisten tavoitteiden mukaiseksi. Yhtenäisiä linjoja sekä toimintamalleja on laadittu. Yksikössä on otettu käyttöön henkilöstölle Titanian sähköinen asiointi sekä sijaisten rekrytointiin on otettu henkilöstövuokraus palvelut käyttöön. Sitoutuneet sekä motivoituneet työntekijät ovat avainasemassa toiminnan kehittämisessä.

Lisäksi pienempiä tiimin kehittämistarpeita ovat mm.

- RAI-arvioinnin ylläpitäminen koko henkilöstölle arkipäivän toiminnaksi
- Riskienhallinnan kartoitus WPro-ohjelmaan
- Kehityskeskustelut

3.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelma pyritään tarkistamaan ja päivittämään kerran vuodessa ohjeistusten mukaisesti. Työntekijät saavat tuoda esille omia ideoita ja ajatuksiaan suunnitelman päivittämiseen ja asiakkaan sekä läheisten toiveet asiakastyön toteutuksessa pyritään ottamaan huomioon mahdollisuuksien mukaan.

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Kotihoidon päällikkö Francesca Lo Giudice puh 0444384997

Palveluvastaava Eija Siuronen 0444384973

Omavalvontasuunnitelma on työntekijöiden perehdytysmateriaalissa, Yksikön ilmoitustaululla sekä hyvinvointialueen internetsivuilta.

4 LIITTEET

5 LIITE 1: Palveluntuottajan ja henkilökunnan lakisääteinen ilmoitusvelvollisuus

6

Palveluntuottajan ja henkilökunnan lakisääteinen ilmoitusvelvollisuus

Valvontalain 29 §:n mukaan palveluntuottajan ja sen henkilökunnan velvollisuus on ilmoittaa salassapitosäännösten estämättä, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan. Ilmoitus tehdään ensisijaisesti palveluyksikön vastuuhenkilölle tai muulle toiminnan valvonnasta vastaavalle henkilölle. Ilmoituksen voi tehdä myös hyvinvointialueelle vapaamuotoisella ilmoituksella ja lähettää se kirjaamo@hyvaep.fi

Ilmoituksen voi tehdä tällä lomakkeella nimellä tai nimettömästi. Ilmoittaja voi halutessaan jättää yhteystietonsa yhteydenottoa varten. Ilmoitukset käsitellään luottamuksellisesti. On tärkeää, että kaikki mahdolliset epäkohdat tai ilmeiset epäkohdan uhat asiakkaan tai potilaan palvelun toteuttamisessa tai muu lainvastaisuus tulevat tietoon. Näin asioita voidaan viedä asianmukaisesti eteenpäin ja ryhtyä tarvittaviin toimenpiteisiin.

Ilmoitusvelvollisuus koskee kaikkia hyvinvointialueen omia palveluita sekä yksityisiä palvelujen tuottajia.

1. Palveluyksikkö/ palvelupiste, jota ilmoitus koskee

2. Ilmoitettava asia (epäkohta tai epäkohdan uhka)

3. Tapahtuma-aika (jos määriteltävissä)

4. Haluan, että minuun otetaan yhteyttä

Kyllä

Ei

5. Yhteystiedot (Etunimi, Sukunimi, Sähköposti, Puhelin, Toimintayksikkö)

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue

Hanneksenrinne 7, 60220 Seinäjoki

Puhelin 06 415 4111 (vaihde)

www.hyvaep.fi

etunimi.sukunimi@hyvaep.fi

7 LIITE 2: Hygienia ja aseptiikka

HYGIENIA JA ASEPTIIKKA

Perehdytysopas hoitohenkilökunnalle ja opiskelijoille

Kotihoito pohjoinen, Lapua

PEREHDYTYSMATERIAALI VERKOSSA

Varaa aikaa verkkokursseihin!

- Henkilöstön perehdytyksen yhteydessä, [HYVAEP: Tervetuloa taloon -perehdytys, Hygieniakäytänteet, 2023 - YouTube](#) (n.17min.)

Duodecim Oppiortti verkkokurssit:

- [Infektioiden torjunta - Duodecim Oppiortti](#) (n.40min)
- [Tavanomaiset varotoimet infektioiden torjunnassa - Duodecim Oppiortti](#) (n.45min.)

Perehdytyksellä varmistetaan myös opiskelijoiden osaamisen varmistaminen työntekijänä.

HVA INFEKTIO-OHJEET Anna perehdytysopas sähköisesti (linkit toimivat) ja kirjallisena.

Jokaisen työntekijän kuuluu tietää mistä ohjeet löytyvät!

Hae aina ohjeet linkkien takaa, koska sieltä löytyy päivitetty ohjeet

- [HYVAEP Intra](#) (kaikkia ohjeita ei vielä löydy tämän linkin takaa, vanhimmat löytyvät alla olevasta linkistä)
- <https://mfiles.epshp.fi/> Asiakirjahaku, kirjoita hakusana ja tähti * (esim. syyhy* ja Enter)

KOTIHOIDON TOIMINTAPERIAATTEITA

- kotihoidon tehtävänä on tukea asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja oikeutta kotona asumiseen hyviä hygieniakäytäntöjä noudattaen.
- Hoitajan tulee kunnioittaa asiakasta kaikessa tekemisessään asiakkaan etu tiedostaen ja hänen terveyttään edistäen.
- Kotona asuvan asiakkaan ympäristöstä lähtöisin olevat mikrobien aiheuttamat infektoitumisen uhat ovat pienemmät kuin osasto-olosuhteissa asuvan asiakkaan. Näin ollen kodin ulkopuolelta tulevan kotisairaanhoidon hoitajan mukanaan mahdollisesti kotiin kulkeutuvien taudinaiheuttajien rooli korostuu.
- Kotihoidon hoitajien tinkimätön hygienian toteuttaminen on ratkaiseva tekijä, jotta kotihoidossa oleva asiakas säästyisi infektioitartunnalta.
- Hygieenisen toimintamallin omaksuminen kaikissa kotihoitotoimenpiteissä- ja tilanteissa vähentää sekä asiakkaan- että hoitajan infektoitumisen uhkaa.
- Myös asiakkaan kodin yleisen siisteyden ja selkeyden edistämien edistää terveyden tuottamista.
- Mikrobien kulkeutuminen kodista kotiin ja tartuntateiden katkaisu **on joukkutoimintaa** ja tuon joukkueen teho mitataan heikoimman lenkin tason mukaan.
- **TÄRKEÄÄ:** jokainen työntekijä perehtyy aktiivisesti käytäntöihin ja toteuttaa ohjeita. Kotihoidon henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista ja huolellisuutta hyvän hygieniatason ylläpitämiseksi! Ennaltaehkäisevillä toimenpiteillä epidemioita on mahdollista ehkäistä ja rajoittaa.

Myös asiakkaan opastus on tärkeää torjuntatoimien toteuttamiseksi

TYÖASU- JA HYGIENIAOHJEET: (päivityksessä)

- Suojavaate vaihdetaan riittävän usein, vaihto heti likaantuessa ja muuten joka toinen päivä. Työasussa lyhyet hihat tai hihat käärittyinä kynnäpäihin asti.
- Työntekijä itse kustantaa työkenkensä. Veri- ja eritetahrat puhdistetaan heti. Työkengät pestään niiden likaannuttua esim. TecCare. Kengänsuojia ei tarvita!
- **Töihin tullessa:** Pese kädet, desinfioi. Vaihda päälle työvaatteet. Muista ottaa pois sormukset, kellot, älykellot. Poista kynsilakka jo ennen töihin tuloa. Huolehdi, että kynnet ovat lyhyet. Rakennekynsiä ei saa käyttää.
- **Vaihda vaatteet työpäivän loppuessa ennen kotiinlähtöä,** jotta et kuljeta mikrobeja kotiin vaatteiden mukana.

Työvaatteet pestään pesulassa, ei saa pestä kotona, pesula takaa vaatteiden puhtauden.

- Puhtaat ja siistit hiukset, pitkät hiukset kiinni sidottuina, jotta hiuksia ei pääse esim. putoilemaan potilaan haavaan
- Vältetään kasvojen alueen koskettelua, hiusten kampaamista ->mikrobipitoisia alueita kosketellessa tartunta käsiin ja käsien välityksellä potilaisiin
- Voimakkaiden hajusteiden käyttöä ei suositella
- Omat kännykät pidetään laukussa tai kaapissa työaikana

Työvälineet

- Kosketusvarotoimi tilanteissa hoitolaukkua ei viedä asiakkaan luokse tarpeettomasti
- Pidä tarvikkeiden ja välineiden kuljetukseen käytettävä laukku puhtaana.
- Laske laukku asiakkaan kotona mahdollisimman puhtaalle pinnalle ja riittävän kauas asiakkaasta. Älä laske laukkuu asiakkaan sängylle tai sohvalle.
- Ota laukusta tarvikkeita ja välineitä vain puhtain, desinfioiduin käsin. Älä laita käytettyä välinettä takaisin laukkuun ennen kuin olet desinfioinut sen tai pakannut ulkopinnaltaan puhtaaseen suljettuun pussiin tai kannelliseen laatikkoon.
- Huolla laukku säännöllisesti. Pyyhi laukun ulkopinta päivittäin pesevällä desinfektioaineella tai muulla sopivalla puhdistusaineella. Tyhjennä laukku vähintään kerran viikossa ja pyyhi se huolellisesti sisäpuolelta.
- Varmista toimistolla, että hoitolaukusta löytyy suojavarusteet.
- Käytössä olevat tietokonenäppäimistöt, hiiret, avaimet yms. puhdistetaan käyttäjäkohtaisesti käytön jälkeen k.o. tarkoitukseen valmistetulla desinfektioaineella (esim. TecCare)
- Käytössä olevat mobiililaitteet/puhelimet pyyhitään nihkeällä desinfektioaineella tai kuivalla mikrokuituliinalla. Varottava laitteen kastumista, valmistajan takuu ei korvaa kastumisesta johtuvaa vahinkoa.
- Kirjaukset Nurseen tehdään autossa, ei asiakkaan luona
- Verenpainemittarit, INR-mittarit, VS mittarit ym. pyyhitään **jokaisen** käytön jälkeen desinfiointiliinoilla. Desinfiointiliinoja käytäessä käytetään suojakäsineitä ja asiakkaan omia mittareita, jos mahdollista,
- Pyyhi yhteiskäytössä olevan **auton kosketuspinnat** (ratti, vaihdekeppi, oven kahvat) kerran työvuorossa. Pyyhkimiseen voit käyttää esimerkiksi valmista pesevää desinfektioaineita (TecCare) tai yleispuhdistusainetta.

TAVANOMAISET VAROTOIMET ovat kaiken A ja O!!

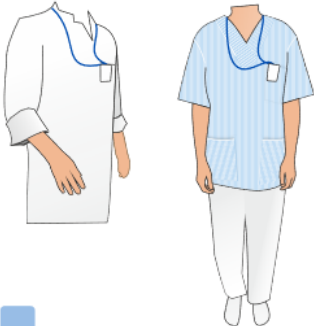
Infektioiden torjuntatoimia toteutetaan TAVANOMAISTEN VAROTOIMIEN KEINAIN. Kotioloissa varsinaiset kosketusvarotoimet tulevat harvoin kyseeseen. Periaatteena on, että jokaiseen asiakkaaseen suhtaudutaan potentiaalisena infektion lähteenä ja kaikissa hoitotoimenpiteissä noudatetaan Tavanomaisten varotoimien periaatteita.

Tavanomaiset varotoimet

Noudata tavanomaisia varotoimia kaikkien potilaiden hoitotoimissa. Näin katkaiset tartuntatiet ja parannat potilas- ja työturvallisuutta.

Edellytykset tavanomaisten varotoimien toteuttamiselle ovat, että sinulla on

- koruttomat kädet
- lyhyet lakattomat kynnet
- puhdas ja lyhythihainen työasu tai lääkärin takki, hihat käärittynä



 Etelä-Pohjanmaan
sairanhoitopiiri

Käsihygienia

Desinfioi kätesi alkoholipohjaisella käsihuuhteella:



Lisäksi desinfioi kätesi aina, kun:

- kosket puhtaisiin hoito- ja tutkimusvälineisiin
- menet osastolle tai potilashuoneeseen ja sieltä lähtiessäsi

Pese kädet vedellä ja pesunesteellä:

- kun kätesi ovat näkyvästi likaiset
- wc-käynnin yhteydessä

Käsien pesun jälkeen desinfioi kätesi käsihuuhteella.

Poista käsihuhdekerrostuma haalealla vedellä.

Ohjaa potilaille käsihygienian toteuttaminen.

Suojainten käyttö

Käytä suojaimia estääksesi veri- ja eritekontaminaatio. Käsittele suojaimia desinfioiduin käsin.

Käytä suojakäsineitä, kun kosket:

- eritteisiin, vereen tai niillä tahrintuneisiin hoitovälineisiin
- potilaan limakalvoihin, rikkinäiseen ihoon tai haavoihin
- näytteisiin, kanyyleihin tai katetreihin

Käytä suojakäsineitä hoitotilanteissa, kun oma ihosi ei ole ehjä.

Käytä suojatakkia tai -esiliinaa työvaatteesi suojana, kun on vaara, että työvaatteesi kastuu tai likaantuu eritteellä.

Suojaa käsivartesi hoitotilanteissa, kun potilaan iho ei ole kunnossa.

Käytä suu-nenäsuojaa, kun vaara eriteroiskeista, kun hoidat yskivää, limaista tai aivastelevaa potilasta sekä pientoimenpiteissä ja haavanhoidossa.

Muista desinfioida kätesi jokaisen suojaimen riisumisen jälkeen. Tällöin et kontaminoi itseäsi potilaan mikrobeilla.

Kaikki suojaimet ovat kertakäyttöisiä ja potilaskohtaisia.

4151-2015-0

Oikea käsihygienia

- Koruttomat kädet, ei myöskään rannekelloa eikä aktiivirannekettä
- Lyhyet kynnet, ei rakenne- tai geelikynsiä eikä kynsilakkaa
- Käsien ihon kunnosta huolehtiminen, käsien ihorikot hoidetaan kuntoon, tarvittaessa yhteys työterveyshuoltoon
- käsihuhteen riittävä käyttö ja hierominen kuivaksi n. 20-30sek!

Desinfioi kädet asiakkaan kotona

- Asiakkaan kotiin mennessä ja sieltä lähtiessä
- Ennen ja jälkeen asiakaskontaktin
- Ennen suojainten pukemista sekä niiden riisumisen jälkeen
- Ennen lääkkeiden käsittelyä ja jakamista
- Ennen elintarvikkeiden käsittelyä
- Ennen hoitotoimenpidettä (esimerkiksi haavanhoito) ja sen jälkeen sekä työvaiheiden välissä
- Ennen puhtaisiin hoito- ja tutkimusvälineisiin koskemista
- Aina, kun sinulla on sellainen tunne, että kätesi ovat mahdollisesti kontaminoituneet.

Desinfioi kädet toimisto- ja tiimitiloissa

- Tiimitilaan tullessa ja sieltä lähtiessä
- Ennen puhtaiden hoito- ja tutkimusvälineiden keräämistä
- Ennen ja jälkeen yhteisten työlaitteiden, kuten työaikaseurantalaitteiden, tietokoneiden, lääkekaappien yms. koskemista
- Tauko- tai sosiaalityöihin mennessä sekä niistä lähtiessä.

Käsien peseminen vedellä ja pesunesteellä

- Tulet töihin ja lähdet töistä, kun käyt WC:ssä
- Kätesi ovat näkyvästi likaiset tai ne tuntuvat likaisilta
- Ruokaviraston ohjeiden mukaan käsitellessäsi pakkaamattomia, helposti pilaantuvia elintarvikkeita
- Akuuttia oksennus-ripulitautia sairastavan asiakkaan hoidossa siirryttäessä likaisemmasta puhtaampaan toimenpiteeseen, hoitotoimien jälkeen sekä ennen asiakkaan kodista poistumista.
- Desinfioi kädet käsihuuhteella pesun ja kuivaamisen jälkeen

Potilas ja omaiset opastetaan kotikäyntien alkaessa toteuttamaan oikeaa käsihygieniää.

Kotihoidossa olevan potilas ja perheenjäsenet pesevät kätensä vedellä ja nestesaippualla ennen ja jälkeen hoitotoimenpiteiden. Perheenjäsenten osallistuessa esim. haavan hoitoon tai toistokatetrintiin, käsien vesipesun lisäksi käsien desinfektio.

Oikea suojainten käyttö

- Suojainten käytössä tulee **noudattaa laadittuja ohjeistuksia**. Kaikki suojaimet ovat kertakäyttöisiä ja potilaskohtaisia.
- Käytä suojaimia estääksesi veri- ja eritekontaminaatio. Käsittele suojaimia desinfioiduin käsin.
- Käytä **suojakäsineitä**, kun kosket:
 - eritteisiin, vereen tai niillä tahriintuneisiin hoitovälineisiin
 - potilaan limakalvoihin, rikkinäiseen ihoon tai haavoihin
 - näytteisiin, kanyyleihin tai katetreihin
 - kun oma ihosi ei ole ehjä.
- **Käytä suojaesiliina lähikontaktissa, jos on vaara eritteistä (vaipan vaihto, haavan hoito)**. Aseptinen työjärjestys!
- Suojaa käsivartesi hoitotilanteissa, kun potilaan iho ei ole kunnossa.
- Käytä **suu-nenäsuojaa**; pisaravarotoimissa, kun vaara eriteroiskeista; pientoimenpiteissä, haavanhoidossa ja kun hoidat aivastelevaa, limaista, yskivää potilasta sekä vatsatautipotilasta [etela-pohjanmaan-hyvinvointialueen-kirurgisen-suu-nenasuojuksen-kayttosuositus.pdf](#)
- Muista desinfioida kätesi suojainten riisumisen jälkeen, tällöin et kontaminoi itseäsi mikrobeilla.
- **Kengänsuojat eivät kuulu suojaukseen**, mikäli asiakas ei niitä erikseen vaadi.
- Asiakkaan luokse viedään vaan sen verran varusteita mitä käynnin aikana tarvitaan.

Pisto- ja viiltotapaturmien välttäminen

Suhtaudu vereen aina kuin siinä olisi taudinaiheuttajamikrobi. Käsittele verta ja verisiä välineitä aina suojakäsineet kädessä.

Tapaturmien ehkäisemiseksi:

- laita neulat ja kertakäyttöiset terävät välineet suoraan särnäisjäteastiaan
- älä laita neulaa takaisin neulansuojukseen
- käytä turvatuotteita aina, kun se on mahdollista

Tarkista, että olet ottanut B-hepatiittirokotesarjan.

Veritapaturmaksi katsotaan tilanne, jossa

- verinen neula tai muu verinen väline viiltää tai pistää
- verta joutuu suun limakalvoille tai silmän sidekalvolle
- verta joutuu haavaiselle tai ihottumaiselle iholle

Ensiapu veritapaturman sattuessa:

- älä purista pisto- tai viiltokohtaa
- huuhtelee runsaalla vedellä
- laita alkoholihaude vähintään kahdeksi minuutiksi



Eritetahradesinfektio

Erite on mikrobeille hyvä kasvualusta, jossa ne lisääntyvät. Ehkäise mikrobien leviäminen ympäristöön poistamalla eritetahra mahdollisimman nopeasti.

Varaa eritetahradesinfektiota varten:

- kertakäyttöiset suojakäsineet
- käsihuuhde
- kertakäyttöisiä siivouspyyhkeitä
- kloramiini-T 1000 ppm tai peroksygeeni
- roskapussi

Desinfioi kädet ja pue suojakäsineet.

Pyyhi erite pois ja laita pyyhe roskiin.

Kaada puhtaalla käsinekadellä desinfektioainetta tahra-alueelle.

Pyyhi tahra-alue huolellisesti kuivaksi ja laita pyyhe roskiin.

Riisua suojakäsineet roskiin. Desinfioi kädet.

Aseptinen toiminta

Suunnittele työsi aseptisen työjärjestyksen mukaisesti edeten puhtaasta likaisempaan. Kun poikkeat aseptisestä työjärjestyksestä, huolehdi käsihygieniasta ja suojainten vaihdosta.

Puhdistustarve	Käyttötapa
Puhdistus	Väline ei joudu välittömään kosketukseen potilaan ihon kanssa ja infektoriski on vähäinen
Desinfektio	Välineellä kosketaan ihoa
Sterilointi	Välineellä kosketaan limakalvoa tai välineellä läpäistään iho tai limakalvo

Käytä aina asianmukaisesti huollettuja hoito- ja tutkimusvälineitä. Näin katkaistat tartuntatiet.

Myös yhteiskäytössä olevat puhelimet sekä näppäimistöt tulee desinfioida aina ennen käyttöönottoa, sen jälkeen, sekä aina tarpeen mukaan.

Pisto ja viiltovahinkojen välttäminen

- Laita pistävät ja viiltävät esineet suoraan hylsytämättä keräysastiaan, älä laita neulaa takaisin neulansuojukseen
- käytä turvavälineitä aina kun se on mahdollista
- poista näkyvät veritahrat välittömästi eritetahradesinfektioaineella
- Suhtaudu vereen AINA kuin siinä olisi taudinaiheuttajamikrobi. Käsittele verta ja verisiä välineitä aina suojakäsineet kädessä.

Ensiapu veritapaturman sattuessa:

- Limakalvoriskeet huuhdellaan runsaalla juoksevalla vedellä tai silmähuuhdetta käyttäen.
- Pisto- tai viiltoalueet puhdistetaan runsaalla juoksevalla vedellä ja sen jälkeen 80 %:lla alkoholilla (A12t Dilutus 80 %).
- Pistokohdan annetaan vuotaa. Vamma- aluetta ei saa puristaa. Alkoholihaude jätetään iholle kahden minuutin ajaksi.
- Tapaturman sattuessa [Infektio-ohjeet – HYVAEP Intra](#) katso Veritapaturman toimintaohje

Oikeat työskentelytavat

Kaikessa työskentelyssä noudatetaan aina aseptista työjärjestyä eli työskentelyssä edetään puhtaasta likaiseen.

Hoitoympäristö;

- Hoito- ja tutkimusvälineet: puhdistus, desinfektio tai sterilointi käyttötavan mukaan, **joka potilaskontaktin välillä.**
- Asiakkaan kotona/ryhmäkodissa asiakkaiden rollaattorien, nousutukien, pönttötuolien, sähkösängyn säädin ym. kosketuspintojen pyyhkiminen säännöllisesti, (epidemian aikana päivittäin) ja muutoin kerta viikko asiakkaan pesun yhteydessä
- Avustettavien potilaiden/asukkaiden kohdalla tulee hoitohenkilökunnan pyyhkiä kosketuskohdat pintadesinfektioaineella, etenkin jos kyseessä on yhteiskäytössä olevat wc-/suihkuilat.

Eritetahradesinfektio

- Eritetahradesinfektio on hoitotoimenpide ja sen toteuttaminen on jokaisen työntekijän vastuulla. Eritetahrat tulee poistaa **välittömästi** tahrn ilmaantumisen jälkeen
- Eritetahradesinfektioilla ehkäistään mikrobien leviäminen ympäristöön ja se on hyvän käsihygienian ohella tärkein yksittäinen toimi mikrobien tartuntateiden katkaisussa - pitää – kaverille ei jätetä!



löytävä saa

KOSKETUSVAROTOIMET KOTIHOIDOSSA

- Kosketusvarotoimia pidetään tehokkaana keinona estää tartuntoja, mutta ne eivät yksinään riitä, jos käsihygienia on huonoa
- Käsien välityksellä tapahtuva kosketustartunta on tärkein hoitoon liittyvien infektioiden leviämistapa. Tärkein yksittäinen keino ehkäistä taudinaiheuttajien leviämistä on täydellisesti toteutuva käsihygienia.
- Tarkemmat mikrobikohtaiset ohjeet löytyvät alla olevista linkeistä:

[Kosketuseristys kotihoidossa \(4\).pdf](#) tai [Eristykseen liittyvät toimenpiteet](#)
Kosketusvarotoimista ei saa olla häiritä. Hoidon laatu ei saa kärsiä kosketusvarotoimista.

ASEPTIIKKA HAAVAHOIDOSSA JA KATETROINNISSA

<https://mfiles.epshp.fi/> hae asiakirjahausta nimellä aseptiikka* tai katetrointi*

MRSA-SEULONNAT KOTIHOIDOSSA

- Haavoista MRSA-näyte haavan pitkittyessä esim. 2-3 vkon kohdalla ja sitten 3 kk välein tai tarvittaessa.
- Hygieniahoidajan erillisen yhteydenoton perusteella.
- MRSA-näytteenotto-ohje: <https://mfiles.epshp.fi/> (hakusana MRSA*)

[HaiPro - Potilasturvallisuusilmoitus \(awanic.fi\)](#)

Aseptiikkaan ja hygieniaan liittyvät huomioista voi tehdä HaiPro ilmoituksen, joka käsitellään yksikössä, asia tulee tiedoksi myös tietyille infektioiden torjuntayksikön hygieniahoidajille.

Taphtuman tyyppi
<input checked="" type="checkbox"/> Aseptiikkaan / hygieniaan liittyvä
<input type="checkbox"/> Ei tiedossa
<input type="checkbox"/> Epästeriili instrumentti
<input type="checkbox"/> Aseptiseen käyttäytymiseen liittyvä
<input type="checkbox"/> Leikkaus- ja hoitotarvikkeisiin liittyvä
<input type="checkbox"/> Potilaan valmistelu
<input type="checkbox"/> Tartunnantorjuntaan liittyvät varo- ja eristystoimet virheelliset tai puutteelliset
<input type="checkbox"/> Muu, mikä:

Lait ja asetukset

- Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 1993 -> potilaalla on oikeus laadultaan hyvään terveyden- ja sairaanhoitoon ja siihen liittyvään kohteluun
- Työntekijällä on velvollisuus hoitaa potilasta torjumalla infektioita
- Työntekijällä on oikeus terveelliseen ja turvalliseen työympäristöön (Työministeriö) -> saada käyttöönsä ajanmukaiset infektioiden torjuntavälineet, niin omaksi kuin potilaankin suojaksi, työnantajan etu huomioiden