

SISÄLTÖ

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA.....	0
1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	1
2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	1
3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	2
4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO.....	3
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET.....	6
6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA.....	10
7 ASIAKASTURVALLISUUS	13
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	15
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	17
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	17



1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

RescSec Oy Y-tunnus 2935625-4

Hyvinvointialue

Satakunnan Hyvinvointialue

Toimintayksikkö

Nursec Hoitopalvelut

Satakunnankatu 31 28130 Pori

p.0405566166 sähköposti: info@nursec.fi

Esihenkilö

Vastaava johtaja Tanja Toivonen p. 0443520276 sähköposti: tanja.toivonen@nursec.fi

Toimintakunnat

Eura, Eurajoki, Harjavalta, Huittinen, Jämijärvi, Kankaanpää, Karvia, Kokemäki, Merikarvia, Nakkila, Pomarkku, Pori, Rauma, Siikainen, Säskylä ja Ulvila.

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan:

Kotihoito/ikäntyneiden ja lapsiperheiden palvelut

Yksityisten palveluntuottajan lupatiedot

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Ilmoituksen ajankohta 10.7.2023

Palveluala, joka on rekisteröity

Lapsiperheiden kotipalvelu, kotihoito ja tukipalvelut (yksityiset sosiaalipalvelut)

2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Nursec Hoitopalveluiden jokainen työntekijä ja opiskelija tutustuvat omavalvontasuunnitelmaan osana työhön perehdytystä. Työntekijöitä ja opiskelijoita kannustetaan ilmoittamaan mahdollisista poikkeamista ja päivittämistarpeista koskien

omavalvontasuunnitelmaa. Myös asiakkaita, tai heidän edustajiaan/omaisiaan kuullaan tarvittaessa koskien omavalvonnan suunnittelua.

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö

Nursec Hoitopalvelujen sosiaali- ja terveyspalvelujen vastaava johtaja Tanja Toivonen p. 0443520276 tanja.toivonen@nursec.fi vastaa yksikön omavalvontasuunnitelman suunnittelusta, seurannasta ja päivittämisestä.

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Yksikön omavalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain ja aina kun toiminnassa tapahtuu sitä koskevia muutoksia.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Yksikön päivitetty ja hyväksytty omavalvontasuunnitelma on julkisesti luettavissa yksikön verkkosivuilla <https://nursec.fi>

Laadittu pvm. 15.1.2024

Tarkistettu pvm. _____

3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Nursec Hoitopalvelut tuottaa kotiin vietäviä sosiaali- ja terveydenhuollon palveluita, joita ovat kotisairaanhoido, kotihoito ja tukipalvelut, sekä lapsiperheiden kotipalvelu. Kotihoidosta ja lapsiperheiden kotipalvelusta säädetään sosiaalihuoltolaissa. Kotihoito on sosiaalipalvelua. Sitä voidaan tuottaa yhdessä kotisairaanhoidon kanssa, joka on terveydenhuoltoa. Asiakkaat voivat olla esimerkiksi ikääntyneitä, tai sairaita kotona asuvia henkilöitä, jotka sairautensa tai alentuneen toimintakykynsä vuoksi tarvitsevat apua ja tukea kotona pärjäämiseen ja suoriutumiseen jokapäiväisissä toiminnoissa.

Lapsiperheiden kotipalvelun tarkoituksena on tukea perheen toimintakykyä. Lapsiperheillä on oikeus saada kotipalvelua, kun se on välttämätöntä lapsen hyvinvoinnin turvaamiseksi. Siihen voi kuulua esimerkiksi lastenhoitoa, kodinhoitoapua, tai muuta arjen ja vanhemmuuden tukemista. Sitä tarvitaan esimerkiksi perheen kriisitilanteessa tai vanhemman sairastuessa, tai muun vaikean elämäntilanteen myötä.

Tukipalveluilla tuetaan henkilön mahdollisuutta suoriutua jokapäiväiseen elämään kuuluvista toiminnoista mahdollisimman itsenäisesti, sekä palveluja, joiden avulla henkilö voi saada hyvinvointia tuottavaa sisältöä elämäänsä. Tukipalveluja järjestetään henkilölle, joka tarvitsee niitä sillä perusteella, että hänen toimintakykynsä on alentunut korkean iän, sairauden, vamman tai muun vastaavan syyn vuoksi. Lisäksi tukipalveluja järjestetään henkilölle, joka tarvitsee niitä erityisen perhe- tai elämäntilanteen perusteella. Tukipalvelut ovat monesti ensimmäisiä palveluita, joita asiakas tarvitsee itsenäisen asumisen tueksi. Tukipalveluita voivat saada myös henkilöt, jotka eivät tarvitse muuta kotihoidon palvelua. Tukipalveluita ovat ateriapalvelu, vaatehuoltopalvelu, siivouspalvelu, asiointipalvelu, sekä osallisuutta ja sosiaalista kanssakäymistä edistävä tai tukeva palvelu.

Arvot ja toimintaperiaatteet

NurSec Hoitopalvelujen toiminnassa näkyvät arvot ovat laatu, turvallisuus, kiireettömyys ja yksilöllisyys. Toimintaperiaatteenamme on tarjota arvojemme mukaisia kotiin vietäviä palveluita. Tarjoamme laadukasta ja kiireetöntä palvelua, joka muotoillaan vastaamaan asiakkaan yksilöllisiä tarpeita, toiveita ja elämän arvoja, asiakasta ja hänen läheisiään kuunnellen ja asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioittaen. Lait ja asetukset ohjaavat toimintaamme ja se perustuu myös kuntouttavan työtteen, eettisten ohjeiden ja tutkitun tiedon, sekä ajantasaisten hoitosuosittelusten noudattamiseen. Tämä muodostaa toimintamme laadun ja turvallisuuden.

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA

Riskienhallinta Nursec Hoitopalveluissa on suunnitelmallista ja ennaltaehkäisevää toimintaa, jonka tarkoituksena on edistää työturvallisuutta, asiakasturvallisuutta, sekä palveluidemme laatua. Riskienhallinta on omavalvontasuunnitelman ja omavalvonnan täytäntöönpanon lähtökohta. Yksikössämme on avoin ja turvallinen keskusteluilmapiiri, joka on riskienhallinnan edellytyksenä. Sekä henkilöstöä, että asiakkaita ja heidän omaisiaan kannustetaan tuomaan esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä havaintojaan.

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Riskienhallinta on osa potilasturvallisuutta ja työturvallisuutta. Riskienhallintaa on työn jatkuvuuden hallinta ja varautuminen poikkeaviin olosuhteisiin.

Kaikki työntekijämme ovat koulutettuja ja ammattitaitoisia, ja heidän kelpoisuutensa on varmennettu. Kuitenkin työntekijän kiire, tai liian tiheästi suunnitellut kotikäynnit voivat aiheuttaa virheitä, erehdyksiä ja tapaturmia. Työntekijän henkinen kuormittuminen voi koitua asiakkaan itsemääräämisoikeuden loukkaamiseksi. Asiakaskohteissa voi olla riskejä ja epäkohtia, joihin tulee puuttua. Epäkohdat voivat olla fyysiseen tilaan tai rakenteisiin liittyviä. Kodin turvallisuus lisää sekä asiakkaan, että työntekijän turvallisuutta. Riskit voivat liittyä myös psyykkiseen ja sosiaaliseen hyvinvointiin tai olla biologisiin ja kemiallisiin seikkoihin liittyvä epäkohta. Riskit ja epäkohdat voivat olla myös taloudellisia. Riskit voivat olla myös yhteisöön liittyviä tai sosiaalisissa kontakteissa syntyviä haasteita asiakkaalle tai työntekijälle.

Riskinä voi olla pahimmillaan jopa väkivaltaisten tilanteiden muodostuminen. Huomioimme väkivallan riskin ja muut äkilliset poikkeavat tilanteet kouluttamalla työpaikkakoulutuksena työntekijöitämme väkivallan kohtaamiseen ja hätäensiaputaidoilla.

Riskientunnistaminen alkaa siitä, että ymmärrämme, mikä on riski, mikä aiheuttaa tapaturman ja mikä voi aiheuttaa onnettomuuden.

Säännöllisen kotihoidon asiakkaan kotona tehdään hoitosuhteen alussa turvallisuuskaritoitus, jossa varmistetaan kodin olevan turvallinen asukkaalleen tämän toimintakyky huomioiden. Tarkastuksesta kirjataan turvallisuustarkastuslomake. Havaitut epäkohdat pyritään minimoimaan asiakkaan ja omaisten kanssa yhdessä, asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioittaen. Kodin turvallisuus pitää sisällään myös hoitajan työturvallisuuden näkökulman.

Kuka tahansa on velvollinen ilmoittamaan havaitessaan riskin tai epäkohdan. Tämä ilmoitusvelvollisuus koskee sekä hoitajia, että omaisia. Havaitessaan epäkohdan hoitaja / omainen tekee ilmoituksen Nursec Hoitopalvelujen vastaavalle johtajalle. Mikäli asiaan ei puututa riittävän nopeasti ja tehokkaasti voi hoitaja / omainen tehdä ilmoituksen viranomaiselle. Työntekijän kohdalla ilmoitusvelvollisuus koskee häntä salassapitosäännön estämättä.

Työntekijöiden perehdytykseen kuuluu riskien hallinta ja epäkohtien tunnistaminen. Samoin lain mukainen huoli-ilmoitus selitetään kaikille työntekijöille, joista jokainen sitoutuu noudattamaan sitä. Asiakas ja omainen voivat milloin tahansa tehdä ilmoituksen epäkohdasta tai laatupoikkeamasta.

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Havaitessaan riskin tai epäkohdan asiakkaan palvelukokonaisuudessa tai muussa työhön liittyvässä asiassa, tulee työntekijän ilmoittaa siitä heti omalle esimiehelleen. Sen jälkeen tarkennetaan epäkohdan luonne= kenen viranomaisen vastuualueeseen asia kuuluu, onko asia korjattavissa esim. omaisen ja yrityksen kesken neuvotellen ja mahdollisista korjaustoimenpiteiden kustannusten jakautumisesta.

Työntekijöiden perehdytyksessä otetaan huomioon riskien tunnistamisen tärkeys kaikkien osapuolien yhteisenä asiana. Epäkohdasta ilmoittaminen on normaalia työn raportointia ja turvallisuuden edistämistä tapaturmavaaraa vähentämällä. Kriittisissä tilanteissa voidaan pyytää apua eri alojen viranomaisilta esim. paloturvallisuuden vaarantussa ja koko kiinteistön turvallisuuden ollessa uhattuna.

Riskienhallinnan työnjako

Riskien minimoiminen on tavoite jokaisen asiakkaan ja työntekijän kohdalla. Työnjohdon / johtajan tehtävänä on tunnistaa työntekijöiden osaamisen taso riskien tunnistamiseen. Työnjohdon tehtävä on varmistaa riittävä voimavarojen käyttö kaikissa olosuhteissa. Työnantaja järjestää koulutusta riskien tunnistamiseen. "Miten vaaratilanne syntyy, mikä johtaa onnettomuuteen ja miten se voidaan välttää".

Työnantaja on vastuussa palvelun laadusta asiakkaalle ja työturvallisuudesta työntekijälle. Työntekijä on velvollinen osallistumaan työnantajan tarjoamiin koulutuksiin ja kehittämään ammatillista osaamistaan riskien tunnistamiseen ja turvallisen kotona asuminen edistämiseen. Riskien arviointi on osa jokapäiväistä työtä, ja asiakkaan kokonaisuhoitoa, joka dokumentoidaan jokaisella käynnillä.

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

- ✓ tunnista oma osaaminen, vastuu ja velvollisuus
- ✓ hanki lisää koulutusta ja osaamista siihen työhön, jota olet tulossa tekemään
- ✓ varmista perehdytys ja kokonaiskuva työstäsi
- ✓ kysy ja vaadi vastaus

- ✓ pidä itseäsi ja työympäristöäsi silmällä (asiakkaan koti on osa työympäristöä)
- ✓ havainnoi, ilmoita ja vaadi korjausta. Dokumentoi kaikki.
- ✓ korjausten jälkeen, tee uudelleen arviointi ja dokumentoi taas
- ✓ Informoi kaikki osapuolet monialaisessa yhteistyössä
- ✓ tarvittaessa tee sosiaalihuoltolain 48§ mukainen ilmoitus
- ✓ tarvittaessa tee pelastuslain 42§ mukainen paloturvallisuus ilmoitus

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsittelyminen

Jokainen häiritsevä tapahtuma ja laatuviikeama kirjataan itse tapahtuma- ja mahdollisen asiakkaan dokumentaatioon. Kirjaus tehdään myös häirtä/ laatuviikeamaseurantaan.

Seurantakirjanpitoon merkitään myös minkälainen korjaava toimenpide on ja miten sitä seurataan, kenen toimesta ja millä aikavälillä se arvioidaan uudelleen.

Tapahtunut käydään keskustellen läpi asiakkaan ja omaisen kanssa, jossa sovitaan kaikille osapuolille sopiva vaihtoehto. Asiakkaalta pyydetään anteeksi. Sovitaan mahdollisista korvauksista ja tarvittaessa neuvotaan miten korvauksia haetaan. Luovutetaan potilas- ja sosiaaliamiehen yhteystiedot.

Jokaisesta läheltä piti- tilanteesta on mahdollisuus oppia, riskeistä ja niiden syntyta-voista ja syntymiseen vaikuttavista tekijöistä. Yrityksessämme on säännöllinen palaverikäytäntö. Kaikki osallistuvat palaveriin ja niin ollen voidaan koko työryhmän kesken selvittää mitä, miksi jne. tapahtui. Ja miettiä, miten ja millä toiminnalla vastaava tilanne voidaan estää tulevaisuudessa

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelu- ja hoitosuunnitelma

Nursec Hoitopalveluissa palvelu- ja hoitosuunnitelma laaditaan asiakkuuden alussa kaikille säännöllistä kotihoitoa saaville asiakkaille. Palvelut muotoillaan vastaamaan asiakkaan yksilöllisiä tarpeita, toiveita ja elämän arvoja, asiakasta ja hänen läheisiään kuunnellen ja asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioittaen. Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa ja palvelua koskevaan suunnitelmaan. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulle ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Suunnitelmaan kirjataan myös asiakkaan toiveet ja tahto omasta hoidostaan. Suunnitelmalle on valmis pohja yksikön

asiakastietojärjestelmässä, johon se kirjataan, ja josta se voidaan tulostaa asiakkaalle/omaisille luettavaksi ja hyväksyttäväksi. Palvelu- ja hoitosuunnitelman laatii ja päivittää yksikön sairaanhoitaja ja/tai asiakkaan oma vastuuhoidtaja. Palvelu- ja hoitosuunnitelma päivitetään puolivuositain, tai aina kun asiakkaan voinnissa tai toimintakyvyssä tapahtuu oleellisia muutoksia. Henkilökunta perehdytetään ja veloitetaan toimimaan palvelu- ja hoitosuunnitelmien mukaisesti ja tarvittaessa ilmoittamaan sitä koskevista päivittämistarpeista. Hoito- ja palvelusuunnitelma on asiakastietojärjestelmän mobiilissa aina hoitajan luettavissa.

Nursec Hoitopalveluissa asiakkaan vointia seurataan jokaisella käynnillä havainnoiden ja haastattelun avulla. Havainnoinnin tukena voidaan käyttää erilaisia kehon elintoimintojen mittareita, kuten verenpaineen, lämmön ja happisaturaation mittausta. Lisäksi voidaan mitata painoa, verensokeria, hemoglobiinia ja tulehdusarvoa. Mikäli asiakkaan tilassa havaitaan jokin välitöntä hoitoa vaativa muutos, hänet ohjataan jatkohoitoon tilanteen edellyttämällä tavalla, esim. konsultoimalla Satakunnan Hyvinvointialueen Akuutti kotikeskuksen mobiilihoitajaa/lääkärinä, varaamalla lääkäriaika tai soittamalla 112. Kiireettömässä tilassa myös asiakkaan omaisia voidaan ohjata suorittamaan jatkohoidon järjestäminen.

Asiakkaan muistin, mielialan ja ravitsemustilan arvioinnissa käytettäviä mittareita ovat MMSE- MNA- ja BDI-mittarit. MMSE (Mini-Mental State Examination) on yleiseen käyttöön vakiintunut muistin- ja tiedonkäsittelyn arviointiin kohdennettu testi. MNA (Mini nutritional assessment) on yli 65-vuotiaiden virhe- ja aliravitsemusriskin arviointiin suunnattu mittari. BDI (Beckin depressiokysely on masentuneisuuden seulontaan, kliiniseen arviointiin ja seurantaan käytetty kliinisen psykologian ja psykiatrian mittaristo. Lisäksi toimintakyvyn, voimavarojen ja palvelutarpeen arviointiin tullaan ottamaan käyttöön RAI-arviointivälineistö.

Asiakkaan kohtelu

Asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta kohdellaan kunnioittaen hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään.

Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

Asiakkaan toivomukset sekä mielipide huomioidaan palvelujen suunnittelussa ja toteuttamisessa ja ne kirjataan palvelu- ja hoitosuunnitelmaan. Ensisijaisesti huomioidaan

asiakkaan etu. Jos asiakkaan mielipidettä ei saada selville muuten, hänen tahtoaan selvitetään hänen läheisiltään tai lailliselta edustajaltaan. Jokaisella asiakkaalla on oikeus tehdä omaa elämäänsä koskevia valintoja ja päätöksiä. Henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen, kuntouttavan työtöten mukaisesti.

Asiakas kohdataan aina yksilöllisesti ja kunnioittavasti. Henkilökunta pyrkii kunnioittamaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja toimimaan asiakkaan kodissa asiakkaan toiveiden mukaisesti, aina kun se on mahdollista. Asiakkaan toive sukupuolisensitiivisissä tilanteissa pyritään mahdollisuuksien mukaan toteuttamaan.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt

Lähtökohtana Nursec Hoitopalvelujen tuottamalle kotihoidolle on asiakkaan vapaaehtoisuus ja suostumus, sekä asiakkaan itsemääräämisoikeus.

Jos kuitenkin joudutaan rajoittamaan esimerkiksi asiakkaan liikkumista, kuten putoamisen tai kaatumisen ehkäisemiseksi, itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan sekä asiakasta hoitavan lääkärin että omaisten ja läheisten kanssa. Itsemääräämisoikeutta rajoittavat toimenpiteet toteutetaan aina lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimista lääkäri tekee kirjalliset päätökset ja tiedot kirjataan asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelmaan. Suoritetuista rajoittamistoimista tehdään kirjaukset asiakasasiakirjoihin jokaisella kerralla. Rajoittamistoimia koskevat päätökset ovat aina määräaikaaisia.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Emme hyväksy yksikössämme minkäänlaista epäasiallista tai loukkaavaa käytöstä asiakasta kohtaan. Kohdatessaan epäasiallista käytöstä, tai jos asiakas kokee tulleen väärin kohdelluksi, hän, tai hänen edustajansa/omaisensa voivat milloin tahansa antaa palautetta yrityksemme vastaavalle johtajalle Tanja Toivoselle suullisesti, tai kirjallisesti. Kaikki palautteet käsitellään yksikön vastaavan johtajan toimesta asian osaisten kesken.

Jos asiakas on tyytymätön saamaansa palveluun, hoitoon tai kohteluun, hän voi olla yhteydessä potilasasiamieheen tai sosiaaliasiamieheen, ja hänellä on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle. Potilasasiamies ja sosiaaliasiamies antavat

tietoa potilaan ja sosiaalihuollon asiakkaan oikeuksista ja avustavat tarvittaessa esimerkiksi muistutuksen tekemisessä.

Järjestämme säännöllisesti asiakaspalautekyselyitä, joiden perusteella pyrimme kehittämään toimintaa asiakkaidemme parhaaksi.

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Järjestämme säännöllisesti asiakaspalautekyselyn, jonka pohjalta esiin nousseiden tarpeiden perusteella pyrimme kehittämään toimintaamme asiakkaiden parhaaksi.

Lisäksi asiakkaat ja omaiset voivat milloin tahansa antaa palautetta suullisesti tai kirjallisesti. Lisäksi asiakastietojärjestelmän mobiiliversioon omainen voi jättää omat terveysensä henkilökunnalle. Kaikki palautteet käsitellään ja tarvittaessa tiedotetaan henkilökunnalle viestintäkäytäntöjen mukaisesti.

Asiakkaan oikeusturva

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

Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot

Tanja Toivonen, vastaava johtaja, p.0443520276

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot

Satakunnan hyvinvointialueen sosiaaliasiamies p. 0447079132

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot

Kuluttajaneuvonnan puhelinpalvelu ma, ti, ke, pe klo 9–12, to klo 12–15. p. 09 5110 1200

Muistutukset käsitellään yrityksen vastaavan johtajan toimesta, sekä palaveri- ja viestintäkäytäntöjen mukaisesti henkilökunnan kesken. Tarvittaessa toimintaohjeita- ja

tapoja muutetaan. Muistutuksiin annetaan kirjallinen vastine kohtuullisessa ajassa (1-2 viikkoa) ja josta käy ilmi myös mahdollisesti seuranneet toimenpiteet.

Omatyöntekijä

Nursec Hoitopalveluissa säännölliselle kotihoidon asiakkaalle nimetään palvelujen alkuvaiheessa oma vastuuhoitaja. Hän vastaa osaltaan asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelman laatimisesta ja ajantasaisuudesta, yhdessä yksikön sairaanhoitajan kanssa.

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Asiakkaiden palvelu- ja hoitosuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan. Tavoitteet määritellään yksilöllisesti kullekin asiakkaalle yhteistyössä asiakkaan ja hänen omaistensa kanssa ja ne kirjataan yksikön asiakastietojärjestelmään hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Tavoitteiden toteutumista arvioidaan säännöllisesti ja päivitetään puolivuositain.

Viime kädessä asiakas itse kuitenkin määrittelee minkälaisia asioita hänen palvelukonaisuutensa sisältää.

Esimerkkejä asiakkaiden fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä edistävistä toiminnoista ovat esimerkiksi avustaminen / saattaminen liikunta-, kulttuuri- harrastus- ulkoilu yms. toiminnoissa, tai vaikkapa kahvitteluhetki asiakkaan kotona keskustellen, voimistelua tai lehden lukua.

Työskentelemme kuntouttavan työotteen periaatteiden mukaisesti, eli emme tee asioita asiakkaan puolesta, vaan tuemme ja kannustamme häntä suoriutumaan toiminnoista mahdollisimman itsenäisesti, näin tuemme asiakkaan toimintakykyä.

Ravitsemus

Palveluihimme asiakkaan luona voivat kuulua niin sovittaessa ruokailun järjestäminen, eli ruuan valmistus tai lämmitys, sekä ruoan tarjoaminen ja asiakkaan avustaminen ruokailemisessa. Ruokailun järjestämisessä huomioidaan kunkin asiakkaan henkilökohtaiset toiveet ja mieltymykset, sekä mahdolliset erityisruokavaliot, kuten diabetes,

autoimmuunisairaudet, ruoka-aineyleiherkkyudet, -allergiat ja -intoleranssit, tai uskontoon tai eettiseen vakaumukseen liittyvät periaatteet.

Käynneillä arvioimme asiakkaan ravitsemustilaa ja riittävää nesteiden saantia tai mahdollista kuivumista havainnoiden nautittujen ruokien ja nesteiden määrää, ja tarvittaessa kokeita ja mittareita käyttäen, kuten MNA-testi, tai painon ja verenpaineen seuranta, huomioimalla kuivumisen merkkejä; yleistila, turvotukset, kapillaaritäyttö, kieli jne. Huomatessamme poikkeavaa huolehdimme tarvittavat toimet, jotta asia korjaantuu. Kaikki huomiot asiakkaan tilasta ja suoritettavat korjaavat toimet kirjataan.

Hygieniäkäytännöt

Palvelujen sisällöstä sovittaessa kartoitetaan asiakkaan avun tarve henkilökohtaisessa hygieniassa, kuten wc-käyntien, vaipan vaihdon, peseytymisen ja pukeutumisen suhteen. Lisäksi voidaan tarjota kodinhoidollista palvelua, kuten siivousta ja apua pyykinhuollossa. Kaikista palveluista sovitaan yhdessä asiakkaan ja/tai hänen omaistensa kanssa ja ne kirjataan asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan.

Infektioiden torjunta

Tartuntatautilain 17 §:n mukaan sosiaalihuollon toimintayksikön on torjuttava suunnitelmallisesti hoitoon liittyviä infektioita. Yksikkömme vastaava johtaja huolehtii asiakkaiden ja henkilökunnan suojautumisen ohjeistuksesta ja suojavälineiden saatavuudesta. Jokainen työntekijä on velvollinen käyttämään asianmukaisia suojamia työssään. Lisätietoa vakavien hoitoon liittyvien infektioiden seurannasta ja ilmoituskäytännöistä löytyy THL:n sivulta osoitteesta. [Epidemioiden ja vakavien hoitoon liittyvien infektioiden ilmoittaminen \(HARVI\) - THL](#)

Hygieniayhdyshenkilön yhteystiedot

Satakunnan hyvinvointialueen hygieniahoitaja p. 0447077438

Terveyden- ja sairaanhoito

Nursec Hoitopalveluissa asiakkaan vointia seurataan jokaisella käynnillä havainnoiden ja haastattelun avulla. Havainnoinnin tukena voidaan käyttää erilaisia kehon elintoimintojen mittareita, kuten verenpaineen, lämmön, happisaturaation ja hengitystaajuuden mittausta. Lisäksi voidaan mitata painoa, verensokeria, hemoglobiinia ja tulehdusarvoa. Mikäli asiakkaan tilassa havaitaan jokin välitöntä hoitoa vaativa muutos, hänet ohjataan

jatkohoitoon tilanteen edellyttämällä tavalla, esim. konsultoimalla Satakunnan Hyvinvointialueen Akuutti kotikeskuksen mobiilihoitajaa/lääkärinä, Satasairaalan päivystystä, tai soittamalla 112. Asiakasta voidaan tarpeen mukaan avustaa yhteydenpidossa hoitamaan tahoon, esimerkiksi ajanvarauksessa, kyydin järjestämisessä, tai saattoapuna. Kiireettömässä tilassa myös asiakkaan omaisia voidaan ohjata suorittamaan jatkohoidon järjestäminen.

Kaikki havainnot asiakkaan voinnista ja muutoksista, sekä suoritettavat toimenpiteet kirjataan yksikön asiakastietojärjestelmään.

Asiakkaan lääkehoidosta vastaa aina hänen oma hoitava lääkäriinsä. Asiakkaan hoitava lääkäri on lääketieteellisessä vastuussa potilaan hoidosta ja hänen lääkityksensä kokonaisuudesta. Potilaan tai asiakkaan lääkehoidosta vastaava lääkäri tekee merkinnät lääkehoidosta potilaan potilasasiakirjoihin. Ajantasaiset tiedot potilaan lääkityksestä saadaan joko hoitavalta taholta saadulta ajantasaiselta lääkityslistalta, tai sähköisistä potilasasiakirjoista Kanta-arkistosta, tai Kanta-lääkityslistalta.

Asiakasta hoitavan tahon määräyksestä voidaan Nursec Hoitopalvelujen toimesta suorittaa kotioloissa sairaanhoidollisia toimenpiteitä kuten katetrointeja, ompeleiden tai haakasten poistoja, tai laboratorionäytteiden ottoa (lähete tarvitaan) tai antaa esimerkiksi lääkeinjektioita.

Äkillisissä kuolemantapauksissa ollaan yhteydessä poliisiin, 112.

Kuolemantapauksissa, joissa asiakkaalle on jo häntä hoitavan tahon toimesta tehty saattohoitopäätös, ja kuolema on täten ollut odotettavissa, toimitaan hoitavan tahon ohjeistuksen mukaisesti (esim. palliatiivinen kotisairaala).

Yksikön terveystalvuluista ja sairaanhoidosta vastaa yksikön vastaava johtaja Tanja Toivonen.

Yksikön lääkehoito perustuu yksikkökohtaiseen lääkehoitosuunnitelmaan, jota päivitetään säännöllisesti. Lääkehoitosuunnitelma on osa henkilöstön perehdyttämistä. Yksikössä sairaanhoitaja, Tanja Toivonen, vastaa lääkehoidon toteuttamisen kokonaisuudesta, kuten lääkehoitoon liittyvästä tehtävänjaosta, lääkehoidon osaamisen ja toimivuuden varmistamisesta sekä lääkehoidon toteuttamisen valvonnasta. Lääkehoidon toteuttamisen kokonaisuudesta vastaava sairaanhoitaja työskentelee yksikössä siten, että hän voi puuttua epäkohtiin niitä havaitessaan.

Yksikön lääkehuollon vastuulääkäri hyväksyy lääkehoitosuunnitelman ja valvoo lääkeshoidon toteuttamisen kokonaisuutta yksikössä. Lääkehuollon vastuulääkäri arvioi hoidon laatua ja tarvittavia toimenpiteitä lääkepoikkeamaraporttien perusteella. Lääkehuollon vastuulääkäri allekirjoittaa yksikön lääkeluvat.

Monialainen yhteistyö

Yhteistyötahoja asiakkaan hoidossa voivat olla esimerkiksi hyvinvointialueen tai eri yksityiset toimijat. Vuoden 2024 aikana Nursec Hoitopalvelut ottaa käyttöön asiakastietojärjestelmän Kanta-integraation, jonka kautta yksikön sairaanhoitaja voi hoidon kannalta välttämättömissä tilanteissa tarkastella niiden asiakkaiden tietoja, jotka ovat antaneet tähän suostumuksensa.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

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 kaikkien turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Palveluntuottajilla on myös ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille. Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspalvelulain mukainen velvollisuus ilmoittaa iäkkäästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään.

Osana asiakasturvallisuuden varmistamista on ilmoituksenvaraista toimintaa harjoittavan toimintayksikön tehtävä terveydensuojelulain 13 §:ssä säädetty ilmoitus kunnan terveydensuojeluviranomaiselle. Ilmoituksen sisällöstä säädetään terveydensuojeluasetuksen 4 §:ssä.

Henkilöstö

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

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava lainsäädäntö. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta ja määrästä.

NurSec Hoitopalvelut työllistää yhden sairaanhoitajan kokoaikaisesti, joka toimii myös yrityksen terveystalvveluista ja sosiaalipalveluista vastaavana johtajana ja muun hoitohenkilöstön esihenkilönä. Tämän lisäksi voidaan käyttää määrääikaista ja/tai osa-aikaista työvoimaa asiakasmäärien vaihtelun ja sijaistarpeen mukaan, arviolta 1-2 lähihoitajaa sekä 1-2 sairaanhoitajaa, tai opiskelijoita, joilla on riittävästi opintoja suoritettuna. Yrityksen hallinnollisia/hr- tehtäviä suorittaa lisäksi yrityksen toimitusjohtaja.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Henkilöstön rekrytoinnin suorittaa yrityksen toimitusjohtaja ja sosiaali- ja terveystalvvelujen vastaava johtaja yhdessä. Henkilökunnan kelpoisuus varmennetaan tarkastamalla sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden ammattioikeuksia koskevat rekisteritiedot sosiaalihuollon ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (Terhikki/Suosikki), sekä tarkastamalla opiskelu- ja työtodistukset, sekä alaikäisten kanssa työskenteleviltä rikosrekisteriote. Soveltuvuutta työtehtävään ja edellytyksiä sen hoitamiseen, kuten riittävä kielitaitoa arvioidaan myös suullisen haastattelun perusteella. Lisäksi varmistetaan riittävä (lääkehoitosuunnitelman mukainen) tehtävän edellyttämä lääkehoidon koulutus ja osaaminen.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Työkohtainen perehdytys: uusi työntekijä tai opiskelija saa henkilökohtaisen perehdytyksen työhönsä, hänelle nimetään perehdyttäjä/ohjaaja, joka opastaa häntä käytännön työssä ja mm. potilasasiakirjakäytäntöihin ja sähköisten järjestelmien sekä laitteiden ja työvälineiden käytössä.

Yleinen perehdytys: esihenkilö perehdyttää työntekijän yrityksen salassapito- ja vaihtiolokäytäntöihin ja työsopimusasioihin, omavalvontaan, lääkehoitosuunnitelmaan sekä muihin yleisiin asioihin kuten työterveyshuolto, työvaatetus, työvuorosuunnittelu ja poissaolokäytännöt.

Työntekijöiden ammattitaidon, työhyvinvoinnin ja osaamisen johtamisen välineenä käytetään kehityskeskustelua, joka käydään vuosittain esihenkilön ja yksitellen jokaisen työntekijän välillä. Keskustelussa käydään läpi työssäjaksamista, työhyvinvointia, kehitysideoita ja arvioidaan työntekijän osaamistasoa ja sen suhdetta työntekijän omiin ja yrityksen tavoitteisiin. Esihenkilö antaa palautetta työntekijän työstä ja osaamistasosta. Keskustellaan työntekijän osaamista vahvistavista tavoitteista ja konkretisoidaan tavoitteet, luodaan henkilökohtainen suunnitelma tulevalle vuodelle. Keskustelut

kirjataan. Työnantaja pyrkii tarjoamaan täydennyskoulutusta keskusteluissa esiinnousteiden tarpeiden mukaisesti.

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Lääkinnällisellä laitteella tarkoitetaan instrumenttia, laitteistoa, välinettä, ohjelmistoa, materiaalia tai muuta yksinään tai yhdistelmänä käytettävää laitetta tai tarviketta, jonka valmistaja on tarkoittanut muun muassa sairauden tai vamman diagnosointiin, ehkäisyyn, tarkkailuun, hoitoon, lievitykseen tai anatomian tai fysiologisen toiminnon tutkimukseen tai korvaamiseen. Hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. pyörätuolit, rullaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, haavasidokset ym. vastaavat.

Uusi työntekijä saa aina laite- ja tarvikekohtaisen perehdytyksen.

Laitteisiin ja tarvikkeisiin liittyvien vaaratilanteiden ilmoitusten tekeminen:

Yrityksen vastaava johtaja tekee vaaratilanneilmoituksen vakavista vaaratilanteista 10 vrk:n ja muista vaaratilanteista 15 vrk:n sisällä Valviraan. Vastaava johtaja valvoo laitteiden ohjeiden mukaista käyttöä, huoltoa ja testaamista.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Vastaava johtaja Tanja Toivonen p. 0443520276 tanja.toivonen@nursec.fi

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Henkilötiedolla tarkoitetaan kaikkia tunnistettuun tai tunnistettavissa olevaan luonnolliseen henkilöön liittyviä tietoja. Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Terveystta koskevat tiedot kuuluvat erityisiin henkilötietoryhmiin ja niiden käsittely on mahdollista vain tietyin edellytyksin. Hyväältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn ajalta asiakastyön kirjaamisesta alkaen arkistointiin ja tietojen hävittämiseen saakka. Käytännössä sosiaalihuollon toiminnassa asiakasta koskevien henkilötietojen käsittelyssä muodostuu lainsäädännössä tarkoitettu henkilörekisteri. Henkilötietojen käsittelyyn sovelletaan EU:n yleistä tietosuojaa-asetusta (EU) 2016/679. Tämän lisäksi on käytössä kansallinen tietosuojalaki (1050/2018), joka täydentää ja täsmentää tietosuojaa-asetusta. Henkilötietojen käsittelyyn vaikuttaa myös toimialakohtainen lainsäädäntö.

Rekisterinpitäjällä tarkoitetaan sitä tahoaa, joka yksin tai yhdessä toisten kanssa määrittelee henkilötietojen käsittelyn tarkoitukset ja keinot. Henkilötietojen käsittelijällä tarkoitetaan esimerkiksi yksikköä/palvelua, joka käsittelee henkilötietoja rekisterinpitäjän lukuun. Rekisterinpitäjän tulee ohjeistaa mm. alaisuudessaan toimivat henkilöt, joilla on pääsy tietoihin (tietosuojalaki 29 artikla).

Tietosuojalain asetuksessa säädetään myös henkilötietojen käsittelyn keskeisistä periaatteista. Rekisterinpitäjän tulee ilmoittaa henkilötietojen tietoturvaloukkauksista valvontaviranomaiselle ja rekisteröidylle. Rekisteröidyn oikeuksista säädetään asetuksen 3 luvussa, joka sisältää myös rekisteröidyn informointia koskevat säännöt. Tietosuojavaltuutetun toimiston verkkosivuilta löytyy kattavasti ohjeita henkilötietojen asianmukaisesta käsittelystä.

Terveystieteiden tutkimuskeskus (THL) on antanut sosiaali- ja terveydenhuollon yksiköille määräyksen (3/2021) sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain 27 §:ssä säädetystä tietoturvasuojauksen ja tietosuojan omavalvonnasta.

Nursec Hoitopalveluilla on erillinen tietoturvasuunnitelma, jota ei ole säädetty julkisesti nähtävänä pidettäväksi asiakirjaksi, mutta on osa yksikön omavalvonnan kokonaisuutta.

Asiakastyön kirjaaminen

Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen työntekijän vastuulla. Kirjaamisvelvoite alkaa heti, kun yritys alkaa toteuttaa sosiaalipalvelua sopimuksen perusteella. Yksittäisen asiakkaan asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen ammattihenkilön vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä. Jokainen työntekijä perehdytetään asiakastietojärjestelmän käyttöön ja asiakastyön kirjaamiseen osana työkohtaista perehdytystä. Asiakaskäynneillä suoritetaan kirjaaminen asiakastietojärjestelmän mobiilisovelluksessa välittömästi käynnin yhteydessä.

Jokainen työntekijä perehdytetään yrityksen salassapito- ja vaitiolokäytäntöihin osana yleistä perehdytystä. Jokaista yksikön työntekijää ja yrityksen vastuuhenkilöä sitoo salassapito- ja vaitiolovelvollisuus kaikissa yrityksen toimintaan ja asiakkaisiin liittyvissä asioissa. Jokainen työntekijä allekirjoittaa työsuhteen alkaessa salassapitosopimuksen.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Jari-Matti Toivonen p. 0445311922

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä Ei

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Omavalvonnan suunnittelussa esiinnousseita kohteita, jotka päivitetään vuonna 2024: yksikön perehdytysuunnitelma, asiakaspalautejärjestelmä, palveluprosessien kuvaukset, työtehtäväkuvaukset mm. sairaanhoitaja, lähihoitaja, asiakkaan vastuuhoidaja, eri toimintaohjeet, mm. kuoleman tapauksissa, pistostapaturmissa, lääkehoitosuunnitelma, viestintäohjeet.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys Porissa 15.1.2024

Vastaava johtaja Tanja Toivonen