

Hoiva NILA Oy

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA/KOTIPALVELU

SISÄLTÖ

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA/KOTIPALVELU.....	0
PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	1
OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	2
TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	3
OMAVALVONNAN TOIMEENPANO.....	4
ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	7
PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA.....	9
ASIAKASTURVALLISUUS.....	12
ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	15
YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA.....	16

PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottajan nimi: Hoiva NILA Oy

Y-tunnus: 2961823-4

Hyvinvointialue: Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue

Kunnan nimi: Oulu, Kempele, II

Yhteystiedot/Palvelut: Hoiva NILA Oy/ kotipalvelu

Katuosoite: Lenkkipolku 16

Postinumero: 90830 **Postitoimipaikka:** Haukipudas

Arvioitu asiakasmäärä/kotihoitopalvelut: 35

Arvioitu asiakasmäärä/tukipalvelut: 35

Vastuhenkilö: Irja Niskanen-Laitala

Puhelin: 044 2371588 **Sähköposti:** info(at)hoivanila.fi

Yksityisen palveluntuottajan lupatiedot:

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Hoiva NILA OY on 14.08.2023 ilmoittanut yksityisen sosiaalipalvelun tuotettavat palvelut talletettavaksi yksityisten palvelujen antajien rekisteriin.

Päätös 28.08.2023 Ilmoituksen varaisten sosiaalipalveluiden rekisteröinti

PSAVI/10131/2023

Hoiva NILA Oy tuottaa kotihoitopalveluita vanhuksille ja muille muistisairaille, vammaisille ja mielenterveyskuntoutujille.

OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Sosiaalihuoltolain 47 §:n mukaan sosiaalihuollon toimintayksikön tai muun toimintakokoonaisuudesta vastaavan tahon on laadittava omavalvontasuunnitelma sosiaalihuollon laadun, turvallisuuden ja asianmukaisuuden varmistamiseksi. Suunnitelma on pidettävä julkisesti nähtävänä, sen toteutumista on seurattava säännöllisesti ja toimintaa on kehitettävä asiakkailta sekä toimintayksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerättävän palautteen perusteella.

Omavalvonta

Palvelujen tuottajan itsensä toteuttamaa suunnitelmallista laadunhallintaa. Omavalvonta on ennakkoivaa, aktiivista toimintaa, siihen kuuluu riskitilanteiden tunnistaminen ja epäkohtiin puuttuminen.

- Toiminnan asianmukaisuus
- Palvelujen laatu
- Asiakasturvallisuus
- Hyvä kohtelu
- Itsemääräämisoikeus

Henkilöstö on vastuullinen
noudattamaan yksikön
omavalvontaa

Omavalvontasuunnitelma

- Asiakirja, joka sisältää kuvausta, millaisilla toimilla yksikön toiminnan laatua ja turvallisuutta valvotaan, seurataan ja arvioidaan.
- Päivitetään vuosittain ja aina kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.
- Henkilöstön ja asiakkaiden laatuun ja turvallisuuteen liittyvien palautteiden huomioiminen omavalvontasuunnitelman päivittämisen yhteydessä.
- Julkisesti katsottavissa yrityksen verkkosivujen kautta
- Kuuluu henkilöstön perehdytykseen

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava

Suunnittelusta, laadinnasta, seurannasta ja päivittämisestä vastaa vastaava sairaanhoitaja Irja Niskanen-Laitala, puhelin: 044 2371588.

Sähköposti: info(at)hoivanila.fi.

TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Hoiva NILA Oy kotihoito tuottaa yksityisiä kotihoitopalveluita vanhuksille ja muille muistisairaille, vammaisille, sekä mielenterveyskuntoutujille. Kotihoitopalvelut tarkoittavat kotisairaanhoidoa, kotipalvelua ja omaishoitajan vapaan lomituspalvelua. Yritys tuottaa myös kotona asumisen tukipalveluja, kuten siivous- ja asiointipalvelua. Kotipalvelu on perushoitoa, lääkehoidosta ja ravitsemuksesta huolehtimista, sekä asiakkaan omien voimavarojen ja toimintakyvyn tukemista kuntouttavalla työotteella. Perushoito käsittää hygienia- ja ihonhoitoapua, wc- ja suihkuapua, sekä pukeutumisapua. Kotisairaanhoido on asiakkaan terveydentilaan/sairaushoitoon liittyvää seurantaa ja mittauksia (mm. verensokeri, verenpaine, pulssi, paino, saturaatio), lääkehoidon toteutusta ja seurantaa. Siihen voi kuulua toimenpiteitä, kuten esimerkiksi haavahoito, katetrointi, näytteenotto, tikkien/hakasten poisto.

Hoiva NILA Oy kotihoidon arvot ja toimintaperiaatteet

- Asiakkaan arvostaminen
- Asiakkaan kunnioittava kohtaaminen
- Asiakkaan itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen
- Asiakkaan kuunteleminen ja asiakkaan edun mukainen toiminta kaikessa työssä
- Kotihoidon asiakasta ja hänen ympäristöään tulee kohdella asiallisesti ja kunnioittavasti
- Kotihoidon kulttuuriin kuuluu erilaisuuden hyväksyminen, avoin keskusteluilmapiiri ja yhteistyö
- Toiminnan kehittäminen ja vastuullisuus, henkilöstön ja johdon vastuullisuus
- Hoiva NILA Oy huomioi ja kehittää toiminnassaan ympäristö- taloudellista ja yhteiskunnallista vastuullisuutta

OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Omavalvontasuunnitelmaan perehtyminen ja omavalvonnan toteuttaminen ovat riskienhallintaa. Henkilöstö on vastuullinen noudattamaan yksikön omavalvontaa.

Yrityksellä on riskienhallintasuunnitelma, joka päivitetään säännöllisin väliajoin. Suunnitelma sisältää riskien arviointia eri näkökulmista (asiakkaan saama palvelu, asiakkaan oma ympäristö ja henkilöstön työympäristö) ja toimintaohjeita/jatkotoimenpiteitä.

Riskienhallintaan liittyviä asioita käydään läpi palavereissa.

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Riskienhallintasuunnitelma - säännöllinen läpikäyminen ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelma - omavalvonnan toteuttaminen päivittäisessä työssä, omavalvontasuunnitelman säännöllinen päivittäminen

Haittailmoituslomake - laaditaan havaituista riskeistä/haittatapahtumista. Käsitellään palavereissa ja muutetaan tarvittaessa toimintatapoja

Tarkistamislista - käytetään tietyissä erityistilanteissa

ISBAR-menetelmä - konsultaatio-, ensiaputilanteet

Perehdytysohjelma - kirjallinen materiaali, toimintatavat, laitteet/välineet,

Ilmoitusvelvollisuus

Riskienhallinnan työnjako

Yrityksen johdon/ vastaavan sairaanhoitaja vastuulla

- omavalvontasuunnitelman tarkastaminen ja päivittäminen
- riskienhallintasuunnitelman säännöllinen päivittäminen
- henkilöstön perehdytyksen toteutuminen asianmukaisesti. Uusi työntekijä perehdytykseen omavalvonnan ja lääkehoitosuunnitelman sisältöön
- henkilöstön ammattitaitovaatimuksien ajantasaisuus; pätevyys, kouluttautuminen, esimerkiksi lääkehoito, ensiapu, tietoturvasuhteet ja muut turvallisuusasiat
- avoimen työ- ja keskusteluilmapiirin luominen

Henkilöstön vastuulla

- toteuttaa omavalvontaa arjen kotipalvelutyössä. Osallistuu omavalvontasuunnitelman päivittämiseen sovitusti
- toteuttaa riskienhallintaa omassa kotipalvelutyössään
- perehdyttää sovitusti uutta työntekijää käytännön työhön (kokenut hoitaja)
- ohjautuminen oma-aloitteisuuteen, aktiivisuuteen koulutuksien ja uuden tiedon hankkimisen suhteen
- toteuttaa avointa työ- ja keskusteluilmapiiriä
- tuoda vastaavalle sairaanhoitajalle tietoon havaitsemiaan riskejä/epäkohtia

Riskienhallinnan prosessi on käytännössä omavalvonnan toimeenpanon prosessi, jossa riskienhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

- omavalvontasuunnitelman päivittäminen vuosittain ja aina tarvittaessa
- omavalvontaseuranta-asiakirjan käyttäminen
- riskienhallintasuunnitelman päivittäminen säännöllisesti, haittailmoituslomakkeen- ja tarkistamislistan käyttäminen
- lääkehoitosuunnitelman päivittäminen vuosittain
- lääkehoitokoulutuksien päivittäminen, lääkehoitolupien ajantasaisuuden tarkistaminen

- tietoturvakoulutuksien säännöllinen päivittäminen
- ensiapukoulutuksien säännöllinen päivittäminen
- muut ammatilliset koulutukset vuosittain
- työturvallisuusasiat/säännöllinen läpikäyminen/ koulutukset

Ilmoitusvelvollisuus

Sosiaalihuoltolaki (30.12.2014/1301, § 48 ja 49) velvoittaa sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoittamaan viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos he huomaavat tehtävissään epäkohtia tai epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta hyvinvointialueen johtavalle viranhaltijalle. Vastaavan esihenkilön tulee käynnistää toimet epäkohdan tai uhan poistamiseksi. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

Riski/epäkohta havainnoista tulee tehdä kirjallinen ilmoitus (haittatapahtumalomake) vastaavalle sairaanhoitajalle. Havaitun riskin mukaisesti, akuutit asiat tulee ilmoittaa mahdollisimman pian, jotta asiaan voidaan puuttua nopeasti. Vastaava sairaanhoitaja käy haittatapahtumalomakkeet läpi ja havaittuja riskejä/epäkohtia käsitellään henkilöstöpalavareissa. Asiakkaat, omaiset/asiakkaan asioita hoitavat voivat antaa palautteen mieluiten kirjallisesti esimerkiksi kirjeenä, yrityksen verkkosivujen yhteydenottolomakkeen kautta tai sähköpostilla.

Korjaavat toimenpiteet

Korjaavilla toimenpiteillä pyritään estämään tilanteen toistuminen jatkossa. Riskin/haittatapahtuman arvioinnin perusteella laaditaan uudet toimintaohjeet, joista tiedotetaan kirjallisesti henkilöstölle ja ne kirjataan omavalvonnan seuranta-asiakirjaan. Haittatapahtumailmoituksia hyödynnetään jatkossa toiminnan kehittämässä.

ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelu- ja hoitosuunnitelma

Asiakkaalle laaditaan palvelun alkaessa (1kk sisällä) yksilöllinen palvelu- ja hoitosuunnitelma, mikä kattaa asiakkaan päivittäisen hoidon ja palvelun tarpeen. Asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelmaan kirjattujen tarpeiden ja tavoitteiden tulee olla suunnitelmallisia ja asiakkaan omat voimavarat huomioivia. Suunnitelmaan kirjataan asiakkaan omia, totuttuja tapoja, asiakkaan oma osallisuus omassa hoidossa, omaisten/asiakkaan asioita hoitavan rooli, hoitohenkilöstön kuntouttava ja toimintakykyä tukeva hoivatyö.

Palvelu- ja hoitosuunnitelmaa laadittaessa tulee kuunnella ja huomioida asiakkaan oma mielipide omasta hoidosta. Omaisten/asiakkaan asioiden hoitaja voi osallistua palvelu- ja hoitosuunnitelman laatimiseen, esimerkiksi puhelimitse tai sovitusti yhteisessä tapaamisessa. Suunnitelma päivitetään vähintään puolen vuoden välein ja tarvittaessa, jos asiakkaan hoidon ja palveluiden sisältöön tulee muutoksia. Vastaava sairaanhoitaja seuraa ja huolehtii, että palvelu- ja hoitosuunnitelmien päivittäminen toteutuu asianmukaisesti. Päivittäminen ja seuranta ohjelmoidaan kalenteriin. Asiakkaan käynnin sisältö, eli hoitajan rooli/toimet asiakkaalla ovat ohjelmoituna asiakkaan tietoihin ja hoitajan päivittäisessä käytössä työkohteessa. Päivittäiset asiakkaan luona tehtävät toimet perustuvat palvelu- ja hoitosuunnitelmaan. Hoitajan työhön kuuluu päivittäinen kirjaaminen ja kirjaamista voidaan seurata asiakastietojärjestelmän kautta.

Asiakkaiden toimintakyvyn arviointimittarina käytetään RAI-arviointia. Henkilöstö suorittaa tarvittavat RAI-osaamisen koulutukset. RAI-arviointi tehdään puolen vuoden välein.

Asiakkaan kohtelu ja itsemääräämisoikeus

Kotihoidon asiakkaita tulee kohdella hyvin. Asiakkaan ihmisarvoa, vakaumusta ja yksityisyyttä tulee kunnioittaa. Kotihoitoa tulee toteuttaa yhteisymmärryksessä asiakkaan kanssa.

Asiakkaan itsemääräämisoikeutta tulee kunnioittaa. Asiakkaalla on oikeus olla päättämässä omasta hoidostaan tai palvelustaan. Mikäli asiakas ei itse kykene osallistumaan ja

vaikuttamaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen, niin hänen tahtonsa selvitetään yhteistyössä omaisen/läheisen/asiakkaan asioita hoitavan tahon kanssa. Asiakkaan tahdonilmaisu/toiveet kirjataan palvelu- ja hoitosuunnitelmaan.

Lähtökohtaisesti asiakkaan itsemääräämisoikeutta ei tule kotihoidossa rajoittaa. Kotihoidossa voi kuitenkin tulla vastaan tilanteita, minkä seurauksena tulee selvittää, onko asiakas itse kykenevä ymmärtämään asian merkityksiä ja seurauksia. Itsemääräämisoikeuden rajoittaminen on viimeinen keino ja sitä ennen asia arvioidaan yhteistyössä asiakkaan, omaisen/asiakkaan edustajan, henkilöstön ja lääkärin kanssa. Lopullisen päätöksen rajoittamisesta tekee lääkäri. Päätös kirjataan palvelu- ja hoitosuunnitelmaan. Esimerkkinä ovihälyttimen käyttö tilanteessa, kun iäkäs muistisairas kotihoidon asiakas poistuu kotoa yöaikaan. (Riskinä asiakkaan oma turvallisuus vaarantuu >> talviaikaan palttuminen, eksyminen, muut riskit).

Lain sosiaalihuollon asemasta ja oikeuksista mukaan (22.9.2000/812, 4 §) asiakkaalla on oikeus saada sosiaalihuollon toteuttajalta laadultaan hyvää sosiaalihoitoa ja hyvää kohtelua ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava siten, ettei hänen ihmisarvoaan loukata sekä hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan.

Henkilöstö on velvollinen työskentelemään Hoiva NILA Oy:n omavalvontaa noudattaen, sisältäen ilmoitusvelvollisuuden, mikäli epäasiallista kohtelua havaitaan.

Tilanteet, joissa asiakas on kokenut saaneen epäasiallista kohtelua, keskustellaan läpi. Keskustelussa tavoitellaan aina sopuisaa lopputulosta ja yhteisymmärrystä. Tilanteeseen johtaneita toimintatapoja tarkastellaan ja korjataan/muutetaan.

Muistutus

- Asiakkaalla on oikeus tehdä, mikäli hän ei ole tyytyväinen saamaansa palveluun, hoitoon tai kohteluun
- Osoitetaan toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle
- Vastataan kirjallisesti 1kk sisällä
- Toimintatapoja tarkastellaan, arvioidaan, korjataan/muutetaan. Muutoksista viestitään kirjallisesti henkilöstölle

Muistutuksen vastaanottaja: Irja Niskanen-Laitala, vastuhenkilö
info(at)hoivanila.fi 044 2371588

Sosiaaliasiamies: Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue, Oulu
044 7034115

Kuluttajaneuvonta: Kilpailu- ja kuluttajavirasto
09 5110 1200

PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia ja kuntoutumista tukeva toiminta

Asiakasta avustetaan kuntouttavalla työotteella. Asiakkaan olemassa olevia voimavaroja tuetaan ja häntä ohjataan toimimaan itse ja hoitaja avustaa niissä asioissa, mihin asiakas ei kykene. Asiakasta ohjataan toimintakykyä ylläpitävään/edistävään toimintaan/arjen askareisiin kotioloissa (tiskaaminen, roskien vienti, postin haku, pyykkien viikkaaminen). Henkilöstö voi avustaa asiakkaan mahdollisuuksia päästä kuntouttavaan virkistystoimintaan (päivätoiminta) tai muuhun sosiaalisuutta edistävään toimintaan (liikuntaryhmit, kerhot). Asiakkaan omat voimavarat, osallisuus ja sovitut tavoitteet kirjataan palvelu- ja hoitosuunnitelmaan. Päivittäiskirjauksien perusteella voidaan seurata palvelu- ja hoitosuunnitelmien toteutumista.

Ravitsemus

Palvelu- ja hoitosuunnitelmaan kirjataan asiakkaan ravitsemustottumuksia, ruokailuajan kohtia ja onko tavallinen tai erityisruokavalio (esim. kihti, diabetes, laktoositon, maidoton, gluteiiniton), sekä mahdolliset allergiat (esim. pähkinä, vilja, kala, kananmuna, maito, hedelmät, lisäaineet).

Ravitsemuksen tilaa seurataan havainnoimalla asiakkaan yleisvointia ja ihonkuntoa, tiedustellaan vatsantoimintaa ja virtsaneritystä. Hoitosuunnitelmaan kirjataan ja toteutetaan säännöllisiä mittauksia; paino x1/kk, lisäksi yksilöllisen hoitosuunnitelman mukaisesti tehdään verenpaine ja pulssi, sekä verensokeri mittauksia. Toimintakyvyn arvioinnin yhteydessä (2x/vuosi) tehdään ravitsemustilan arviointi (MNA) ja painoindeksi (BMI).

Asiakkaalle voidaan antaa ravitsemusasioihin liittyvää ohjausta ja hoitaja voi seurata jääkaapin sisältöä käynneillä, onko ruokatarvikkeita syöty/juotu, ovatko ne tuoreita, terveellisiä ja onko ruokaa riittävästi saatavilla.

Hygieniäkäytännöt

Henkilöstö seuraa ja arvioi asiakkaan henkilökohtaista hygieniatasoa, sekä toteuttaa perushoitotyötä hoitosuunnitelman mukaisesti. Asiakasta ohjataan hygienia-asioissa ja seurataan, että säännölliset pesut toteutuvat. Tarpeen vaatiessa puututaan ohjaavasti hygienianhoitoon ja tarvittaessa lisätään hoitajan apuja.

Säännöllinen ja suunnitelmallinen siivous ja tekstiilien puhtaanapito ovat olennainen osa asiakkaiden hyvinvointia ja viihtyvyyttä. Hyvä hygieniataso ennaltaehkäisee myös tarttuvien tautien leviämistä.

Hoiva NILA Oy tarjoaa kotihoidon tukipalveluna siivouspalvelua, mistä tehdään erillinen siivoussopimus.

Infektioiden torjunta

Työpaikalle tultaessa (kotoa/asiakkaalta) ja työpaikalta lähtiessä (ruokatauolle/asiakkaalle/kotiin) pestään kädet. Henkilöstöllä tulee olla työssä käytössä mukana käsidesinfektiopullo. Hoitotyössä tulee noudattaa aseptiikkaa (työjärjestys, suojautuminen) ja hygieniapassi tulee olla suoritettuna.

Infektioiden torjunnan perehdytyskansio sisältää;

- suojautumisvarotoimet eri tilanteissa esim. influenssa, korona, noro, moniresistentit mikrobit
- toimintatapa eri hoitotilanteissa, esim. virtsarakon kesto-/toistokatetrointi, kestokatetrin asettaminen
- ajantasaista tietoa eri tilanteisiin hoitotyössä
- hygieniahoitajan yhteystiedot

Terveyden ja sairaanhoito

Henkilöstö perehdytetään toimintaohjeisiin. Henkilöstölle annetaan työreppuun yhteystietolomake, missä tärkeät puhelinnumerot erityistilanteita varten. Yksikön perehdytyskansiosta löytyy eri tilanteisiin ohjeistuksia, esimerkiksi;

- asiakkaan terveydentilan ja kokonaislääkityksen tarkistaminen vuosikontrollikäynteillä omalääkärin vastaanotolla
- asiakkaan suun terveydenhuolto
- toiminta akuuttitilanteissa
- äkillisiä kuolemantapauksia koskeva ohjeistus

Vastaava sairaanhoitaja huolehtii ja vastaa että;

- lääkehoitosuunnitelma päivitetään vuosittain ja tarvittaessa
- henkilöstö toteuttaa lääkehoitosuunnitelmaa asianmukaisesti
- lääkäri hyväksyy päivitetyn yksikön lääkehoitosuunnitelman vuosittain

Kotihoito ylläpitää yhteydenpitoa asiakkaita hoitavien eri tahojen kanssa;

- puhelimitse
- suojatulla sähköpostiyhteydellä (salassa pidettävät asiat)
- sähköpostiyhteydellä (muut yleiset asiat/ohjeistukset)
- viestit potilas/asiakastietojärjestelmän kautta
- etäpalaverit (teams) ja muut läsnäolo palaverit
- digitaalisen tilauskanavan kautta (apteekki, muut hoitotuotteet, vaippatilaukset)

ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Henkilöstöä ohjataan tarkkailemaan asiakkaan turvallisuutta kotiloissa. Turvapuhelin, ovihälyttimen ja palovaroittimen testaus 1x/kk. Apuvälineiden toimintakunnon tarkastaminen säännöllisesti.

- Ilmoitusvelvollisuus, pelastuslaki (379/2011, 42 §) velvoittaa tekemään ilmoituksen alueen pelastusviranomaiselle, mikäli havaitaan asiakkaan kotona palovaaraa tai muuta onnettomuusriskiä (esim. vialliset sähköasennukset, asunnossa olevat suuret tavaramäärät, palovaroitin puuttuu)
- Ilmoitusvelvollisuus, holhustoimilaki (442/1999, 91 §) oikeuttaa tekemään ilmoituksen holhousviranomaiselle edunvalvonnan tarpeessa ilmeisesti olevasta henkilöstä
- Huoli-ilmoitus, vanhuspalvelulaki (28.12.2012/980, 25 §) velvoittaa hyvinvointi-alueen selvittämään ikääntyneen palveluiden tarpeet huoli-ilmoituksen perusteella

Henkilöstö

Hoiva NILA Oy:ssä toimii aluksi kaksi sairaanhoitajaa, toinen lähiesimiehenä. Toiminnan laajentuessa palkataan lisää henkilöstöä. Lomien aikaan sijaisten käyttö on mahdollista, lähiesimiestyöhön ja hoitotyöhön. Sijaiset perehdytetään työhön. Henkilöstön ammatillinen pätevyys tarkistetaan Valviran ylläpitämästä JulkiTerhikki tietopalvelusta. Riittävät opintopisteet ja ammatilliset valmiudet omaava opiskelija voi toimia sijaisena.

Vastaava sairaanhoitaja toimii lähiesimiehenä. Lähiesimies työkuorman lisääntyessä riittävästi, työtehtäviä priorisoidaan ja yritykseen palkataan lisää henkilöstöä.

Rekrytointi

Työntekijää voidaan hakea eri työnhakusivustoilla. Hakemusten perusteella hakijoita haastatellaan. Yritys voi käyttää rekrytointiprosessissa myös HR- ammattilaista.

Rekrytoinnissa työnhakijalle esitellään yrityksen arvoja. Hakijan tulee olla ammatillisesti riittävän pätevä ja hänellä tulee olla kotihoitotyöhön sopivia ominaisuuksia, kuten itsenäiseen työskentelyyn soveltuvuus ja luotettavuus. Työnhakijan tulee sitoutua yrityksen arvoihin. Hakijan tulee hallita suomen kielen taito asiakastyössä.

Henkilöstön perehdyttäminen ja täydennyskoulutus

Uusi työntekijä perehdytetään työhön. Perehdytyksessä käydään läpi;

- kotihoidon toimintatapoja, työtehtäviä ja vastuita
- työntekijä suorittaa tarvittavat lääkehoidon kurssit ja antaa käytännön näytöt
- asiakastyötä kokeneen hoitajan matkassa, asiakastyön kirjaaminen asiakastietojärjestelmään/mobiiliversio
- RAI-järjestelmän käyttö, koulutus
- EA-koulutus-asiat
- tietoturva-asioita
- työsuhdeasiat
- työterveyshuolto asiat, työturvallisuus
- asiakasturvallisuus, omavalvonta

- työvälineiden/tarvikkeiden käyttö
- toimintaohjeet erityistilanteissa
- koulutusasiat
- muut esille nousevat asiat

Henkilöstön koulutustavoite on vähintään kaksi-kolme koulutusta vuodessa, riippuen tarpeesta. Henkilöstöä ohjataan aktiivisuuteen koulutustarpeiden esittämisessä.

Teknologiset ratkaisut

Asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevien turva- ja kutsulaitteiden toimivuus testataan vähintään 1x/kk kotihoidon käynnin yhteydessä. Asiakasta pyydetään tekemään turvahälytys hoitajan paikalla ollessa. Päivittäisten käyntien yhteydessä tarkistetaan, että asiakkaalla on turvaranneke käytössä.

Palveluohjaaja, turvapalvelut, Pohjois-pohjanmaan hyvinvointialue, 044 703 5210

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Kun asiakkaalla on apuvälineen tarve (rollaattori, vuoteeseen nousutuki tms.), autamme apuvälineen hankinnan järjestämisessä. Mikäli asiakkaalla on viallinen/huoltoa vaativa apuväline, autamme huollon järjestämisessä. Henkilöstöä ohjataan kiinnittämään huomio asiakkaan apuvälineiden tarpeeseen ja toimivuuteen/kuntoon.

Kotihoidossa henkilöstön käytössä olevia laitteita tulee käsitellä asianmukaisesti. Viallisia/rikkoontuneita laitteita ei saa käyttää, niistä tulee ilmoittaa vastaavalle sairaanhoitajalle. Vialliset laitteet joko huolletaan/poistetaan käytöstä.

Vaaratilanneilmoitukset

- Lääkealan turvallisuus ja kehittämiskeskuksen Fimean määräyksen mukainen
- Tarkista ennen ilmoituksen tekoa, että täyttääkö havainto vaaratilanteen määrittelyn;
 - Fimea.fi verkkosivustolta
 - Ks. määräys ja ohje 16.05.2023. Dnro FIMEA/2021/007734 Lääkealan turvallisuus ja kehittämiskeskuksen määräys - lääkinnällisestä laitteesta tehtävä ammattimaisen käyttäjän vaaratilanneilmoitus
- Ilmoitettava Fimeaan ja valmistajalle/valtuutetulle edustajalle/maahantuojalle/jakelijalle
- Vaaratilanneilmoituslomake lähetetään osoitteeseen; Fimean kirjaamo, PL 55, 00034 FIMEA tai sähköpostilla laitevaarat(at)fimea.fi.

Terveystieteiden laitteen ja tarvikkeiden vastaava henkilö

Irja Niskanen-Laitala, 044 237 1588

ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Asiakastyön kirjaaminen

Asiakasasiakirjalaki (254/2015, 4 §) velvoittaa asiakastietojen kirjaamiseen, koskien asiakastyöhön osallistuvaa sosiaalihuollon ammatti- ja avustavaa henkilöstöä. Asiakasasiakirjoihin kirjataan sosiaalihuollon järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen, seurannan ja valvonnan kannalta tarpeelliset ja riittävät tiedot. Asiakirjoissa käytetään selkeää ja ymmärrettävää kieltä. Kirjaamisen ja henkilötietojen käsittelyn tulee olla lainmukaista, läpinäkyvää, täsmällistä, käyttötarkoitukseen sopivaa ja olennaista tietoa.

- Henkilöstön tulee suorittaa tietosuojakoulutus liittyen kotihoidossa käytössä oleviin järjestelmiin (oma järjestelmä ja tilaajan määrittämä järjestelmä)

- Järjestelmien käyttöön opastus tapahtuu ohjevideoiden/ohjekirjan välityksellä ja käytännön työn yhteydessä opastamalla työntekijää
- Järjestelmiin käytettävät tunnukset ovat henkilökohtaisia ja voimassa ainoastaan työsuhteen aikana
- Henkilöstön tulee perehtyä kotihoidon tietoturvasuunnitelmaan
- Kirjaaminen tapahtuu asiakaskäyntien yhteydessä /lopussa asiakasjärjestelmän mobiiliversioon
- Kotihoidolla on laadittu rekisteriseloste, mikä on tallennettu PSOP- järjestelmään ja tulostettu versio säilytetään yrityksen tietoturvamateriaalissa. Asiakkaita informoidaan aina palvelun alkaessa ja tarpeen mukaan, tietojenkäsittelyyn liittyvistä asioista

Tietosuojavastaavan yhteystiedot:

Antti Laitala

Sähköposti: tietosuojavastaava(at)hoivanila.fi

YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Riskienhallinnan prosessissa käsitellään kaikki epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet. Korjaaville toimenpiteille sovitaan suunnitelma riskin vakavuuden mukaan.

Kotihoidon kehittämistarpeet syntyvät palautteista/ideoista asiakkailta/omaisilta/yhteistyökumppaneilta/henkilöstöltä ja toiminnassa havaittujen riskien/parannusehdotuksien seurauksena.

OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys

Oulu 14.11.2023

Allekirjoitus

Irja Niskanen-Laitala