

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

Kontticare Oy

- kotiin annettavaa hoivaa, huolenpitoa ja kodin puhtautta



SISÄLTÖ

1. PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	3
2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	4
3. OMAVALVONNAN TOIMEENPANO	4
4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	5
5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	6
6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	9
7. ASIAKASTURVALLISUUS	10
8. ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN.....	14
9. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	14
10. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	15

1. PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi: Kontticare Oy

Y-tunnus 3331535-9

Kunnan nimi: Saarijärvi

Sote-alueen nimi: Keski-Suomen Hyvinvointialue

Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus

Nimi: Kontticare Oy

Katuosoite: Paavontie 15

Postinumero: 43100

Postitoimipaikka: Saarijärvi

Sijaintikunta yhteystietoineen: Palvelua tuotetaan asiakkaiden kotiin Kannonkosken, Karstulan, Kivijärven, Kyyjärven ja Saarijärven alueella. Luvat toimia koko Keski-Suomen alueella.

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Kotona asuvat. Ikäihmiset, vammais-, mielenterveys- ja päihdeasiakkaat; 60 asiakasta

Esimies: Ilmari Risikko

Toiminnasta vastaava: Anu Kinnunen

Puhelin: 0400197314

Puhelin: 0407270398

Sähköposti: kontticare@gmail.com

Toimintalupatiedot

Palvelu, johon lupa on myönnetty: Kotihoito ja tukipalvelut

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Rekisteröintipäätöksen ajankohta: Kontticare tmi:lle 4.6.2020 ja Kontticare Oyn päätös 30. 12. 2022.

2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Kontticare Oy tuottaa kotihoidon palveluja kotona asuville ikäihmisille, vammais-, mielenterveys- ja päihdeasiakkaille Kannonkosken, Karstulan, Kivijärven, Kyyjärven ja Saarijärven alueella.

Kotihoidon palvelut tuotetaan asiakkaan toimintakyvyn ja tarpeen mukaan yhteisesti sovitun kirjallisen hoitosuunnitelman mukaan. Kotihoidon palvelu sisältää perushoitoon, hoivaan, arkikuntoutukseen, ruokailuun, puhtauteen, lääkehoitoon ja verinäytteidenottamiseen liittyviä tehtäviä. Kontticare voi toimia myös saattajana lääkärikäynneillä sekä hoitaa kauppa- tai asiointipalveluja yhdessä hänen kanssaan tai hänen puolestaan. Muiden palveluiden yhteydessä voidaan asiakkaan tarpeeseen tuottaa myös siivouspalveluja. Lisäksi yritys myy tarvittaessa omaa työpanostaan sote alan toimijoille mm. yksityiset asumispalveluiden tuottajat ja/tai Keski-Suomen hyvinvointialue.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Kontticaren palveluiden tuottamisessa näkyy huolenpito asiakkaista ja kotihoitoa toteutetaan asiakkaan yksilöllisen tarpeen mukaan **asiakslähtöisesti, kokonaisvaltaisesti ja asiakasta kunnioittaen**. Omaiset ja asiakkaan lähipiiri ovat tärkeä osa hyvän hoidon ja huolenpidon laatua.

Yrityksessä panostetaan hoitosuhteiden pysyvyyteen, jolla varmistetaan asiakkaan ja hoitajan välinen henkilökohtainen asiakassuhde ja luottamus. Palvelu tuotetaan kokonaisvaltaisesti perushoidon, hoivan ja arkikuntoutuksen keinoin huomioiden asiakkaan osallisuus ja voimavarat. Hoitajat toimivat iloisella mielellä ja hyvässä vuorovaikutuksessa yhdessä asiakkaan kanssa. Asiakkaita kunnioitetaan yksilöinä heidän elämänsä katso-
mustaan kunnioittaen. Lähihoitajilla on vahva hoitotyön ja lääkehoidon osaaminen, verinäytteenottoluvat sekä työkokemuksen kautta saavutettu kyky arvioida asiakkaan voinnin muutoksia. Yritys toimii ammattimaisesti ja luotettavasti.

3. OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA

Riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeluettelo

- Lääkehoitosuunnitelma, jossa liitteenä haittatapahtumailmoitus
- Hyvän hoidon aseptiikka ja hygienia toimintaohje
- Kaatumisvaaran arvioinnin toimintaohje
- Kodin turvallisuuden arvioinnin toimintaohje

Riskien tunnistaminen

Henkilökunta, asiakkaat ja omaiset voivat ilmoittaa havaitsemansa epäkohdat suoraan toiminnasta vastaavalle tai hoitajille puhelimitse tai sähköpostilla. Toiminnassa panostetaan avoimuuteen ja kannustetaan nostamaan epäkohdat esille rohkeasti, joka auttaa parantamaan yhteistyötä ja luottamusta.

Jokaisella työntekijällä on sosiaalihuoltolain 48§ mukainen ilmoitusvelvollisuus, jos havaitsee epäkohtia asiakkaisiin tai henkilökuntaan kohdistuen. Työntekijä tekee epäkohdista suullisen tai kirjallisen ilmoituksen yksikön toiminnasta vastaavalle ja mikäli asiaa ei saada ratkaistua ilmoituksen voi tehdä valvovalle viranomaiselle.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

Haittatapahtumia ja läheltä piti -tilanteita varten on laadittu lomake, jolla ilmoituksen vastaanottaja tekee tarvittaessa tarkentavat kysymykset. Ilmoituksen voi myös täyttää suoraan lomakkeelle.

Haittatapahtumat käsitellään kuukausittain henkilöstön kanssa. Asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa haittatapahtumat käsitellään viipymättä. Haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet kirjataan ja dokumentoidaan.

Vakavat haittatapahtumat käsitellään Hyvinvointialueen ohjeistuksen mukaisesti ja asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

Korjaavat toimenpiteet

Laatupoikkeamien, epäkohtien ja läheltä piti -tilanteiden sekä haittatapahtumien käsittelyn yhteydessä selvitetään poikkeaman syy, pohditaan yhdessä korjaavat toimenpiteet ja muutetaan tarvittaessa toimintatapoja, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Korjaavista toimenpiteistä tehdään kirjaukset omavalvonnan seuranta-asiakirjaan.

Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano

Korjaavista toimenpiteistä sovitaan yhdessä ja kirjataan muistioon, joka lähetetään henkilöstön sähköpostiin. Asiakkaille, omaisille ja yhteistyötahoille toimintatavan muutok-
sista ilmoitetaan kotikäynnillä, puhelimitse tai tiedotteissa asian luonne huomioiden.

4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omavalvontasuunnitelma on laadittu yhteistyössä palvelusta vastaavan ja henkilökunnan kanssa. Omavalvontasuunnitelma jaetaan asiakkaille tiedoksi ja siihen on mahdollisuus jättää huomioita ja parannusehdotuksia.

Omavalvontasuunnitelmatyöryhmä: Mari Risikko, Ilmari Risikko ja Anu Kinnunen

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa: Anu Kinnunen, kontti-care@gmail.com, p. 0407270398

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.

- Kontticare tmi omavalvontasuunnitelma laadittu 26.5.2020
- Kontticare Oyn omavalvontasuunnitelma laadittu 10.1.2023
- Kontticare Oyn omavalvontasuunnitelman päivitys 9.9.2024

Omavalvontasuunnitelman ajantasaisuudesta vastaa Anu Kinnunen

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Omavalvontasuunnitelma on jaettu henkilöstölle sähköpostilla, jonka lisäksi se on nähtävillä nettisivuilla www.kontticare.com.

5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelutarpeen arviointi

Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen läheisensä kanssa. Arvioinnin lähtökohtana on asiakkaan oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Palvelutarpeen selvittämisessä huomioidaan asiakkaan toimintakyvyn vahvistaminen ja kuntoutumisen mahdollisuudet. Palvelutarpeen arvioinnissa huomioidaan laajasti kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet eli fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Arvioinnissa huomioidaan myös toimintakyvyn riskitekijät esim. terveydentilan epävakaus, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähyys tai kipu. Hyvinvointialueen palveluidenmyöntämisperusteet täyttävien palveluseteliasiakkaiden palvelutarpeenarviointi toteutetaan RAI-arviointia hyödyntäen.

Kontticarella on käytössä oma palvelu- ja hoitosuunnitelma lomake, jossa huomioidaan asiakkaan motivaatio, toimintakyky ja voimavarat.

Asiakas ja/tai hänen läheisensä ovat mukana palvelutarpeenarvioinnissa ja palveluiden sisällön määrittelyssä

Asiakas ja hänen halutessaan läheinen on mukana arvioimassa palvelutarpeita. Tarpeet kirjataan palvelu- ja hoitosuunnitelmaan, joka laaditaan kirjallisesti asiakkaan ja omaisten kanssa. Suunnitelmasta jää oma kappale molemmille osapuolille.

Hoito- ja palvelussuunnitelma

Kontticare tuottaa palvelua asiakaslähtöisesti ja yksilöllisen tarpeen mukaan. Asiakkaan kanssa keskustellaan erilaisista vaihtoehdoista ja palveluista. Asiakkaalle laaditaan palvelu- ja hoitosuunnitelma yhdessä ennen palvelun aloittamista. Suunnitelman laatimiseen osallistuu asiakkaan niin halutessa myös läheinen. Suunnitelmaa laadittaessa pääosaa esittää asiakas. Hänen oma näkemyksensä palvelutarpeesta ja toiveista huomioidaan. Suunnitelmaan lisätään yhteiset hoidon tavoitteet ja kuinka onnistumista arvioidaan. Suunnitelman yhteydessä pohditaan jo ennakolta, kuinka toimitaan, mikäli asiakkaan vointiin tulee olennaisia muutoksia.

Palvelu- ja hoitosuunnitelma laaditaan aina asiakkaan tarpeiden mukaan. Asiakastyö toteutetaan suunnitelman mukaan. Palvelu- ja hoitosuunnitelma päivitetään aina palveluntarpeen muuttuessa, kuitenkin vähintään kerran vuodessa tarkistaen suunnitelman ajantasaisuus. Palvelu- ja hoitosuunnitelma laaditaan kahtena kappaleena, josta asiakkaalla oma kopio.

Asiakkaiden itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Kontticare toteuttaa asiakkaan tarvitseman avun asiakkaan haluamalla tavalla, kuitenkin huomioiden asiakasturvallisuus ja toimintakyvyn rajoitteet. Asiakkaan kanssa keskustellaan käynneillä siitä, kuinka hän haluaa hoidon ja arjessa pärjäämisen toteutuvan ja millaiset tavoitteet hänellä on oman elämänsä suhteen. Tarvittaessa asiakasta ohjataan ja neuvotaan terveellisiin elämäntapoihin ja suositellaan mahdollisia muutoksia arjen rutiineihin, mikäli se on asiakkaan edun mukaista. Asiakas tekee kuitenkin itse valinnat ja hänen itsemääräämisoikeuttaan kunnioitetaan.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamiseen ei ole tällä hetkellä todettua tarvetta. Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan tarvittaessa asiakasta hoitavan lääkärin ja läheisten kanssa. Rajoitteista tehdään kirjaukset asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Hoitavaa lääkäriä pyydetään kirjaamaan rajoittamistoimenpiteet potilastietojärjestelmään.

Kehitysvammaisten erityishuollosta annetun lain (519/1977) 3a luvussa on säännökset erityishuollossa olevien asiakkaiden itsemääräämisoikeuden vahvistamisesta ja rajoitustoimenpiteiden käytöstä. Vammaisasiakkaiden rajoittamispäätöksiä ei tehdä yrityksen toimesta, mutta mikäli asiakkailla on rajoittamispäätöksiä, niitä noudatetaan turvallisen hoidon toteuttamiseksi.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Asiakkaiden hyvä kohtelu, lämminhenkinen ja asiallinen kohtaaminen ja asiakkaiden kunnioittaminen ovat Kontticare Oyn toiminnassa tärkeä periaate. Usein sosiaalipalveluista tehdyissä kanteluissa nousee esille asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua. Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa. Palvelun perustuessa ostosopimukseen muistutus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle. Yrityksessä reagoidaan herkästi epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan ja sitä ei sallita missään muodossa.

Asiakkaille ja omaisille kerrotaan heti hoitosuhteen alussa, että luottamuksellisen hoitosuhteen kannalta on tärkeää keskustella toiveista ja odotuksista asiakkaan kohtaamisessa. Hoitajan tulee käyttäytyä aina ammattimaisesti ja hienotunteisesti asiakasta kohtaan ja myös huumoria tulee käyttää muistiasiakkaiden kanssa harkiten, jolla ehkäistään väärinymmärryksiä.

Asiakkaalle kerrotaan, että mikäli hän kokee epäasiallista kohtelua, on siitä kerrottava hoitajalle tai ilmoitettava toiminnasta vastaavalle. Palautteet ovat tärkeä osa toiminnan kehittämistä ja ne käsitellään asiakkaan ja omaisten kanssa. Epäasiallisen kohtelun palautteet käsitellään lisäksi työyhteisössä ja tarvittaessa tarkennetaan toimintaperiaatteita.

Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

Kontticare toteuttaa 1x/vuosi pienen vapaaehtoisen asiakastyytyväisyys kyselyn, johon asiakas voi halutessaan vastata nimettömästi. Toimintatapa mahdollistaa osallistumisen toiminnan laadun ja omavalvonnan kehittämiseen. Toiminnasta saadaan jatkuvaa palautetta asiakkailta, omaisilta ja yhteistyökumppaneilta. Palaute on ollut positiivista ja se kannustaa jatkamaan toiminnassa nykyisillä toimintatavoilla. Rakentavan palautteen perustella korjataan toiminnan laatuutteet ja toiminnan kehittämisestä kerrotaan asiakkaille ja omaisille.

Asiakkaan oikeusturva

Palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottaja käsittelee asian ja antaa siihen kirjallisen vastauksen viikon kuluessa.

- a. Muistutuksen vastaanottaja: Anu Kinnunen, kontticare@gmail.com, p. 0407270398
- b. Sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Keski-Suomen hyvinvointialueen Sosiaaliasiavastaava Eija Hiekka, p. 044 265 1080. Puhelinaika maanantaista torstaihin klo 9-11. Muulloin voi jättää vastaajaan yhteydenottopyynnön. Tapaaminen sovitaan etukäteen.

Suojaamaton sähköposti yhteydenottopyyntöjä varten: sosiaaliasiavastaava@hyvaks.fi.

Tietoturvallinen sähköposti asiointiin: turvaposti.hyvaks.fi - Sosiaaliasiavastaava.

Lisätietoa: [Sosiaaliasiavastaava | Keski-Suomen hyvinvointialue \(hyvaks.fi\)](#)

- c. Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista
Kuluttajaneuvonta: puh. 029 505 3050

Kuluttajaoikeusneuvoja auttaa palvelua koskevassa kiistatilanteessa, jossa osapuolina ovat kuluttaja ja yritys. Neuvonnasta saa tietoa muun muassa virheen hyvittämisestä, sopimuksista ja maksamisesta sekä kuluttajaoikeudellisissa kysymyksissä, jotka liittyvät markkinointia tai sopimusehtoja koskevien lakien soveltamiseen.

Kantelut, muistutukset ja valvontapäätökset käsitellään yrityksessä pikaisesti ja tehdään tarvittavat korjaukset tai muutokset toimintatapoihin.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle: 3vrk

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Asiakkaiden fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakyvyn sekä osallisuuden vahvistaminen

Kontticare Oy tuottaa palvelua asiakkaiden kotiin, asiakasta kannustetaan ja motivoidaan yhteydenpitoon toisiin ihmisiin ja palvelussa otetaan huomioon asiakkaan omat vahvuudet ja jäljellä olevat voimavarat. Asiakasta tuetaan itsenäiseen arkeen ja omatoimisuuteen omassa kotiympäristössä ja voimavaroja vahvistetaan kannustamalla liikkumiseen ja ulkoiluun tarvittaessa yhdessä hoitajan kanssa. Asiakkaan toimintakyvyn vahvistumista havainnoidaan hoidon ja huolenpidon yhteydessä. Asiakkaan palvelutarvetta arvioidaan myös palvelu- ja hoitosuunnitelman laatimisen yhteydessä. Suunnitelmassa huomioidaan asiakkaan hyvinvoinnin ja huolenpidon tarve kokonaisvaltaisesti kaikilla osaluilla.

Ravitsemus

Ruokailun järjestämisessä huomioidaan asiakkaiden toiveiden lisäksi erityisruokavaliot (diabetes, autoimmuunisairaudet, ruoka-aineyleherkkyydet, -allergiat ja -intoleranssit). Uskontoon tai eettiseen vakaumukseen perustuvaa ruokavaliota ovat osa monikulttuurista palvelua, mikä otetaan huomioon palvelussa.

Ruokahuollon järjestäminen

Ravitsemustilaa arvioidaan säännöllisesti mm. ruuan menekkiä, asiakkaan painoa ja hyvinvointia arvioimalla. Asiakkaan omaa arviointia hyödyntämällä kiinnitetään huomiota myös asiakkaan omiin toimintatapoihin ja kannustetaan hyvinvointia ja terveyttä tukevaan ravitsemukseen.

Asiakkaiden ruokahuollon toteuttaminen ja käytännöt sovitaan hoitosuunnitelman yhteydessä, jossa huomioidaan myös ruokavaliot, rajoitteet ja riittävän ravinto. Asiakkaalla saattaa olla Hyvinvointialueen ateriapalvelu tukipalveluna. Kontticaren hoitaja seuraa asiakkaan ravitsemustilaa tarvittaessa MNA mittauksilla.

Hygieniäkäytännöt

Kontticaren hoitajalla on vahva osaaminen hygieniasta ja asiakaskohtaisesti sovitaan noudatettavasta hygieniastasosta myös asiakkaan omia toiveita kunnioittaen. Yritys noudattaa yleisiä valtakunnallisia ja hyvinvointialueen antamia hygieniaohteita. Infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään noudattamalla THLn ja Hyvinvointialueen infektion torjuntaan liittyvää ohjeistusta.

Siivouspalvelut

Asiakkaan siivouksen ja pyykkihuollon järjestämisestä sovitaan palvelu- ja hoitosuunnitelmassa. Henkilökunta toteuttaa asiakkaan kotiooloissa puhtaanapidon ja pyykkihuollon tehtäviä asiakkaan toivomalla tavalla huomioiden hygieniaohteistusta.

Terveyden- ja sairaanhoito

Kontticaren Oyn hoitajilla on monipuolinen osaaminen ja pitkä työkokemus. Lähihoitajilla on mahdollisuus konsultoida sairaanhoitajaa asiakkaiden asioissa ja äkillisissä tilan-

teissa asiakkaan asioista ollaan yhteydessä hyvinvointialueen lääkärin vastaanotolle. Yhteistyö vastaanoton ja kotihoidon kanssa on sujuvaa. Sairaanhoidollisissa asioissa otetaan yhteyttä tarvittaviin perustason ja erityistason palveluihin asiakkaan voiminnanarvioinnin perusteella.

Asiakkaan odotettavissa olevasta kuolemantapauksessa ollaan yhteydessä päivystävään lääkäriin, joka antaa toimintaohjeet kuoleman toteutukseksi (hoitosuunnitelma) ja äkillisessä/ennakoimattomassa kuolemantapauksessa otetaan yhteys hätäkeskukseen, jonka kautta saadaan toimintaohjeet.

Pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveydenedistäminen ja seuranta

Pitkäaikaissairauksien hoitolinjaukset laaditaan yhteistyössä asiakkaan ja omalääkärin kanssa. Kontticaren hoitaja varmistaa, että asiakkaiden pitkäaikaissairauksien hoitolinjaukset ovat ajan tasalla ja varmistaa tarvittavan laboratorioseurannan toteuttamisen.

Vastuu asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta

Asiakkaiden kotona tapahtuvan terveyden ja sairaanhoidon vastuu on Kontticaren hoitajalla, tarvittaessa konsultoidaan sairaanhoitajaa/lääkärää. Osalla asiakkaista sairaanhoidollinen vastuu on Hyvinvointialueen kotihoidon sairaanhoitajalla (yhteinen asiakkuus). Asiakkaan omalla lääkärillä on aina viimesijainen vastuu asiakkaan sairaanhoidosta.

Lääkehoito

Lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään kerran vuodessa. Lääkehoidosta vastaa sairaanhoitaja.

Monialainen yhteistyö

Yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien ja eri hallinnonalojen kanssa on luontevaa. Yrityksessä on totuttu toimimaan yhteistyössä muiden sosiaali- ja terveystalouden toimijoiden kanssa, koska kaikki osapuolet ovat tuttuja toimintatapoineen. Asiakkaan asioissa ollaan yhteydessä tarvittaviin tahoihin esim. asiakasohjaus tai sosiaalityö.

7. ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Osana asiakasturvallisuuden varmistamista ilmoituksenvaraista toimintaa harjoittavan toimintayksikön on tullut tehdä terveysuojelulain nojalla annetun asetuksen (1280/1994) 4 §:n mukainen ilmoitus kunnan terveysuojeluviranomaiselle.

Asiakasturvallisuuden parantamiseen tähtäävä toiminta ja yhteistyö muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Kotticare Oyn asiakkaista pääosa on ikääntyviä henkilöitä, joten lääkehoidon turvallisuuden lisäksi huomioidaan kodin turvallisuuteen liittyvät tekijät. Asiakkaiden luona esille nousevat turvallisuusriskit otetaan puheeksi asiakkaan ja tarvittaessa läheisten kanssa.

Esille nostettavia asioita saattavat olla esim. esteettömyyteen, palovaroittimiin, puulämmitykseen, palokuormaan liittyviä asioita. Hoitajat voivat hyödyntää kaatumistapa-turmien ehkäisyyn liittyen FRAT ja FROP arviointia ja kodin turvallisuus.

[Lyhyt kaatumisvaaran arviointi – FROP-Com \(pdf 58 kt\)](#)

[Lyhyt kaatumisvaaran arviointi – FRAT \(pdf 87,7 kt\)](#)

[Laaja kaatumisvaaran arviointi \(pdf 142 kt\)](#)

<https://pelastustoimi.fi/asiointi/lomakkeet/ilmoitus-ilmeinen-palonvaara>

[Kodin turvallisuuden tarkistuslista - Kotitapaturma.fi](#)

Sähkökatkoihin varautuminen

Kontticare Oyn asiakkaiden kanssa on keskusteltu sähkökatkoihin varautumisesta ja asiakkaita on pyydetty hankkimaan taskulamppu mahdollisia sähkökatkoja varten. Asiakkailta ei ole tällä hetkellä happirikastimia, joten välitöntä vaaraa sähkökatkoista ei ole nykyisille asiakkaille.

Henkilöstö

Henkilöstö suunnitellaan kotikäynneille asiakkaan tarpeen osaamisvaatimuksen mukaisesti. Asiakkaiden kotihoidon käyntejä toteutetaan pääasiallisesti lähihoitajien toimesta. Henkilö-kohtainen apu rinnastetaan kotiin annettavien palvelujen tukipalveluihin (sosiaalihuoltolaki 19 §), ei henkilökohtaisen avun työntekijöiltä edellytetä muodollista koulutusvaatimusta. Työntekijöillä tulee olla vähintään hätäensiapukoulutuksen sisältöä vastaavat ensiaputaidot.

Kontticare Oy osti Sannan Kotisiivous Oy:n liiketoiminnan 1.11.2024, jolloin palvelu laajeni myös kotisiivouspalvelun tuottamiseen. Samalla henkilöstömäärä lisääntyi huomattavasti. Palvelutuotanto hakee vielä muotoaan.

Hoitohenkilöstön määrä ja rakenne

Kontticare Oy:n henkilöstö koostuu kokopäiväisistä ja osa-aikaisista työntekijöistä sekä tarvittaessa töihin kutsuttavasta henkilöstöstä. Lähihoitaja nimikkeellä olevia työntekijöitä on seitsemän (7) työntekijää, joista yksi tarvittaessa töihin kutsuttava.

Tuki- ja avustavissa työtehtävissä työskentelevän henkilöstön määrä

Työntekijöistä kolmella on nimikkeenä hoiva-avustaja (3) ja yksi (1) työntekijöistä on henkilökohtainen avustaja nimikkeellä. Heidän työtehtävänsä kohdistuu pääasiallisesti henkilökohtaisena avustajana toimimiseen. Työntekijäistä kuusi (6) työntekijää työskentelee nimikkeellä siivooja/henkilökohtainen avustaja, yksi (1) kotipalvelutyöntekijän ja yksi (1) siivooja nimikkeellä. Lisäksi sairaanhoitajan ja sosionomin työpanosta asiakastarpeen mukaan.

Sijaisten käytön periaatteet

Sijaiset perehdytetään yrityksen toimintaan, tietosuojaan, varmistetaan riittävä perehdytys ja osaaminen. Hoitajalla tulee olla voimassa olevat lääkeluvat.

Henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistaminen

Henkilöstön työpanos ohjataan pääasiallisesti asiakastyöhön, jolla varmistetaan asiakkaan kotona pärjääminen. Asiakkaan asiakkaiden hoitoon liittyvät asiat hoidetaan asiakaskäynnin aikana. Välilliseen asiakastyöhön, koulutuksiin ja perehdytyksiin varataan tarvittava työaika työpäivän päätteeksi.

Vastuuhenkilöiden tehtävien organisointi ja siihen varattu aika

Vastuuhenkilölle varataan työaikaa riittävästi tehtävien organisointiin ja esihenkilötyöhön.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Työntekijöiden pätevyys varmistetaan tarkistamalla alkuperäiset opinto- ja työtodistukset. Pätevyys varmistetaan Valviran Terhikki tietojärjestelmästä. Henkilöstön palkkaaminen toteutetaan arvioimalla henkilön soveltuvuus yhtiön toimintaperiaatteisiin ja asiakaslähtöiseen toimintatapaan. Henkilöstöä palkataan kokoaikaisiin, osa-aikaisiin työsuhteisiin ja poissaolon sijaiset palkataan määräaikaisiin työsuhteisiin.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Toimintayksikön hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita.

Työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksen toteuttaminen asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.

Uudet työntekijät perehdytetään pitkään työskennelleiden hoitajien toimesta asiakastyöhön ja yrityksen toimintakäytäntöihin. Heidän tulee lukea lääkehoitosuunnitelma ja omavalvontasuunnitelma (lukukuittaus). Omavalvontasuunnitelma tehdään työryhmän toimesta ja se perehdytetään koko työyhteisön jäsenille.

Henkilökunnan täydennyskoulutuksen järjestäminen

Toteutetaan arvioidun asiakastarpeen ja henkilöstön kiinnostuksen kohteiden mukaisesti verkkokoulutuksina.

Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) säädetään työntekijän velvollisuudesta (48-49 §) tehdä ilmoitus havaitsemastaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta, joka liittyy asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen. Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamisesta on laadittava toimintayksikölle ohjeet, jotka ovat osa omavalvontasuunnitelmaa. Laissa korostetaan, ettei ilmoituksen tehneeseen henkilöön saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Henkilökunnalla on ilmoitusvelvollisuus havaitsemistaan epäkohdista. Epäkohtien ilmoitukseen käytetään haittatapahtumailmoitusta, jotka käsitellään yhdessä henkilökunnan kanssa. Yrityksen toiminnassa kannustetaan toimimaan avoimesti ja haittatapahtumista ilmoittaminen tulee toteuttaa viipymättä, jolloin päästään korjaamaan tilanne mahdollisimman pikaisesti.

Teknologiset ratkaisut

Kotihoidon asiakkaiden turvapuhelimet ja turva-auttajakäynnit toteutetaan Hyvinvointialueen kotihoidon kautta. Kontticaren asiakkaiden toimintakyvyn edellyttäessä turvapuhelimen käyttöönottoa tulee hoitajan olla yhteydessä asiakasohjaajaan.

Osalla Hyvinvointialueen kotihoidon yhteisistä asiakkaista on lääkerobotti käytössä. Kontticaren hoitajat ovat yhteydessä kotihoitoon ongelmatilanteissa mahdollisesta laiteongelmasta.

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeita koskeva ohjaus ja valvonta siirtyi Valviralta vuoden 2020 alussa Fimealle. Terveydenhuollon laitteiden käyttöön, huoltoon ja käytön ohjaukseen sosiaalihuollon yksiköissä merkittäviä turvallisuusriskejä, joiden ennaltaehkäiseminen on omavalvonnassa huomioon otettava asia.

Hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, haavasidokset ym. vastaavat.

Terveydenhuollon ammattimaista käyttäjää koskevat velvoitteet on määritelty laissa (24-26 §). Organisaation on nimettävä vastuuhenkilö, joka vastaa siitä, että yksikössä noudatetaan [terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annettua lakia ja sen nojalla annettuja säädöksiä](#).

Vastuuhenkilönä toimii toiminnasta vastaava Anu Kinnunen

Asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden ja terveydenhuollon laitteiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen

Asiakkaiden henkilökohtaiset apuvälineet tilataan Saarijärven apuvälinelainaamon kautta. Apuvälineiden tarve kartoitetaan kotikäynnillä ja tarvittaessa ollaan yhteydessä apuvälinelainaamon fysioterapeuttiin apuvälinearvioinnin toteuttamisessa. Keskeistä apuvälineiden hankkimisen yhteydessä on ohjata asiakasta hyödyntämään hänelle hankittuja apuvälineitä. Henkilöstö toteuttaa laitenäytöt hyvinvointialueen ohjeistuksen mukaisesti. Henkilöstö ohjeistetaan käyttämään vaaratilanneilmoitusta.

Keski-Suomen hyvinvointialue
Saarijärven apuvälinelainaamo
fysioterapeutti
Sairaalatie 2
43100 Saarijärvi

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. Terveyttä koskevat tiedot kuuluvat erityisiin henkilötietoryhmiin ja niiden käsittely on mahdollista vain tietyin edellytyksin. Hyvältä 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.

Työntekijöiden perehdyttäminen kirjaamiseen ja asiakastyön kirjaaminen viipymättä ja asianmukaisesti

Kontticarella on kirjaamisen perehdytysaineisto ja ohjeet, jotka käsitellään hoitajien kanssa työsuhteen alussa.

Toimintayksikön tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja ohjeiden ja viranomaismääräyksiä noudattaminen

Tietosuoja on palvelun luotettavuuden kannalta olennainen asia, jolla varmistetaan yhteistyön toimivuus omaisten kanssa. Palvelu- ja hoitosuunnitelmassa käydään asiakkaan ja omaisen kanssa keskustelu mitä tietosuoja tarkoittaa palvelun tuottamisen näkökulmasta. Asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelma ja asiakaskirjaukset säilytetään lukollisessa kaapissa yrityksen toimistossa asianmukaisesti. Yritys seuraa viranomaisohjeita ja tiedottamista tietosuojaasioissa ja noudattaa annettuja ohjeita arjen toiminnassa.

Henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyn ohjeistus ja tietoturvaan liittyvästä perehdytys ja täydennuskoulutus

Mahdolliset sijaiset perehdytetään yrityksen tietosuojakäytäntöihin ja heiltä otetaan allekirjoitus työsopimukseen vaitiolovelvollisuudesta.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Anu Kinnunen, p. 0407270398, kontticare@gmail.com

Kontticare Oy:lle on laadittu Asiakasrekisteri - tietosuojaseloste 2023.

9. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Riskinhallinnan prosessissa käsitellään kaikki epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet ja niille sovitaan riskin vakavuuden mukaan suunnitelma, miten asia hoidetaan kuntoon.

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

Sähköiseen kirjaamiseen siirtyminen.

10. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava.

Saarijärvellä 9.9.2024

Anu Kinnunen

toiminnasta vastaava