

## SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

1.	PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT.....	2
2.	OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN.....	4
2.1	OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA.....	4
3.	TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET.....	5
	TOIMINTA-AJATUS.....	5
	ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET.....	6
4.	OMAVALVONNAN TOIMEENPANO.....	10
4.1	RISKIENHALLINTA.....	10
4.2	RISKIEN TUNNISTAMINEN.....	10
4.3	ILMOITUSVELVOLLISUUS.....	16
4.4	RISKIEN JA ESILLE TULLEIDEN EPÄKOHTIEN KÄSITTELEMINEN.....	17
5.	ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET.....	18
5.1	PALVELU- JA HOITOSUUNNITELMA.....	18
5.2	ITSEMÄÄRÄÄMISOIKEUDEN VARMISTAMINEN.....	19
5.3	ASIAKKAAN ASIALLINEN KOHTELU.....	20
5.4	ASIAKKAAN OSALLISUUS JA OIKEUSTURVA.....	20
	OMATYÖNTEKIJÄ.....	22
6.	PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA.....	23
	HYVINVOINTIA, KUNTOUTUMISTA JA KASVUA TUKEVA TOIMINTA.....	23
7.	ASIAKASTURVALLISUUS.....	28
7.1	HENKILÖSTÖ.....	28
7.2	TOIMITILAT.....	30
7.3	TEKNOLOGISET RATKAISUT.....	30
7.4	TERVEYDENHUOLLON LAITTEET JA TARVIKKEET.....	31
8.	ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN.....	32
	ASIAKASTYÖN KIRJAAMINEN.....	32
9.	YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA.....	34
10.	OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA.....	34

## 1. PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

### Palveluntuottaja

Nimi Ylismi Oy Y-tunnus 3017817-6

**Hyvinvointialue** Etelä-Pohjanmaan Hyvinvointialue

Kunnan nimi Seinäjoki

Kuntayhtymän nimi Etelä-Pohjanmaan sairaanhoitopiiri

### Toimintayksikkö/palvelu

Nimi Ylismi Oy

Katuosoite Kaukolanraitti 7

Postinumero 61400

Postitoimipaikka Ylistaro

Sijaintikunta yhteystietoineen Ylistaro / Seinäjoki

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

lästä riippumatta kotiin tuotettava hoito- ja hoivapalvelu.

Esihenkilö Marja-Liisa Valli

Puhelin +358 50 3258 792 Sähköposti info@ylismi.fi,

marja-liisa.valli@ylismi.fi

### 1.1 Yksityisten palveluntuottajan lupatiedot

Palvelu, johon lupa on myönnetty Lupa yksityisen terveydenhuollon palvelujen antamiseen myönnetty 15.10.2019

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

**Ilmoituksen ajankohta**      Ilmoitus tehty 1/2022

**Palveluala, joka on rekisteröity**      \_\_Terveystieteiden tutkimuskeskus

**Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat**

**Ostopalvelujen tuottajat**      Ylismedi ei käytä ostopalveluja.

**Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.**

**Miten palveluntuottaja varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden?**

Ylismedi ei käytä ostopalveluja.

## **2. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN**

**Ketkä osallistuvat omavalvontasuunnitelman laadintaan ja miten pidetään huolta henkilöstön osallistamisesta suunnitelman laatimiseen?**

Esihenkilönä Valli on kokoonkutsuja ja tiedottaja omavalvontasuunnitelman päivittämisestä työyhteisölle. Tällä hetkellä työyhteisöön kuuluu Vallin lisäksi 1-2 hoitotyön tekijää kenttätöissä, kotihoidon asiakkaiden määrästä kulloinkin riippuen. Omavalvontasuunnitelma on työyhteisön saatavilla, perehdytyskansiossa ja julkisesti nähtävissä Ylismedin WWW -sivuilla sen valmistuttua. Omavalvontasuunnitelma tehdään yhdessä Vallin ja kotihoidon työntekijöiden kanssa. Työyhteisömme on tällä hetkellä pieni, joten jatkuva raportointi on päivittäistä/viikottaista. Tämä edesauttaa omavalvontasuunnitelman ajantasalla pitämistä. Tarkistusajankohta on vuosittain tammikuulla ja työntekijät sitoutuvat huolehtimaan omavalvontasuunnitelman päivittämiseen liittyvissä asioista ja perehdytysvaiheessa he lukevat sen.

**Kuka vastaa omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot)**

Marja-Liisa Valli, puh: 0503258792, myös muu hoitohenkilökunta.

### **2.1 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA**

**Miten yksikössä seurataan ja varmistetaan omavalvontasuunnitelman ajantasaisuus, miten usein päivitetään?**

Omavalvontasuunnitelma päivitetään säännöllisesti ja aina kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Vuositasolla sovittu tarkistus aina tammikuussa. Tarkistus koko työyhteisön kesken.

**Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä?**

Ylismedissä, kysyttäessä saatavilla luettavaksi. Omavalvontasuunnitelma löytyy myös Ylismedin kotisivuilta.

### 3. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

#### TOIMINTA-AJATUS

Ylismedin kotihoidon ajatuksena on tarjota yksilöllistä ja kokonaisvaltaista hoivaa, hoitoa ja tukea, jolla turvataan henkilön pärjääminen ja asuminen kotonaan. Asiakas voi olla myös palvelutalon asukas. Kartoitamme henkilön omat psyykkiset, fyysiset ja sosiaaliset voimavarat ja lisäksi mahdollinen omaisilta/muualta saatu tuki. Näiden tietojen avulla laaditaan yksilöllinen hoitosuunnitelma yhdessä asiakkaan ja kanssa. Jos asiakas haluaa, voi hoitopalaverissa olla myös läheisiä paikalla, puhelimitsekin. Suunnitelmasta käy ilmi kuinka paljon, milloin ja millaista apua/tukea hän tarvitsee Ylismediltä selviytyäkseen kotona ympäri vuorokauden. Kartoitamme lisäpalvelun tarpeen esim. ruoka-, kauppa-, turvapuhelin- ym. asiakkuuden alussa. Asiakkaan tarvetta lisäpalveluille muutetaan tilanteen mukaan.

Yhteistyötä teemme erittäin matalalla kynnyksellä julkisen ja yksityisen sosiaali- ja terveydenhuollon kanssa. Ylismedissä noudatamme sosiaali- ja terveydenhuollon voimassa olevia lakeja ja säädöksiä.

Ylismedi tarjoaa hoitoa, hoivaa, sairaanhoitoa ja terveydenhuoltoa joko kertaluontoisesti tai pitkäaikaisesti. Palvelun voi ostaa yksityisenä asiakkaana tai palvelusetelillä. Ylismedistä voi tilata esim. puhelinsoiton tai pikaisenkin tarkistuskäynnin, vaikka omaiselleen, ilman mitään erityistä syytä.

Voimme toimia asiakkaan apuna viranomaisasioinnissa, lääkärikäynnillä tai tulla kotiin ottamaan muualla määrätyt näytteet, nämä siis yksittäisinä kertoina ostettavissa. Viranomaisasioinnissa avustamme kotihoidon asiakkaita aina tarpeen niin vaatiessa.

## ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

### Mitkä ovat toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet?

Ylismedin kotihoidon toimintaperiaate on arvojemme toteuttaminen hoitotyössä ja sosiaalihuollon lakien ja säädöksiensä mukaan toimiminen.

Meille on tärkeää, että asiakas saa yksilöllistä ja omaa toimintakykyään tukevaa ja vahvistavaa kokonaisvaltaista hoitoa. Ylismedi tekee yhteistyötä julkisen puolen moniammatillisen työryhmän kanssa. Seuraamme ja arvioimme asiakkaan hyvinvointia ja toimintakykyä, tarpeen vaatiessa teemme hoitosuunnitelmaan muutoksia. Hoitosuunnitelma on kirjattuna ja päivitettävissä Nursebuddy -järjestelmässä.

Hyvä asiakaskirjaaminen ja raportointi helpottavat työn jatkuvuutta ja sujuvuutta sekä tukevat asiakasturvallisuutta. Työn tekeminen on näin mielekkäämpää ja tasa-arvoista kaikille. Kirjauksesta lisää riskienhallinnan osiossa.

### -Kunnioita ihmisarvoa ja kotia

Kotihoitoa tarvitseva henkilö on aluksi itselleen vieraassa tilanteessa. Vieraat ihmiset saapuvat hänen kotiinsa ja hänen itsenäisyytensä rajojen sisäpuolelle kysymyksineen ja toimintoineen. Emme koskaan voi tietää miten henkilö kokee tilanteen todellisuudessa tunneperäisesti. Hänen elämäntilanteensa on muuttunut jo ennen meidän saapumista paikalle, koska nyt hän tarvitsee apua. Tunnetila voi olla kaikkea esim. häpeän ja ilon väliltä. Meidän täytyy muistaa käyttäytyä arvokkaasti jokaista kotia kohtaan, jonne menemme koska se on suuri osa henkilön omaa itseään, turvapaikka. Hoitajan kunnioittava, rauhallinen, ystävällinen, kohtelias, ymmärtävä ja hyväksyvä asenne on tärkeä osa tutuksi tulemistä ja antaa mahdollisuuksia hyvään ja kehittävään yhteistyöhön myös omaisten kanssa. Asiakasta itseään pyrimme rohkaisemaan ajatuksien vaihtoon ja omien tuntemuksien kertomiseen, tämä on tärkeä osa yksilöllistä hoitotyötä. Elämäntilanteesta riippumatta tuemme hänen omaa arvokasta elämää kaikkien käytössämme olevien resurssien mukaan koko työyhteisönä.

### **-Itsemääräämisoikeus**

Hyvään hoitoon kuuluu asiakkaan omien päätöksiensä tukeminen hänen sairauteensa ja elämäntilanteeseensa liittyvissä asioissa. Hoitajan velvollisuus on kumminkin varmistaa hänen ymmärtävän todenmukaisesti kokonaisvaltainen tilanteensa ja tekemiensä ratkaisujen tuomat hyödyt ja haitat. Hoitotahtoja on kunnioitettava ja niistä jutellaan hienotunteisesti. Työntekijän on toimittava vallitsevien lakien ja säädösten mukaisesti aina ja rajoitustoimenpiteissä aina asiakkaan edun mukaisesti ja pystyttävä perustelemaan toimintansa (esim. lääkkeiden laitto lukkojen taakse tai sairaalahoitoon saattaminen, vaikka henkilö ei itse sitä pitäisikään tärkeänä tai on siihen jopa vastahakoinen). Lempeys, jämäkkyys ja asiantuntijuus luovat tällaisissa tilanteissa turvallisuuden tunteen, molemmille.

### **-Oikeudenmukaisuus ja tasa-arvo**

Hoitajan velvollisuus on kertoa asiakkaan oikeuksista hänelle itselleen ja jos hän ei pysty asiaa käsittelemään itse niin asia on vietävä henkilön omaisille tai muuhun tahoon yhteyttä ottaen pidettävä huolta, että oikeus toteutuu. Hoitajan tehtävä on huolehtia tasapuolisesta kohtelusta hoidossa sekä ylläpitää ja edistää sitä. Tärkeä on tarjota mahdollisuus jokaiselle oikeutettuun kunnioitettavaan elämään, mihinkään henkilökohtaiseen ajatukseen, aatteeseen, varallisuuteen tai sosiaaliseen, psyykkiseen ja fyysiseen piirteeseen tarttumatta. Tämä toteutukoon kaikkien hoitoon kuuluvien osapuolten välillä. Hoitaja puolustaa asiakasta mahdollisimman pitkälle, kumminkin omien voimavarojensa mukaan ja on tietoinen kehen ottaa yhteyttä, jos voimavarat eivät riitä. Jos hoitaja huomaa poikkeuksia tasa-arvoon ja oikeudenmukaisuuteen liittyvissä asioissa työssään tai työyhteisössään, niin hänellä on velvollisuus ja oikeus puuttua niihin ja raportoida niistä vastaavalle henkilölle työpaikallaan. Jos on kyse omaisen tai muun ulkopuolisen kertomasta huomiosta, se otetaan vastaan asiallisesti ja palataan siihen hänen kanssaan, kun asiaa on käsitelty.

## **-Vastuullisuus ja turvallisuus**

Hoitaja on vastuussa tekemästään työstä ensisijaisesti asiakkaalle jota hoitaa ja työnantajalleen. Hoitajan on itse huolehdittava ammattitaitonsa ylläpitämisestä ja kouluttautumisesta. Hänen on toimittava moniammatillisuutta kunnioittaen ja annettava tietotaitonsa yhteisön käyttöön asiallisesti ja rehellisesti. Hoitaja kantaa vastuun päätöksistään ja on rehellinen kaikessa toimissaan. Jokainen vastaa omalta osaltaan asiakkaan, itsensä ja työyhteisön turvallisuudesta. Hoitaja toimii omavalvontasuunnitelman mukaisesti ja noudattaa salassapitovelvollisuutta, ilmoitusvelvollisuutta, lakeja ja säädöksiä. Ylismedissä haluamme, että jokainen työntekijä ja työssäoppija sitoutuu tähän. Haluamme erityisesti painottaa turvallisuuskulttuuria kaikissa toimissamme ja pyrkiä ennaltaehkäisevään työotteeseen kaikessa tekemässämme työssä. Turvallisen toimintaympäristön luominen ja ylläpitäminen on kaikkien etu.

Riskienhallinta on tärkeä asia, joka liittyy sekä työyhteisön että asiakastyön turvalliseen toimintaan. Kts. riskienhallinta. Riskienhallinta ei ole meille erillinen asia vaan osa kokonaisuutta. Tarkemmin aiheesta myös riskienhallinta-osiossa.

## **-Yhteisöllisyys**

Hoitajalla on ympärillään moniammatillinen työympäristö ja hän tekee yhteistyötä heidän kaikkien kanssa asiakkaan hyväksi. Hoitajan tehtävä on kehittää asioita työyhteisössään ja pystyttävä puhumaan / tuomaan julki myös vaikeita asioita toimintojen edistämiseksi. Jokaisen työntekijän vastuu on huolehtia omasta jaksamisestaan, mutta myös työyhteisön hyvinvoinnista. Hoitaja viestii työstään ja ammatistaan arvostavasti ja työnpurku huolehditaan niihin sopivissa tilanteissa ja paikoissa.

## **-Toivo, ymmärrys ja kuuleminen**

Hoitajan tehtävä on luoda vaikeissakin tilanteissa lohdullinen ympäristö sekä asiakkaalle että hänen ympärillään oleville läheisilleen. Toivon ylläpitäminen edesauttaa yhteistyötä kaikin puolin ja luo turvallisen ja lohdullisen ympäristön. Edelliseen vaikuttaa myös



hoitajan ymmärtävä asenne erilaisia tunteita ja tilanteita kohtaan. Hoitajan taidolla kuunnella ja ymmärtää on suuri positiivinen vaikutus myönteiseen hoitotapahtumaan molemmin puolin. Kuuleminen on aktiivista, jokapäiväistä tekemistä työssämme, joka vaikuttaa asiakkaan parhaaksi myös silloin, jos hänen tilanteessaan tapahtuu muutos.

### **-Kuntoa ylläpitävä ja kuntouttava hoitotyö, motivaation luominen**

Hoidettavan henkilön kunto on yleensä jostain syystä päässyt joko väliaikaisesti madaltumaan tai joskus jopa pysyvästi heikentynyt. Hoitajan velvollisuus on ylläpitää mahdollisimman pitkälle hoidettavan henkilön sen hetkistä kuntoa ja omatoimisuutta sekä mahdollisuuksien mukaan motivoida häntä kuntouttavaan työotteeseen mukaan, siinä lannistumatta. Hoitajan tehtävä on myös kannustaa asiakasta omatoimisuuteen arkisissa asioissa myös yksin ollessaan kotonaan. Työyhteisön jäsenten yhtenäinen linjaus kuntouttavassa työotteessa on tärkeä perusta arjen toiminnoille asiakkaan motivoinnissa. Arjen perusasioihin motivoiminen pienissäkin asioissa, joihin asiakas kykenee itse, voi olla positiivinen vaikutus kotona arjesta selviytymisen kannalta.

### **-Työyhteisön yhteiset pelisäännöt**

Hoitotyön periaatteista ja arvoista keskustellaan työyhteisössä ja rohkaistaan jokaista kertomaan omia ajatuksiaan ja kokemuksiaan. Ikinä et voi tietää onko jokin asia toisenkin työntekijän mielessä, mutta ei vain rohkene kertoa tai kysyä. Jokaisen työntekijän ajatus on tärkeä ja niiden julki tullessa on mahdollisuus keskusteluun. Ammattitaitoa ja itsensä arvostamista on halu oppia ja kehittyä. Opetamme ja ohjaamme toinen toisiamme uusien asioiden ja työtapojen opettelussa, esim. asiakkaan muuttuneet hoito-ohjeet, uuden laitteen käyttöopastus, tms. Kannustamme jokaista työntekijää suhtautumaan muiden työyhteisön jäsenten antamaan opastukseen ja asioiden kertaamiseen positiivisesti. Työyhteisössämme on kaikenlaisen kiusaamisen nollatoleranssi.

## 4. OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

### 4.1 RISKIENHALLINTA

#### Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

Riskienhallinta Ylismedin kotihoidossa on koko työyhteisön asia. Riski/uhka/vaara voi kohdistua asiakkaaseen tai hoitajaan, myös hoitosuhteen ulkopuoliseen henkilöön. Se voi olla fyysistä, psyykkistä, sosiaalista, hengellistä, taloudellista, lääkinnällistä, tietoturvaan kohdistuvaa tai jotain muuta. Se voi olla pitkään jatkuva, väliaikainen tai äkillinen epäkohta. Riskienhallinnan toimenpiteet, niiden ennaltaehkäisy ja toimintaohjeet käydään jokaiselle työntekijälle läpi perehdytyksessä ja ohjeet löytyvät perehdytyskansiosta. Käymme yksitellen läpi Ylismedin kotihoitotyössä riskienhallinnan ohjeet mahdollisista riskeistä.

Ylismedin työntekijöillä on mahdollisuus käyttää yhteistyökumppani Medics24 lääkäriä ns. hätätilanteessa. Kyseisestä yrityksestä on ostopalveluna myös työterveyshuolto. Myös terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja, lääkäri Jari Niemi on tavoitettavissa. Ylismedin potilasasiamies Kari Niemi on saatavilla tarvittaessa. Kaikki he ovat valmiita auttamaan, mikäli työntekijää askarruttaa jokin asia tai hän ei tiedä, kuinka asiassa tulisi edetä.

### 4.2 RISKIEN TUNNISTAMINEN

#### Ilmoitusvelvollisuus

Henkilökunta on ilmoitusvelvollinen, kun huomaa asiakasta koskevan epäkohdan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Jokaisen työntekijän tulee ilmoittaa viipymättä epäkohdasta vastaavalle hoitajalle, jos he huomaavat tehtävissään epäkohtia tai epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoitus tehdään salassapitosäädösten estämättä. Mikäli epäkohtaa ei saada korjattua Ylismedissä, on asiasta ilmoitettava aluehallintovirastolle. Toimipaikan esimies vastaa siitä, että jokainen työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuudesta. Ilmoituksen voi tehdä kuka tahansa sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluva henkilö. Ilmoitukset käsitellään työyksikön omassa palaverissa ja niiden perusteella kehitetään toimintaa. Tarkemmat ohjeet ja ilmoituslomake löytyvät perehdytyskansiosta.

## Asiakkaan tilanteen raportointi

Uusien ja siirtyvien asiakkaiden kanssa on erittäin tärkeää saada ja antaa seuraavalle hoitavalle taholle mahdollisimman kattava raportointi. Raportista tultava esiin riskitekijät, joiden hoito on kesken tai tarvitsevat jatkuvaa huomiota. Myös alulla olevat asioiden hoidot sovitaan, miten ja kuka jatkaa ne loppuun. Riskiä raportointiin ja tiedonkulkuun liittyvissä asioissa pystymme välttämään jo sillä, että Ylismedin kotihoito on pieni työyhteisö, joten kaikki raportointi menee myös esimiehelle, joko kirjallisesti tai suullisesti.

Ylismedin saadessa raportin uudesta asiakkaasta pohdimme alustavasti työyhteisössä mahdollisia riskitekijöitä. Ensitapaamisesta lähtien hoitajat havainnoivat mahdollisia riskejä. Riskin tunnistettuaan hoitaja arvioi tilannetta paikan päällä ja epäkohdasta riippuen keskustelelee siitä välittömästi asiakkaan ja/tai työyhteisön kanssa. Tämän jälkeen epäkohdan poissulkemiseksi tehdään toimenpiteet. Kirjaaminen ja raportointi eteenpäin on tärkeä osa prosessia.

## Kirjaaminen

Ylismedissä käytämme kotihoidon asiakkaiden päivittäisraportoinnissa Nursebuddy toiminnanohjausjärjestelmää. Kirjaus tapahtuu Nursebuddy for Cares-mobiilisovelluksella reaaliajassa asiakkaan luona ollessa tai viipymättä käynnin päätyttyä. Sinne kirjataan tiedot asiakkaan voinnista ja esim. mittaustulokset. Palveluseteliasiakkaiden kirjaukset lähetämme Seinäjoen kaupungin kotihoidolle ja he liittävät tiedostot Lifecare potilastietojärjestelmään. Näin asiakkaan voinnin seuranta näkyy myös julkisen puolen yksiköissä. Ohjeistamme asiakkaitamme, että kannattaa esim. lääkärissä käydessään sanoa, että kotihoidon kirjaukset näkyvät mediatiedostona, samoin ohjeistamme esim. sairaankuljetushenkilökuntaa.

Ylismedissä sairaanhoitopalveluissa käytämme Acute-potilastietojärjestelmää. Acuten kautta pystytään kirjaamaan ja tarkastelemaan Kanta -järjestelmää hoidon niin

vaatiessa kotihoidon asiakkaille. Etenkin silloin, kun kotihoidon asiakas lähetetään sairaalahoitoon, kirjaamme tiedon myös Acuten kautta näkymään Omakannassa, koska yksityisellä sektorilla ei ole mahdollisuutta tarkastella tietoja Lifecare-potilastietojärjestelmästä/kirjata sinne tietoja.

### **Tietoturvariskit**

Tietoturvaan ja tietosuojaan liittyvät asiat käydään läpi perehdytyksessä ja keskeisimmät tiedot löytyvät omavalvontakansiosta. On muistettava myös, että puhelimesta puhuminen julkisissa tiloissa tai asiakkaan kotona heikentää tietoturvaa, jos puhelimesta käsitellään toisen asiakkaan tietoja. Sama koskee pienellä paikkakunnalla läheisiä, naapureita tai vastaavia henkilöitä, jotka haluavat kuulla asiakkaan tilanteesta hoitajalta tietoja. Jokaisen hoitajan on tiedettävä, kenelle hän saa luovuttaa tietoja asiakkaan asioista. Tieto löytyy myös asiakkaan tietojenkohdalta Nurse- sovelluksesta kohdasta perustiedot/henkilökohtaiset kontaktit.

Koska työntekijöillä on käytössä Ylismedin työpuhelin, jonka avulla kirjaamme asiakaskäynnin tiedot, puhelimen näyttö on lukittu. Lisäksi kirjaus tapahtuu henkilökohtaisilla tunnuksilla. Ohjeistamme hoitajia, että kukaan ei käytä käsin kirjoitettuja muistilappuja, jotka sisältävät asiakkaan henkilötietoja, vaan kirjaaminen ja muu tiedonsiirto tapahtuu mobiilisovelluksella, johon kaikilla hoitajilla on pääsy omilla tunnuksillaan. Tietoturvariskit asiakkaan kotona liittyvät asiakkaan arkaluontoisiin tietoihin. Ne pyritään säilyttämään paikassa, johon ei ulkopuolisilla ole pääsyä.

### **Epäkohdat**

Epäkohta voi liittyä kotihoitotyössä joko asiakkaan luona oleviin ulkoisiin epäkohtiin tai siihen, miten asiakasta kohdellaan. Ylismedin kotihoidossa kaikista epäkohdista viedään tieto eteenpäin ja ne korjataan tärkeysjärjestyksessä niiden vaatiman ajan puitteissa. On olemassa välitöntä vaaraa aiheuttavia asioita, joihin on puututtava välittömästi ja asioita, jotka voidaan hoitaa ajan kanssa. Asiakkaiden luona käydessä työntekijän tehtävänä on havainnoida ympäristön vaarapaikat asiakasta ja työntekijää mieltien, esim. kynnykset, rappuset, suihkutila, pihamaa ja käytössä olevat kodinkoneet. Epäkohdista täytetään epäkohtailmoitus, joka löytyy perehdytyskansista. Epäkohtailmoitus annetaan Ylismedin vastaavalle hoitajalle, joka ottaa asian käsittelyyn

ja sopii aikatauluista. Työntekijä ja työyhteisö yhdessä harkitsee, mikä epäkohta kuuluu kenenkin hoitaa ja jos on epäselvyyttä, niin asia pohditaan työyhteisössä tai otetaan muuhun tahoon yhteyttä ratkaistaksemme asian. Omaisiin olemme yhteydessä matalalla kynnyksellä. Arvostamme yhteistyötä omaisten kanssa myös näissä asioissa ja otamme huomioon myös heidän huomioimia asioita.

### **Sairaustapaukset ja muut poissaolot**

Ylismedissä on pieni työyhteisö ja ilmoitus poissaolosta tehdään puhelimitse (ei viestillä) suoraan esimiehelle, joka järjestää sijaisen tai hoitaa itse kyseiset asiakaskäynnit. Jos jostain syystä ei saa häneen yhteyttä, seuraavaksi yhteys sijaisiin. Näin turvataan asiakkaiden käyntisuunnitelman toteutuminen. Esimies tekee tarvittaessa myös kotihoidon käyntejä. Esimiehen sairaustapauksessa hän ottaa yhteyttä työntekijään, joka on työvuorossa tai käyttää sijaista sijaislistalta. Hoitajan oikeaoppisella ergonomisella työskentelytavalla voimme ennaltaehkäistä tapaturmaisia sairauspoissaoloja.

### **Yksintyöskentely**

Yksintyöskentely on aina riski työturvallisuuden näkökulmasta. Riskin pienentämiseksi on erilaisia keinoja käytettävissä, jotka jokaiselle työntekijälle käydään läpi jo perehdytyksessä. Yksintyöskentelyyn liittyy useita riskejä, joita ammattitaidolla ja havainnoimalla ympäristöä voidaan pienentää. Yksintyöskentelyä emme Ylismedissä täysin pysty välttämään kotihoidon luonteen vuoksi. Perehdytyksessä käymme läpi myös yksintyöskentelyyn liittyviä riskejä, niiden minimoimista sekä toimintaohjeet, jotka löytyvät myös perehdytyskansiosta.

### **Tapaturmariskit:**

-Kaatuminen, liukastuminen, pimeys:

Tapaturmariskeistä tyypillisin on liukkaus. Kaatumisriskin minimoimiseksi toimistolta voi ottaa mukaan hiekoitushiekkaa pihamaalla liukastumisen estämiseksi. Työntekijälle on hankittu kenkiin laitettavat liukuesteet, joita on kehoitettu käyttämään. Irralliset sen vuoksi, ettei asiakkaan eteisen lattiaan tule jälkiä. Toimiston piha on kunnallisessa

hoidossa. Toimiston edustan hiekoituksesta huolehditaan myös työyhteisön kesken. Asiakkaiden kanssa jutellaan oman pihan hiekoituksesta, ollaan viimekädessä omaisiin yhteydessä. Jos kotihoidon apua tässä tarvitsevat, järjestetään asia. Samoin pimeys on riski etenkin tapaturmien näkökulmasta.

### **Asukkaiden hoitotilanteisiin liittyvät riskit:**

Suihku- ja saunakäynti on yksi riskipaikka monestakin näkökulmasta. Hoitaja havainnoi käykö ja pääseekö asiakas itsenäisesti ja turvallisesti peseytymään. Onko peseytymistilassa suihkukoppi, turvalliset lauteet ja liukas lattia. Mahtuuko mahdolliset apuvälineet mukaan, istuimen korkeus, nousutuet, mahtuuko avustaja mukaan ym. Näitä hoitaja järjestee omaisten sekä yhteistyötahojen kanssa. Tarvittaessa hankimme asiakkaalle apuvälineitä, jotka parantavat turvallisuutta myös sauna/suihkutiloissa. Myös hoitajan kunnolliset varusteet ovat välttämättömät.

### **Siirtymätilanteet asiakkaiden luo:**

Ylismedissä asiakkaiden väliset välimatkat ovat niin pitkiä, että siirtymä on tehtävä autolla. Ylismedin kotihoidolla ei ole työautoa vaan jokainen työntekijä käyttää siirtymiin omaa autoaan. Tuttu auto parantaa turvallisuutta liikenteessä. Puhelimen käyttö autoillessa ei ole sallittua ja tämäkin asia käydään perehdytyksessä läpi. Työntekijät saavat halutessaan handsfree-laitteen työpuhelimeen, jota voi asiakastyössä käyttää. Valppaana olo sekä liikenteessä että asiakkaiden pihalla on tärkeää.

### **Lääkejako-lääkkeenanto**

Lääkkeisiin liittyy monenlaisia riskitekijöitä, joita hyvällä ammattitaidolla ja huolellisuudella pystytään minimoimaan. Lääkehoidon perusta on voimassa olevat lääkeluvat, joista on tieto Ylismedin vastaavalla hoitajalla, lääkelupien voimassaolo tarkistetaan perehdytysvaiheessa. Mikäli puutteita vaadittaviin lääkelupiin on, koulutus järjestetään työntekijälle ennen kuin hän toimii lääkehoidossa. Jokapäiväisessä lääkehoidossa jokaisen työntekijän on muistettava tärkeimmät perussäännöt kaikessa

lääkehoitoon liittyvässä työskentelyssä: oikea asiakas, oikea lääke, oikea annos, oikeaan aikaan. Huolellisuus on tärkeää, kun haetaan asiakkaan lääkkeitä apteekista. Samoin, jos asiakkaan vanhentuneita lääkkeitä palautetaan apteekkiin. Niitä ei säilytetä esim. autossa tai toimistossa vaan palautetaan välittömästi apteekkiin. Lääkehoitoon liittyvät tarkemmat ohjeet ja riskit löytyy lääkehoitosuunnitelmasta.

### **Pistosvaara: injektiot ja haavahoito**

Pistosvaara on hoitotyössä olemassa. Ylismedin asiakkailla ei ole tällä hetkellä esim. insuliinihoitoa, joista Ylismedin työntekijöiden kuuluu huolehtia. Jokaisen hoitajan on kuitenkin muistettava perussäännöt pistosvaaran suhteen. Ilman asianmukaisia lupia ei kukaan anna injektioita eikä käytä teräviä työvälineitä. Jokaisen asiakkaan luona, jossa käytetään teräviä välineitä, on särmäjäteastia. Täydet astiat saa palauttaa suljettuina apteekkiin. Haavanhoitoasiakkailla on riski pistosvaaraan, esim. haavakyyretti on terävä eikä sitä saa käyttää muut kuin tehtävään ohjeistettut työntekijät. Käytetyt haavakyyretit laitetaan aina särmäjäteastiaan käytön jälkeen. Kaikissa neulanpistotapaturmissa on otettava välittömästi yhteyttä vastaavaan hoitajaan tai työterveyshuoltoon. On tärkeää toimia annettujen ohjeiden mukaan ja hakeutua verikokeisiin. Lisää tietoa löytyy lääkehoitosuunnitelmasta.

### **Tartuntariski:**

Tartuntatautien riski on kotihoitotyössä jatkuva. Hoitaja käy useassa paikassa saman päivän aikana ja riski tartuntatautien leviämiseen on aina olemassa. Hoitajan ammattitaitoa on huolehtia sekä omasta että asiakkaan turvallisuudesta tartuntatautien suhteen. Hoitajat on perehdytetty siihen, ettei flunssaisena tulla töihin vaan soitetaan vastaavalle hoitajalle, joka hankkii sijaisen. Samoin, jos työntekijä on itse altistunut tartuntataudille. Tarkemmat ajantasaisen ohjeet löytyvät [ohjeen infektioiden torjunnasta pitkäaikaishoidossa ja -hoivassa \(Ohje 2/2020\)](#) sekä Ylismedin ohjeet ovat perehdytyskansiassa.

### **Väkivallan uhka**

Väkivallan eri muotoja voivat olla esim. fyysinen, henkinen, seksuaalinen väkivalta, väkivallan uhka, arvaamaton tai uhkaava käytös. Väkivalta tai sen uhka voi kohdistua asiakkaasta tai omaisesta hoitajaan, hoitajasta tai esim. omaisesta asiakkaaseen. Se voi myös tulla ulkopuolelta esim. siirtymätilanteissa asiakkaiden luokse. Täysin sitä ei saada kitkettä kotihoitotyöstä, joten on todella tärkeää kyetä puhumaan asiasta. Väkivallan uhasta on perehdytyskansiossa toimintaohjeet. Ylismedissä väkivallan uhkaa torjutaan eri toimenpiteillä kuten riskien arvioinnilla, toimintaohjeistuksilla, koulutuksella sekä teknisillä ratkaisuilla. Väkivallan riskiä voidaan pienentää myös valppaana olemisella ja ammattitaitoisella suhtautumisella. Hätätilanteiden varalle kuitenkin on muistettava pitää puhelin aina käden ulottuvilla.

#### **4.3 ILMOITUSVELVOLLISUUS**

**Onko henkilöstön ilmoitusvelvollisuuden toteuttamista koskevat menettelyohjeet sisällytetty omavalvontasuunnitelmaan? Onko menettelyohjeissa maininta siitä, ettei ilmoituksen tehneeseen saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia?**

Ylismedin ohjeet ilmoitusvelvollisuuden toteuttamiseen ovat perehdytyskansiossa. Maininta kielteisten vastatoimien ohjeistuksiin löytyy myös.

**Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa asiakasturvallisuuteen kohdistuvat riskit, epäkohdat ja laatupoikkeamat?**

Keskustelemme asiakkaiden ja työntekijöiden turvallisuudesta usein ns. kahvipöytäkeskusteluissa. Mikäli huolta ilmenee, otetaan asia viralliseen käsittelyyn vastaavan hoitajan toimesta. Ylismedissä on avoin ilmapiiri ja työntekijät tuovat havaitsemiaan asioita esille matalalla kynnyksellä keskustelemalla, kirjaamalla asiakastietoihin ja raportoimalla epäkohdista esimiehelle.

**Miten asiakkaat ja omaiset voivat tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit ja miten ne käsitellään?**



Omaiset voivat olla meihin yhteydessä puhelimitse, sähköpostilla tai puhumalla asiasta kotikäynnin aikana hoitajalle. Kannustamme asiakkaita ja omaisia matalalla kynnyksellä olemaan meihin yhteydessä.

Ylismedissä otetaan kevään 2023 aikana käyttöön kyselylomake, johon asiakkaat/omaiset voivat täyttää havaitsemiaan seikkoja, joilla turvallisuutta ja asiakastyytyväisyyttä voitaisiin parantaa.

#### **4.4 RISKIEN JA ESILLE TULLEIDEN EPÄKOHTIEN KÄSITTELEMINEN**

**Kuvaus miten haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet kirjataan, käsitellään ja raportoidaan**

Aina ensimmäinen tehtävä on pohtia asian kiireellisyys; onko asiakkaalle aiheutunut haittaa, joka vaatii välitöntä toimintaa. Mikäli poikkeama koskee asiakasta, se kirjataan aina häntä koskeviin asiakastietoihin kyseisen päivän hoitotyön kirjaukseen. Ylismedissä ei ole käytössä sähköistä kirjausohjelmaa (esim. Haipro) vaan poikkeamaa varten on olemassa paperinen lomake, jonka työntekijä täyttää. Hän ilmoittaa asiasta myös esimiehelle. Yhdessä pohdimme asiaa seuraavat jatkotoimet huomioon ottaen asiakkaan, omaiset, yhteistyötahot sekä mahdollisesti työntekijälle aiheutuneet haitan.

#### **Korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen:**

Korjaavat toimenpiteet kirjataan samaan poikkeamalomakkeeseen ja esimies huolehtii mahdollisista aikatauluista, jotka asiassa on sovittu. Omavalvontasuunnitelma ja lääkehoitosuunnitelma päivitetään tarvittaessa.

**Miten sovituista muutoksista työskentelyssä ja muista korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille?**

Koska Ylismedin kotihoito on pieni työyhteisö, tiedonkulku on päivittäistä. Muille yhteistyötahoille ilmoitetaan joko puhelimitse tai sähköpostilla.

## **5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET**

### **5.1 PALVELU- JA HOITOSUUNNITELMA**

**Miten asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelma laaditaan ja päivitetään? Kenen vastuulla päivittäminen on? Miten palvelu- ja hoitosuunnitelman toteutumista ja päivittämisen tarvetta seurataan?**

Jokaiselle kotihoidon asiakkaalle on tehty hoitosuunnitelma hoidon aloituksen yhteydessä. Hoitosuunnitelma on Nursebuddy- toiminnanohjausjärjestelmässä asiakkaan tiedoissa, joten hoitaja kentällä näkee hoitosuunnitelman omasta mobiililaitteestaan ajantasaisesti. Tämän vuoksi suunnitelman päivittäminen on helppoa, mikäli asiakkaan hoidossa tapahtuu muutoksia.

**Mitä mittareita iäkkään henkilön toimintakyvyn arvioinnissa käytetään?**

Jokaiselle asiakkaalle laaditaan hoitosuunnitelma, jossa arvioidaan asiakkaan fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen toimintakyvyn. RAI-arviointi otetaan käyttöön tämän kevään aikana jokaiselle kotihoidon asiakkaalle. Säännöllisesti suoritetaan fysiologiset mittaukset asiakkaille.

**Miten asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelu- ja hoitosuunnitelman laatimiseen ja päivittämiseen?**

Asiakas ja omaiset osallistuvat hoitosuunnitelman laatimiseen keskustellen heidän näkemyksensä hoidon tarpeesta. Olemme yhteydessä matalalla kynnyksellä omaisiin, mikäli asiakkaan tilanteessa tapahtuu muutoksia hoidon jatkuessa.

**Miten varmistetaan, että henkilöstö tuntee palvelu- ja hoitosuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti?**

Perehdytyksessä käydään läpi kotihoidon asiakkaiden hoitosuunnitelmat ja opetetaan asiakkaan tietojen kirjaaminen. Hoitosuunnitelma on Nursebuddy-toiminnanohjausjärjestelmässä asiakkaan tiedoissa, joten hoitaja kentällä näkee

hoitosuunnitelman omasta mobiililaitteestaan ajantasaisesti. Hoitajan ammattitaitoa on osata toteuttaa asiakkaan tilannetta hoitosuunnitelman mukaisesti.

## **5.2 ITSEMÄÄRÄÄMISOIKEUDEN VARMISTAMINEN**

**Miten yksikössä vahvistetaan ja varmistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioiden toteutuminen (kuten oikeus yksityisyyteen, vapaus päättää itse omista jokapäiväisistä toimistaan ja mahdollisuudesta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään)?**

Ylisedin arvoista yksi on itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen. Sitä toteutamme jokapäiväisessä työssämme kunnioittamalla asiakkaan kotia ja hänen tapojaan toteuttaa omaa arkeaan. Ylisedin työntekijät ovat tällä hetkellä naisia, joten työntekijän sukupuolta ei ole mahdollisuus valita. Jokainen hoitaja kuitenkin jo perehdytysvaiheessa oppii huolehtimaan hyvän hoidon sukupuolesta tai asiakkaan suuntautumisesta huolimatta.

**Mistä itsemääräämisoikeuden vahvistamista koskevista periaatteista ja käytännöistä yksikössä on sovittu ja ohjeistettu? Millä konkreettisilla keinoilla pyritään ennaltaehkäisemään rajoitustoimien käyttöä?**

Ylisedissä ei käytetä itsemääräämisoikeutta rajoittavia toimenpiteitä. Mikäli sellaiseen joskus ilmenee tarvetta, ollaan asiassa yhteydessä omaisiin, hoitavaan lääkäriin tai muuhun yhteistyötahoon ennen kuin minkäänlaisiin toimenpiteisiin ryhdytään. Asia pyritään aina selvittämään keskustelemalla, ohjaamalla, opastamalla, muistuttamalla tai esim. lisäämällä käynnin tiheyttä asiakkaan luona riskitilanteissa.

**Mitä rajoitustoimenpiteitä yksikössä käytetään, jos joudutaan tilanteeseen, että asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittaminen on välttämätöntä? Miten asiakkaan vointia seurataan rajoittamistoimen aikana?**

Ylisedin kotihoidossa emme käytä rajoitustoimenpiteitä emmekä rajoita asiakkaan itsemääräämisoikeutta, ellei se olennaisesti vaaranna hänen turvallisuuttaan. Tällöin olemme yhteydessä joko lääkäriin tai ohjaamme asiakkaan sairaalahoitoon. Asiakkaalla

on oikeus kieltäytyä hoidosta. Tässä tapauksessa olemme yhteydessä omaisiin tai yhteistyötahoon kuten esim. ikäkeskukseen.

### **5.3 ASIAKKAAN ASIALLINEN KOHTELU**

**Miten varmistetaan asiakkaiden asiallinen kohtelu ja miten menetellään, jos epäasiallista kohtelua havaitaan?**

Perehdytyksessä käydään läpi asiat, joista yksi on asiakkaan kohtelu ja se liittyy olennaisesti myös Ylismedin arvoihin, joiden mukaan haluamme kaikki toimia. Perehdytyskansiossa on yhteystiedot ja toimintaohjeet, kuinka toimitaan, jos asiakas kokee tullessa kohdelluksi epäasiallisesti. Asiakkaalta pyydetään anteeksi kohtelua ja asianosaisten kesken selvitetään tilanne, mikäli se on mahdollista. Asiasta ilmoitetaan myös omaisille, mahdollisesti muille yhteistyötahoille kuten ikäkeskukseen. Tarvittaessa yhdessä laaditaan suunnitelma, keitä on paikalla ja miten edetään.

**Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratilanne?**

Mikäli on mahdollista, paikalla oleva hoitaja käsittelee tilanteen asiakkaan kanssa välittömästi. Vakavissa tapauksissa tapahtuma käydään keskustellen läpi niin, että paikalla ovat Ylismedin työntekijä tai esimies, asiakas ja mahdollisuuksien mukaan omainen, joko paikalla tai puhelinyhteyden päässä. Mukana voi olla myös Ylismedin potilasasiamies. Tiedot kirjataan haittatapahtumalomakkeeseen ja asiakasta koskeviin asiakirjoihin.

### **5.4 ASIAKKAAN OSALLISUUS JA OIKEUSTURVA**

**Miten asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuvat yksikön palvelun ja omavalvonnan kehittämiseen?**

Pyydämme suullisesti asiakkailta ja omaisilta palautetta jatkuvasti ja kehotamme heitä olemaan matalalla kynnyksellä meihin yhteydessä, mikäli he huomaavat jotain, missä voimme parantaa toimintaamme, olipa se pieni tai iso asia.

## Miten ja miten usein asiakaspalautetta kerätään?

Tavoitteenamme on kerran vuodessa tekemään kirjallisen palautteen kotihoidon asiakkailta, tähän mennessä emme ole kirjallisena niitä vielä tehneet.

## Miten asiakkailta saatua palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämässä ja/tai korjaamisessa?

Saatuamme palautetta, käsittelemme sen yhdessä työyhteisössä. Mikäli asia on korjattavissa heti, se korjataan heti ja asiasta kerrotaan muille työyhteisössä. Mikäli asia vaatii pohdintaa siitä, kuinka asiassa edetään, laaditaan suunnitelma yhteisen keskustelun pohjalta ja sovitaan, kuka asiaa vie eteenpäin ja millä aikataululla. Kyseinen henkilö ilmoittaa muille, kun asia on hoidossa.

## Asiakkaan oikeusturva

### Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot

Ylismedin potilasasiamies Kari Niemi 0443322021 [kp.niemi@luukku.com](mailto:kp.niemi@luukku.com) (Ylismedin osakas)

Seinäjoen kaupungin ikäihmisten palvelujen tulosaluejohtaja, Ikäihmisten palvelut: Tarja Palomäki, 050 470 9149, [tarja.palomaki@seinajoki.fi](mailto:tarja.palomaki@seinajoki.fi)

### Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamista palveluista

Seinäjoen ammattikorkeakoulu Oy, SONet BOTNIA sosiaaliasiamies YTM, laillistettu sosiaalityöntekijä, Taina Holappa 4.1.2021 alkaen. 040 830 2020 tai sähköpostitse [sosiaaliasiamies@seamk.fi](mailto:sosiaaliasiamies@seamk.fi).

### Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

Seinäjoen kaupungin kuluttajaneuvoja: Länsi-Suomen maistraatti  
Kuluttajaneuvonta Seinäjoki: Kalevankatu 17, 60100 [Seinäjoki](http://Seinajoki) 029 5536901  
[www.kuluttajaneuvonta.fi](http://www.kuluttajaneuvonta.fi). Sieltä saa lisätietoa, neuvontaa ja ohjausta koskien kuluttajan ja yrityksen välisiä kuluttajaoikeudellisia ongelmia.

## **Miten muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä?**

Jokainen muistutus, kantelu tai valvontapäätös käsitellään työyhteisön kesken niiltä osin, ketä asia koskee. Koska yksikkö on pieni, kaikki työntekijät ja esimies ovat nopeasti tilanteen tasalla. Samalla pohditaan, mitä voidaan tehdä, ettei tilanne toistu. Toiminnan/osaamisen kehittäminen on muutenkin yksi Ylismedin arvoista, joten olennainen tekijä on oppia tilanteesta ilman kenenkään syyttelyä tai syyllistämistä.

### **Tavoiteaika muistutusten käsittelylle**

4 viikkoa muistutuksen vastaanottamisesta.

## **OMATYÖNTEKIJÄ**

### **Onko asiakkaille nimetty omatyöntekijä?**

Kaikille asiakkaille on merkitty yhteinen omatyöntekijä, joka on Ylismedin palveluista vastaava. Koska työyksikkö ja asiakaskunta on pieni ja henkilökunnan vaihtuvuus on mahdollista, on sovittu, että asiakkaan omatyöntekijä on vastaava hoitaja Marja-Liisa Valli, joka itsekin osallistuu asiakastyöhön kotihoidossa ja tuntee kaikki asiakkaat. Vallin poissaolon ajaksi omahoitajana toimii kotihoidon kentällä toimiva työntekijä. Mikäli omatyöntekijä vaihtuu, kirjataan muutos omavalvontasuunnitelmaan.

## 6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

### HYVINVOINTIA, KUNTOUTUMISTA JA KASVUA TUKEVA TOIMINTA

**Miten palvelussa edistetään asiakkaiden fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä?**

Viitaten aiemmassa kohdassa (kohta 3: arvot ja toimintaperiaatteet) Asiakkaiden fyysistä toimintakykyä ylläpidämme ja edistämme osallistamalla asiakasta arjen pienissäkin toimissa kannustamalla liikkumaan sisällä ja ulkona turvaten tämä mahdollisilla apuvälinehankinnoilla. Tarpeen vaatiessa hoitajille annetaan koulutus esim. asentohoitoon, nostoihin, asiakkaan siirtämiseen ym. kinestetikkakoulutuksella. Asiakkaan luokse hankitaan tarvittavat apuvälineet ja opetetaan niiden käyttö. Asiakkaan kanssa saatetaan myös käydä ulkona, mikäli se on mahdollista. Yhdessä ohjeistamme tekemään esim. fysioterapeutin antamia liikuntaohjeita.

Tarvittaessa erityisesti psyykkistä toimintakykyä tukevaa palvelua jokaisen kotihoidon asiakkaan kohdalla on tarjolla matalalla kynnyksellä koska vastaava hoitaja Vallilla on psykiatrisen sairaanhoitajan koulutus. Jokainen hoitaja kotikäynnin yhteydessä pitää huolta myös asiakkaan psyykkisestä voinnista kysymällä kuulumiset ja mahdolliset mieltä askarruttavat asiat käsitellään jo käynnin aikana.

Sosiaalista toimintakykyä ylläpidämme kertomalla alueella olevista päivätoimintaryhmistä ja muista mahdollisista toimintaryhmistä ja kannustamme heitä osallistumaan niihin koko hoidon ajan. Kannustamme asiakkaita myös ystävien, sukulaisten ja esim. naapurien kanssa tapaamisiin.

### **Liikunta-, kulttuuri- harrastus- ulkoilu yms mahdollisuuksia toteutetaan seuraavasti:**

Asiakkaita kannustetaan liikkumalla mahdollisuuksiensa mukaan kodin sisä- ja ulkopuolella sekä hakeutumaan erilaisiin tapahtumiin, joissa voi tavata muita ihmisiä. Kannustetaan ylläpitämään harrastuksia, omaisille voidaan antaa vinkkejä lähellä olevista tapahtumista ja harrastuksista, joihin he voisivat kuljettaa asiakasta. Voimme myös pyytää fysioterapeuttia laatimaan asiakkaalle ohjeita, joilla liikkumismahdollisuuksia saadaan parannettua.

## **Miten asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan?**

Asiakkaan toimintakykyä seurataan jokapäiväisillä asiakaskäynneillä ja ollaan matalalla kynnyksellä yhteydessä omaisiin ja yhteistyötahoihin, mikäli huomaamme asiakkaan toimintakyvyssä heikkenemistä motorisella tai kognitiivisella osa-alueella. Esimerkiksi fysioterapeutin käynti asiakkaan kotona antaa uusia ohjeita ja työkaluja kuntouttavaan työotteeseen. Mahdollisesti tehdään myös apuvälinehankintoja.

## **Ravitsemus**

### **Miten asiakkaiden riittävää ravinnon ja nesteen saantia sekä ravitsemuksen tasoa seurataan?**

Kotikäynnin yhteydessä asiakkaan vointia seuraamalla. Asiakkaiden painoa myös seurataan. Huolehdimme myös, että asiakkaalla on ruokaa ja mikäli havaitsemme, että ruoka on puutteellista tai yksipuolista, otamme asian puheeksi ja tarvittaessa olemme yhteydessä asiakkaan omaisiin. Samoin, mikäli havaitsemme, että ruoka on esim. vanhentunutta. Tarvittaessa ohjaamme asiakasta verikokeisiin, joilla pystytään seuraamaan esimerkiksi nestetasapainoa.

## **Hygieniäkäytännöt**

### **Miten yksikössä seurataan yleistä hygienia- ja turvallisuustasoa ja miten varmistetaan, että asiakkaiden tarpeita vastaavat hygieniäkäytännöt toteutuvat annettujen ohjeiden ja asiakkaiden palvelutarpeiden mukaisesti?**

Asiakkaiden hoito toteutetaan myös infektio- ja virussairauksien aikana. Hoitaja huolehtii riittävästä henkilökohtaisesta suojauksesta. Ohjeet löytyvät perehdytyskansiosta.

### **Miten yksikön asuinhuoneiden siivous on järjestetty?**



Asiakas tai omaiset järjestävät siivouksen itse. Ylismedin kotihoito auttaa tarvittaessa arkisissa siivoustoimissa ja huolehtii siten hygienian toteutumisesta.

### **Miten yksikön yleisten tilojen siivous on järjestetty?**

Ylismedin toimiston tilojen siivouksen hoitaa ulkopuolinen palveluntuottaja.

### **Miten yksikön pyykkihuolto on järjestetty?**

Asiakas tai omaiset huolehtivat pyykkihuollosta. Mikäli hoitosuunnitelmaan on erikseen määritelty, voi Ylismedi hoitaa pyykkihuollon.

### **Miten em. tehtäviä tekevä henkilökunta on koulutettu/perehdytetty yksikön puhtaanapidon ja pyykkihuollon toteuttamiseen ohjeiden ja standardien mukaisesti?**

Perehdytyksessä käydään läpi kotihoidon käynneillä hygieniaohjeet ja näin varmistetaan yhtenäiset ohjeet.

### **Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään?**

Ylismedin kotihoidon henkilökunta on sitoutunut noudattamaan hygieniaohjeita, joita kotihoidossa suositellaan. Uudet työntekijät perehdytetään noudattamaan hygieniaohjeita. Hygieniaohjeiden muuttuessa varmistetaan, että kaikki työntekijät ovat tietoisia uusista ohjeista ja noudattavat niitä. Ajantasaiset ohjeet löytyvät sekä perehdytyskansiosta että THL:n sivuilta: <https://thl.fi/fi/web/infektiotaudit-ja-rokotukset/taudit-ja-torjunta/infektioiden-ehkaisy-ja-torjuntaohjeita>

### **Miten varmistetaan asiakkaiden suunhoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa ja kiireellistä sairaanhoitoa sekä äkillistä kuolemantapausta koskevien ohjeiden noudattaminen?**

Pääasiassa asiakkaiden omaiset huolehtivat asiakkaiden kiireettömän hammashoidon ja lääkäriasiat. Asia voidaan omaisten kanssa sopia myös niin, että Ylismedin hoitaja tekee ajanvaraukset. Vastaanotolle Ylismedin hoitajat eivät lähde mukaan vaan omaiset hoitavat sen, ellei asiakas yksin kykene. Kiireellisessä

sairaanhoidon tarpeessa hoitaja toimii itsenäisesti tilanteen mukaan perehdytyksessä läpikäydyltä tavalla. Ellei hän itsenäisesti hallitse tilannetta, hän soittaa joko Ylismedin vastaavalle hoitajalle tai kysyy neuvoa päivystysapu 116117:sta tai soittaa hätänumeroon 112.

### **Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?**

Jokainen työntekijä on ohjeistettu seuraamaan asiakkaan terveyttä jokaisen kotikäynnin yhteydessä ja tekemään sovitut mittaukset ja kirjaamaan voinnista asiakkaan omiin tietoihin. Ylismedin vastaava hoitaja Valli on kokonaisvastuussa terveyden seurannasta ja siitä, että hoitajat ovat tietoisia, mihin asiakkaan terveyteen liittyvissä asioissa ollaan yhteydessä. Tiedot löytyvät jokaisen asiakkaan omista tiedoista toiminnanohjausjärjestelmä Nursebuddyssa. Esim. perussairaudet, jotka vaativat säännöllistä kontrollia kuuluvat terveystieteiden osastossa asiakkaan omaan tiimiin.

### **Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?**

Jokainen hoitaja vastaa asiakkaan jokapäiväisen hoidosta. Terveystieteiden osaston päävastuu on Seinäjoen terveystieteiden osastolla. Sairaanhoidollisissa asioissa hoitajat ovat ensin yhteydessä vastaava hoitaja Valliin. Mikäli asia voidaan hoitaa Ylismedissä, se tehdään ensisijaisesti. Mikäli asiakkaan vointi vaatii intensiivisempää tarkkailua, otetaan yhteyttä terveystieteiden osastoon asiakkaan omaan tiimiin asian selvittämiseksi. Kiireellisissä asioissa soimitaan joko päivystysapu 116117 tai hätänumero 112.

### **Lääkehoito**

#### **Miten lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?**

Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vuosittain samalla kuin omavalvontasuunnitelma. Mikäli tarvetta ilmenee, se päivitetään välittömästi, kun havaitaan tarve muutokselle.

#### **Kuka vastaa yksikön lääkehoidon kokonaisuudesta?**

Päivittäisestä lääkehoidosta vastaan yksikössä jokainen työvuorossa oleva hoitaja. Vastaava hoitaja Vallilla on vastuu lääkehoidon toteutumisesta lääkehoitosuunnitelman mukaisesti.

### **Rajattu lääkevarasto**

**Jos yksikössä on rajattu lääkevarasto, onko toimintaan myönnetty lupa (yksityinen toimija) tai tehty ilmoitus (julkinen toimija). Miten sen lääkevaraston käyttöä seurataan, arvioidaan ja valvotaan?**

Ylismedissä ei ole minkäänlaista lääkevarastoa. Asiakkaiden lääkkeet toimitetaan apteekista suoraan asiakkaan kotiin ja säilytetään siellä.

### **Monialainen yhteistyö**

**Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien ja eri hallinnonalojen kanssa on järjestetty?**

Ylismedin hoitajat ovat matalalla kynnyksellä yhteydessä sovittujen yhteistyötahojen kanssa. Jokainen hoitaja perehdytetään yhteistyötahoihin, joita asiakkailla on. Yhteydenpito tapahtuu soittamalla, sähköpostilla ja yhteistyöpalavereilla. Kokonaistavastuu on vastaava hoitaja Vallilla.

## 7. ASIAKASTURVALLISUUS

### **Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa**

Palo- ja pelastusturvallisuudesta vastaa Etelä-Pohjanmaan pelastuslaitos. Ylismedin toimistotilojen palo- ja pelastussuunnitelma löytyy perehdytyskansiosta. Ylismedillä on ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille.

### **Miten yksikön tilojen terveellisyyteen liittyvät riskit hallitaan?**

Ylismedin kotihoidon työntekijät käyttävät Ylismedin tiloja toimistona, jolloin toimistolla olo aika on lyhytkestoista. Ulkopuolinen palveluntuottaja huolehtii toimistotilojen siistimisestä. Ylismedin toimistotiloihin on olemassa erikseen terveydenhuollon omavalvontasuunnitelma.

### **Miten tehdään yhteistyötä muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa?**

Koulutusten ja yhteistyöpalavereiden avulla. Tarvittaessa konsultoidaan heitä puhelimitse tai sähköpostilla ohjeiden saamiseksi.

## 7.1 HENKILÖSTÖ

### **Miten seurataan toimintayksikön henkilöstön riittävyyttä suhteessa asiakkaiden palvelujen tarpeisiin? Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?**

Koska Ylismedin kotihoidon yksikkö on pieni ja päivittäisten asiakkaiden määrä rajattu, tällä hetkellä yksi hoitaja riittää hoitamaan päivittäiset kotihoidon asiakaskäynnit. Vastaava hoitaja Valli huolehtii työvuorosuunnittelusta niin, että suunnitellut käyntiajat toteutuvat.

### **Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?**

Ylismedillä ei ole usein tarvetta sijaiselle. Vastaava hoitaja Valli toimii itse kotihoidon varahenkilönä niin, että hän voi toteuttaa työvuorossa olevan hoitajan käynnit. Sijaisten käytössä tärkeintä on, että he ovat tehtäviin oikealla tavalla koulutettuja. Vuosilomat pyritään järjestämään niin, että vakituiset hoitajat ovat lomalla vuorotellen. Mikäli sijaisia käytetään, huolehditaan, että sijainen tuntee tehtävät ja yhteistyötahot sekä tietää, keneen otetaan yhteyttä, jos ilmenee jotain akuuttia.

### **Miten varmistetaan vastuuhenkilöiden/lähiesihenkilöiden tehtävien organisointi siten, että lähiesihenkilöiden työhön jää riittävästi aikaa?**

Vastaava hoitaja Valli ei tee joka päivä kotihoitotyötä, joten hänellä on mahdollisuus huolehtia esimiehen tehtävistä. Vastaavan hoitajan lomien ja vapaiden ajalle järjestetään sijaiselle sama mahdollisuus.

### **Miten työnantaja varmistaa työntekijöiden riittävän kielitaidon?**

Ylismedin kotihoidon asiakkaat ovat kaikki suomenkielisiä. Työhaastattelussa keskustelemme kielitaidon tarpeesta.

### **Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?**

Ylismedin kotihoitoon on harvoin haussa työpaikkaa. Rekrytoinnissa tärkeintä on varmistaa, että koulutus on oikeanlainen. Hakijan kanssa keskustellaan tehtävänkuvasta, että varmistutaan hakijan sopivuudesta tehtävään.

### **Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon työntekijän soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviinsä?**

Uuden työntekijän kanssa tehdään kotihoitotyötä yhdessä toisen hoitajan kanssa, kunnes uusi työntekijä kokee kykenevänsä itsenäiseen työskentelyyn. Rekrytoinnissa käydään myös Ylismedin kotihoidon arvoja, joista yksi on luotattavuus.

### **Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta**

#### **Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen?**

Perehdytys Ylismedin käytäntöihin ja kotihoidon asiakastyöhön tapahtuu aluksi yhdessä toisen hoitajan kanssa. Perehdytykseen osallistuvat kaikki Ylismedin hoitajat vuorotellen, vaikka kokonaisvastuu perehdytyksestä on vastaava hoitaja Vallilla. Omavalvontasuunnitelma on osa perehdytystä niin opiskelijoilla kuin uusilla työntekijöilläkin. Perehdytyksessä käydään läpi kaikki omavalvontasuunnitelmassa ilmenevät osa-alueet.

#### **Miten ja kuinka usein henkilökunnan täydennyskoulutusta järjestetään?**

Täydennyskoulutukseen voi osallistua jokainen työntekijä, jos kokee sen tarpeelliseksi tai käytäntöihin tulee muutoksia, jotka vaativat koulutusta. Myös silloin kun ilmenee, että koulutus on eduksi Ylismedin työyhteisölle.

## **7.2 TOIMITILAT**

### **Tilojen käytön periaatteet**

Ylismedin kotihoidon toimisto sijaitsee Ylismedin vastaanoton tiloissa, jossa on myös sosiaalitilat ja taukotilat. Näitä tiloja ei käytetä kotihoidon asiakkaille.

## **7.3 TEKNOLOGISET RATKAISUT**

### **Mitä kulunvalvontaan tarkoitettuja teknologisia ratkaisuja yksiköllä on käytössä?**

Ylismedin toimintaan ei kuulu turvapuhelin- tai vastaava toiminta. Ylismedin käytössä ei ole teknologisia ratkaisuja kulunvalvontaan.

**Miten asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevien turva- ja kutsulaitteiden toimivuus ja hälytyksiin vastaaminen varmistetaan?**

Kuukausittain hoitaja auttaa testaamaan turvapuhelimen toiminnan, vaikka turvapuhelinpalvelu ei ole Ylismedin omaa toimintaa.

**Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?**

Asiakkaasta riippuen heillä on joko Seinäjoen Kaupungin turvapuhelinpalvelu tai yksityisen palveluntuottajan turvapuhelin. Kyseiset toiminnot eivät kuulu Ylismedin toimintaan.

#### **7.4 TERVEYDENHUOLLON LAITTEET JA TARVIKKEET**

**Miten varmistetaan asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden ja yksikön käytössä olevien lääkinnällisten laitteiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen?**

Ylismedin kotihoidon asiakkaat saavat lääkinnälliset laitteet Seinäjoen terveyskeskuksesta tai Seinäjoen keskussairaalaan. Ylismedissä ei ole omia lääkinnällisiä laitteita, joita käytetään kotihoidon asiakkaiden hoitoon. Ylismedin hoitajien vastuulla on huolehtia, että laitteet ovat käyttökunnossa ja että asiakas hallitsee niiden käytön.

**Miten varmistetaan, että terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista tehdään asianmukaiset vaaratilanneilmoitukset?**

Vaaratilanteet käydään aina Ylismedin hoitajien kesken läpi, jolloin myös varmistetaan, että vaaratilanneilmoitus tehdään. Mikäli kyseessä on asiakkaan laite, selvitetään, mihin laite kuuluu lähettää huoltoon.



**Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot**

Ylismedin Vastaava hoitaja Marja-Liisa Valli 050-325 8792

## **8. ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN**

### **ASIAKASTYÖN KIRJAAMINEN**

**Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?**

Perehdytys tapahtuu toisen hoitajan mukana, joten alusta asti hoitaja oppii kirjaamisen tehtävän välittömästi asiakkaan luona tai välittömästi käynniltä lähtiessä. Käyntiajan kesto kirjautuu samalla Nursebuddy-toiminnanohjausjärjestelmään. Mikäli on kyseessä tieto, joka kuuluu kirjata asiakkaan omakantaan, hoitaja tekee sen toimiston tietokoneella omilla tunnuksilla ja omalla toimikortilla. Lisää tietoa kirjaamisesta löytyy perehdytyskansioista.

**Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti?**

Vastaava hoitaja Valli seuraa kirjaamisia, kun hän lähettää asiakaskirjaustiedot kotihoidon palveluseteliiasiakkaista.

**Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja ohjeita ja viranomaismääräyksiä?**

Perehdytyksessä opetetaan henkilötietojen käsittelyyn liittyvät seikat, lisäksi perehdytyskansiossa on niistä säädökset ja ohjeet.

**Miten huolehditaan henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä ja täydennyskoulutuksesta?**

Uusi työntekijä tai opiskelija ei kirjaa aluksi itsenäisesti tietoja, vaan Ylismedin hoitajan avustuksella. Opiskelijoilla ei ole omia tunnuksia järjestelmään. Perehdytyksessä käydään kyseiset asiat läpi.

**Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot**

Vastaava hoitaja Marja-Liisa Valli

**Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?**

Kyllä x  Ei

## 9. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

### Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

Perehdytyskansion päivittäminen, osa ohjeista puuttuu. Korjataan kuukauden kuluessa omavalvontasuunnitelman päivittämisestä.

## 10. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omavalvontaohjelman osana ovat laissa erikseen säädetyt omavalvontasuunnitelmat ja potilasturvallisuussuunnitelmat.

**Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.**

Paikka ja päiväys      Ylistaro 25.1.2023

Allekirjoitus

\_\_\_\_\_

Marja-Liisa Valli

Päivitetty: