

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

1. TOIMINTAYKSIKÖN PERUSTIEDOT

Palvelujen tuottaja <input type="checkbox"/> Yksityinen palvelujen tuottaja <input checked="" type="checkbox"/> Kunta	
Palvelujen tuottajan nimi	Kunnan nimi Nokian kaupunki
Palvelumuoto ja asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan kotihoito	Sijaintikunta Nokia
Palvelujen tuottajan virallinen nimi Nokian kaupunki	Palvelujen tuottajan Y-tunnus 0205717-4
Toimintayksikön nimi ja paikkamäärä (tilanne 31.1.2019) Pohjoinen alue n. 206 asiakasta Eteläinen alue n. 161 asiakasta Kotiutustiimi n. 20-25 asiakasta/kk	
Toimintayksikön postiosoite Nokianvaltatie 25 F	
Postinumero 37100	Postitoimipaikka Nokia
Toiminnasta vastaavan henkilön nimi Pohjoinen alue ja kotiutustiimi, kotihoidon esimies Eteläinen alue, kotihoidon esimies Varahenkilöstö, työn suunnittelu, kotihoidon esimies	Puhelin 040 133 4702 040 133 4703 040 133 4707
Postiosoite Nokianvaltatie 25 F	
Postinumero 37100	Postitoimipaikka Nokia
Sähköposti Sähköpostit ovat muotoa: etunimi.sukunimi@nokiankaupunki.fi	
Alihankkijat Toimistotilojen siivous ostetaan Nokian kaupungin siivouspalveluilta (kohta 6.3.3. Siivoushuolto). Kotihoidon tukipalveluina ostetaan kylmäateriat Pirkanmaan Voimia Oy:lta (kohta 5.2. Ravitsemus). Turvapuhelinpalvelut ostetaan Stella Terveysteknologia Oy:ltä (kohta 6.2. Asiakasturvallisuus). Kotihoidon sairaanhoidon tilapäiskäyntejä voidaan tarvittaessa ostaa yksityiseltä palveluntuottajalta (kohta 5.4. Terveys- ja sairaanhoito) Kauppapalveluihin liittyvä tavaroiden keräys ja kuljetus ostetaan Nokian kaupungin varikolta /työllisyyspalvelut .	

2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Kotoisa ehtoo- ikääntyneen väestön hyvinvointiohjelma:

"Nokialaiset asuvat viihtyisässä, turvallisessa ja aktiivisuutta tukevassa kaupungissa, jossa jokaiselle ikääntyneelle tarjotaan juuri hänelle sopivia palveluita sekä mahdollisuus kodinomaiseen elämään".

Arvot ja toimintaperiaatteet

Nokialaisen iäkkäiden hyvässä hoidossa ja palveluissa korostetaan asiakkaan, yksilöllisten voimavarojensa ylläpitämistä. Palvelut perustuvat kuntoutumista edistävään ja toimintakykyä ylläpitävään työotteeseen, näyttöön perustuvaan toimintaan ja käypähoitosuosituksiin sekä kirjallisiin hoito- ja palvelusuunnitelmiin. Ikääntyneiden palvelujen järjestämistä ja toimintaa ohjaa taloudellisuuden ja tehokkuuden lisäksi pitkän aikavälin vaikuttavuus.

Ikäihmisten palvelujen laatusuosituksessa korostetaan keskeisenä perusarvona ihmisarvon kunnioittamista. Ihmisarvosta johdettuja eettisiä periaatteita ovat; itsemääräämisoikeus, oikeudenmukaisuus, osallisuus ja yksilöllisyys. Ihmisarvo ja siitä johdetut eettiset periaatteet ohjaavat toimintaa Nokian kaupungin ikääntyneiden palvelujen tuottamisessa.

Kotoisa ehtoo ohjelma päivitetään valtuustokausittain. Talousarviossa vuosittain arvioidaan tavoitteita ja painopistealueita tämän ohjelman pohjalta.

3. RISKIEN HALLINTA

3.1. Yleistä riskien hallinnasta Nokian kaupungissa

Nokian kaupungin hallintosäätöön on kirjattuna käytännöt sisäisestä valvonnasta ja riskien hallinnasta (hallintosäätö 90-94 §§). Perusteista päättää kaupunginvaltuusto. Kaupunginhallitus vastaa kokonaisvaltaisen sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan järjestämisestä ja

- hyväksyy sisäistä valvontaa ja riskienhallintaa koskevat ohjeet ja menettelytavat
- valvoo, että sisäinen valvonta ja riskienhallinta toimeen pannaan ohjeistuksen mukaisesti ja tuloksellisesti
- antaa toimintakertomuksessa tiedot sisäisen valvonnan ja riskien hallinnan järjestämisestä ja keskeisistä johtopäätöksistä
- vastaa sisäisen valvonnan yhteensovittamisesta siten, että kunnan toiminnan laillisuus ja tuloksellisuus varmistetaan

Perusturvalautakunta ja -jaosto vastaavat perusturvan (ml. ikäihmisten palvelut) sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan järjestämisestä, toimeenpanon valvonnasta ja tuloksellisuudesta vastuualueillaan. Lautakunta raportoi hallitukselle sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan järjestämisestä ja keskeisistä johtopäätöksistä.

Ikäihmisten palveluissa vanhustyön johtaja vastaa sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan toimeenpanosta ja tuloksellisuudesta vastuualueellaan, ohjeistaa alaisia tulosyksiköitä sekä raportoi kaupunginhallituksen antamien ohjeiden mukaisesti.

Lähiesimiehet vastaavat yksiköidensä riskien tunnistamisesta, arvioinnista, riskienhallinnan toimenpiteiden toteutuksesta ja toimivuudesta sekä raportoivat kaupunginhallituksen antamien ohjeiden mukaisesti.

Riskien hallintaan liittyvien asioiden käsittely lähtee ensisijaisesti työyksiköstä. Esimies tiedottaa omaa henkilöstöään siitä, miten toimenpiteet ovat edenneet. Yhteistyötahojen tiedottaminen kuuluu myös lähiesimiehille, mikäli asia koskee ainoastaan hänen oma yksikköään. Laajemmissa asioissa

tiedottamisesta vastaa tulosalueen johtaja (vanhustyön johtaja)

3.2. Riskien hallinnan sisältö

Yksikön työsuojelun toimenpideohjelma päivitetään vuosittain. Toimepideohjelma sisältää arvion yksikön riskeistä työsuojelun (henkilöstön) näkökulmasta. Työsuojelun toimenpideohjelman päivityksen yhteydessä käydään läpi yksiköittäin, mitä kirjatuille epäkohdille on tehty ja ovatko epäkohdat korjaantuneet.

Työhön liittyvien riskien kirjaamisessa ja arvioinnissa on lisäksi käytössä kaupungin omat lomakkeet:

- Väkivaltatilanteen havainnointi- lomakkeella ilmoitetaan henkilöstön työssä kohtaamat fyysiset/psykkiset uhkatilanteet

- Vähältä piti-lomakkeella ilmoitetaan työssä tapahtuneet riskitilanteet, jotka eivät ole johtaneet kuitenkaan työtapaturmaan

Yksiköiden omat vähältä piti- lomakkeet sekä väkivaltatilanteiden havainnoinnin lomakkeet sekä työtapaturmien tilastot käydään läpi työyhteisössä. Samalla mietitään, miten vastaavat tilanteet voitaisiin jatkossa ehkäistä, tarvitaanko tueksi työnohjausta ja/tai koulutusta jne.

Kaupungin työsuojeluorganisaatio esittelee lisäksi vuosittain tuloksien koonnin työtapaturmista (Fennian tilasto), väkivaltatilanteiden havainnoinnista ja Vähältä piti-lomakkeista perusturvan yhteistyöryhmässä.

Toimitiloja koskeva yksikön pelastussuunnitelma sisältää toimintaan liittyvän yksikkökohtaisen riskianalyysin. Analyysi käydään läpi henkilöstön kanssa vuosittain; onko kirjatuille riskeille tehty jotain, ovatko riskit poistuneet ja mitä voitaisiin tehdä toisin, jos riski on vielä olemassa.

Päivittäisessä toiminnassa käytetään Haipro-ohjelmaa, johon kirjataan asukkaiden hoitoon liittyvä haittatilanteet (mm. lääkitysvirheet). Haipron kautta tulleet asiakkaisiin liittyvät riskitapahtumat käydään läpi yksikössä ja toimenpiteet kirjataan ohjelmaan. Henkilöstön kanssa keskustellen selvitetään, mitä on tapahtunut. Samalla kartoitetaan tarve toimintaohjeiden tarkastamiseen, lisäkoulutukseen sekä esimerkiksi erilaisiin hankintoihin (apuvälineet, turvajärjestelmät). Epäkohdista tiedotetaan muille yhteistyötahoille, jos omassa yksikössä ei valtuuksia puuttua tiettyihin asioihin. Tällaisia voivat olla esimerkiksi Tilapalveluiden toimialaan kuuluvat asait. Koko perusturvan Haipro-ilmoitusten koonti käsitellään perusturvan johtoryhmässä vähintään kerran vuodessa.

4. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

4.1. Asiakkaaksi tuleminen

Kotihoidon myöntämisperusteisiin on kirjattu yleiset kotihoidon toimintaperiaatteet sekä ohjeistus palveluiden sisällöstä ja asiakkaiden ottamisesta. Ohjeistus on hyväksytty perusturvalautakunnassa 20.5.2015 ja päivitetty 24.4.2017. Lisäksi Pirkanmaan Ikäneuvo-hankkeessa on hyväksytty kuntien yhteiset kotihoidon ja tukipalvelujen kriteerit, jotka perusturvalautakunta on hyväksynyt 17.5.2017, 53 § Ohjeistus löytyy: <https://www.nokiankaupunki.fi/wp-content/uploads/2019/01/Kotihoidon-palvelut-ja-myontamisperusteet.pdf>

Yhteydenotot uusista asiakkaista tulevat asiakasohjaajalle. Hän järjestää kotihoidon tarpeen arvioimiseksi kotikäynnin, mikäli se ei ole ilmeisen tarpeeton (esimerkiksi kotiutuminen sairaalasta). Palvelua aloitettaessa sovitaan myös asiakkaan luona tehtävien käyntien määrä, aika ja sisältö. Nämä kirjataan asiakkaalle laadittavaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan (kohta 4.2. Hoito- ja palvelusuunnitelma). Uudet asiakkaat tulevat pääasiassa palveluiden piiriin aluksi kotiutustiimiin. Kotiutustiimin palvelutarpeen arvioimisen ja kuntouttavan arviointijakson jälkeen osa asiakkaista ohjautuu kotihoitoon.

Päätöksen palvelun myöntämisestä tai hylkäämisestä tekee asiakasohjaaja.

4.2. Hoito- ja palvelusuunnitelma

Hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan mahdollisimman nopeasti asiakkaan tultua kotihoidon palveluiden piiriin. Tavallisesti ennen suunnitelmaa laaditaan asiakkaalle toimintakyvyn kartoittamiseksi RAI-toimintakykyarviointi, joka voidaan tehdä aikaisintaan kaksi viikkoa palvelun aloittamisen jälkeen.

Hoito- ja palvelusuunnitelman laadinnassa ovat mukana asiakkaan lisäksi hänen omaisensa ja/tai laillinen edustajansa sekä kotihoidon lähihoitaja/sairaanhoitaja ja asiakasohjaaja. Mikäli omainen/laillinen edustaja ei pääse paikalla hoitoneuvotteluun, selvitetään hänen näkemyksensä asiakkaan hoidosta muulla tavoin.

Suunnitelmaan kirjataan tiivistelmä asiakkaan yksilöllisestä tilanteesta ja hänen tarvitsemistaan palveluista. Suunnitelma koostuu asiakkaan kuntoutuksen ja palvelujen tarpeista, hänen kanssaan suunnitelluista tavoitteista ja niiden saavuttamiseksi tehtävistä toimista tai tilanteen ratkaisemiseksi valituista keinoista tai palveluista. RAI:sta saatua tietoa toimintakyvystä ja terveydestä käytetään apuna hoidon ja hoivan tavoitteiden laadinnassa.

Suunnitelma tarkistetaan puolen vuoden välein ja vähintään kerran vuodessa tai aina asiakkaan voinnin muuttuessa merkittävästi. Tarkistamisesta ja päivittämisestä vastaa asiakkaan vastuuhoidtaja. Hän vastaa myös siitä, että hoito- ja palvelusuunnitelmaan sisältyvät asiat ovat muun asiakkaan hoitoon osallistuvan henkilöstön tiedossa. Oleellisista muutoksista tiedotetaan asiakasohjaajaa. Hoitaja kirjaa väliarvion potilastietojärjestelmään ja välittää sen asiakasohjaajalle. Asiakasohjaaja tarkistaa tietojärjestelmistä asiakkaalle tuotetun kotihoidon toteutuneet työtunnit 2 kuukauden välein ja vertaa niitä hoitosuunnitelman tunteihin. Samalla tarkistetaan asiakkaan kotihoidon kuukausimaksu.

Kotihoito toteutetaan kahdella alueella. Pohjoisella alueella on viisi tiimiä ja eteläisellä alueella on neljä tiimiä. Lisäksi pohjoisen alueella sijaitsee vuokra-asunnoista muodostuva ryhmäkotityyppinen Kaislakoto, jonne kotihoito tuottaa palvelut samalla tavalla kuin muillekin kotihoidon asiakkaille. Kaikki tiimin jäsenet vastaavat oman tiiminsä asiakkaiden hoitamisesta. Tiimi keskustelee yhdessä asiakkaan hoidon tarpeen muutoksista ja viestittää niistä työnsuunnittelijoille ja asiakasohjaajalle.

Ajantasainen hoito- ja palvelusuunnitelma löytyy potilastietojärjestelmä LifeCaresta, mistä asiakkaan hoitoon osallistuva henkilöstö voi sen tarkistaa. Työntekijöille suunnitelma löytyy helposti kotihoidon mobiililaitteesta.

4.3. Asukkaan kohtelu

Kotihoito ja kotihoidon tukipalvelut järjestetään asiakaslähtöisesti, kunnioittaen asiakkaiden itsemääräämisoikeutta ja kuullen heidän toiveitaan palveluja suunniteltaessa.

Lähtökohtana on asiakkaiden tasavertainen ja oikeudenmukainen kohtelu asuinalueesta riippumatta. Asiakkaiden yksilöllisiin palvelutarpeisiin vastataan monimuotoisilla ja joustavilla palveluilla yhteistyössä omaisten, läheisten ja eri toimijoiden kanssa.

Ikääntyneiden mahdollisuuksia asua itsenäisesti kotona edistetään kotihoidon, hoivapalvelujen ja laitoshoidon yhteistyönä. Palveluja annetaan kotona ja sen ulkopuolella, tavoitteena edistää asiakkaiden oman elämän hallintaa ja osallisuutta. Ensisijaisena periaatteena järjestelyissä on, että ikäihmiset voivat asua kotona mahdollisimman pitkään.

Kotihoidossa noudatetaan myöntämisperusteisiin kirjattuja yleisiä hyvän hoidon ja asiakkaan kohtelun periaatteita. Keskeisenä perusarvona korostetaan ihmisarvon kunnioittamista. Tästä johdettuja eettisiä periaatteita ovat itsemääräämisoikeus, oikeudenmukaisuus, osallisuus ja yksilöllisyys.

ihmisarvon kunnioittaminen tarkoittaa

- huomaavaista asiakkaiden ja työtovereiden kohtelua
- yksityisyyden kunnioittamista
- henkilökohtaisen vakaumuksen kunnioittamista
- kulttuurisen erilaisuuden kunnioittamista

itsemääräämisoikeus tarkoittaa

- asiakkaiden oikeutta osallistua itseään koskevaan päätöksentekoon
- asiakkaan mahdollisuutta vaikuttaa hoitonsa ja palvelujensa järjestämiseen
- tiedon ja tuen saamista päätöksentekoa varten
- asiakkaiden voimavarojen tunnistamista, vahvistamista ja käyttämistä

oikeudenmukaisuus tarkoittaa

- asiakkaiden kohtaamista tasa-arvoisesti
- kaikkien asiakkaiden kohtelua heidän tarpeidensa mukaisesti samoja periaatteita noudattaen
- kaikkien työntekijöiden hyvää ja oikeudenmukaista kohtelua
- työntekijöiden oikeutta osallistua itseään ja työtään koskevaan toiminnan kehittämiseen

osallisuus tarkoittaa

- sosiaalisen toimintakyvyn ylläpitämistä ja vahvistamista
- sosiaalisen yhteenkuuluvuuden turvaamista
- asiakkaan mahdollisuutta vaikuttaa asuin- ja elinympäristönsä kehittämiseen

yksilöllisyys tarkoittaa

- asiakkaan näkemistä ainutlaatuisena, yksilöllisenä persoonana
- palvelupäätösten tekemistä niin, että asiakas voi kokea itsensä arvokkaaksi ja tuntea elämänsä mielekkääksi
- vapautta ja valinnanmahdollisuuksia
- vastuunottoa omasta elämästä

4.3.1. Rajoitteiden ja pakotteiden käyttö

Kotihoidossa ei käytetä asiakkaiden hoidossa rajoitteita tai pakotteita. Mikäli asiakkaan turvallisuuden varmistaminen edellyttää näiden käyttöä, siirretään asiakas hoitoon Vihuskodin lyhytaikaishoitoon tai terveyskeskussairaalaan.

4.3.2. Epäasiallinen kohtelu

Mikäli kotihoidossa havaitaan asiakkaaseen kohdistuvaa toimintaa, joka on hyvän hoidon kriteerien vastaista, puututaan siihen välittömästi. Esimiehen tulee käydä henkilökohtainen keskustelu ao. työntekijän kanssa. Mahdollinen varoitusmenettely ja muut työntekijään kohdistuvat seuraamukset tapahtuvat kaupungin yleisen ohjeistuksen mukaisesti. Lisäksi yksikön esimies käy asiasta neuvottelun asukkaan ja/tai hänen omaisen/lailisen edustajan kanssa. Samassa yhteydessä asukasta/omaista/edunvalvojaa tulee myös opasta valitusmenettelystä. (kohta 4.5.)

4.3.3. Asiakasta kohdannut haittatapahtuma tai vaaratilanne

Mikäli asiakkaan hoidossa tapahtuu haittatapahtuma/vaaratilanne käydään se läpi asiakasta hoitavan henkilöstön kanssa. Mikäli haittatapahtumalla on vaikutusta asiakkaaseen, käydään se läpi myös asiakkaan ja/tai hänen omaisensa/lailisen edustajansa kanssa. Yhdessä henkilöstön kanssa pohditaan toimenpiteet, joilla vastaava tapahtuma voitaisiin ehkäistä ja nämä toimenpiteet kerrotaan myös asukkaalle/omaiselle/edunvalvojalle. Asukasta/omaista/edunvalvojaa tulee myös tässä tapauksessa opastaa valitusmenettelystä. (kohta 4.5.) Haittatapahtuma voidaan valittua tiedoksi/selvitykseen myös muulle taholle, jos haittatapahtuman syntyyn on vaikuttanut toisen toimijan toiminta.

4.4. Asiakkaan osallisuus

Omaevalvontasuunnitelma on yksikössä nähtävillä. Omaevalvontasuunnitelma on nähtävissä myös Nokian kaupungin internetsivuilla: <https://www.nokiankaupunki.fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/ikaihmissen-palvelut/kotihoito-ja-tukipalvelut/kotihoito/> .

Omaiset ja asiakkaat voivat antaa siitä suoraan palautetta kotihoidon esimiehelle ja henkilöstölle

Asiakkaat ja omaiset antavat arjessa jatkuvasti palautetta hoidon ja hoivan laadusta. Asiakaskyselyillä saadaan strukturoidumpaa tietoa. Asiakas-/omaispalaute kerätään vuosittain toteutettavalla kyselyllä. Kyselyn tulokset käsitellään aluksi yhdessä kotihoidon esimiesten kanssa. Tämän jälkeen henkilöstö käy esimiehensä johdolla kyselyn tulokset läpi alue-/tiimipalaverissa ja käyvät samalla keskustelun siitä, mitä kehittämiskohteita yksikössä on.

Asiakaskyselyn tulokset esitellään lisäksi yhteisesti koko henkilöstölle tarkoitettussa työpaikkakokouksessa. Asiakaskyselyn tuloksista toimitetaan kooste asiakkailta ja lisäksi tulokset esitellään myös omaistenillassa omaisille. Tulokset viedään myös tiedoksi perusturvalautakunnalle ja vanhusneuvostolle. Tulosten perusteella johdetaan seuraavan vuoden kehittämistoimenpiteet. Kyselyn tuloksista riippuen voidaan niistä johtaa sekä koko kotihoidon yhteisiä kehittämiskohteita että jokaisen alueen/tiimin omia. Alueilla ja tiimeillä on eroja toiminnassaan, joten myös kehittämiskohteet voivat olla erilaiset. Asiakkaille toimitetaan kyselyn tuloksista koontitiedote.

Kyselyiden ulkopuolella annettavien palautteiden käsittely riippuu annetusta palautteesta. Palautteet käsitellään kuitenkin aina yhdessä henkilöstön kanssa. Tarvittaessa käsittely voi olla myös laajempi (mm. kotihoidon esimiesten kesken ja/tai perusturvalautakunnassa).

Lähtökohta on, että kaikki asiakkailta ja omaisilta tullut palaute käsitellään. Osa palautteista voi olla sellaisia, että niiden seurauksena myös omaevalvontasuunnitelmaa tulee tarkistaa.

Nokian kaupungilla on käytössä sähköinen palautejärjestelmä, joka löytyy kaupungin nettisivuilta kohdasta "Sosiaali- ja terveyspalvelut / Asiakaskokemus.

Linkki kyselyyn:

<https://www.webpolsurveys.com/Answer/SurveyParticipation.aspx?SDID=Fin1909815&SID=3477f1f3-fe14-4dae-93f3-311f74826f55&dy=291781666>

4.5. Aukkaan oikeusturva

4.5.1. Sosiaaliamies

Sosiaaliamiehen tehtävät:

- Neuvoa asiakkaita lain soveltamiseen liittyvissä asioissa
- Avustaa asiakasta muistutuksen tekemisessä
- Tiedottaa asiakkaan oikeuksista
- Toimia muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi
- Seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa ja antaa siitä selvitys vuosittain kunnanhallitukselle

Yhteystiedot:

sähköposti: sosiaaliamies@tampere.fi

puhelin: 040 800 4187, ma - to klo 9 - 11

puhelin: 040 800 4186, ma - to klo 9 - 11

[Frenckellinaukio 2 B](#)

postiosoite PL 487

33101 Tampere

4.5.2. Potilasiamies

Potilasiamiehen tehtävät:

- Neuvoa, miten potilas voi toimia olleessaan tyytymätön terveydenhoidossa saamaansa hoitoon tai kohteluun
- Ohjata muistutuksen, kantelun, potilasvahinkoilmoituksen ja korvaushakemuksen teossa
- Tiedottaa potilaan asemasta ja oikeuksista
- Toimia potilaan oikeuksien edistämiseksi esim. tuomalla potilailta tulevaa palautetta henkilöstön tietoon

Yhteystiedot:

Nokian kaupunki

Nokian terveyskeskuksen Vihnuksen terveysasema, potilasiamies

Vihnuskatu 3, 37150 Nokia

puhelin: 050 395 8786

Potilasiamies ottaa vastaan ajanvarauksella. Mikäli potilasiamies ei vastaa, jätä soittopyyntö tekstiviestillä.

4.5.3. Kuluttajaneuvonta

Kuluttajaneuvonnan tehtävät:

- Avustaa ja sovittelee kuluttajan ja yrityksen välisessä riitatilanteessa
- Antaa kuluttajille ja yrityksille tietoa kuluttajan oikeuksista ja velvollisuuksista
- Neuvoa asunto- ja kiinteistökaupan ongelmissa

Yhteystiedot:

puhelin: 029 553 6901

Numero palvelee arkisin klo 9.00–15.00

Kuluttajaneuvonnan toimipisteet sijaitsevat maistraateissa.

Lisätiedot: www.kkv.fi/Tietoa-KKVsta/asiointi/kuluttajaneuvonta/

4.5.4 Muistutusmenettely

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus hyvään palveluun ja kohteluun sekä julkisen että yksityisen sosiaalihuollon asiakkaana. Asiakkaalla on oikeus tehdä saamastaan kohtelusta muistutus sellaiselle sosiaalihuollon toimivaltaiselle vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle, joka voi vaikuttaa muistutuksen tekijän tilanteen muuttamiseksi, jos muistutus on aiheellinen.

Henkilö/taho ja yhteystiedot, jolle muistutus osoitetaan:

vanhustyön johtaja
Vihnuskatu 3
37150 Nokia
p.040 779 9055
sähköposti: katja.uitus-mantyla@nokiaikaupunki.fi

Muistutuksen keskimääräinen käsittelyaika on noin kaksi viikkoa. Muistutuksen käsittelevä henkilö selvittää tapahtumien kulun ao. yksikön esimiehen ja henkilöstön kanssa. Mikäli muistutus todetaan aiheelliseksi, sovitaan yksikön esimiehen ja henkilöstön kanssa sekä laaditaan ohjeistus, miten jatkossa vastaavilta tilanteilta vältetään. Muistutuksen tekijälle tiedotetaan käsittelyn etenemisestä sekä tehdyistä toimenpiteistä.

Muistutusmenettelyn yhteydessä käydään myös läpi, olisiko omaavontasuunnitelmaan tehtävä tarkennuksia/muutoksia.

Lisätietoja: https://www.valvira.fi/sosiaalihuolto/sosiaalihuollon-valvonta/muistutus_tai_kantelu

4.5.5. Kantelu

Kantelun voi tehdä, kun henkilö katsoo kantelun kohteena olevan organisaation tai henkilön menettelyn tai toiminnan olevan lainvastaista, virheellistä tai epäasianmukaista. Kantelun voi tehdä myös tehtävien laiminlyönnin perusteella. Kantelu tehdään Aluehallintovirastolle tai Valviraan.

Kantelun käsittelyn yhteydessä Aluehallintovirasto/Valvira pyytää yksiköstä selvitystä kantelun kohteena olevaan asiaan. Aluehallintoviraston/Valviran antama ratkaisu kanteluun annetaan tiedoksi perusturvalautakunnalle ja käsitellään ao. yksikössä. Ratkaisun edellyttämät korjaustoimenpiteet pyritään tekemään viipymättä. Vaikka tehty kantelu ei antaisikaan aihetta korjaaville toimenpiteille, käydään silti keskustelu yksikössä siitä, miten vastaavilta tilanteilta jatkossa vältettäisiin. Samalla käydään läpi, olisiko omaavontasuunnitelmaan tehtävä tarkennuksia/muutoksia.

Lisätietoja: https://www.valvira.fi/sosiaalihuolto/sosiaalihuollon-valvonta/muistutus_tai_kantelu

4.6. Asiakassuhteen päättyminen

Ensisijaisena periaatteena Nokian kaupungin ikäihmisten palveluissa on, että ikääntyneet voivat asua kotona mahdollisimman pitkään.

Kotihoidossa on säännöllisesti ja tilapäisesti kotihoitoa saavia asiakkaita sekä tukipalveluasiakkaita. Asiakkaan saamat palvelut ja niiden luonne kirjataan asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan.

Mikäli jo asiakkuuden alussa on tiedossa avuntarpeen tilapäisyys (esim. sairaalasta kotiutuminen), päättyy kotihoito avun tarpeen päättyessä. Toisinaan kuitenkin myös tilapäiseksi ajateltu hoito muuttuu säännölliseksi, jolloin asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaa tarkistetaan.

Lähtökohtaisesti asiakkaat saavat kotihoidon palveluita niin kauan kuin niihin on tarvetta ja kotiin vietävillä palveluilla voidaan varmistaa asiakkaan riittävä ja asianmukainen hoito ja hoiva. Kotihoidon myöntämisperusteita sovelletaan tilanteissa, joissa kotihoidon palvelut päätetään asiakkaan voinnin parantuessa

Asiakkaan voinnin huonontuessa saatetaan tulla tilanteeseen, jolloin kotihoidon, tukipalveluiden ja omaisten antaman avun turvin ei voida enää taata asiakkaan tarpeet huomioon ottaen riittäviä palveluita. Näissä tilanteissa aletaan valmistella asiakkaan mahdollista siirtymistä ympärivuorokautisen hoivan palveluihin. Päätöksen ympärivuorokautiseen hoivaan siirtymisestä tekee SAS-ryhmä (selvitä-arvioi-sijoita). Asiakkaan asian vie näissä tilanteissa SAS-ryhmän käsittelyyn asiakasohjaaja.

5. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

5.1. Hyvinvointia ja kuntoutumista tukeva toiminta

Kotihoidossa on käytössä RAI-toimintakykyarviointi, jolla arvioidaan 6 kk välein kattavasti asiakkaan toimintakykyä ja terveyttä ja näissä tapahtuneita muutoksia. Tarvittaessa arviointi voidaan tehdä myös useammin, mikäli asiakkaan tilassa ja toimintakyvyssä tapahtuu merkittäviä muutoksia. RAI:n tulosten perusteella saadaan tietoa myös siitä, miten asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan kirjatut asiat ovat toteutuneet käytännössä, ja mihin asioihin pitäisi kiinnittää erityistä huomiota.

Kaikessa päivittäisessä hoitotyössä lähtökohtana on kuntouttava työote, jolla pyritään turvaamaan asukkaan toimintakyky mahdollisimman pitkään. Lisäksi lähihoitajat vastaavat asiakkaan päivittäisestä kuntoutuksesta fysioterapeutin/lääkärin ohjeistuksen mukaan, mikäli erillinen ohjeistus on annettu. Lähihoitajat ovat suorittaneet kuntouttamiseen liittyvän Kunnan hoitaja –koulutuksen.

Kotihoidossa on käytettävissä kuntoutukseen liittyvien asioiden konsultoinnissa ikäihmisten palveluiden oma fysioterapeutti. Yksilökuntoutuksia ei kotihoidossa tarjota, vaan mikäli asiakkaalla on tarvetta fysioterapeutin antamaan kuntoutukseen, ohjataan hänet käyttämään yksityisiä palveluita.

Käytännössä kotihoidon henkilöstöllä ei ole juurikaan mahdollisuutta järjestää asiakkaiden ulkoilua riittävän usein. Tällöin pyritään yhdessä asiakkaan kanssa miettimään, millä tavalla myös ulkoilumahdollisuus voitaisiin varmistaa. Kesäaikaan kotihoidossa on palkattuna ulkoiluttajia, jotka vastaavat tästä.

Viriketoiminnan ja sosiaalisen kanssakäymisen mahdollistamiseksi asiakkaalle voidaan tarjota päiväkeskuspaikkaa. Lähitori Setori toimii Maununkatu 10 alakerrassa arkipäivisin. Lähitori Vihtori toimii Vihnuskatu 5 B:n alakerrassa keskiviikkoisin klo 9-11. Lähitoreilla järjestetään viriketoimintaa ja tietoisuuksia ja niihin ovat kaikki tervetulleita.

Asiakkaan hoitoon, hoivaan, kuntouttamiseen sekä virkistystoimintaan ja ulkoiluun liittyvät asiat kirjataan LifeCare - potilastietojärjestelmään, josta voidaan seurata niiden toteutumista.

5.2. Ravitseminen

Mikäli asiakas tarvitsee kotihoidon tukemiseksi ateriapalvelua, toimitetaan hänelle kylmäruokana ateriat Koukun Helmestä Tampereelta. Palveluiden tuottaja on Pirkanmaan Voimia Oy. Vähimmäistoimitusmäärä on kolme ateriaa viikossa.

Kotihoidon henkilöstö avustaa asiakasta tarvittaessa ruoan lämmityksessä sekä ruokailussa. Joidenkin asiakkaiden kohdalla ruokailua tulee valvoa tarkemmin, jotta varmistetaan asiakkaan riittävä ravinnon saanti.

Kotihoito vastaa asiakkaan muista ruokailuista (mm. aamu- ja iltapalat ja niiden valmistaminen), mikäli näin on sovittu hoito- ja palvelusuunnitelmassa. Toisinaan ruokailuun liittyvistä asioista vastaa asiakkaan omainen. Myös tämä tulee olla kirjattuna asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan.

Kylmäaterioiden ruuan laadusta vastaa Pirkanmaan Voimia Oy. Aterioiden hankinnassa on edellytetty, että ruuan laatu täyttää ikääntyneiden ravitsemussuosituksen määräykset. Kotihoito seuraa yhdessä asiakkaan ja omaisten kanssa ruuan laatua ja kaikki tahot vaovat antaa suoraan palautetta Koukun Helmeen. Pirkanmaan Voimia teettää vuosittain asiakkaille kyselyn ruuan laadusta ja aterioiden toimittamiseen liittyvistä asioista.

RAI -arviointiin kuuluu osana MNA eli ravitsemustilan arviointi. Siitä saadaan tietoa asiakkaiden ravitsemustilasta ja nesteytyksestä sekä näihin altistavista riskitekijöistä. Lisäksi asiakkaat punnitaan säännöllisesti vähintään RAI:n laadinnan yhteydessä. Useimmilla asiakkailla painoa kuitenkin seurataan kuukausittain. Lisäravinteiden käytöstä päättää lääkäri ja niiden käyttö kirjataan asiakkaan tietoihin.

5.3. Hygieniäkäytännöt

Nokian kaupungilla on olemassa perusturvan yhteiset ohjeet hygienianhoitoon liittyvissä asioissa (mm. MRSA-ohjeet, veritapaturmaohje, käsihygieniohje). Näitä ohjeita noudatetaan kaikissa ikäihmisten palveluiden yksiköissä. Yksikön esimies vastaa siitä, että ajantasainen ohjeistus on henkilöstöllä tiedossa ja saatavilla. Ohjeistukset löytyvät henkilöstön käyttämästä intranetistä (Nokianvirta) ja Virtatyötilasta

Perusturvan hygieniatyöryhmä käsittelee yleisiä hygieniaan liittyviä kysymyksiä ja antaa tarvittaessa tarkennettuja ohjeita esimerkiksi epidemiatilanteissa.

Lisäksi Nokian kaupungilla toimii oma hygieniahoitaja, joka tarvittaessa ohjeistaa yksiköitä tarkemmin hygienianhoitoon liittyvissä asioissa. Hygieniahoidosta vastaavat:

Nokian kaupungin perusturvan hygieniahoitaja
Nokian kaupungin perusturvan hygienia-asioista vastaava lääkäri
Nokia kotihoidon hygienia-asioihin on perehtynyt sairaanhoitaja

5.4. Terveysten- ja sairaanhoito

5.4.1. Päivittäinen terveyden- ja sairaanhoito

Päivittäisestä hoidosta vastaavat koulutetut sairaan-/terveydenhoitajat ja lähihoitajat. Asiakkaan tarvitseman terveyden-/sairaanhoidon luonne määrittelee sen, käykö asiakkaalla lähihoitaja, sairaan-/terveydenhoitaja vai molemmat. Yksikössä käytettävä RAI-toimintakykyarviointi antaa yksityiskohtaista tietoa asukkaan terveydentilan ja toimintakyvyn muutoksista.

Säännöllisen kotihoidon piirissä olevien 65-vuotta täyttäneiden asiakkaiden lääkäripalveluista vastaa kotihoidon oma lääkäri. Ajanvaraukset tapahtuvat usein kotihoidon sairaanhoitajien tekemän arvioinnin perusteella. Lääkäri tarkistaa asiakkaiden lääkityksen vähintään kerran vuodessa. Muut asiakkaat käyvät lääkärissä terveyskeskuksen omalääkärillään.

Kotihoidon lääkäri/omalääkäri arvioi ensisijaisesti tarpeen erikoissairaanhoidonpalveluiden käytölle (mm. läheteet erikoislääkärille). Akuuttitilanteissa asiakas toimitetaan ensiapuun, jossa ensiavun lääkäri tekee ratkaisun mahdollisesta jatkohoidosta terveyskeskuksessa tai sairaalassa.

5.4.2. Kiireellinen sairaanhoito

Iltaisin ja viikonloppuisin klo 8-20 otetaan tarvittaessa yhteyttä Nokian kaupungin oman ensiavun lääkäriin. Akuuttitilanteissa soimitaan hälytyskeskukseen ambulanssin saamiseksi. Kotihoidolla ei ole erillistä yöpartiotoimintaa. Yöaikaan asiakas toimitetaan kiireelliseen sairaanhoitoon ambulanssilla. Hälytyksen voi tilata asiakas itse, omainen tai turvapuhelinhälytyksen yhteydessä hälytyksen vastaanottaja. Joissakin tapauksissa turvapuhelinhälytyksen perusteella lähetetään paikalla erillinen turva-auttaja, joka auttaa asiakasta (esim. nostaminen lattialta) ja arvioi samalla asiakkaan tilanteen sekä mahdollisen jatkohoidon tarpeen.

Jos kotihoidon asiakas tarvitsee tehostetumpaa kotisairaanhoitoa iltaisin tai viikonloppuisin, tehdään yhteistyötä sekä kotiutustiimin että kotisairaalan kanssa. Kotisairaalaan hoidetaan tarvittaessa asiakkaiden sairaanhoidolliset ilta- ja viikonloppukäynnit. Palvelua voidaan ostaa myös yksityisiltä palveluntuottajilta. Yöaikaan tarvittava hoito hankitaan tarvittaessa yksityisiltä palveluntuottajilta.

5.4.4. Hammashoito

Kotihoito seuraa myös asiakkaiden hampaiden terveyttä. Mikäli asiakkaalla on tarvetta hammaslääkärin palveluihin, varataan hänelle aika tarpeen mukaan joko julkisesta hammashoidosta tai yksityiseltä (mm. proteesit). Nokian perusturvan suun terveydenhuollon yksiköstä voidaan varata suuhygienisti myös kotikäynnille tekemään hoidon tarpeen arviointia.

5.4.4. Saattohoito

Osalle asiakkaita voidaan tehdä erillinen saattohoitopäätös. Saattohoitopäätös on lääketieteellinen hoitopäätös, josta lääkäri kantaa vastuun. Saattohoito on osa palliativista eli oireenmukaista hoitoa, jolla tarkoitetaan vaikeasta sairaudesta johtuvien oireiden kokonaisvaltaista hoitoa silloin kun tautia ei voida parantaa eikä sen etenemistä voida pysäyttää. Tavoitteena on parantaa asiakkaan sekä hänen läheistensä elämän laatua, ylläpitää mahdollisuuksien mukaan asukkaan aktiivisuutta sekä lisätä hänen turvallisuuden tunnettaan. Asiakkaan ja omaisten tietoisuus ja osallisuus päätökseen on tärkeää. Tämän takia saattohoitoon siirryttäessä tulisi pitää yksikössä hoitoneuvottelu, johon osallistuu asiakas ja hänen läheistensä sekä lääkärin lisäksi omahoitaja ja asiakasohjaaja. Hoitoneuvottelussa tehdään hoitosuunnitelma, jossa sovitaan hoidon tavoite, kuka vastaa hoidosta ja miten toimitaan mahdollisissa yllättävissä tilanteissa.

Nokian kaupungilla on lisäksi erillinen opas saattohoidosta, joka on tarkoitettu asiakkaille ja heidän omaisilleen.

5.4.5. Äkillinen kuolemantapaus

Henkilöstön perehdytyskansiossa on kuvaus siitä, miten toimitaan äkillisissä kuolemantapauksissa.

5.5. Lääkehoito

Nokian kotihoidon lääkehoitosuunnitelma on tehty Nokian kaupungin Perusturvapalveluiden laatiman yhteisen *Turvallisen lääkehoidon toteuttaminen Nokian Perusturvapalveluissa* pohjalta.

Pääasiassa Nokian kotihoidon säännöllisillä asiakkailla on käytössä lääkkeiden koneellinen annosjakelu. Annosjakelun tuottaa Yliopiston Apteekki. Annosjakelusta perittävän palkkion maksaa Nokian kaupunki. Asiakas maksaa vain käyttämänsä lääkkeet.

Kotihoidon lääkehoitosuunnitelma päivitetään vuosittain. Päivityksestä vastaa kotihoidon sairaanhoidosta vastaava esimies. Lääkehoidon toteutumisesta suunnitelman mukaisesti vastaa kunkin kotihoitoalueen esimies. Hoitohenkilökunnan lääkehoitosuunnitelman mukaisesta osaamisesta vastaa alueen kotihoidon esimies. Koko perusturvan suunnitelma päivitetään, mikäli lääkehoitoa koskeviin määräyksiin ja käytäntöihin tulee muutoksia.

Asiakkaan omalääkäri vastaa lääkehoidon kokonaisuudesta, lääkkeen määräämisestä ja määräyksen kirjaamisesta asiakkaan hoitokertomuksen hoitotyön seurantalahdelle. Lääkäri arvioi asiakkaan lääkehoidon tarpeen ja päättää lääkehoidon toteuttamisesta huomioiden asiakkaan terveydentilan, sairaudet, aikaisemman lääkityksen ja allergiat.

Kotihoidosta vastaava lääkäri myöntää lääkkeenantoon oikeuttavat luvat kotihoidon henkilöstölle.

5.6. Yhteistyö eri toimijoiden kanssa

Nokian perusturvassa on käytössä LifeCare-potilastietojärjestelmä. Asiakkaan siirtyessä hoitoon kaupungin toiseen omaan yksikköön nähdään ko. yksikön hoidon kannalta tarvittavat tiedot suoraan potilastietojärjestelmästä. Mikäli asiakkaan hoitoon liittyy sellaisia seikkoja, joita ei ole nähtävissä potilastietojärjestelmässä, voidaan tarvittaessa ottaa erikseen yhteyttä toiseen yksikköön puhelimitse.

Asiakkaan siirtyessä erikoissairaanhoidon käytetään kiireettömässä hoidossa lähetemenettelyä. Kiireellisissä tilanteissa annetaan akuuttihoitoon kannalta välttämättömät tiedot toimitettavaksi erikoissairaanhoidon yksikköön. Tarvittaessa tietoja voidaan täydentää, kun akuuttitilanne on saatu hoidettua.

Mikäli asiakas käyttää yksityisiä sosiaali- ja/tai terveyspalveluita (mm. fysioterapia), luovutetaan heille hoidon järjestämiseksi tarvittavat välttämättömät tiedot asiakkaan/omaisen/edunvalvojan kanssa erikseen sovitulla tavalla.

6. ASIAKASTURVALLISUUS

6.1. Yleinen turvallisuus

Kotihoidon turvallisuussuunnittelu nivoutuu yhteen Nokian kaupungin yleisen turvallisuussuunnittelun kanssa. Kaupungin tason suunnitelmasta johdetaan kotihoidon oman turvallisuussuunnittelun keskeiset asiat. Kaupungin turvallisuussuunnitelman laadinnassa kuullaan myös yksiköiden erityistarpeita turvallisuussuunnitteluun liittyen.

Kotihoidon kiinteistöön Toriasemalle on laadittu pelastussuunnitelma, joka päivitetään, jos muutoksia tulee esimerkiksi lainsäädäntöön ja/tai toimintakäytäntöihin. Suunnitelman laadinnasta vastaa kiinteistön omistaja Nokian Kiinteistöhuolto Oy.

6.2. Asiakasturvallisuus

Kotihoitoa aloitettaessa tulisi asiakkaan luona tehdä toimintaympäristöön liittyvä yleinen turvallisuustarkastus (mm. liikkumista ja itsenäistä selviytymistä vaarantavat asiat, paloturvallisuus).

Kotihoidon asiakkaista suurimmalla osalla toimintakyky on merkittävästi alentunut. Lisäksi asiakkailla voi olla toimintakykyyn vaikuttava muistisairaus, joka tulee huomioida asiakkaan hoidossa. Kotihoidon henkilöstön tulee aktiivisesti seurata asiakkaan kotona selviytymistä ja siinä tapahtuvia muutoksia. Mikäli asiakkaan turvallisuus näyttää vaarantuvan, tulee ryhtyä toimenpiteisiin riskien vähentämiseksi.

Myös liikkuminen on monille asiakkaille vaikeaa ja suurella osalla on käytössä joku liikkumisen apuväline. Henkilökunnan tulee varmistaa, että asiakas voi liikkua kotonaan mahdollisimman turvallisesti. Lisäksi henkilökunnan ja/tai tarvittaessa fysioterapeutin tulee opastaa asiakasta apuvälineiden käytössä. Asiakkaalle voidaan järjestää myös erillinen fysioterapeutin käynti, jossa tarkkaillaan asiakkaan liikkumista ja itsenäistä selviytymistä kotonaan sekä kartoitetaan mahdollinen apuvälineiden tarve.

6.2. Henkilöstö

6.2.1. Henkilöstön määrä ja rakenne

Pohjoinen alue
 kotihoidon esimies

sairaan-/terveydenhoitajat 4 kpl
 lähihoitajat 35 kpl

Eteläinen alue
 kotihoidon esimies

sairaan-/terveydenhoitajat 5 kpl
 lähihoitajat 37 kpl

työnsuunnittelijat 2 kpl
 varahenkilöstö 10 kpl
 kotiutustiimi lh 4 kpl + sh 2 kpl + fysioterapeutti 1 kpl

(asiakasohjaus 4 kpl, asiakasohjauksella oma omavalvontasuunnitelma)

Lähihoitajien koulutusvaatimuksena on lähihoitajan tutkinto tai vastaava.

Asiakaskäyntien määrä vaihtelee. Tavallisesti arkiamuvooroissa käyntejä on n.8-12/työntekijä. Iltavuoroissa käyntejä on n.12-15/työntekijä ja viikonloppuisin aamuvooroissa n.12-15/työntekijä.

Toiminta-aika kotihoidossa on päivittäin klo 7-21.30. Sairaan- ja terveydenhoitajat työskentelevät ma-pe klo 7.00-16.00 välillä.

6.2.2. Rekrytointi ja sijaisten käyttö

Päivittäisestä rekrytinnista vastaa ensisijaisesti kotihoidon esimies. Uudet sijaistapaa henkilökohtaisesti joku kotihoidon esimiehistä. Samalla tulee tarkastaa sijaisen kelpoisuus sekä työ- ja opintotodistukset. Kaupungin rekrytintiohjeen mukaisesti yli 6kk mittaiset sijaisuudet laitetaan avoimeen hakuun.

Kaupunki on tehnyt sopimuksen Sarastiarekryn kanssa sijaistyövoiman hankinnasta. Kaikkiin poissaoloihin ei välttämättä oteta ulkopuolista sijaista, vaan ensisijaisesti käytetään omaa varahenkilöstöä. Jos sijaista ei saada, tulee kuitenkin varmistaa, että asiakkaiden tarvitsema hoito voidaan turvata riittävällä tasolla. Pääasiassa kotihoidossa pyritään käyttämään koulutettuja sijaisia. Mikäli sijainen ei ole vielä valmistunut, noudatetaan Valviran ohjeistusta ja Nokian kaupungin perusturvapalveluiden lääkehoitosuunnitelmaa kirjattuja kriteereitä sijaisiksi otettavista opiskelijoista.

6.2.3. Perehdytys

Kaupungilla on käytössä yleinen perehdytysrunko sekä henkilöstöohjelmaan (Populus) tallennettava lomake, kun yleinen perehdytys on käyty läpi. Tämän lisäksi kotihoidolla on oma perhedytysoppaansa, joka sisältää yksikön päivittäistyöskentelyä koskevan ohjeistuksen. Uuden henkilön tullessa yksikköön etukäteen nimetty henkilö vastaa käytännön perehdytyksestä. Esimies käy läpi yleisen perehdytyksen, joka sisältää myös omavalvonnan sekä tietosuoja- ja salassapitoasioiden käsittelyn.

6.2.4. Henkilöstön koulutus

Lakiin on kirjattu velvoite lakisääteisestä täydennyskoulutuksesta. Osa yksikön henkilöstön koulutuksista liittyy jo automaattisesti toiminnan yleiseen kehittämiseen (mm. lääkehoitokoulutukset, tietojärjestelmiin liittyvät koulutus, RAI-koulutukset). Osa koulutustarpeista nousee esille kehityskeskusteluissa ja niiden yhteydessä tehtävissä osaamisen arvioissa. Näiden em. pohjalta laaditaan yksikön koulutussuunnitelma.

6.2.5. Henkilöstöhallinto

Kaupungilla on keskitetty henkilöstöhallinto, joka vastaa koko kaupungin tason henkilöstösuunnittelusta, -kehittämisestä ja ohjeistuksesta. Henkilöstöhallinnon ohjeistuksen välittämisestä henkilöstölle vastaa yksikön esimies. Yksikkökohtainen suunnittelu toteutetaan yksiköissä esimiesten johdolla yhdessä henkilöstön kanssa.

Kehityskeskustelut käydään vuosittain joko yksilö- tai ryhmäkeskusteluina. Samalla käydään läpi osaamisen arvio sekä henkilöstön koulutustarpeet. Käyty keskustelu tallennetaan Populusiin. TYHY-toimintaa (työhyvinvointia tukeva toiminta) järjestetään kaupungin yleisen ohjeituksen mukaisesti (1x 6h tai 2x 3h vuodessa).

6.3. Toimitilat

Työ tapahtuu pääasiassa asiakkaan kotona. Lääkärin vastaanotto tapahtuu terveyskeskuksessa.

Kotihoidon päätoimipiste sijaitsee Nokianvaltatie 25 F:ssä (Toriasema). Siellä on kotihoidon esimiesten, sosiaalityöntekijän, asiakasohjaajien ja toimistonhoitajan työhuoneet. Työsuunnittelu (optimointi) tapahtuu myös Toriasemalla. Lisäksi tiloissa sijaitsee Eteläisen alueen tiimitilat (3 tiimiä), Pohjoisen alueen tiimitilat (4 tiimiä), taukotilat ja kuulonhuollon vastaanotto kahdesti viikossa. Eteläisen alueen yhden tiimien taukotila sijaitsee Vaahterakadulla ja Pohjoisen alueen yhden tiimin taukotila on Kankaantaankadulla. Kaislakoto, jossa tuotetaan tehostettua kotihoitoa, sijaitsee Vihnuskatu 5.

6.3.3. Siivous-, jäte- ja pyykkihuolto

Toimitilojen siivouksesta vastaa Nokian kaupungin siivouspalvelut.

Henkilöstön suojavaatteet toimitetaan Lindströmiltä, joka vastaa myös suojavaatteiden pesusta. Työssä käytettäviä suojavaatteita ei saa pestä itse.

Toimitilojen jätehuollosta vastaa kiinteistön muusta jätehuollosta vastaava taho, joka vaihtelee toimipisteittäin.

6.3.4. Kiinteistöhuolto

Nokian kaupungin Tilakeskus on vuokrannut kaikki kotihoidon käytössä olevat tilat yksityisiltä kiinteistön omistajilta kotihoidon käyttöön. Tilakeskus vastaa kiinteistöön hoitoon liittyvistä asioista siltä osin kuin ne eivät kuulu kiinteistön omistajalle.

NKH Huoltoyhtiön numero 033750100. Sieltä tilataan kiinteistön hoitoon liittyvät palvelut.

Mikäli käytössä olevissa kiinteistöissä tulee ongelmia (mm. sisäilma) ilmoitetaan niistä Tilakeskukselle, joka vastaa päävuokralaisena yhteistyöstä kiinteistön omistajan kanssa.

6.4. Teknologiset ratkaisut

Asiakkaat voivat saada käyttöönsä kotihoidon tukemiseksi turvapuhelimet. Laitetoimittajana on Stella Terveysteknologia Oy, joka vastaa myös avustajapalvelun järjestämisestä viikonloppuisin ja arkisin 24 h. Kotihoidon tulee seurata laitteiden toimivuutta ja auttaa asiakasta tarvittaessa mm. koehälytysten tekemisestä. Laitteiden huollosta ja korjaukset vastaa laitetoimittaja.

Turvapuhelimiin voidaan tarvittaessa liittää lisälaitteita, kuten ovihälyttimeä, asiakasturvallisuuden parantamiseksi.

Kotihoidossa on käytössä LifeCaren mobiilisovellus. Tämä tarkoittaa sitä, että asiakkaan hoidon kannalta keskeiset tiedot tulevat suoraan kotihoidon työntekijän puhelimeen. Myös päivittäinen kirjaaminen tehdään ensisijaisesti puhelimen kautta asiakkaan luona. Tietosuoja-asioista vastaa ohjelmiston toimittaja yhdessä Nokian kaupungin ATK-asioista vastaavan Tieto Oy:n kanssa.

6.5. Terveystieteiden laitteet ja tarvikkeet

Kotihoidolla on käytössä viisi asiakkaiden käyttöön lainattavaa sähkösäätöistä sänkyä. Sänkyjen huolto on järjestetty Respectalta. Huollon tilaus: huoltosopimus@respecta.fi.

Lisäksi kotihoidolla on varastossaan asiakkaille lainattavia tippatelineitä.

Kotihoidon henkilökunnalla on käytössä korvalamppuja, CRP-, INR- ja verensokeri- sekä verenpainemittareita. Kuulolaitehuoltajilla on käytössä ultraäänipuhdistuslaite (2).

Kotihoidolla on imulaitteita (2), jotka toimitetaan asiakkaan kotiin lääkärin tekemän arvioinnin perusteella. Laitteiden huolto tapahtuu kaupungin varikolla.

Varsinaiset apuvälineet ovat asiakkaiden omia tai heille lääkinnällisenä kuntoutuksena myönnettyjä.

Hoitotarvikkeet (mm. side- ja haavahoitotarpeet yms.) sekä vaipat säilytetään pääasiassa asiakkaan kotona. Asiakkaan tarvisemat hoitotarvikkeet toimitetaan sopivissa erissä, jotta niitä ei jäisi varastoon asiakkaan kotiin. Pieni hoitotarvikevarasto on kaikissa kotihoidon toimipisteissä.

Apuvälineiden hankinnassa voidaan käyttää apuna ikäihmisten palvelujen fysioterapeutin osaamista. Asiakas voi ostaa tarvitsemansa apuvälineen itse tai hakea sitä lääkinnällisen kuntoutuksen apuvälineenä terveyskeskuksesta. Itse omistamiensa laitteiden huollosta asiakas vastaa itse. Lääkinnällisenä kuntoutuksena myönnettyjen apuvälineiden huolto kuuluu terveyskeskuksen apuvälineyksikölle.

Vaikka kotihoito ei vastaakaan apuvälineiden huollosta, on henkilöstön kuitenkin seurattava asiakkaan käyttämien laitteiden turvallisuutta käydessään asiakkaalla. Tarvittaessa henkilöstön tulee avustaa asiakasta laitteiden huollon järjestämisestä.

Kotihoidon käytössä olevien terveydenhuollon laitteiden hankinta on osittain kilpailutettu ja laitetoimittajat vastaavat laitteiden perehdytyksestä henkilöstölle. Laitteiden huolto tapahtuu laitetoimittajan antamien ohjeiden mukaisesti. Osassa laitteista huolto kuuluu sopimukseen. Arkipäivän huoltaminen (mm. pesut, desinfiointi) hoidetaan kotihoidossa.

6.6. Asiakas- ja potilastietojen käsittely

Tietosuoja ohjeistukset löytyvät henkilöstölle intranetistä:
Nokianvirta->työn tueksi->tietosuoja

Kotihoidon esimies vastaa, että asiakas-/potilastietoja käsittely ja säilytys yksikössä tapahtuu asianmukaisesti ja, että henkilöstö on tietoinen asiakas-/potilastietoja käsittelyyn ja säilytykseen liittyvistä määräyksistä.

Asiakas- ja potilastietojen käsittely käydään läpi aina uuden työntekijän kanssa. Jokaisen uuden työntekijän kanssa käydään läpi myös salassapitoasiat ja työntekijä myös allekirjoittaa työhön tullessaan salassapitosopimuksen. Asiakas-/potilastietoja käsittelevän työntekijän on lisäksi suoritteva erillinen tietosuojakoulutus.

Kotihoidon kaikki kirjaaminen tehdään LifeCare- potilastietojärjestelmään, johon henkilökunnalle annetaan työtehtäviensä mukaan erilaisia katselu- ja kirjausoikeuksia.

Asiakirjat arkistoidaan arkistointiohjeistuksen mukaisesti keskitetysti kaupungin virastotalon arkistoon (sosiaalihuollon asiakirjat) ja terveyskeskukseen (potilastiedot). Arkistoinnista vastaa kotihoidon toimistonhoitaja.

Tietosuojavastaava:
Nokian terveyskeskuksen Vihnuksen terveysasema
Vihnuskatu 3, 37150 Nokia
puhelin: 050 395 6301

7. OMAVALVONNAN ORGANISOINTI, JOHTAMINEN

Omaavonnasta vastaavan organisaation johdon edustaja(t) ja tehtävät

Vanhustyön johtaja vastaa koko ikäihmisten palveluiden omaavonnann lainmukaisuuden toteutumisesta Nokian kaupungissa.

Omaavonnann vastuuhenkilön yhteystiedot ja tehtävät

Vanhustyönjohtaja puhelin: 040 779 9055

Kotihoidon esimiehet:
Pohjoinen alue, lähitorit puhelin: 040 133 4702
Eteläinen alue, kotiutustiimi puhelin: 040 133 4703
Varahenkilöstö, työsuunnittelu 040 133 4704

Kotihoidon esimiehet vastaavat oman alueensa osalta siitä, että omaavonnantasuunnitelma on henkilöstön sekä asiakkaiden tiedossa ja ajan tasalla. Suunnitelma käydään vähintään kerran vuodessa läpi henkilöstön kokouksissa.

Omaavonnann suunnittelu- ja toimeenpanotyöryhmän jäsenet yksikössä (ammattinimikkeet)

vanhustyönjohtaja, vanhustyön sosiaalityöntekijä, kotihoidon esimiehet

8. OMAVALVONNAN TOTEUTTAMISEN SEURANTA JA ARVIOINTI

Omavalvontasuunnitelma toteutumista seurataan säännöllisesti yksikössä ja seurannan toteuttamisesta vastaa kunkin kotihoitoalueen esimies. Kotihoidon esimiesten yhteiskokouksessa käydään kerran vuodessa (tammikuu) läpi omavalvonnan toteutuminen edellisenä vuotena sekä päivitetään suunnitelma.

Omavalvontasuunnitelma päivitetään tarvittaessa. Toimintaohjeisiin tulleet muutokset kirjataan viiveettä omavalvontasuunnitelmaan ja vahvistetaan vuosittain, vaikka muutoksia ei vuoden aikana olisi tehtykään. Julkisen palveluntuottajan on säilytettävä omavalvonnan asiakirjat 7 vuotta.

Paikka ja päiväys
Nokia 18.6.2020

Allekirjoitus
Katja Uitus-Mäntylä, vanhustyön johtaja
Minna Riekkola, kotihoidon esimies
Anna-Kaarin Maunula, kotihoidon esimies
Sirkka Valkonen, kotihoidon esimies