

NOKIAN KAUPUNGIN KOTIHOIDON OMAVALVONTASUUNNITELMA

Sisällys

NOKIAN KAUPUNGIN KOTIHOIDON OMAVALVONTASUUNNITELMA.....	1
1. TOIMINTAYKSIKÖN PERUSTIEDOT	4
2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	5
2.1. Toiminta-ajatus:.....	5
2.2. Arvot ja toimintaperiaatteet	5
3. RISKIEN HALLINTA.....	5
3.1. Yleistä riskien hallinnasta Nokian kaupungissa	5
3.2. Riskien hallinnan sisältö.....	7
4. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	9
4.1. Asiakkaaksi tuleminen	9
4.2. Hoito- ja palvelusuunnitelma	9
4.3. Asiakkaan kohtelu.....	10
4.4. Asiakkaan osallisuus	13
4.5. Asiakkaan oikeusturva	14
4.6. Asiakassuhteen päättyminen	16
5. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	17
5.1. Hyvinvointia ja kuntoutumista tukeva toiminta.....	17
5.2. Ravitsemus.....	18
5.3. Hygieniäkäytännöt.....	19
5.4. Terveysten- ja sairaanhoito.....	19
5.5. Lääkehoito	21
5.6. Yhteistyö eri toimijoiden kanssa.....	22
6. ASIAKASTURVALLISUUS	23
6.1. Yleinen turvallisuus.....	23
6.2. Asiakasturvallisuus.....	23

6.3. Henkilöstö.....	24
6.4. Toimitilat.....	26
6.5. Teknologiset ratkaisut	27
6.6. Terveystieteiden laitteet ja tarvikkeet	28
6.7. Asiakas- ja potilastietojen käsittely	29
7. OMAVALVONNAN ORGANISOINTI, JOHTAMINEN	30
8. OMAVALVONNAN TOTEUTTAMISEN SEURANTA JA ARVIOINTI.....	31

1. TOIMINTAYKSIKÖN PERUSTIEDOT

Palvelujen tuottaja:

Nokian kaupunki

Palvelujen tuottajan Y-tunnus: 0205717-4

Toimintayksikön nimi ja paikkamäärä (tilanne 28.2.2021):

- Pohjoinen alue noin 199 asiakasta
- Eteläinen alue noin 167 asiakasta
- Kotiutustiimi noin 20-25 asiakasta kuukaudessa

Toimintayksikön postiosoite:

Nokianvaltatie 25 F

37100 Nokia

Toiminnasta vastaavan henkilön nimi:

Pohjoinen alue ja kotiutustiimi, kotihoidon esimies Minna Riekkola, puhelin 040 1334702

Eteläinen alue ja lähitori, kotihoidon esimies Sirkka Valkonen, puhelin 040 1334703
Varahenkilöstö, työn suunnittelu, kotihoidon esimies Anna-Kaarin Maunula, puhelin 040 1334704

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 AddSecurelta (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

2.1. Toiminta-ajatus:

Kotoisa ehtoo -ikäntyneen väestön hyvinvointiohjelman mukaan
”Nokialaiset asuvat viihtyisässä, turvallisessa ja aktiivisuutta tukevassa kaupungissa, jossa jokaiselle ikääntyneelle tarjotaan juuri hänelle sopivia palveluita sekä mahdollisuus kodinomaiseen elämään”

2.2. Arvot ja toimintaperiaatteet

Nokialaisten iäkkäiden hyvässä hoidossa ja palveluissa korostetaan asiakkaan, yksilöllisten voimavarojen ylläpitämistä. Palvelut perustuvat kuntoutumista edistävään ja toimintakykyä ylläpitävään työotteeseen, näyttöön perustuvaan toimintaan ja käypähoitosuositukseen 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 suunnitelman pohjalta.

3. RISKIEN HALLINTA

3.1. Yleistä riskien hallinnasta Nokian kaupungissa

Nokian kaupungin hallintosäätöön on kirjattuna käytännöt sisäisestä valvonnasta ja riskien hallinnasta (hallintosäntö 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 alaisiaan tulosyksiköitä sekä raportoi kaupunginhallituksen antamien ohjeiden mukaisesti. Riskien hallinnan työkaluna kaupungilla on käytössä Granite-ohjelma, johon kirjataan toimintaan liittyvät keskeiset riskit ja seurataan toimenpiteiden toteuttamista/vaikuttavuutta.

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.

Yhteystyötahojen tiedottaminen kuuluu myös lähiesimiehille, mikäli asia koskee ainoastaan häneen omaa yksikköään. Laajemmissa asioissa tiedottamisesta vastaa tulosalueen johtaja (vanhustyön johtaja).

Uuden henkilöstön riittävä perehdytys mahdollistaa myös hyvän riskien hallinnan toteutumisen käytännössä. Kotihoidossa on oma sähköinen perehdytysopas, johon on kerättyä kotihoidossa työskentelyn kannalta olennainen tieto. Perehdytysopas löytyy Kotihoidon Teams -tilasta. Lisäksi yksiköillä on yksikön omia toimintaohjeita. Yksiköissä yksityiskohtaisempia perehdytysohjeita antaa työntekijälle henkilöstö henkilökohtaisesti perehdytyksen tarkistuslistan mukaan.

Päivittäisessä toiminnassa käytetään HaiPro- haittilanteiden ilmoitusohjelmaa. Ohjelmaan kirjataan asiakkaan hoidossa tapahtuneet haittilanteet, jotka koskevat hoitotilanteita ja läikehoitoa. Ilmoituksia käsitellään oppimismielessä, sen avulla voidaan kartoittaa hoidon eri osa-alueita, jotka aiheuttavat haittilanteita hoitoprosesseissa. HaiPro-raportointijärjestelmä on tarkoitettu toiminnan kehittämiseen yksiköiden sisäisessä käytössä, koskien koko perusturvaa.

Koronaepidemian vaikutukset:

Koronaepidemian aikana riskien hallintaan liittyen on erityinen merkitys ajantasaisella hygieni- ja suojautumisohjeistuksella. Yksikön esimiehen tulee huolehtia siitä, että henkilöstöllä on käytössä aina ajantasainen ohjeistus. Vastaavasti henkilöstön tulee noudattaa annettuja ohjeita. Esimiehet ja hygieniasta vastaava kotisairaanhoidaja vastaa tiedon jakamisesta kotihoidon henkilöstölle.

3.2. Riskien hallinnan sisältö

Kotihoidon työsuojelun toimenpideohjelma päivitetään vuosittain. Toimenpideohjelma 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: Henkilökuntaan kohdentuneen väkivaltatilanteen lomakkeella ilmoitetaan henkilöstön työssään kohtaamat fyysiset/psykkiset uhkatilanteet.

Ilmoituslomake löytyy polusta:

Nokianvirta, Työsuojelu, Oikea sivupalkki linkki

[Webropolilla luotu kysely: Henkilökuntaan kohdentuneen väkivaltatilanteen ilmoituslomake \(webpolsurveys.com\)](#)

Kotihoidon 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 ja väkivaltatilanteiden havainnoinnista perusturvan yhteistyöryhmässä.

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

Haipron kautta tulleet asiakkaisiin liittyvät ohjelmaan kirjatut riskitapahtumat käydään läpi tiimeissä ja tarvittaessa laajemmin kotihoidossa. 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 asiat. Kotihoidon HaiPro-koonnit käsitellään esimiesten kanssa vähintään kolmesti vuodessa. Koko perusturvan HaiPro-ilmoitusten koonti käsitellään perusturvan johtoryhmässä vähintään kerran vuodessa. HaiPro-ohjelman tarkoitus on kehittää toimintaa oppimalla tapahtuneista riskitilanteista, jotka liittyvät hoitotilanteisiin ja lääkehoidon toteuttamiseen. HaiPro- ilmoitusten tekeminen on vapaaehtoista.

Henkilökunnan epäasiallisen kohtelun, työpaikkakiusaamisen ja epäasiallisen kohtelun ohjeistus ja ilmoituslomake löytyvät Nokianvirrasta:

[Epäasiallinen kohtelu häirintä ja työpaikkakiusaaminen ohje 2014 päivitetty.pdf \(sharepoint.com\)](#)

Ilmoituslomake:

[Epäasiallinen kohtelu LOMAKE.docx \(sharepoint.com\)](#)

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 9.3.2021.

Ohjeistus löytyy: [Kotihoito - Nokian kaupunki](#)

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 tai aina asiakkaan voinnin muuttuessa merkittävästi. Tarkistamisesta ja päivittämisestä vastaa asiakkaan vastuuhoitaja. 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 tiimensä 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. Asiakkaan 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 ympärivuorokautisen hoivan 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

TÄÄLLÄ SYNTYY  TTA.

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 Vihnuskodin 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/laillisen 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/laillisen 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 välittää tiedoksi/selvitykseen myös muulle taholle, jos haittatapahtuman syntyyn on vaikuttanut toisen toimijan toiminta.

4.4. Asiakkaan osallisuus

Omaavontasuunnitelma on yksikössä nähtävillä. Omaavontasuunnitelma on nähtävissä myös Nokian kaupungin internetsivuilla:

<https://www.nokiankaupunki.fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/ikaihmisten-palvelut/kotihoito-ja-tukipalvelut/kotihoito/>.

Omaisiet ja asiakkaat voivat antaa siitä suoraan palautetta kotihoodon esimiehelle ja henkilöstölle

Asiakkaat ja omaiset antavat arjessa jatkuvasti palautetta hoidon ja hoivan laadusta. Asiakaskyselyillä saadaan strukturoidumpaa tietoa, palaute kerätään vuosittain järjestettävällä kyselyllä. Tulokset käydään läpi kotihoodon esimiesten kanssa, jonka jälkeen henkilöstölle esitellään tulokset. Aluepalaverissa ja tiimeissä käydään keskustelu yksikön kehittämiskohteista, jotka ovat nousseet kyselyiden tuloksista. Tulokset ja kehittämiskohteet esitellään myös henkilöstön yhteisessä työpaikkakokouksessa, kooste tuloksista toimitetaan asiakkaille ja ne käydään läpi myös asiakkaiden omaisille järjestettävässä omaisten illassa. Tulokset viedään tiedoksi perusturvalautakunnalle ja vanhusneuvostolle. Kehittämiskohteiden perusteella kirjataan toimenpiteet seuraavalle vuodelle, ne voivat koskea koko kotihoodoa tai yksittäistä tiimiä tai aluetta.

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

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

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

Linkki kyselyyn: [Webropolilla luotu kysely: PALAUTE PALVELUSTA JA HOIDOSTA SOTE 2021 \(webpolsurveys.com\)](https://webropolilla.luotu.kysely.palaute.palvelusta.ja.hoidosta.sote.2021.webpolsurveys.com)

Saadut palautteet käsitellään esimiesten ja henkilökunnan kanssa

4.5. Asiakkaan oikeusturva

4.5.1. Sosiaaliasiamies

Sosiaaliasiamiehen 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: sosiaaliasiamies@tamper.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. Potilasasiamies

Potilasasiamiehen 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, potilasasiamies

Vihnuskatu 3, 37150 Nokia

puhelin: 050 395 8786

Potilasasiamies ottaa vastaan ajanvarauksella. Mikäli potilasasiamies 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@nokiankaupunki.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 vältytään. Muistutuksen tekijälle tiedotetaan käsittelyn etenemisestä sekä tehdyistä toimenpiteistä.

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

Lisätietoja: [https://www.valvira.fi/sosiaalihuolto/sosiaalihuollon-valvonta/muistutus tai kantelu](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 välttyttäisiin. Samalla käydään läpi, olisiko omavalvontasuunnitelmaan tehtävä tarkennuksia/muutoksia.

Lisätietoja: [https://www.valvira.fi/sosiaalihuolto/sosiaalihuollon-valvonta/muistutus tai kantelu](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 (suunnittele-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. Päivittäinen kuntoutus kirjataan hoito- ja palvelusuunnitelmaan nimellä ”Liikkumissuunnitelma”, sen vaikuttavuutta mitataan kunnan hoitaja- koulutuksen mittareiden avulla.

Kotihoidossa on käytettävissä kuntoutukseen liittyvien asioiden konsultoinnissa ikäihmisten palveluiden oma fysioterapeutti, joka voi laatia asiakkaalle tarvittaessa henkilökohtaisen kuntoutussuunnitelman. Suunnitelman toteuttamisesta käytännössä vastaa pääasiassa asiakasta hoitava kotihoidon henkilöstö. Yksilökuntoutuksia ei

kotihoidossa tarjota, vaan mikäli asiakkaalla on tarvetta fysioterapeutin antamaan kuntoutukseen, ohjataan hänet käyttämään yksityisiä palveluita. Fysioterapeutti ohjaa rajoitetusti myös asiakkaista koottuja pienryhmiä.

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. Ulkoiluystävä-toimintaa ja vapaaehtoistoimintaa käytetään myös apuna asiakkaan ulkoilun järjestämisestä

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. Koronaepidemian vuoksi lähitoritoiminta on keskeytyksessä siihen asti, kunnes laajempi ryhmämuotoinen toiminta on taas mahdollista.

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

5.2. Ravitsemus

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 voivat 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, käsihygieniaoheje). Näitä ohjeita noudatetaan kaikissa ikäihmisten palveluiden yksiköissä. Yksikön esimies vastaa siitä, että ajantasainen ohjeistus on henkilöstöllä tiedossa ja saatavilla.

Ohjeistukset löytyvät: [Turvallisuus | Nokianvirta \(sharepoint.com\)](#)

Perusturvan hygienia työryhmä 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 Maarit Tanhuanpää
Nokian kaupungin perusturvan hygienia-asioista vastaava lääkäri Petri Seppälä
Nokia kotihoidon hygienia-asioihin on perehtynyt kotisairaanhoidtaja Satu Sorja

5.4. Terveysten- ja sairaanhoito

5.4.1. Päivittäinen terveyden- ja sairaanhoito

Päivittäisestä hoidosta vastaavat koulutetut kotisairaanhoidajat ja kotihoidon lähihoitajat. Asiakkaan tarvitseman hoidon luonne määrittelee asiakkaan hoidossa tarvitseman osaamisen. Tietoa asiakkaan hoidon ja hoivan tarpeesta kokonaisvaltaisesti ja yksityiskohtaista saadaan puolivuositain tehtävästä RAI-toimintakykyarvioinnista, joka toimii yhtenä arviointiperusteena myös palvelun tarpeen arvioinnissa. Toimintakykyarviointi tuottaa tietoa myös terveydentilan ja toimintakyvyn muutoksista.

Yli 65-vuotiaiden säännöllisen kotihoiton piirissä olevien asiakkaiden lääkäripalveluista vastaa kotihoiton lääkäri. Ajanvaraukset tapahtuvat kotisairaanhoidajan arvion perusteella. Kotihoiton lääkäri tarkistaa asiakkaan lääkityksen kerran vuodessa, lääkäri tekee myös annosjakelua varten tarvittavat muutokset ja reseptit asiakkaalle. Muut asiakkaat käyvät lääkärissä terveyskeskuksen omalääkärillään.

Kotihoiton lääkäri tai asiakkaan oma lääkäri arvioivat ensisijaisesti tarpeen erikoissairaanhoidonpalveluiden käytölle (mm. lähetteet 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 kiirevastaanoton lääkäriin. Akuuttitilanteissa soitetään hälytyskeskukseen ambulanssin saamiseksi. Kotihoitolla ei ole erillistä yöpartiotoimintaa. Yöaikaan asiakas toimitetaan kiireelliseen sairaanhoitoon ambulanssilla. Hälytyksen voi tilata asiakas itse, omainen tai turvapuhelin hälytyksen 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 kotihoiton asiakas tarvitsee tehostetumpaa kotisairaanhoidoa iltaisin tai viikonloppuisin, tehdään yhteistyötä sekä kotiutustiimin että kotisairaalan kanssa. Kotisairaala hoidetaan tarvittaessa asiakkaiden sairaanhoidolliset ilta- ja viikonloppukäynnit. Palvelua voidaan ostaa myös yksityisiltä palveluntuottajilta. Yöaikaan tarvittava hoito hankintaan tarvittaessa yksityisiltä palveluntuottajilta.

5.4.3. 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 asiakkaista voidaan tehdä erillinen saattohoitopäätös. Saattohoitopäätös on lääketieteellinen hoitopäätös, josta lääkäri kantaa vastuun. Saattohoito on osa palliatiivista 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 työntekijä. Lääkehoidon toteutumisesta suunnitelman mukaisesti sekä suunnitelman mukaisen osaamisen varmistamisesta vastaa kunkin alueen kotihoidon esimies. Mikäli lääkehoitoa koskeviin määräyksiin ja käytäntöihin tulee muutoksia, suunnitelma päivitetään koko perusturvan osalta. Koti- ja laitoshoidon ylilääkäri (geriatri) myöntää lääkkeenantoon oikeuttavat luvat lääkehoidosta annettavien näyttöjen perusteella kotihoidon henkilöstölle.

Asiakkaan asioita hoitava lääkäri 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.

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.

Kotihoidon kanssa yhteistyössä toimii myös yksityisiä palveluntuottajia, jotka toimivat lisäresurssina tilanteissa, joissa oma henkilökunta ei poissaolojen vuoksi riitä

hoitamaan asiakastyötä kokonaisuudessaan. Vapaaehtoistyötä käytetään apuna asiakkaiden saattamisessa esim. lääkäriin.

Kotihoito tekee yhteistyötä oppilaitosten kanssa, kotihoidossa on opiskelijoita sosiaali- ja terveydenhuollon aloilta. Oppilaitosyhteistyötä tehdään myös rekrytoivan koulutuksen järjestämisessä.

Poikkihallinnollista yhteistyötä oman kaupungin sisällä tehdään päihde- ja mielenterveyspalveluiden, vammaispalveluiden ja sivistystoimen kanssa.

Yhteistyötä tehdään myös TE-palveluiden kanssa.

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 tulee 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.

6.3. Henkilöstö

6.3.1. Henkilöstön määrä ja rakenne

Pohjoinen alue

kotihoidon esimies

sairaan-/terveydenhoitajat 4½ kpl

lähihoitajat 33 kpl

Eteläinen alue

kotihoidon esimies

sairaan-/terveydenhoitajat 5 kpl

lähihoitajat 36 kpl

työnsuunnittelijat 2 kpl

varahenkilöstö 12 kpl

kotiutustiimi lh 5 kpl + sh 1½ 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. Saira- ja terveydenhoitajat työskentelevät ma-pe klo 7.00-16.00 välillä.

6.3.2. Rekrytointi ja sijaisten käyttö

Päivittäisestä rekrytoinnista vastaa ensisijaisesti kotihoidon esimies. Uudet työntekijät tulevat kotihoitoon haastattelujen kautta, haastattelussa varmistetaan hoitajan kelpoisuus ja ammattioikeudet. Yli 6 kk mittaiset sijaisuudet laitetaan avoimeen hakuun kaupungin rekrytointiohjeistuksen mukaisesti.

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.

6.3.3. Perehdytys

Kaupungilla on yleinen perehdytysrunko, henkilöstöohjelma Populuksessa on tallennettava lomake, kun yleinen perehdytys on käyty läpi. Kotihoidolla on oma sähköinen perehdytysopas, joka sisältää kotihoidon työn sisältöihin ja päivittäiseen työhön liittyvän perehdytyksen. Uuden henkilön aloittaessa kotihoidossa, hänelle on nimetty henkilö, joka vastaa käytännön perehdytyksestä. Esimiehen tehtävänä on yleinen perehdytys, sisältäen salassapitoasiat ja omavalvonnan.

6.3.4. Henkilöstön koulutus

Lakiin on kirjattu velvoite lakisääteisestä täydennyskoulutuksesta. Osa kotihoidon henkilöstön koulutuksista liittyy toiminnan yleiseen kehittämiseen (lääkehoito, toimintakyvyn arviointi, tietojärjestelmiin liittyvä koulutus), osa nousee henkilökohtaisista kehittymistarpeista, jotka käydään esimiehen kanssa läpi

kehityskeskusteluissa. Yksikön kehittämistarpeiden ja henkilökohtaisten tarpeiden ja tavoitteiden avulla laaditaan yksikön koulutussuunnitelma.

6.3.5. Henkilöstöhallinto

Kaupungin keskitetty henkilöstöhallinto vastaa kaupungin henkilöstösuunnittelusta, kehittämisestä ja ohjeistuksesta. Yksikön esimies vastaa tiedon välittämisestä henkilöstöhallinnon ohjeistuksista henkilöstölle. Yksikkökohtainen suunnittelu toteutetaan esimiesten johdolla yksiköissä yhdessä henkilöstön kanssa.

Kehityskeskustelut käydään vuosittain, joko ryhmä- tai yksilökeskusteluina. Kehityskeskusteluun sisältyy osaamisen arvio ja henkilöstön koulutustarpeet. Työhyvinvointia tukevaa TYHY- toimintaa järjestetään vuosittain kaupungin yleisen ohjeistuksen mukaisesti.

6.4. Toimitilat

Työ tapahtuu pääasiassa asiakkaan kotona. Lääkärin vastaanotto tapahtuu terveyskeskuksessa.

Kotihoidon päätoimipiste Nokianvaltatie 25 F:ssä (Toriasema):

- kotihoidon esimies, sosiaalityöntekijä, asiakasohjaajat ja toimistonhoitaja
- päivittäisen työn suunnittelu
- Eteläisen alueen tiimitilat (3 tiimiä),
- Pohjoisen alueen tiimitilat (4 tiimiä),
- sosiaali- ja taukotilat
- kuulonhuollon vastaanotto kahdesti viikossa.
-

Vaahterakatu 7:

- eteläisen kotihoidon tiimi

Kankaantaankatu 61:

- pohjoisen kotihoidon tiimi

Vihnuskatu 5:

- Kaislakoto, yhteisöllistä asumista kotihoidon asiakkaille tarjoava yksikkö, osa pohjoista kotihoitoa. Kaislakodossa asuu 12 kotihoidon säännöllistä asiakasta,

asiakkaiden hoito ja hoiva toteutetaan yksikössä pysyvästi työskentelevien hoitajien toimesta. Yksikössä ei ole yöhoitoa.

Koronaepidemian vuoksi yksi tiimeistä toimii väliaikaisesti Kankaantaankatu 61:ssä omassa tilassaan. Kankaantaankadun molemmat tiimit siirtyvä toriasemalle Koronatilanteen korjaantumisen myötä.

6.4.1. 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.

6.4.2. 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. Henkilökohtainen numero kotihoidosta huolehtivalle huoltomiehelle: puhelin 0503875024

Kaupungin oma huoltomies, jolle kuuluu esim. lampun vaihdot, puhelin 0407799195/
Rami

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

6.5. Teknologiset ratkaisut

Asiakkaat voivat saada käyttöönsä kotihoidon tukemiseksi turvapuhelimet. Laitetoimittajana on AddSecure, 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 ovihälyttimiä, asiakasturvallisuuden parantamiseksi. Turvapuhelinpalvelu on kotihoidon tukipalvelu, josta asiakas maksaa kuukausimaksun. Turvapuhelimen tarve arvioidaan palveluntarpeen kartoituksen yhteydessä.

Kaislakodossa on käytössä hoivakodin sisäinen hälytysjärjestelmä. Se on käytössä yöaikaan, jolloin henkilökunta ei ole paikalla. Yöaikaan hälytyksiin vastaa sovitusti hoivakodin lyhytaikaisyksikön henkilökunta. Hälytysjärjestelmän tuottaa 9solutions.

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. Asiakkaiden asuntoon sisäpuolelle kiinnitetään NFC-tunnistin, josta työntekijä lukee asiakaskäynnin alkavaksi ja päättyneeksi. Mobiilisovellusta hieman laajempi tablettisovellus on tarkoitettu asiakaskäynteihin ja kartoituskäynteihin ja niiden dokumentointiin. Tablettisovelluksella tehdään asiakkaiden mm. toimintakykyarvioinnit yhdessä asiakkaan kanssa

Tietosuoja-asioista vastaa ohjelmiston toimittaja yhdessä Nokian kaupungin ATK-asioista vastaavan Tieto Oy:n kanssa.

Kotihoidon käyntejä voidaan toteuttaa myös kuvavälitteisinä etäkäynteinä (HELLÄ-palvelu). Käyntien toteuttamiseksi asiakkaalle viedään kotiin tabletti, jolla yhteydenpito hoitajaan tapahtuu. Laitteiden ja ohjelmiston ylläpidosta vastaa VideoVisit.

6.6. Terveystieteiden laitteet ja tarvikkeet

Kotihoidolla on käytössä kuusi asiakkaiden käyttöön lainattavaa sähkösäätöistä sänkyä. Sänkyjen huolto on järjestetty Lojerilta. Sänkyjen huollosta vastaa toimittaja, yhteystieto: huoltosopimus@respecta.fi.

Kotihoidolla on varastossaan asiakkaille lainattavia tippatelineitä.

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

Varsinaiset apuvälineet ovat asiakkaiden omia tai heille lääkinällisenä kuntoutuksena myönnettyjä.

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

Apuvälineiden hankinnassa voidaan käyttää apuna kotihoidon fysioterapeutin osaamista. Asiakas voi ostaa tarvitsemansa apuvälineen itse tai hakea sitä lääkinällisen kuntoutuksen apuvälineenä terveyskeskuksesta. Itse omistamiensa laitteiden huollosta asiakas vastaa itse. Lääkinällisenä 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.

6.7. Asiakas- ja potilastietojen käsittely

Perusturvapalveluilla on erillinen henkilöstön tietoturvaopas sekä ohjeistus potilasasiakirjojen laadinnasta ja potilastietojen käsittelystä. Molemmat asiakirjat löytyvät Nokianvirrasta.

Linkki: [Tietosuojaa, riskien hallintaa ja sisäistä tarkastusta | Nokianvirta \(sharepoint.com\)](#)

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 suoritettava 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

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

Vanhustyönjohtaja puhelin: 040 779 9055

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

Kotihoidon esimiehet:

Pohjoinen alue, lähitorit puhelin: 040 133 4702
Eteläinen alue, kotiutustiimi puhelin: 040 133 4703

Varahenkilöstö, työsuunnittelu 040 133 4704

Omavalvonnan suunnittelu- ja toimeenpanotyöryhmän jäsenet yksikössä:
Vanhustyönjohtaja, vanhustyön sosiaalityöntekijä, kotihoidon esimiehet

8. OMAVALVONNAN TOTEUTTAMISEN SEURANTA JA ARVIOINTI

Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan säännöllisesti yksikössä ja seurannan toteuttamisesta vastaa kunkin kotihoitoalueen esimies. Kotihoidon esimiesten kokouksessa käydään läpi kerran vuodessa (tammikuu) omavalvonnan toteutuminen edellisen vuoden osalta 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 29.3.2021

Allekirjoitus

Katja Uitus-Mäntylä, vanhustyön johtaja

Minna Riekkola, kotihoidon esimies

Anna-Kaarin Maunula, kotihoidon esimies

Sirkka Valkonen, kotihoidon esimies