



Mäntänvuoren Terveys
Pihlajalinna

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

Kotihoito

Mänttä-Vilppula, Juupajoki

Vastuhenkilöt

Palveluvastaava:

Menina Varjela puh. 0505539518

menina.varjela@pihlajalinna.fi

Palveluvastaava:

Hannamari Yli-Ketola 0505526357

hannamari.yli-ketola@pihlajalinna.fi



Mäntänvuoren Terveys

Pihlajalinna

SISÄLTÖ

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	5
3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO	6
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	11
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	11
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	17
7 ASIAKASTURVALLISUUS	23
8 ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	31
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	35
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	37



Mäntänvuoren Terveys

Pihlajalinna

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottajan nimi: Mäntänvuoren Terveys Oy, Y-tunnus 2517663–5

Kunta: Mänttä-Vilppula

Yhteistoiminta-alue: Mänttä-Vilppulan kaupunki ja Juupajoen kunta

Toimintokokonaisuus: avopalvelut, kotihoito, tehostettu kotihoito

Katuosoite: Keskuskatu 2

Postinumero: 35700

Postitoimipaikka: Vilppula

Sijaintikunta: Mänttä-Vilppula

Palvelumuoto (asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan, asiakaspaikkamäärä)

Kotihoito sisältää kotipalvelun ja kotisairaanhoidon. Kotihoitoa tarjotaan asiakkaan toimintakyvyn tukemiseksi silloin, kun fyysinen, psyykinen, kognitiivinen tai sosiaalinen toimintakyky on merkittävästi alentunut. Kotihoitoon sisältyy perushoivan lisäksi sairaanhoitoa ja tukipalvelut. Kotihoitoa tuotetaan kaikille kuntalaisille. Asiakkaita kotihoidon piirissä tukipalveluineen on noin 256 henkilöä, joista säännöllistä kotihoitoa saa noin 235 henkilöä.

Mäntänvuoren Terveys Oy:n tuottama sosiaalihuolto perustuu Mänttä-Vilppulan kaupungin (toimii myös vastuukuntana Juupajoen kunnalle) viranomaisten tekemään asiakaspalvelupäätökseen. Asiakkaiden omatoiminen suoriutuminen arjessa ja elämänhallinnan tukeminen on kaupungin ja Mäntänvuoren Terveys Oy:n yhteinen tavoite.

Mänttä, Vilppula ja Juupajoki: palveluvastaava Menina Varjela, puhelin: 0505539518

Sähköposti: [menina.varjela\(a\)pihlajalinna.fi](mailto:menina.varjela(a)pihlajalinna.fi)

Palveluvastaava Hannamari Yli-Ketola, puhelin: 0505526357

Sähköposti: hannamari.yli-ketola@pihlajalinna.fi



Mäntänvuoren Terveys

Pihlajalinna

Toimintalupatiedot

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta 17.1.2018

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat:

Ostopalvelujen tuottajat Turvapuhelinpalvelu: Mäntänvuoren Terveys Oy ostaa turvapuhelinpalvelut Addsecurelta, jonka paikallisena toimijana on KMV Turvapalvelut Oy

Ateriapalvelut: Mäntänvuoren Terveys Oy ostaa ateriapalvelut Justiina Ateriapalvelut Oy

Aterioiden kotiinkuljetus Mirila Oy

Pyykkihuolto: Pesukeisarit Oy, Medanta Oy

Henkilöstövuokraus: Teampa henkilöstöpalvelut

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

Mäntänvuoren Terveys Oy tekee tiivistä yhteistyötä ostopalveluita tuottavien yritysten kanssa. Asiakasasioissa noudatetaan ehdotonta salassapitovelvollisuutta, eikä ostopalveluita tuottavat pääse asiakkaan terveystietoihin pl. henkilöstövuokrausyritysten työntekijät. Mahdolliset reklamaatiot koskien ostopalveluita, käsitellään viivyttämättä asianomaisten kanssa ja tehdään tarvittavat toimenpiteet. Yhteistyössä noudatetaan hyvää hankintatapaa ja perehdytykseen panostetaan asiakkaan saaman palvelun laadun takaamiseksi. Mäntänvuoren Terveys Oy käyttää vain tunnettuja hyviksi kokemiaan yhteistyökumppaneita.

Mänttä-Vilppulan kaupunki on tehnyt perustanut yhteisen yrityksen Pihlajalinnan kanssa, Mäntänvuoren Terveys OY:n ja näin hankkinut sosiaali- ja terveydenhuollon palveluita valitsemallaan tarkoituksenmukaisella tavalla, Mäntänvuoren Terveys Oy:ltä ja muilta yksityisiltä palveluntuottajilta. Mäntänvuoren Terveys Oy ali hankkii myös muiden tahojen kautta palveluita alueen sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämiseksi, jotta palveluverkosto on kattava kaikkien asukkaiden palvelutarpeen mukaisesti.

Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmaa?

Kyllä Ei



Mäntänvuoren Terveys

Pihlajalinna

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Laadukkaassa kotihoidon työssä me Mäntänvuoren Terveys Oy:n sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaiset tuemme, että sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaat ohjautuvat heille tarkoituksenmukaiseen ja lakisääteisten palveluiden piiriin Pirhan asiakasohjaajan tekemällä palvelupäätöksellä. Työtämme ohjaavat mm. sosiaalihuoltolaki, joka esittää tuen tarpeet ja tuen tarpeisiin vastaavat sosiaalipalvelut, jotka Mänttä-Vilppulan kaupungin ja Juupajoen kunnan on asukkailleen turvattava. Työmme tavoitteena on, että kuntalaiset voivat elää ja toimia aktiivisina toimijoina sekä yhdenvertaisina yhteiskunnan jäseninä.

Toiminta-ajatuksena on tarjota laadukasta ja asiakaslähtöistä kotihoitoa, jossa otetaan huomioon asiakkaan omat voimavarat ja hyödynnetään niitä asiakkaan toimintakyvyn tukemisessa. Kotihoito edistää ja tukee asiakkaan kotona selviytymistä kuntouttavalla työotteella, sekä tarjoaa yksilöllistä terveyden- ja sairaanhoitoa ja hoivaa. Palvelua tarjotaan kaikille kotihoidon kriteerit (Rai-arviointi) täyttävillä kotona asuville asiakkaille. Palvelua ohjaavat vahvasti mm. vanhuspalvelulaki, sosiaalihuoltolaki ja terveydenhuoltolaki sekä mielenterveys- ja päihdehuoltolaki.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Sosiaalihuollon palveluiden tulee toteuttaa sosiaalihuollon lainsäädännön keskeisiä periaatteita. Palveluiden tulee edistää ja ylläpitää hyvinvointia sekä sosiaalista turvallisuutta, vähentää eriarvoisuutta ja edistää osallisuutta, turvata yhdenvertaisin perustein tarpeenmukaiset, riittävät ja laadukkaat sosiaalipalvelut sekä muut hyvinvointia edistävät toimenpiteet, edistää asiakaskeskeisyyttä sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa.

Kotihoidon toimintaa ohjaavat Pihlajalinnan arvot: eettisyys, energisyys ja ennakkoluulottomuus. Lisäksi kotihoidon omia arvoja edellä mainittujen lisäksi ovat: turvallisuus, itsemääräämisoikeus, yksilöllisyyden kunnioittaminen, inhimillisuus ja toisen arvostaminen sekä ikäkausien tukeminen. Toimintaperiaatteena on tukea kotihoidon keinoin voimavaralähtöisesti asiakkaan kotona selviytymistä. Tavoitteena on mahdollistaa asiakkaan kotona asuminen mahdollisimman pitkään yhteistyössä asiakkaan, hänen läheistensä ja moniammatillisen yhteistyöryhmän kanssa. Kotihoitoa ohjaa asiakkaalle laadittu yksilöllinen hoito- ja palvelusuunnitelma, joka on tehty yhteistyössä asiakkaan ja hänen läheistensä kanssa. Työskentelyperiaatteena on kuntouttava ja toimintakykyä tukeva työote, joka tukee asiakkaan omannäköistä arkea.



3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on omavalvontasuunnitelman ja omavalvonnan toimeenpanon lähtökohta. Ilman epäkohtien tunnistamista ei asiakas- ja potilasturvallisuusriskejä voi ennaltaehkäistä eikä toteutuneisiin epäkohtiin puuttua suunnitelmallisesti. Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtien uhkia tulee arvioida monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta.

Riskit voivat aiheutua esimerkiksi riittämättömästä henkilöstömitoituksesta tai toimintakulttuurista, jossa avointa turvallisuuskulttuuria ei tueta riittävästi. Riskejä voi aiheutua fyysisestä toimintaympäristöstä (kynnykset, vaikeakäyttöiset laitteet) ja toimintatavoista, kuten esimerkiksi perusteeton asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittaminen. Usein riskit ovat monien virhetoimintojen summa. Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia.

Riskinä on tunnistettu turva-auttajien toimiminen asiakkaiden kotona turvapuhelinhälytysten aikana. Tässä on huomioitu asiakkaan intimitetti ja terveystietojen suojaaminen, niin, että turva-auttajalla ei ole pääsyä asiakkaan tietoihin. Tähän järjestelmään pääsee kirjautumaan ainoastaan hoitoalan ammattilaiset. Turvapuhelinhälytysten hoitokäynneille on osallistunut 10.5.2021 alkaen aina myös kotihoidon hoitaja, joka tiedostaa toimivansa eri organisaatioissa ja käsittelee asiakkaan tietoja ja tilannetta ammattinsa vaatimalla tavalla. Hoitaja kirjaa Mediatri-potilastietojärjestelmään ja käynnin aikana näkee asiakkaan sote-tiedot puhelimellaan Kotihoidon Saga (ent. Medi-Mobi) -järjestelmästä.

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskienhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen. Esimiehen vastuulla on henkilöstön riittävä perehdytys erityisesti asiakas- ja potilasturvallisuuteen kohdistuviin riskeihin.



Mäntänuoren Terveys

Pihlajalinna

Riskienhallinnan työnjako

Johdon ja esimiesten tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Esimiehillä on päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelylle. Riskienhallinta vaatii aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Koko yksikön henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista. Eri ammattiryhmien asiantuntemus saadaan hyödynnetyksi ottamalla henkilökunta mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen. Esimiesten tehtävänä on varmistaa, että jokainen työntekijä perehtyy omavalvontasuunnitelmaan. Omavalvontasuunnitelman sisältöä tulee käydä henkilöstön kanssa läpi säännöllisesti ja kannustaa henkilöstöä osallistumaan jatkuvaan omavalvontatyöhön.

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

Riskienhallinta

Riskianalyyseissä huomioimme Mänttä-Vilppulan kaupungin ja Juupajoen kunnan ns. ammatillisen toimintaympäristön, missä toimimme. Ammatillisella toimintaympäristöllä tarkoitamme näyttöön perustuvia olemassa olevia ja hyviksi havaittuja toimintakäytäntöjä, kunnan ja työyhteisön sisäistä kulttuuria, ammatillisen henkilöstön saatavuutta sekä sitouttamista, ja eri asiakassegmenttien määrää ja luonnetta. Erityisesti otamme työssämme huomioon julkisen ja yksityisen välisen kumppanuuden ja vastuunjaon palvelutuotannossa. Riskianalyyseissä huomioimme määräaikaisten noudattamisen, asiakkaiden palveluun pääsyn sekä asiakkaiden oikea-aikaisen ohjautumisen oikeiden palveluiden piiriin.

Meillä on oikeus ja velvollisuus sosiaalihuoltolain **48§** mukaisesti ilmoittaa sosiaalihuollon toiminnasta esimiehellemme, jos huomaamme tai olemme muutoin saaneet tietää epäkohdan tai uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoitamme epäkohdista, laatupoikkeamista ja riskeistä esimiehelle, palveluvastaavalle tai palvelupäällikölle:

- tietoturva-poikkeama -> intran kautta tietoturvailmoitus
- lääkepoikkeama -> intran kautta lääkepoikkeamailmoitus



Mäntänvuoren Terveys

Pihlajalinna

- laatupoikkeama -> intran kautta palaute-/aloitelomake
- sisäilmapoikkeamat -> intran kautta turvallisuushavaintoilmoitus ja ilmoitus kiinteistön omistajalle.
- muut poikkeamat -> Haipro

Jos tekemämme ilmoitukset eivät ratkea lähiesimiestasossa, olemme yhteydessä palvelupäällikköön ja edelleen tarvittaessa toimitusjohtajaan.

Sosiaalihuollon valvontayksikkö valvontayksikko@pirha.fi

Terveydenhuollon valvonta Timo Leppäharju. timo.leppaharju@pirha.fi

Ensisijaista on ratkoa esiin tulevat epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit mahdollisimman sujuvasti ja nopeasti, jotta asiakkaalle voidaan varmistaa laadukas ja turvallinen palvelu sekä turvata jokaiselle työntekijälle työturvallinen ja työhyvinvointia edistävä toimintaympäristö.

Riskien tunnistaminen

Riskien arviointi on jatkuvaa ja työntekijät tekevät sitä jokaisella kotikäynnillä. Työntekijät tuovat havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit yleiseen keskusteluun ja tiimin sairaanhoitajille tiedoksi. Asia käsitellään joko tiimikohtaisesti tai se viedään eteenpäin esimiehelle, joka tekee tarvittavat toimenpiteet. Asiaa voidaan käsitellä myös koko työyhteisöä koskevasti yhteisessä kotihoitopalaverissa ja tarvittaessa viedä asiaa konsernissa ylemmäksi.

Asiakkaat ja omaiset voivat ottaa havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit puheeksi henkilökunnan kanssa. Nämä viedään tiimiin tiedoksi, jossa asia käsitellään, Tarvittaessa tieto viedään esimiehelle tietoon. Vaihtoehtoisesti omainen tai asiakas voi tuoda tiedon myös suoraan esimiehen tietoon, josta se viedään tiimiin tiedoksi. Asioihin puututaan tämän jälkeen tarvittavin toimenpitein.



Mäntänvuoren Terveys

Pihlajalinna

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitleminen

Kotihoidossa havaitut läheltä piti -tilanteet ja lääkepoikkeamat ilmoitetaan turvallisuusilmoituksella ja Lääkepoikkeamat- lomakkeella, jotka käsitellään tiimipalaverissa. Poikkeamat tulevat esimiehen tietoon sähköisesti ja esimies on tarvittaessa mukana asian käsittelyssä, sekä vakavissa poikkeamatilanteissa aina. Esimies ottaa tapahtuman jatkokäsittelyyn tarpeen mukaan ja informoi asiasta siihen liittyviä yhteistyötahoja. Tarvittaessa laaditaan erillinen muistio. Jos tapahtuu korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, tiedotetaan asiakasta tai läheistä korvausten hakeamisesta. Työtapaturman sattuessa hoitajan tulee täyttää työtaturmailmoitus vakuutusyhtiötä varten yhdessä esimiehen kanssa, ja tarpeen mukaan olla yhteydessä työterveyshuoltoon.

Työtämme valvoo ulkopuoliset valvontaviranomaiset, Pirhan ohessa Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto. Asiakkailta ja omaisilta on mahdollisuus ottaa myös yhteyttä sosiaaliammiehen. Sosiaaliammiehen yhteystiedot ovat löydettävissä Mäntänvuoren Terveystien nettisivuilla, omavalvontasuunnitelmassa sekä jokaisen palvelua tuottavan yksikön ilmoitustaululla. Työsuojelullisissa vaaroissa teemme yhteistyötä työsuojelun kanssa.

Työsuojelupäällikkömme on Milla Nyberg ja työsuojeluvaltuutettumme on Katja Ylä-Pynnönen.

Raportoimme työmme tekemisestä säännöllisin väliajoin kaupungille ja kaupungin ja yhteisyhtiön ohjausryhmä käsittelee raportointia. Yhteistoimintaryhmä ja luottamushenkilöryhmä kokoontuvat säännöllisesti vuorokuukausin käsittelemään kulloinkin ajankohtaisia työhön liittyviä asiasisältöjä.

Mäntänvuoren Terveys Oy:n koko henkilöstö on koulutettu tietoturvakoulutuksen ja turvallisuus-koulutuksen osalta. Haittatapahtumien, läheltä-piti tilanteiden ja muiden poikkeamien ilmoittamisessa / kirjaamisessa hyödynnämme Mäntänvuoren Terveys Oy:n käytössä olevaa sähköistä lomaketta, jolla asiat saatetaan työyksikön esimiehen tietoon.

Läheltäpiti -tilanteet käsittelemme toimintayksikön kokouksissa mahdollisimman pian tai suoraan asianosaisten kanssa. Palveluvastaava vastaa henkilöstön, asiakkaiden, omaisten ja työnantajan osalta, että riskeihin liittyvät asiat kirjataan, raportoidaan ja tehdään tarvittavat muutokset toimintaan, kunnes haitta tai riski poistuu/minimoituu.

Mikäli haitta- tai riskitilanne liittyy asiakastyöhön, asiakkaaseen ja hänen läheiseensä otetaan yhteyttä tapahtuman jälkeen ja sovitaan menettelytavasta. Heille annetaan myös ohjeistus muistutus- ja kantelumenettelystä sekä tarvittaessa Pirhan valvonnasta vastaavan tiedot sekä sosiaali-



Mäntänvuoren Terveys

Pihlajalinna

asiamiehen yhteystiedot. Työntekijälle sattuneista uhka- ja vaaratilanteista tehdään työturvallisuusilmoitus. Tieto tapahtuneesta menee esimiehen lisäksi työsuojelupäällikölle.

Korjaavat toimenpiteet

Laatupoikkeamien, läheltä piti –tilanteiden ja haittatapahtumien varalle määrittelemme korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tilanteiden syiden selvittäminen ja tätä kautta menettelytapojen muuttaminen turvallisemmaksi.

Riskikartoituksen avulla selvitämme työpaikan riskit sekä korjaamista vaativat toimenpiteet ja aika- ja vaarataulu vaarojen ja riskien poistamiseksi sekä nimetään vastuuhenkilöt. Osaamistamme varmistetaan säännöllisillä ja tarvittavilla koulutuksilla, harjoituksilla ja esimies vastaa tarvittavan perehdytyksen järjestämisestä, josta on luotu yhteinen toimintamalli.

Asiakasturvallisuuden varmistamiseksi oleellinen asia on yhteistyömme Pirhan kanssa mikä toteutuu säännöllisillä yhteisillä palavereilla ja yhteistyöfoorumien kautta.

Käytännössä välittömästi laatu- tai muun poikkeaman huomannut tai todennut työntekijä tekee kirjallisen ilmoituksen laatupoikkeamasta, läheltä piti-tilanteesta tai haittatapahtumasta. Ilmoitus tulee sähköisenä esimiehelle.

Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano

Laatupoikkeamiin, läheltä piti-tilanteisiin ja haittatapahtumiin reagoidaan välittömästi asian vaati- malla vakavuudella ja aloitetaan mahdolliset korjaavat toimenpiteet sekä informoidaan asianomaisia. Kyseiset tilanteet käsitellään tiimipalavereissa ja /tai kotihoidon palavereissa ja etsitään mahdollisia ennaltaehkäiseviä ratkaisuja. Tarvittaessa tehdään kirjallinen toimintaohjeistus tulevaisuuden varalle sekä otetaan työterveyshuolto mukaan yhteistyöhön asian käsittelyssä. Tapahtumista tehdään asianmukaiset kirjaukset ja merkinnät, jotta ne ovat todennettavissa myös jälkikäteen.



Mäntänvuoren Terveys

Pihlajalinna

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Kotihoidon palveluvastaava Menina Varjela ja palveluesimies Outi Väyrynen. Lisäksi omavalvontasuunnitelman ajan tasalle saattamisessa tuki palvelupäällikkö Teija Väisänen.

Omavalvontasuunnitelma asetetaan luettavaksi kotihoidon henkilöstölle päivitysten jälkeen. Henkilöstöltä vaaditaan lukukuittaus.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa

Palveluvastaava Menina Varjela 0505539518 menina.varjela@pihlajalinna.fi ja

Palveluesimies Outi Väyrynen 0505526357 outi.vayrynen@pihlajalinna.fi

Omavalvontasuunnitelman seuranta ja julkisuus

Päivitämme omavalvontasuunnitelman, mikäli työssämme tapahtuu oleellista muutosta tai henkilöstövaihdoksia, ja viimeistään työtämme ohjaavan vuosikello-suunnitelman mukaisesti. Seuraava päivitys on toukokuussa 2025. Suunnitellusti työyhteisökokouksissa pidämme erikseen teeman omavalvonnan merkityksestä.

Omavalvontasuunnitelma on tallennettu myös sähköisesti, joten se on koko henkilöstön saatavilla sähköisenä asiakirjana.

Kotihoidon omavalvontasuunnitelma on julkisesti nähtävissä Vilppulan kunnantalon kotihoidon toimistossa, Mäntässä kotihoidon toimistoissa ja Juupajoen kotihoidon toimistolla.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelutarpeen arviointi

Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet. Palve-



Mäntänuoren Terveys

Pihlajalinna

lutarpeen arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet, joita ovat fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Lisäksi arvioinnissa otetaan huomioon toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat eri ulottuvuuksiin liittyvät riskitekijät kuten terveydentilan epävakaumus, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähäisyys tai kipu.

Mäntänuoren Terveys Oy:n ja Pirhan viranhaltijoiden kanssa ja yhteisesti sovitun toimintamallin mukaisesti Mäntänuoren Terveys Oy:n sosiaalityön asiantuntemusta käytetään asiakkaiden palvelutarpeen arvioinnissa.

Palvelutarpeen arvioinnissa noudatamme sosiaalihuoltolain 36 §. Pirhan nimeämät viranhaltijat ovat vastuussa palvelutarpeen arvioinnista ja palvelutarpeen arviointien perusteella järjestettävien palveluiden myöntämisestä.

Omaishoidontuen palveluita hakevien asiakkaiden sekä ikäihmisten palvelutarpeen arviointi

Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja palveluiden tarpeesta. Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat ennaltaehkäisevä näkökulma, toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet. Palvelutarpeen arvioinnin pohjana käytetään Ikäneuvo-hankkeen tuottamaa mallia, joka kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet. Lisäksi arvioinnissa otetaan huomioon toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat riskitekijät kuten terveydentilan epävakaumus, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähäisyys, kipu ja asuinolosuhteet. Kaltoinkohtelun ja alkoholin käytön puheeksi otto sisältyy palvelutarpeen arviointiin ja kuuluu jokaisen ikääntyneiden palvelualueella neuvonnassa ja palveluohjauksessa työskentelevän tehtävään. Palvelutarpeen arviointi voi käynnistyä mm. hyvinvointikyselyn perusteella, huolenilmaisun tai yhteydenoton perusteella sekä sosiaali- ja kriisipäivystyksen kautta tulevasta yhteydenotosta.

Kotihoidossa: Palvelutarpeen arvioinnit tehdään 1–7 arkipäivän kuluessa pyynnön saapumisesta ja kiireellisissä tapauksissa välittömästi. Palvelutarpeen arvioinnit ohjautuvat viranhaltijalle. Pyyntö palvelutarpeen arvioinnista voi tulla suoraan hakijalta, hänen läheiseltään, kotihoidon yhteistyötaholta tai joltain muulta ulkopuoliselta taholta. Kotikäynnillä viranhaltija arvioi asiakkaan palvelun tarvetta kattavasti haastatteleamalla, sekä palvelun hakijaa, että myös mahdollisesti paikalla olevaa läheistä. Asiakas ja tarvittaessa hänen läheisensä osallistuvat palvelutarpeen arviointiin erillisessä palvelutarpeen arvioinnin palaverissa. Palaverissa käydään asiakkaan tilanne kokonaisvaltaisesti läpi asiakkaan ja hänen läheisenä, sekä kotihoidon näkökulmasta. Asiakkaan ja hänen läheisensä toiveet ja mielipiteet otetaan huomioon palveluita suunniteltaessa.



Mäntänuoren Terveys

Pihlajalinna

Asiakkaat tulevat kotihoidon arviointijaksolle (4 viikkoa), jolloin hänelle tehdään tavoitteet jaksolle. Tavoitteet jaksolle määrittelee asiakas itse, sekä asiakkaan luvalla omainen. Arviointijakson alussa tehdään tarvittaessa yhteistyötä muiden tahojen kanssa esim. kotikuntoutus. Arvioinnin tukena käytetään lisäksi sovittuja mittareita, jotka mittaavat asiakkaan toimintakykyä (Barthel), muistia (MMSE) ja mielialaa (GDS-15). 1.4.2021 alkaen toimintakykyä on arvioitu RAI-toimintakyvyn arviointimittaristolla, joka sisältää edellä mainitut. Lisäksi voidaan arvioida asiakkaan ravitsemustilaa MNA-mittarin avulla. Arviointijakson päätyttyä pohditaan yhteistyössä mitä apuja ja palveluita asiakas jatkossa tarvitsee ja sen pohjalta mietitään yhteiset tavoitteet ja päivitetään hoito- ja palvelusuunnitelma ajan tasalle. Viranhaltija tekee päätöksen.

Hoito- ja palvelusuunnitelma

Vanhuspalvelulain 16 §:n mukaan iäkkään henkilön näkemykset vaihtoehtoista on kirjattava suunnitelmaan.

Keskeinen omavalvonnan toimeenpanossa sovittava asia on, miten varmistetaan palvelusuunnitelman toteutuminen asiakkaan päivittäisessä hoidossa/palvelussa.

Asiakkaan palveluiden suunnittelu on prosessi, jossa ovat meidän mukana viranhaltijat, asiakas, hänen läheisensä, muut asiakkaan palveluihin liittyvät tahot sekä mahdollinen laillinen edustaja. Viranhaltijat laativat tarvittaessa ja asiakkaan elämäntilanteen niin vaatiessa laajemman asiakassuunnitelman, jota täydentävät myös yksittäiset palvelusuunnitelmat.

Palvelutarpeen arviointia ja siihen liittyvää palvelusuunnitelmaa teemme yhteistyössä viranhaltijan, asiakkaan, hänen omaistensa sekä asiakkaan mahdollisen laillisen edustajan kanssa. Lähtökohdana palvelusuunnitelman laadinnassa on asiakkaan itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen ja sen tukeminen. Palvelusuunnitelma laaditaan moniammatillisesti asiakkaan tarpeet huomioiden. Eri ammattiryhmien edustajat tuovat asiakkaalle tiedon vaihtoehtoista. Asiakkaan näkemys, mielipide ja omat tavoitteet kirjataan palvelusuunnitelmaan. Palvelusuunnitelmaa laadittaessa huomioidaan asiakkaan tuen tarve kommunikoinnissa, itsensä ilmaisussa sekä ymmärtämisessä.

Palvelusuunnitelmassa perehdytään asiakkaan elämäntilanteeseen sellaisena, kuten asiakas sen kokee ja kuinka sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilainen arvioi asiakkaan tilanteen. Asiakkaan elämään voi kuulua erilaisia toimintaympäristöjä, jotka huomioidaan palvelusuunnitelmaa laadittaessa.

Palvelusuunnitelman kirjaamme asiakastietojärjestelmä Mediatriin. Palvelusuunnitelman sisältö on tallennettu asiakastietojärjestelmään, joka ohjaa asioiden huomioon ottamista palvelutarpeen



Mäntänuoren Terveys

Pihlajalinna

arviossa. Päivitämme asiakkaiden palvelusuunnitelmat säännöllisesti, asiakkaan palvelutarpeen muuttuessa tai asiakkaan ja hänen läheisensä tai laillisen edustajansa pyynnöstä.

Hoito- ja palvelusuunnitelman tekeminen aloitetaan jo ensimmäisellä kotikäynnillä. Sen tekemiseen osallistuu asiakas itse, kotihoidon sairaanhoitaja ja /tai omahoitaja ja asiakkaan luvalla läheinen tai muu hoitoon osallistuva henkilö.

Hoito- ja palvelusuunnitelma päivitetään aina palvelutarpeen muuttuessa pidempiaikaisesti ja vähintään puolivuositain. Hoito- ja palvelusuunnitelman toteutumista arvioidaan viikon tai kahden viikon välein toteutuissa tiimipalavereissa. Asiakkaalle laaditaan kotikuntoutuksen fysioterapeutin toimesta kuntoutumissuunnitelma asiakkaan aloittaessa kotikuntoutusjaksoa. Kuntoutussuunnitelmaan kirjataan kotikuntoutusjakson tavoitteet sekä harjoitteet. Hoito- ja palvelusuunnitelmaa laadittaessa huomioidaan asiakkaan itsemääräämisoikeus ja kunnioitetaan asiakkaan tapaa elää omassa kodissaan. Asiakkaan oma näkemys hoidon tarpeesta ja tavoitteista, sekä toive hoidon ja palvelun toteutuksesta kirjataan hoito- ja palvelusuunnitelmaan.

Hoito- ja palvelusuunnitelmia käydään säännöllisesti läpi tiimipalavereissa, jotta niiden sisältö on kaikille tiedossa. Päivittäiset työlistat pohjautuvat hoito- ja palvelusuunnitelmaan, näin työntekijä noudattaa hoito- ja palvelusuunnitelmaan kirjattuja asioita.

Asiakkaan kohtelu

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Sosiaalihuollon asiantuntijatyössä ja kotihoidon työssä me kunnioitamme ja vahvistamme asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tuemme hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Asiakkaan omat toiveet ja tarpeet huomioimme mahdollisimman hyvin ja tuemme asiakasta ilmaisemaan oma tahtonsa. Tarvittaessa ohjaamme asiakasta edunvalvonnan piiriin, esim. muistisairaat asiakkaat.

Työmme perusajatus on, että itsemääräämisoikeuden tukeminen ja kunnioittaminen ovat keskiössä. Kotihoidossa asiakkaan hoito ja huolenpito perustuvat ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Palveluohjauksessa ja kotiin annettavissa kotihoidon palveluissa emme käytä rajoittamistoimenpiteitä.



Mäntänvuoren Terveys

Pihlajalinna

Kotihoidossa hoito- ja palvelusuunnitelmaa laadittaessa huomioidaan asiakkaan itsemääräämisoikeus ja kunnioitetaan asiakkaan tapaa elää omassa kodissaan. Asiakkaan oma näkemys hoidon tarpeesta ja tavoitteesta, sekä toive hoidon ja palvelun toteutuksesta kirjataan hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Päivittäisissä hoitotilanteissa tuetaan asiakasta päättämään itse ja tekemään valintoja, eikä häntä pakoteta tai määräillä. Hoitajan tulee, asiakkaan turvallisuus huomioiden, kunnioittaa asiakkaan valintoja ja itsemääräämisoikeutta. Työntekijät kannustavat asiakasta kodin ulkopuolisiin aktiviteetteihin, sekä ohjaavat heitä kolmannen sektorin toimintojen pariin. Työtä asiakkaiden kotona tehdään asiakaslähtöisesti.

Asiakkaan hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelmaan kirjataan itsemääräämisoikeuden rajoittamisen käytännöistä ja välineistä. Tällä hetkellä rajoitustoimia vaativia asiakkaita ei kotihoidossa ole. Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan sekä asiakasta hoitavan lääkärin, että omaisten ja läheisten kanssa ja ne kirjataan asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Rajoittamistoimenpiteistä tehdään kirjaukset myös asiakasasiakirjoihin.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Asiakkaiden hyvä kohtelu pohjautuu Mäntänvuoren Terveys Oy:n toimintaa ohjaaviin arvoihin. Nämä käydään läpi uusien työntekijöiden kanssa jo perehdytysvaiheessa. Jos asiakas on tyytymätön saamaansa palveluun tai kohteluun, hän voi olla yhteydessä toimintayksikön palveluvastavaan/palvelupäällikköön tai kääntyä sosiaaliamiehen puoleen. Asiakkaalla on myös oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa. Ks. kohta 3. omavalvonnan toimeenpano.

Työpaikkakokouksissa käsitellään toistuvasti, että kaikkia ihmisiä tulee kohdella asiallisesti (työntekijöiden asiakkaita, asiakkaiden/omaisten työntekijää ja työntekijän toista työntekijää). Kotihoidossa on nollatoleranssi epäasiallisen kohtelun ja käyttäytymisen suhteen. Epäasiallisen kohtelun tai käyttäytymisen tullessa ilmi siihen puututaan välittömästi. Esimies ottaa yhteyttä tahoihin, joita asia koskee ja lähtee yhdessä heidän kanssaan ratkomaan tilannetta ja siihen oikeita ratkaisuja.

Epäasiallisen kohtelun tai käyttäytymisen tullessa ilmi siihen puututaan välittömästi. Yksikön esihenkilö keskustelelee asiasta työntekijän kanssa ja tämän jälkeen tarvittaessa vielä asiakkaan ja omaisen läsnä ollessa. Jos asiakas/omainen ei halua olla läsnä tapaamisessa, käydään heidän kanssaan keskustelu puhelimitse. Vaaratilanteet käsitellään aina esihenkilön ja tarvittaessa työterveyshuollon kanssa. Esihenkilö on yhteydessä asiakkaan läheisiin asian läpikäymiseksi. Tarvittaessa järjestetään tapaaminen, jossa on paikalla esihenkilö ja henkilöt, joita asia koskee.



Mäntänuoren Terveys

Pihlajalinna

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Eri-ikäisten asiakkaiden ja heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Koska laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaalle, on systemaattisesti eritavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön yksikön kehittämisessä. Asiakkaan ja omaisten osallisuus tarkoittaa heidän näkemyksensä ja toiveidensa huomioon ottamista kaikissa palveluun ja toiminnan kehittämiseen liittyvissä tilanteissa.

Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

Kotihoidossa palautetta voi antaa päivittäin hoitajien kautta tai ottamalla suoraan yhteyttä esihenkilöön. Lisäksi hoidon toteuttamista arvioidaan hoitoneuvotteluissa. Henkilökohtaiset palautteet käsitellään aina esihenkilön ja työntekijän välillä. Kotihoidon asiakastyytyväisyyskysely tehtiin 03/24 (THL).

Palautteet käsitellään työpaikkakokouksissa yhdessä esihenkilön ja henkilöstön kanssa. Saadun palautteen perusteella suunnitellaan yhdessä kehittämistoimet ja viedään ne käytännön työhön.

Asiakkaan oikeusturva

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Kotihoidon palvelujen tasavertaisessa myöntämisessä ovat apuna maakunnalliset kotihoidon myöntämisen kriteerit. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Tosiasialliseen hoitoon ja palveluun liittyvät päätökset tehdään ja toteutetaan asiakkaan ollessa palvelujen piirissä. Palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

Muistutuksen vastaanottajat:

Palvelupäällikkö Teija Väisänen Mäntänuoren Terveys Oy, puh. 0444663317

Pirkanmaan hyvinvointialue Timo Leppäharju timo.leppaharju@pirha.fi



Mäntänuoren Terveys

Pihlajalinna

Sosiaalivastaavan yhteystiedot:

Pirkanmaan hyvinvointialueella sosiaaliasiavastaavina toimivat Sanna Juurakko ja Taija Mehtonen (vastuuhenkilö).

1. Puhelimitse (ma-to klo 9–11): 0405045249
2. Tietoturvalisella viestin välityksellä: suomi.fi palvelun kautta
3. Yleinen neuvonta sähköpostilla: sosiaaliasiavastaava@pirha.fi
4. Kirjeitse: Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot:

Kuluttajaneuvonta 0295053050

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle on noin 1 kuukausi; mahdollisimman pian tapahtuneesta.

Kotihoitoa koskevat muistutukset ja kantelut käsitellään tiimipalavereissa ja työpaikkakokouksissa sekä tarpeen mukaan myös johtoryhmässä. Tarvittaessa järjestetään hoitoneuvottelua asiakkaan, omaisen ja muiden hoitoon osallistuvien henkilöiden kanssa. Muistutusta tai kantelua koskevat korjaavat toimenpiteet tehdään viivytyksettä esihenkilöiden johdolla.

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Kuntouttavan työotteen tavoitteena on edistää asiakkaan kokonaisvaltaista hyvinvointia ja osallisuutta. Työtä asiakkaiden kotona tehdään asiakkaiden omat voimavarat huomioiden ja hyödyn-tään. Asiakkaalle annetaan mahdollisuus vaikuttaa ja päättää omasta hoidostaan. Hoito- ja palvelusuunnitelmaan kirjataan asiakkaan omat toiveet, tavoitteet ja voimavarat huomioiden myös asiakkaan läheisten tavoitteet. Hoito- ja palvelusuunnitelmassa ohjataan asiakkaan kokonaisvaltaista hoitoa. Asiakkaiden hoidossa otetaan huomioon heille mieluisat ja tärkeät asiat ja pyritään niiden kautta edistämään asiakkaiden hyvinvointia kokonaisvaltaisesti. Asiakkaiden kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin edistämiseksi voidaan tehdä yhteistyötä muiden eri toimijoiden kanssa, kuten fysioterapeutit, ulkoiluystävät, lääkäri, apteekki, omaiset, ateriapalvelu ja päivätoiminta. Näin voidaan huomioida asiakkaan tarpeita monipuolisesti ja edistää hänen kokonaisvaltaista hyvinvointiaan.



Mäntänvuoren Terveys

Pihlajalinna

Kotihoidossa toteutetaan kotikuntoutusta, jonka tavoitteena on vahvistaa asiakkaiden omia voimavaroja, sekä kuntouttavaa työtä. Kotikuntoutuksella tavoitellaan asiakkaiden mielekkään arjen toteutumista ja pyritään tulemaan kotihoidon turvin turvallista kotona asumista. Kotikuntoutuksen vetovastuussa on kotihoidon fysioterapeutit.

Kotihoidon asiakkaita tuetaan ja motivoidaan kuntouttavan työtteen kautta liikunta-, kulttuuri- ja harrastustoiminnan piiriin. Väyliä ovat esimerkiksi vapaaehtoistoiminnan ulkoiluavut. Myös omaisia ja läheisiä aktivoidaan toimimaan yhdessä asiakkaiden kanssa.

Kotikäyntien yhteydessä työntekijät arvioivat asiakkaiden toimintakykyä ja hyvinvointia havainnoidulla ja keskustelulla, sekä arvioimalla asiakkaan vointia esimerkiksi edellispäivään verrattuna. Lisäksi työntekijät voivat käyttää erilaisia testejä apunaan, kuten Barthel, MNA, GDS-15, MMSE, VAS. Lisäksi voidaan keskustella omaisen/läheisten kanssa asiakkaan voinnista ja siinä mahdollisesti tapahtuneista muutoksista. Kotihoidossa aloitettiin vuonna 2020 RAI-järjestelmän käyttö ja asiakkaiden toimintakyky arvioidaan vähintään puolivuositain RAI-arvioinnin kautta, tähän sisältyy mm. em. testejä. Tiimipalaverissa työntekijät käyvät läpi asiakkaita ja arvioivat tavoitteiden toteutumista. Kotihoidon tiimien vastuulääkärit ovat Jarkko Tuunanen (Mä-Vi) ja Juupajoella Pauliina Harju.

Ravitsemus

Ravinto ja ruokailu sekä niihin liittyvä tapakulttuuri ovat keskeinen ja asiakkaille tärkeä osa monia sosiaalihuollon palveluja. Ravitsemuksessa huomioidaan ruokaviraston voimassa olevat väestötason ja eri ikäryhmille annetut ravintoaineiden saanti- ja ruokailusuositukset.

Ruokailun järjestämisessä on huomioitava asiakkaiden toiveiden lisäksi erityisruokavaliot (diabetes, autoimmuunisairaudet sekä ruoka-aineyliherkkyydet, -allergiat ja -intoleranssit) niin, että kaikki osapuolet voivat tuntea olonsa turvalliseksi. Uskontoon tai eettiseen vakaumukseen perustuvaa ruokavaliota ovat osa monikulttuurista palvelua, mikä tulee palvelussa ottaa huomioon.

Mikäli asiakas ei itse pysty huolehtimaan riittävästä ravinnonsaannista, asiakkaalle voidaan myöntää ateriapalvelu ja /tai kauppa-asiointi, jotka ovat kotihoidon tukipalveluita. Kotihoito huolehtii tarvittaessa asiakkaan aamu-, väli-, ja iltapalan valmistamisesta, jolloin aterioiden rikastaminen on myös mahdollista. Ateriapalvelun kautta tilatut ruoka-annokset saa tarvittaessa tilattua erityisruokavaliota noudattaen. Henkilöstö ohjaa terveellisen ja ravitsevan ruokavalion toteutumisessa, tarvittaessa ravitsemusterapeutin tai lääkärin erityisosaamista hyödyntäen.



Mäntänuoren Terveys

Pihlajalinna

Kotihoidon asiakkaiden ravitsemus- ja nestetilaa voidaan arvioida yleisen hyvinvoinnin, MNA-tes-tin ja säännöllisen painon seurannan avulla. Tarvittaessa asiakkaalle suositellaan vitamiinivalmis-teita tai ravintolisiä

Hygieniakäytännöt

Yksikön hygieniatasolle asetetut laadulliset tavoitteet ja sen toteutumiseksi laaditut toimintaoh-jeet sekä asiakkaiden yksilölliset hoito- ja palvelusuunnitelmat asettavat omavalvonnan tavoitteet, joihin kuuluvat asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisen lisäksi infektioiden ja muiden tarttuvien sairauksien leviämisen estäminen.

Yksikön siivous ja pyykinhuolto ovat tärkeä osa-alue yleisen hygieniatason ja infektioiden leviämi-sen torjumisessa.

Hygieniakäytännöistä suositellaan laadittavaksi yksikön oma ohje normaaliajan tilanteeseen ja li-säksi poikkeusajan tilanteisiin.

Kotihoidon työssä annamme ohjausta kotona asuvien asiakkaiden omaehtoiseen hygienian hoi-toon. Hygienia ja infektio- ja tartuntatautien osalta noudatamme sairaanhoitopiiriin sairaalahygie-niaohjeita. Toteutamme työskentelyssämme aseptista työskentelytapaa. Erytistilanteissa osallis-tumme koulutuksiin ja saamme toimintaohjeet tartuntojen ehkäisemiseksi, kuten Covid-19-pande-mian aikana. Tarvittaessa voimme konsultoida hygienia- tai tartuntatautihoitajaa (MVT ja PIRHA).

Pirkanmaan hyvinvointialue on laatinut kotihoidontyön henkilöstölle hygienia- ja suojautumisoh-jeet, joita työntekijöiden tulee noudattaa. Henkilöstö käyttää työnantajan tarjoamia työ- ja suojau-tumisvälineitä.

Toimimme yhteistyössä kaupungin siivouspalvelun henkilöstön kanssa tehostettua siivousta tai eristystarvetta vaativassa tilanteessa. Epidemiatilanteissa tehostamme käsihygieniaa ja tarvitta-essa suosittelemme välttämään asiakkaiden ja/tai vierailijoiden turhaa liikkumista. Henkilöstöltä edellytetään tartuntatautilain mukaista soveltuvuutta, mistä esihenkilö työterveyshuollon kanssa vastaa.

Asiakkaan hygienian hoidossa tarvitsema apu arvioidaan palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä ja hygieniakäytännöt kirjataan hoito- ja palvelusuunnitelmaan, jota noudatetaan päivittäisessä hoito-työssä. Toistuvien infektioiden yhteydessä tarkistetaan hygieniakäytännöt. Työlistoja suunnitelta-essa otetaan huomioon hygieniakäytännöt- ja ohjeet. Mänttä-Vilppulan ja Juupajoen kotihoidossa on lähihoitajista nimetyt hygieniavastaavat. Kotihoidossa on työnalla hygieniasuunnitelma.



Mäntänuoren Terveys

Pihlajalinna

Hygieniavastaavat:

Mänttä ja Vilppula Sari Melanen

Juupajoki Jessica Kivinen

Siivous ja pyykkihuolto

Kotihoidon asiakkaat saavat tukipalveluna tarvittaessa ostettua yksityisen siivouspalvelun kotiin. Vaihtoehtona myös omaiset voivat avustaa isompien siivousten kanssa. Kotihoidon hoitajat auttavat asiakkaita pienemmissä siivoustoimissa ja pyykkihuollossa, mikäli asiakas ei itse tähän kykene.

Hygieniavastaavat huolehtivat osaltaan tiimien tiedottamisesta hygienia-asioiden suhteen. Herkästi konsultoidaan tarvittaessa hygienia hoitajaa Pirkanmaan hyvinvointialueelta, Josefina Rajalaa

Lisäksi henkilöstön toimitiloista ja laitoshuollon toiminnan ohjeistuksesta vastaa vastaava laitoshuoltaja Merja Pohjalainen.

Terveyden- ja sairaanhoito

Hoitajat perehdytetään siihen, kuinka kotihoidon asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoito on järjestetty.

Suunhoito: Mäntänuoren Terveys Oy:ssä on laadittu sopimus ikääntyneiden suun terveydenhoidosta. Sopimuksen mukaan jokainen kotihoidon uusi asiakas ohjataan kartoituskäynnin yhteydessä suuhygienistin tekemään tarkastukseen tai hoidon tarpeen arvioon hammashoitolaan. Suuhygienistin palveluita tarjotaan asiakkaille kotiin ennaltaehkäisevänä toimintana vuosittain. Tavoitteena on myös, että kotihoidossa on jokaisessa tiimissä oma suuhygieniasta vastaava, joka huolehtii ja perehtyy huolellisesti kotona asuvien asukkaiden suunterveyteen. Akuuteissa tilanteissa asiakasta avustetaan varaamaan aika hammastarkastukseen hammashoitolaan.

Kiireetön sairaanhoito: kiireetöntä sairaanhoitoa annetaan sovittujen kotikäyntien yhteydessä erilaisten seurantojen (verikokeet, verenpaine, pulssi, verensokeri, paino ym.) hoitotoimenpiteiden, lääkehoidon toteuttamisen ja seurannan avulla. Lisäksi hoitajat voivat konsultoida etälääketieteen yksikön päivystävää lääkäriä ympäri vuorokauden.

Kiireellinen sairaanhoito: Kiireellistä sairaanhoitoa vaativissa tapauksissa otetaan aina ensin yhteyttä etälääketieteen yksikön vastuulääkäriin tai takapäivystäjään, joka tekee tarvittaessa lähteen kiirevastaanottoon.

Äkillinen kuolema: Äkillisestä kotona tapahtuvasta kuolemantapauksesta on laadittu erillinen ohje.



Mäntänuoren Terveys

Pihlajalinna

Työntekijöillä on aina mahdollisuus kutsua hätätilanteessa myös ambulanssi 112.

Pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan:

Asiakkaiden vointia seurataan kotikäyntien yhteydessä jatkuvasti. Tarvittaessa lähihoitajat konsultoivat sairaanhoitajaa, joka tarvittaessa tekee asiakkaan luo kotikäynnin ja konsultoi tarvittaessa lääkäriä. Kotihoidon lääkäripalvelut toteutetaan Pihlajalinnan etälääketieteen yksikön vastuulääkärimallina. Kotihoidolle on nimetty omat vastuulääkärit, jotka tekevät asiakkaille tarpeen vaatiessa kotikäynnin vähintään vuosittain, sekä vastaavat kotihoidon puhelin- ja paperikonsultaatioihin. Lisäksi hoitajat voivat konsultoida etälääketieteen yksikön päivystävää lääkäriä ympäri vuorokauden.

Hoitohenkilöstö vastaa oman ammattipätevyytensä mukaisesti asiakkaan terveyden- ja sairaanhoidosta lääkärin antamien ohjeiden mukaisesti. Tiimisairaanhoitaja vastaa oman tiimensä asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta yhdessä omahoitajan ja tiimin kanssa. Hoitosuunnitelmista on vastuussa myös lääkäri.

Lääkehoito

Yksikön lääkehoito perustuu yksikkökohtaiseen lääkehoitosuunnitelmaan, jota päivitetään säännöllisesti. Lääkehoitosuunnitelma on osa henkilöstön perehdyttämistä. [Turvallinen lääkehoito -oppaassa](#) linjataan muun muassa lääkehoidon toteuttamisen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka yksikön ja lääkehoidon toteuttamiseen osallistuvan työntekijän on täytettävä. Oppaan ohjeet koskevat sekä yksityisiä että julkisia lääkehoitoa toteuttavia yksiköitä. Oppaan mukaan palveluntuottajan on nimettävä yksikölle lääkehoidon vastuuhenkilö.

Omavalvonnassa tulee tunnistaa ja korjata riskit, jotka johtuvat osaamiseen liittyvistä puutteista tai epäselvistä menettelytavoista lääkehoidon ja lääkehuoltoon toteuttamisessa.

Lääkehoitosuunnitelmasta vastaa kotihoidon nimetyt lähihoitajat ja sairaanhoitajat yhdessä palvelustaavan kanssa. He huolehtivat suunnitelman päivittämisestä tarvittaessa. Lääkehoitosuunnitelma tarkistetaan aina tarpeen mukaan sekä vuosikellon mukaisesti. Johtava lääkäri hyväksyy ja allekirjoittaa lääkehoitosuunnitelman.



Mäntänuoren Terveys

Pihlajalinna

Lääkehoidon päävastuu on lääkärillä sekä jokaisen tiimin sairaanhoitajalla, jotka huolehtivat siitä, että lääkärin tekemät lääkemuutokset tulee huomioitua asiakkaan lääkehoidon toteutuksessa. Jokainen kotihoidon työntekijä vastaa asiakkaiden lääkehoidosta ammattipätevyytensä ja oikeuksien mukaisesti. Tiimisairaanhoitajat seuraavat oman tiiminsä hoitajien lääkehoidon osaamista. Esihenkilö varmistaa, että työntekijällä on tehtävän vaatima pätevyys ja osaaminen sekä valvoo, että lääkärin allekirjoittama lääkehoitolupa on voimassa. Jokaisella työntekijällä on lääkehoitoa toteuttaessaan vastuu, että lääkelupa on voimassa. Lääkelupien voimassaolo kirjataan henkilöstöhallintojärjestelmä Mepcoon. Kaikissa yksiköissä on työntekijöiden nähtävillä lääkehoitoluvista kopiot (sosiaaliturvatunnuksen loppuosa poistettuna). MVT:n kotihoidossa lääkehoito toteutetaan apteekin annosjakeluna; poikkeuksena ainoastaan ne lääkkeet, jotka eivät sovellu annosjakeluun. Toteutus-tapa on merkittävä osa lääketurvallisuutta. Annosjakeluun siirryttiin kotihoidon kaikissa tiimeissä kesän 2022 aikana.

Monialainen yhteistyö

Sosiaalihuollon asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti ja iäkkäiden asiakkaiden siirtymät palvelusta toiseen ovat osoittautuneet erityisen riskialttiiksi. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palveluntuottajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä.

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 41 §:ssä säädetään monialaisesta yhteistyöstä asiakkaan tarpeenmukaisen palvelukokonaisuuden järjestämiseksi.

Sosiaalihuollon asiantuntijatyössä toteutamme yhteistyössä muiden sosiaali- ja terveyspalvelujen tahojen kanssa sosiaalihuoltolain 41 §:ssä säädettyä monialaista yhteistyötä asiakkaan ja potilaan tarpeenmukaisen palvelukokonaisuuden järjestämiseksi. Monialainen ja toimiva yhteistyö on Pirhan ja Mäntänuoren Terveys Oy:n peruslähtökohta sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisessä ja tuottamisessa.

Yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien ja eri hallinnonalojen kanssa: Sosiaali- ja terveydenhuollossa kirjattujen potilastietojen yhteiskäyttö kotihoidon ja perusterveydenhuollon välillä on mahdollista asiakkaan suostumuksella siltä osin, kun se on hoidon kannalta välttämätöntä.

Mäntänuoren Terveiden sisällä pyritään saumattomiin palveluketjuihin ja -kokonaisuuksiin sosiaali- ja terveydenhuollossa. Yhteistyötä on päivittäin ja erillisissä kokouksissa (esim. esimieskokoukset), joissa luodaan yhtenäisiä toimintakäytäntöjä ja keksitään ratkaisuja yhteistyön ja tiedonkulun parantamiseen ja helpottamiseen. Pirhan asiakasohjauksen kanssa pidetään yhteistyöpalaverieita säännöllisesti.



7 ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Sosiaalihuollon omavalvonta koskee asiakasturvallisuuden osalta sosiaalihuollon lainsäädännöstä tulevia veloitteita. Palo- ja pelastusturvallisuudesta sekä asumisterveyden turvallisuudesta vastaavat eri viranomaiset kunkin alan oman lainsäädännön perusteella. Asiakasturvallisuuden edistäminen edellyttää kuitenkin yhteistyötä muiden turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat veloitteensa edellyttämällä mm. poistumisturvallisuussuunnitelman ja ilmoitusvelvollisuudella palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille. Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspalvelulain mukainen velvollisuus ilmoittaa iäkkästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään. Järjestöissä kehitetään valmiuksia myös iäkkäiden henkilöiden kaltoinkohtelun kohtaamiseen ja ehkäisemiseen.

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

Yksiköihin on nimetty turvallisuusvastaavat, jotka huolehtivat yksiköissä turvallisuuskävelyt määräajoin.

Asiakasturvallisuuden parantaminen ja yhteistyö muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa:

Asiakasturvallisuutta parannetaan jatkuvilla lisäkoulutuksilla. Palo- ja pelastusviranomaisten kanssa yhteistyössä järjestetään luentoja kotona asuvien paloturvallisuudesta sekä käytännön sammutusharjoitukset. Ensiapuvalmiuksia pidetään yllä ensiapukursseilla. Hoitajat jatkuvasti arvioivat kotikäynneillä asiakkaan turvallisuutta kotona asumisen suhteen ja ovat herkästi yhteydessä asiakkaan läheisiin, taloyhtiöön tai pelastusviranomaisiin, jos kotona ilmenee turvallisuusriskejä. Paloturvallisuusriskistä on velvollisuus tehdä ilmoitus paloviranomaiselle. Työntekijöillä on velvollisuus ilmoittaa eteenpäin, jos heillä on huoli jostain iäkkästä henkilöstä, joka on kykenemätön huolehtimaan itsestään tai on edunvalvonnan tarpeessa. Pihlajalinna -konsernin Asiakasväkivallan hallinnan toimintamallin lisäksi kotihoidolla on kotihoitoa koskeva ohjeistus asiakasväkivallan suhteen. Kotihoidon henkilöstöä on myös koulutettu väkivaltaisen asiakkaan kohtaamiseen.

Henkilöstöllä on mahdollisuus kutsua vartija mukaan kotikäynneille tai ottaa työpari.



Mäntänuoren Terveys

Pihlajalinna

Henkilöstö

Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet.

Omavalvontasuunnitelmasta pitää käydä ilmi, paljonko yksikössä toimii hoito- ja hoivahenkilöstöä, henkilöstön rakenne (eli koulutus ja työtehtävät) sekä minkälaisia periaatteista on sovittu liittyen sijaisten/varahenkilöstön käyttöön. Julkisesti esillä pidettävään suunnitelmaan ei kirjata työntekijöiden nimiä vaan henkilöstön ammattinimike, työtehtävät, henkilöstömitoitus ja henkilöstön sijoittuminen eri työvuoroihin. Suunnitelmaan kuuluu kirjata myös tieto siitä, miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan myös poikkeustilanteissa.

Kotihoidon hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne:

Mäntänuoren Terveys Oy on kehittänyt toimintaansa jatkuvan palvelutuotannon vaikuttavuuden arvioinnin kautta. Palvelutuotantoon liittyvä organisaatiouudistus aloitettiin vuoden 2021 alussa, jonka toimivuutta arvioidaan jo kuluvan vuoden aikana. Kotihoidon osalta on tulossa vielä toiminnan järjestämiseen liittyviä uudistuksia, joilla on tarkoitus lisätä asiakasturvallisuutta ja työturvallisuutta, mutta myös sujuvoittaa kotihoidon hoitohenkilöstön ja esimiesten työtä. Tällaisia tulevia uudistuksia on esim. digitalisaation monipuolisempi hyödyntäminen.

Viisi (5) sairaanhoitajaa, joista neljä (4) on Mänttä-Vilppulassa kotihoidossa sairaanhoitajana/ tiiminvetäjänä ja yksi (1) Juupajoen kotihoidossa. Kotihoidon sairaanhoitajat ovat samalla tiiminvetäjiä, eli vastaavat tiiminsä toimivuudesta. Lisäksi he toimivat alueensa asiakkaiden sairaanhoitajina. Sairanhoitajat osallistuvat säännöllisesti myös asiakkaiden kotikäynneille, jotta pystyvät paremmin vastaamaan asiakkaan hoidon kokonaisarviointista ja hoidon suunnittelusta ennakoivalla työotteella. Yksikön palveluvastaava on koulutukseltaan sairaanhoitaja ja näin ohjaa ja opastaa, sekä perehdyttää uusia työntekijöitä tehtävänsä.

Hoitajat toteuttavat hoito- ja palvelusuunnitelman mukaista hoitotyötä asiakkaan kotona vastaten kokonaisvaltaisesti asiakkaan hoidon ja huolenpidon tarpeisiin.

- Lähi-, perushoitajia, sekä hoiva-avustajia yhteensä 39 (Juupajoki 6)
- Oppisopimusopiskelijat 4
- 2 tukityöntekijää, jotka vastaavat asiakkaiden asiointipalvelusta sekä sisäisestä kuriiripalvelusta
- Sairanhoitajat 5 (Juupajoki 1)



Mäntänvuoren Terveys

Pihlajalinna

Sijaisten käytön periaatteet:

Pitkäaikaisiin sijaistuksiin palkataan aina sijainen. Äkillisiin poissaoloihin käytetään varahenkilöstöä, tai tarvittaessa palkataan ulkopuolinen sijainen. Myös ostopalveluja käytetään tarvittaessa. Sijaista palkattaessa pyritään siihen, että koulutustaso vastaa sijaistettavan koulutustasoa.

Jos sijaisringistä ei löydy sijaista, niin hätätilanteessa turvaudutaan vuoronvaihtoon tai tuplavuorojen teettämiseen työntekijän suostumuksella. Lisäksi Mäntänvuoren Terveysten sisällä voidaan työntekijöitä käyttää yksöiden välillä. Tämä tarkoittaa, että jos toisessa yksikössä on ylimääräinen työntekijä, joka olisi toisaalla tarpeellinen, hänet voidaan siirtää tarvitsevaan yksikköön.

Vastuuhenkilöiden/lähiesihenkilön tehtävien organisointi:

Mäntänvuoren Terveysten on toteutettu johdon organisaatiouudistus 1.2.2021 lähtien. Rekrytointiin on osoitettu työpanosta, Marika Hetekorpi auttaa ja tukee myös uusia esihenkilöitä. HR-päällikkö Taru Kalela avustaa ja tukee esihenkilöitä kaikissa henkilöstöhallintoon liittyvissä asioissa.

Myös esihenkilöiden tehtäväkuvia kartoitetaan säännöllisesti ja näin jatkuvasti seurataan, mitä työtehtäviä heille kuuluu. Tarvittaessa sellaisia tehtäviä, joihin ei tarvita vastuuhenkilön /lähiesihenkilön osaamista tai koulutusta, siirretään muiden tehtäväksi, jolloin heidän omiin tehtäviinsä jää riittävästi aikaa. Palvelupäälliköt ovat lähiesihenkilöiden töiden tukena.

Tuki- ja avustavissa työtehtävissä työskentelevä henkilöstö:

Meillä on hoiva-avustajia ja kauppa-asiainnista vastaavat työntekijät. He tekevät sellaisia työtehtäviä, joihin ei tarvitse olla koulutettu hoitoalan ammattihenkilö. Näin saadaan hoitohenkilöstö kohdennettua sinne, missä sitä eniten tarvitaan.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Erityisesti palkattaessa asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskenteleviä työntekijöitä otetaan huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Rekrytointitilanteessa työnantajan tulee tarkistaa hakijaa koskevat rekisteritiedot sosiaalihuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (JulkiTerhikki). Tämän lisäksi



Mäntänvuoren Terveys

Pihlajalinna

yksiköllä voi olla omia henkilöstön rakenteeseen ja osaamiseen liittyviä rekrytointiperiaatteita, joista avoin tiedottaminen on tärkeää niin työnhakijoille kuin työyhteisön työntekijöille.

Rekrytoinnissa otetaan huomioon tarvittava osaaminen ja koulutus. Tarvittava koulutus varmistetaan JulkiTerhikistä (Suosikista), sekä työnhakijan todistuksista. Rekrytointiprosessissa toteutetaan avointa tiedottamista ja keskustelua. Palvelussuhteisiin rekrytoitaessa huomioidaan ennen kaikkea ammatillinen osaaminen ja soveltuvuus. Sosiaalihuollon asiantuntijatyön perehdytyksen kautta ja työkokemuksen kautta osaaminen vahvistuu. Rikosrekisteriote myös tarkastetaan ikäihmisten parissa työskenteleviltä. (yli 3kk sopimuksissa)

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Toimintayksikön hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Johtamisen ja koulutuksen merkitys korostuu, kun työyhteisö omaksuu uudenlaista toimintakulttuuria ja suhtautumista asiakkaisiin ja työhön mm. itsemääräämisoikeuden tukemisessa tai omavalvonnassa. Sosiaalihuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskouluttautuminen. Erittäin tärkeä täydennyskoulutuksen osa-alue on henkilökunnan lääkehoito-osaamisen varmistaminen.

Työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytys asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen

Omavalvontasuunnitelmaan tutustuminen on osa perehdytystä. Mäntänvuoren Terveys Oy:ssä on laadittu perehdytysuunnitelma, jota noudatetaan kaikilta osin eri palvelutuotannossa. Kehityskeskustelut noudatetaan Avain onnistumiseen – kehityskeskustelun toimintamallin mukaisesti, joka on Pihlajalinna Terveys Oy:n lanseeraama malli myös Mäntänvuoren Terveys Oy:n toimintaan. Tarvittavat koulutukset järjestetään henkilökohtaisten kehityskeskustelujen myötä nousseilla tarpeilla.

Perehdytyksessä hyödynnetään perehdytyskansiota, mikä on päivitetty toukokuussa 2024. Uudella työntekijällä on oma perehdyttäjä, joka vastaa työntekijän perehdyttämisestä asiakastyöhön ja yleisiin käytäntöihin. Lähiesihenkilö myös vastaa perehdyttämisestä asiakastietojen käsittelyyn, tietosuojaan sekä omavalvontasuunnitelmaan. Tiimin sairaanhoitaja vastaa uuden työntekijän perehdyttämisestä lääkehoitosuunnitelmaan. Lisäksi hän vastaa yhdessä lääkärin kanssa uuden työntekijän lääkehoitolupien voimassaolosta. Perehdyttämisestä ovat vastuussa kaikki työntekijät,



Mäntänvuoren Terveys

Pihlajalinna

mutta suuri vastuu on myös perehtyjällä itsellään. Perehdytyksessä hyödynnetään perehdytyslomaketta, joka palautetaan täytettynä esihenkilölle. Lähihoitajan perehdytysaika on kolme työvuo-
roa ja sairaanhoitajalla kaksi viikkoa. Tämän ajan perehdyttävä kulkee perehdyttäjän kanssa yhdessä. Tarvittaessa perehdytysaika on pidempi.

Kotihoidossa järjestetään säännöllisesti vuosittain useita erilaisia täydennyskoulutuksia työpaikka-
koulutuksena. Lisäksi tarjotaan mahdollisuuksien mukaan ulkopuolisia koulutuksia koulutustarpei-
den mukaan. Esihenkilö on vastuussa työntekijöiden koulutustarpeiden selvittämisestä ja koulu-
tuksiin osallistumisen mahdollistamisesta. Koulutustarvetta arvioidaan laajemmin työntekijäkoh-
taisesti säännöllisissä kehityskeskusteluissa, sekä jatkuvana avoimena keskusteluna työntekijän ja
esihenkilön välillä. Yksikön koulutustarpeista laaditaan koulutussuunnitelma, jonka mukaan kou-
luttautumista koordinoidaan.

Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

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

Ilmoituksen vastaanottaneen tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja
ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle. Yksikön omaval-
vonnassa on määritelty, miten riskienhallinnan prosessissa epäkohtiin liittyvät korjaavat toimenpi-
teet toteutetaan. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnan me-
nettelyssä, se otetaan välittömästi siellä työn alle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestä-
misvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltai-
selle taholle.

(katso luku 3 Riskienhallinta).

Jos henkilökunta huomaa asiakkaan palveluun liittyviä epäkohtia tai mahdollisia uhkia, on hän vel-
vollinen tuomaan tiedon esihenkilölle. Työntekijä voi tuoda tiedon suoraan esihenkilölle tai täyttää
Riskikortti-/poikkeamailmoitus –lomakkeen. Tapauskohtaisesti käynnistetään tarvittavat toimenpi-
teet ja korjataan toimintaa. Korjaavien toimenpiteiden toteuttamisesta voidaan laatia suunni-
telma, josta käy ilmi toimenpiteet ja vastuuhenkilöt sekä aikataulut.



Mäntänvuoren Terveys

Pihlajalinna

Toimitilat

Tilojen käytön periaatteet

Kotihoidon työ tapahtuu pääsääntöisesti asiakkaan kotona. Kotihoidolla on toimitiloja Mäntässä, Vilppulassa, Kolhossa ja Juupajoella. Vilppulassa kotihoidon toimistolla 1 ja 2 tiimillä on oma työhuone, jossa tehdään työn suunnittelua, asiakastietojen kirjaamista ja erilaisia tilauksia. Lisäksi toimistolla on erilliset tilat ruokailua, tiimi- ja työyksikköpalavereita ja välttämättömien tarvikkeiden varastointia varten sekä asianmukainen lääkehuone. Mäntässä kotihoidon tilat ovat Hallituskadulla, jossa omaa työtilaa on tiimeillä 3 ja 4.

Juupajoella kotihoidon toimisto sijaitsee samassa rakennuksessa terveystakeskuksen kanssa. Kotihoidolla on lisäksi asianmukainen lääkehuone, toimistihuone sekä tiimihuone. Lisäksi Vilppulassa ja Kolhossa on kotihoidolla toimipisteet, joissa työntekijöillä on mahdollisuus viettää taukonsa.

Toimipisteiden siivous tapahtuu Mäntänvuoren Terveystakeskuksen laitoshuollon toimesta, lukuun ottamatta Vilppulan kunnantalon tiloja, joiden puhtaanapito tapahtuu kaupungin siivoustoimen kautta.

Teknologiset ratkaisut

Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan erilaisilla kulunvalvontakameroilla sekä hälytys- ja kutsulaitteilla. Omavalvontasuunnitelmassa kuvataan käytössä olevien laitteiden käytön periaatteet eli esimerkiksi ovatko kamerat tallentavia vai eivät, mihin laitteita sijoitetaan, mihin tarkoitukseen niitä käytetään ja kuka niiden asianmukaisesta käytöstä vastaa. Suunnitelmaan kirjataan mm. kotihoidon asiakkaiden turvapuhelinten hankintaan liittyvät periaatteet ja käytännöt sekä niiden käytön ohjaamisesta ja toimintavarmuudesta vastaava työntekijä.

Kuluttajaturvallisuuslain (920/2011) 7 §:n 13 kohdassa säädetään turvapuhelin- tai muun vastaavan palveluntuottajan velvollisuudesta laatia turvallisuusasiakirja, joka sisältää suunnitelman vaarojen tunnistamiseksi ja riskien hallitsemiseksi. Turvallisuusasiakirja voidaan pykälän 2 momentin mukaan korvata tässä omavalvontasuunnitelmassa huomioon otetuilla asioilla.

Kulunvalvontaan ja asiakkaiden omaan käyttöön tarkoitettuja teknologisia ratkaisuja yksiköllä on käytössä:

Mäntänvuoren Terveystakeskuksen Oy ostaa turvapuhelinpalvelut ympärivuorokautisena palveluna Addsecurelta erillisen sopimuksen mukaan. Addsecure ostaa turvapalvelut KVM:ltä, jonka työntekijät, turva-auttajat vastaavat turvapuhelinasiakkaiden hälytyksiin, suorittavat laiteasennukset ja perehdyttävät asiakasta laitteen käytössä.



Mäntänvuoren Terveys

Pihlajalinna

Kotihoidon asiakkailta on osalla käytössä ovihälytystimiä, jotka antavat hälytyksen, jos asiakas avaa ulko-oven. Myös ”älykäs” ovivahti on mahdollinen, ilmoitus tulee vasta, mikäli asukas poistuu asunnosta. On käytössä myös palohälytystimiä ja hellavahteja, jotka hälyttävät AddSecurelle. Kaatumishälytint ilmoittaa, jos asiakas kaatuu. Paikannuskello mahdollistaa omatoimisen liikkumisen aktiiviselle muistisairaalle.

Asiakkaalta tuleva hälytys ohjautuu ensimmäisenä AddSecurelle, jossa sote-ammattihenkilö tekee hoidontarpeen arvion. Hän määrittää sen tarvitaanko paikalle turva-auttaja ja kotihoidon hoitaja vai ambulanssi. Yöaikaan terveyskeskussairaalan hoitaja tai kotihoidon oma hoitaja ja turva-auttaja lähtevät yhdessä hälytyksille. Hälytys voi yhdistyä tarvittaessa myös omaiselle, niin sovittaessa.

Turvapuhelin tilataan kotihoidon työnjakajan kautta. Turvapuhelinpäätöksen arvioi ja allekirjoittaa kunnan viranhaltija. Turvapuhelin perustuu asiakkaan palvelutarpeen arvioon. KVM-turvapalvelun edustaja toimittaa laitteen ja opastaa asiakasta ja omaista laitteen käytössä. Koesoitot tehdään tässä yhteydessä. Turvapalvelu sopimuksen yhteydessä asiakkaalle jaetaan infokirje, jossa kerrotaan palvelun toteutuksesta. Kotihoidon työntekijä testaa asiakkaan kanssa laitetta kerran kuukaudessa toiminnan varmistamiseksi.

Kotihoidon toiminnanohjauksessa käytetään Saga-toiminnanohjausjärjestelmää. Järjestelmä toimii jokaisen työntekijän työpuhelimessa (älypuhelin). Järjestelmiin kirjaudutaan omilla tunnuksilla ja sieltä on nähtävissä päivän työt sekä tärkeimmät asiakastiedot. Ohjelmasta on nähtävillä aiemmat kotihoidon ja lääkärin kirjaukset sekä ajantasainen lääkelista. Lisäksi asiakaskäyntien kirjaaminen ja tilastointi suoraan potilastietojärjestelmään onnistuu Sagalla. Työnjako käyttää toiminnanohjausjärjestelmää työnjaossa ja voivat reagoida nopeastikin asiakaskäyntien muutostarpeisiin.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot:

Pasi Silvonen p. 050 3124150 KVM-turvapalvelut

Tiia Saarinen p. 050 4654450 KVM-turvapalvelut

Outi Väyrynen p. 0505526357 ja Menina Varjela p. 0505539518 Mäntänvuoren terveys Oy



Mäntänvuoren Terveys

Pihlajalinna

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

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

Sosiaalihuollon yksiköissä käytetään paljon erilaisia terveydenhuollon laitteiksi ja tarvikkeiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetussa laissa (629/2010). Terveydenhuollon laitteella tarkoitetaan instrumenttia, laitteistoa, välinettä, ohjelmistoa, materiaalia tai muuta yksinään tai yhdistelmänä käytettävää laitetta tai tarviketta, jonka valmistaja on tarkoittanut muun muassa sairauden tai vamman diagnosointiin, ehkäisyyn, tarkkailuun, hoitoon, lievitykseen tai anatomian tai fysiologisen toiminnon tutkimukseen tai korvaamiseen. Hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, haavasidokset ym. vastaavat.

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

Miten varmistetaan asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden ja terveydenhuollon laitteiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen?

Työntekijät yhdessä muiden hoitoon osallistuvien tahojen/omaisten kanssa arvioivat asiakkaan apuvälinetarpeita kotona selviytymisen, turvallisuuden ja liikkumisen suhteen ja auttavat apuvälineiden hankinnassa sekä ohjaavat ja opastavat niiden käytössä sekä huoltoon ohjaamisessa. Myös fysioterapeutti voidaan ottaa mukaan apuvälinetarvearviointiin, käyttöön liittyvään opastukseen ja ohjaukseen. Apuvälinelainaamosta lainatut apuvälineet huolletaan Sarapihan apuvälinelainaamossa. Asiakkaiden omakustanteisten apuvälineiden huollosta vastaa asiakas itse. Työntekijä avustaa asiakasta aistien apuvälineiden hankinnassa yhdessä omaisten ja tarvittaessa lääkärin kanssa.

Jos työntekijä huomaa laitteessa tai tarvikkeessa jonkun poikkeavuuden, tuo hän tiedon siitä esimiehelle/ tiiminvetäjälle, joka ohjeistaa työntekijää asian jatkokäsittelyssä (esim. yhteys tavarantoimittajaan).

Työntekijöitä ohjeistetaan tekemään ilmoitus esihenkilölle, mikäli vaaratilanteita apuvälineiden kanssa tulee. Tämä tieto tuodaan uusille työntekijöille perehdytyksen aikana.



Mäntänvuoren Terveys

Pihlajalinna

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot:

Mikäli asiakastyössämme tarvitsemme tietoa terveydenhuollon laitteisiin liittyvistä asioista, meillä on käytössä Mäntänvuoren Terveys Oy:n fysioterapeutit ja sairaanhoitajat, esim. fysioterapeutti Janne Raitanen puh. 050 525 4297

Kotihoidon osalta yhteyshenkilöinä toimii:

Palveluvastaava Menina Varjela 0505539518

Fysioterapeutti Tytti Hietala 040-5538814

8 ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Henkilötiedolla tarkoitetaan kaikkia tunnistettuun tai tunnistettavissa olevaan luonnolliseen henkilöön liittyviä tietoja. Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Terveyttä koskevat tiedot kuuluvat erityisiin henkilötietoryhmiin ja [niiden käsittely on mahdollista vain tietuin edellytyksin](#). Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn ajalta asiakastyön kirjaamisesta alkaen arkistointiin ja tietojen hävittämiseen saakka. Käytännössä sosiaalihuollon toiminnassa asiakasta koskevien henkilötietojen käsittelyssä muodostuu lainsäädännössä tarkoitettu henkilörekisteri. Henkilötietojen käsittelyyn sovelletaan [EU:n yleistä tietosuojaa-asetusta \(EU\) 2016/679](#). Tämän lisäksi on käytössä [kansallinen tietosuojalaki \(1050/2018\)](#), joka täydentää ja täsmentää tietosuojaa-asetusta. Henkilötietojen käsittelyyn vaikuttaa myös toimialakohtainen lainsäädäntö.

Rekisterinpitäjällä tarkoitetaan sitä tahoa, joka yksin tai yhdessä toisten kanssa määrittelee henkilötietojen käsittelyn tarkoitukset ja keinot. Henkilötietojen käsittelijällä tarkoitetaan esimerkiksi yksikköä/palvelua, joka käsittelee henkilötietoja rekisterinpitäjän lukuun. Rekisterinpitäjän tulee ohjeistaa mm. alaisuudessaan toimivat henkilöt, joilla on pääsy tietoihin (tietosuojaa-asetus 29 artikla).

Tietosuojaa-asetuksessa säädetään myös henkilötietojen käsittelyn keskeisistä periaatteista. Rekisterinpitäjän tulee ilmoittaa henkilötietojen tietoturvaloukkauksista valvontaviranomaiselle ja rekisteröidylle. Rekisteröidyn oikeuksista säädetään asetuksen 3 luvussa, joka sisältää myös rekisteröidyn informointia koskevat säännöt. Tietosuojavaalitetun toimiston verkkosivuilta löytyy kattavasti [ohjeita henkilötietojen asianmukaisesta käsittelystä](#).



Mäntänvuoren Terveys

Pihlajalinna

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL) on antanut [sosiaali- ja terveydenhuollon yksiköille viranomais määräyksen \(2/2015\) sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä](#) annetun lain 19h §:ssä säädetystä tietojärjestelmien käytölle asetettujen vaatimusten omavalvonnasta. Tietojärjestelmien omavalvontasuunnitelma on erillinen asiakirja, jota ei ole säädetty julkisesti nähtävänä pidettäväksi, mutta on osa yksikön omavalvonnan kokonaisuutta.

Meidän rekisterinpitäjämme on Pirha, joka määrittelee henkilötietojen käsittelyn tavat. Me toimimme myös henkilötietojen käsittelijöinä rekisterinpitäjän eli Pirhan lukuun.

Kirjaamisen velvoite perustuu lakiin sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä .Kyseisen lain kohdan mukaan asiakaskirjoihin tulee kirjata asiakkaan palvelun ja hoidon järjestämisen, suunnittelun, toteutumisen, seurannan ja valvonnan turvaamiseksi tarpeelliset ja riittävät tiedot.



Mäntänvuoren Terveys

Pihlajalinna

Meille allekirjoitetaan kirjallinen salassapito- ja käyttäjäsitoumus käyttäjätunnusten annon yhteydessä. Tietosuojalomake tallennetaan henkilöstöhallinnon Mepco-järjestelmään. Asiakastietojen käsittelyn kehittämiseksi ja laadun varmistamiseksi huolehditaan meidän perehdyttämistämme asiakastietojärjestelmän käyttöön. Suoritamme myös Pihlajalinna Akatemiassa tietosuojakoulutuksen ja tentin. Jokainen meistä käyttää vain omia tunnuksia asiakaskirjauksissa. Kirjaamisen päätyttyä asiakaskäyttäjätunnukset suljemme ja emme myöskään jätä keskeneräisiä töitä muiden nähtäville. Paperiset asiakastiedot ovat lukollisessa kaapissa, kahden lukon takana. Asiakastietoja ei luovuteta ulkopuolisille ja asiakastietojen luovuttamisessa noudatamme Pirhan antamia ohjeita. Hävitettäville asiakastietoja sisältäville papereille on yksiköissä tietosuojasäiliöt.

Mäntänvuoren Terveys Oy on osallistunut myös asiakastiedon määrämuotoiseen kirjaamiseen ja Kanta-palveluihin siirtymiseen. Käytössämme on erillinen ict-asiantuntijatuki.

Tietosuojaja-asioissa antavat tukea:

Irene Ojala tietosuojavastaava, puh. 0447865302

Tero Ojala tietosuojayhdyshenkilö Mäntänvuoren Terveys Oy, puh. 0444663305

Asiakastyön kirjaaminen

Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla. Kirjaamisvelvoite alkaa, kun sosiaalihuollon viranomainen on saanut tiedon henkilön mahdollisesta sosiaalihuollon tarpeesta tai kun yksityinen palveluntuottaja alkaa toteuttaa sosiaalipalvelua sopimuksen perusteella. Kirjaamisvelvoitteesta on säädetty laissa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (254/2015) 4 §:ssä. Yksittäisen asiakkaan asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen ammattihenkilön vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä.

Perehdytyksessä käydään läpi kirjaamisohjeita sekä tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyviä asioita. Näitä asioita käydään säännöllisesti läpi myös kotihoitopalavereissa. Täydennyskoulutusta näiden asioiden tiimoilta järjestetään tarpeen mukaan.

Hoitajilla on kotikäynneillä mobiililaitteet, joilla pääsevät kirjaamaan heti asiakastyön. Kotihoidon toimistoilla on lisäksi tietokoneita, joilla pääsee kirjaamaan, mutta etupäässä suositaan ja suositellaan välitöntä kirjaamista asiakkaan luona. Kirjaamiseen saa jokainen uusi työntekijä perehdytyksen. Lisäksi tarvittaessa apua ja tukea saa omalta tiimisairaanhoidtajalta tai omalta palveluvastaavalta.



Mäntänvuoren Terveys

Pihlajalinna

Toimintayksikössä noudatetaan tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja ohjeita ja viranomaismääräyksiä.

Jokainen työntekijä allekirjoittaa salassapitovelvollisuus -sitoumuslomakkeen työsuhteen alussa. Lisäksi työsopimuksessa käsitellään salassapitovelvollisuutta. Tietosuojavastaava seuraa asiakastietojen käyttöä lokitiedoista ja ilmoittaa välittömästi, jos ilmenee asiakastietojen väärinkäyttöä.

Henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvä perehdytys ja täydennyskoulutus

Jokainen työntekijä suorittaa Pihlajalinnan oman tietosuoja- ja potilastietosuojatentin työsuhteensa alussa. Jokainen työntekijä kirjautuu henkilökohtaisilla tunnuksilla tietokoneelle, potilastietojärjestelmään sekä muihin työssä käytettäviin sovelluksiin ja ohjelmiin. Lisäksi jokainen kirjautuu työpuhelimeen salasanalla sekä pääsy toiminnanohjausjärjestelmän mobiiliversioon tapahtuu omilla henkilökohtaisilla tunnuksilla.

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä Ei



9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

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

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

1. Riskienkartoitusanalyysissa keväällä 2020 nousi vahvasti esiin **jokaisen yksilön vastuu oman toiminnan ja oman työn kehittämisestä**. Jokaisella on vastuu seurata ja arvioida laatua ja mahdollisia riskejä jatkuvasti. Riskienarvioinnissa riskejä nousi esiin etenkin asiakkaiden kodeista sekä siirtymissä toimiston ja asiakkaiden kotien välillä. **Tiimeissä kartoitetaan asiakkaat, joiden kodeissa on haasteita sekä keskustellaan asiakkaiden/ omaisten kanssa mahdollisista muutoksista**.
2. Kotihoito on ottanut vuonna 2020 RAI-arviointi -järjestelmän käyttöön. Henkilöstö on koulutettu arviointien tekemiseen ja arviointeja on tehty osalle asiakkaista. **Tavoitteena on tehdä jatkossa RAI-arviointi järjestelmä kaikille kotihoidon asiakkaille vähintään puolivuositain. RAI-järjestelmän avulla seurataan jatkossa kotihoidon asiakkaiden toimintakykyä sekä raportteja käytetään osana tiimien resurssitarpeen arvioinnissa**.
3. Turvapuhelinhälytyksiin on vastannut aiemmin KMV-turvapalvelut Oy. **Toukokuussa 2021 toimintamalli muuttui niin, että 10.5 alkaen päivä, ilta- ja yöaikaiset käynnit on huolehtinut Mäntänuoren Terveystalon ammattilainen yhdessä turva-auttajan kanssa**. Turvapuhelinhälytykset tulevat edelleen AddSecuren hoitotyön ammattilaiselle, joka tekee hoidontarpeen arvion ja kontakti kotihoidon tiimin päivystyspuhelimien kautta. Näin tieto hälytyksestä tulee hoitoalan ammattilaiselle, joka lähtee käymään hälytyskäynnille.
4. Vuoden 2021 organisaatiomuutoksen myötä **kotihoidossa on käynnistetty laaja kehittämissuunnitelma henkilöstön kanssa**. Tavoitteena on organisoida työ paremmin kunkin ammattilaisen ydinosaamisen ja tehtäväkuvan mukaiseksi, jolloin työn päällekkäisyys vähenee ja työ selkeytyy sekä työn laatu paranee. Digitalisaatiota tulee pystyä hyödyntämään tehokkaammin, jotta hoitajien työaika allokoituu mahdollisimman tarkoituksenmukaisesti asiakkaiden hyväksi. Kotihoito on vaativa ja vahvaa ammattiosaamista edellyttävä toimintaympäristö, joka vaatii toi-



Mäntävuoren Terveys

Pihlajalinna

miakseen kotihoitoon sitoutuneet ammattilaiset. **Henkilöstön osallisuus ja aktiivinen osallistumien** kehittämistyöhön ovat ensiarvoisen tärkeitä. **Kotihoidon vetovoimaisuutta pitää lisätä; tässä jokaisella kotihoidon toimijalla on merkittävä rooli.**

5.

Etäpalvelujen käyttöönotto (digitalisaatio) käynnistetty selvitystyöllä vuonna 2022. Selvitetään mitä etäpalveluita voidaan ottaa tukemaan kotihoidontyötä ja lisäämään turvallisuutta asiakkaiden kotona. PIRKOTI-hanke on osana tukemassa etähoivan käyttöönottoa.



Mäntänvuoren Terveys

Pihlajalinna

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys: 16.5.2024

Allekirjoitus:

Teija Väisänen
palvelupäällikkö