

2020

Oma- ja valvontasuunnitelma

koti
hoito.
Päiväkumpu



Valvira

Sosiaali- ja terveysalan
lupa- ja valvontavirasto

Tämä oma- ja valvontasuunnitelma on
laadittu Valviran ohjeiden mukaan
Valviran lomakepohjaa hyödyntäen.

Tuula Halme

Anne Kangas

1.1.2020

SOSIAALI- JA TERVEYSPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA**Sisällysluettelo**

| | | |
|-----|---|----|
| 1. | PALVELUJEN TUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT | 3 |
| 2. | TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET | 4 |
| 3. | OMAVALVONNAN ORGANISOINTI, JOHTAMINEN JA VASTUUHENKILÖT | 7 |
| 4. | RISKIEN JA EPÄKOHTIEN TUNNISTAMINEN JA KORJAAVAT TOIMENPITEET | 11 |
| 5. | HENKILÖSTÖ | 13 |
| 6. | TOIMITILAT, LAITTEET JA TARVIKKEET | 15 |
| 7. | ASIAKASTURVALLISUUS | 17 |
| 8. | ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET | 18 |
| 9. | ASIAKASTYÖN LAADUN VARMISTAMINEN | 22 |
| 10. | TERVEYDENHUOLLON JA SAIRAANHOIDON JÄRJESTÄMINEN | 25 |
| 11. | ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY | 27 |
| 12. | MUUT HENKILÖTIETOJEN KÄSITTELYYN LIITTYVÄT OIKEUDET | 31 |
| 13. | ALIHANKINTANA TUOTETTUIJEN PALVELUJEN OMAVALVONTA | 32 |
| 14. | OMAVALVONNAN TOTEUTTAMISEN SEURANTA JA ARVIOINTI | 34 |

1. PALVELUJEN TUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palvelujen tuottaja

Kotihoito Päiväkumpu Oy

Yksityinen palvelujen tuottaja

Palvelumuoto ja asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan:

Kotihoito Päiväkumpu tuottaa ja järjestää **yksityisiä kotihoidon palveluita** (kotipalvelua ja kotisairaanhoidtoa) pääkaupunkiseudulla. Yhtiö auttaa kotona asuvia ikääntyneitä, pitkäaikaissairaita, vammaisia ja tilapäisesti apua tarvitsevia toipilaita. Asiakkaana ovat myös omaiset, omaishoitajat ja lapsiperheet.

Sijaintikunta Helsinki

Palvelujen tuottajan virallinen nimi

Kotihoito Päiväkumpu Oy

Palveluntuottajan Y-tunnus

2323784-4

Toimintayksikön nimi

Kotihoito Päiväkumpu

Toimintayksikön osoite

Pasilankatu 2, 00240 HELSINKI

Työpiste: Pasilankatu 2, 00240 HELSINKI

Toiminnasta vastaavan henkilön nimi

Tuula Halme

puh. 045 636 1252

tuula.halme@kotihoitopaivakumpu.fi

Pasilankatu 2

00240 HELSINKI

Aluehallintoviraston toimiluvan myöntämisaika

30.1.2013

Vastuuvakuutuksen voimassaolo

Vastuuvakuutus on voimassa toistaiseksi /OP Pohjola

2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Kotihoito Päiväkumpu tarjoaa yksilöllistä, asiakaslähtöistä ja asiakkaan etua korostavaa terveyden- ja sairaanhoitoa, hoivaa ja palveluohjausta sekä sovittaa palvelut järkevästi ja tarkoituksenmukaisesti asiakkaan elämään. Painopisteemme on erityisesti muistisairaiden asiakkaiden hoidossa.

Toimintamme pohjautuu elämänilon toimintafilosofiaan.

Arvot ja toimintaperiaatteet



ELÄMÄNILON TOIMINTAFILOSOFIA

Hyvä hoito on arvosidonnainen asia. Arvot ovat luonteeltaan suhteellisen pysyviä ja ne ohjaavat ihmisen tekemiä valintoja. Arvot ohjaavat näin myös sitä, miten hoitaja toimii asiakkaan hyväksi hänen arvomaailmaansa kunnioittaen. Hoitajan/työntekijän toimintaa ohjaa hänen henkilökohtaisen arvomaailmansa lisäksi muun muassa kunkin ammattikunnan eettiset ohjeet, yhteiskunnallinen arvomaailma, vanhusten ja muiden hoitoon liittyvät valtakunnalliset ja paikalliset ohjeistot sekä työyhteisöä ohjaava toiminta-ajatus ja – filosofia.

Kotihoito Päiväkummun henkilökunta on toimintansa alusta lähtien sitoutunut ”Elämänilon” toimintafilosofiaan. Se lähtee ihmisarvon kunnioittamisen ja elämänlaadun korostamisen perusarvoista sekä niihin pohjautuvista periaatteista: yksilöllisyydestä, itsemääräämisoikeudesta, tasa-arvosta, itsehoidosta sekä turvallisuudesta. Elämänilon hoitofilosofia perustuu holistiseen ihmiskäsitykseen ja sellaiseen vanhuskäsitykseen, jossa ihminen pyritään ottamaan huomioon yksilöllisesti monenlaisine tarpeineen, toiveineen ja odotuksineen.

Elämänilon filosofiasta elämänilon talo

Elämänilon toimintafilosofialla on juuret Päiväkummun hoitokodin perustajasisaren Irma Väätäisen elämässä lähes 30 vuoden takaa hänen toimiessaan henkilökuntansa kanssa vanhusten hoidon kehittäjänä mm. Suursuon sairaalassa. Elämänilon hoitofilosofian varaan rakentuva vanhusten ja pitkäaikaishoidettavien nuorempienkin asukkaidemme hoito on kuin toimisimme talon rakentamista ohjaavien arkkitehtipiirustusten mukaan.

Elämänilon toimintafilosofian ymmärtämistä auttaa, jos laittaa silmät kiinni ja miettii itseään ja jokaista hoidettavaa talona. Voi miettiä, millaiselta talo näyttää ulospäin, näkyykö sen ikkunoista pimeyttä vai valoa. Voi miettiä myös millaiselta tuntuu taloa lähestyä, siitä lähteä ja millaista siinä tuntuu olla ja asua.

Jotta talo näyttäisi hyvin hoidetulta ja ikkunoista näkyisi valo ja elämisen ilo, voi moni talo tarvita ainakin jonkinasteista saneerausta. Tässä usein saneeraajalle tulee vastaan kysymyksiä varsinkin silloin, kun kyseessä on vanhus, jonka talo on jo luonnonlakien ja erilaisten sairauksien takia ihan romahtamaisillaan eikä hän itse tahdo enää jaksaa osallistua talonsa saneeraukseen eikä edes sen saneerauksen suunnitteluun. Valot ikkunasta ovat sammumaisillaan ja vanhus itsekin haluaisi lähteä talostaan ikiajoiksi siksi, ettei monikaan ole enää edes kiinnostunut avaamaan hänen talonsa ovea. Hoitoon tulevan vanhuksen kohdalla tällainen tilanne ei ole kovinkaan harvinainen, ja mitä pikimmin saneeraustyö aloitetaan, sen parempi. Tavoitteena huonokuntoisenkin vanhuksen kohdalla tulisi olla, että hän saisi lähteä iäisyyteen oman elämänsä talosta arvostettuna ja turvallisella mielellä elämästään tyytyväisyyttä, iloa ja kiitollisuutta tuntien.

Talo, myös elämänilon talo, on rakennettava aina perustusten päälle. Talon kivijalkaan, jonka päälle kotihoidon toiminta perustuu, on muurattu ne arvot ja periaatteet, jotka ohjaavat koko kotihoidon elämää ja toimintaa asiakkaidemme parhaaksi. Peruskiveyksen lisäksi talossa on oltava myös seinät. Kun kyseessä on vanhus, on ensimmäisen tukiseinän liityttävä moniammatilliseen yhteistyöhön ja toisen omais- ja vapaaehtoistyöhön. Näiden tukiseinien pystyssä pysymistä auttaa, kun tukipalkkina

niiden välillä toimii yksilövastuinen hoitotyö. Vastuuhoidajan tehtävänä on suunnitella ja koordinoita omaisten ja moniammatillisen tiimin tuki kunkin asukkaan parhaaksi.

Tervetuloa-kyltti oven päällä muistuttaa siitä, että kotihoidossa meidän jokaisen on tehtävä kaikkemme, jotta vanhus ja nuorempikin asiakas kokisi kotihoidon hoidossa itsensä syvällisesti kunnioitettuna ja itsemääräävänä kotinsa herraksi, mutta ottaa mielellään kotiinsa vastaan tarvitsemansa avun, jossa hän väistämättä joutuu kohtaamaan monenlaisia sopeutumisen haasteita. Kotihoidon alkaessa useimpien voimat ovat vähissä ja ihan uusi elämä edessä. Monilla on aitoa surua siitä, että entinen itsenäisempi elämä omista ympyröissä ilman ulkopuolista apua jää nyt taakse. Moni vanhus ja nuorempikin asukas joutuu luopumaan entisen laisesta elämästä, eikä ole ihme, jos valot sammuvat ikkunoista ja kaikki näyttää pimeältä. Tässä tilanteessa ei asiakkaalla ole vielä edes kykyä ottaa vastaan tietoa siitä, mitä uutta hän voi saada tilalle. Hoitajien tehtävänä onkin ainakin yrittää sytyttää valot asukkaan silmiin/ikkunoihin menemällä häntä vastaan asiakas- ja hoitoprosessissa niin pitkälle kuin mahdollista yksilöllisen tarpeen määrittelyn, suunnittelun, toteutuksen ja arvioinnin keinoin. Tässä auttaa, jos asiakas ja hoitaja saavat rinnalleen omaisen/edunvalvojan ja ystäviä, joilla on tietoa ja voimia kertoa siitä talon historiasta, jonka avulla olisi mahdollista saada valot syttymään ikkunoihin. Elämänilon filosofiassamme keskeisenä tavoitteena on tyytyväinen asiakas, tyytyväinen omainen ja tyytyväinen hoitaja/työntekijä.

Asiakaskeskeinen elämänilon talon rakentaminen on mahdollista yksilövastuisten hoitotyön keinoin. Se ei vielä kuitenkaan riitä, jos aiomme tehdä kotihoidon asukkaan kodista elämänilon talon. Tähän tarvitaan myös yhteisöllistä otetta. Tällöin jokainen hoitaja/työntekijä tuntee kotihoidon kaikkia asukkaita siinä määrin, että hän pystyy auttamaan asukkaita tässä ja nyt -tilanteissa edistäen samalla kaikkien kotihoidon asiakkaiden kanssa tehtävää toimintaa. Asiakkaille järjestetään mahdollisuuksia nauttia elämästä yhdessä muiden kanssa myös kotinsa ulkopuolella. Tällöin asiakkaiden/omaisten ja hoitajien/työntekijöiden kesken, kotihoidossa syntyy ME-henki. Tämä on vaativaa, mutta samalla myös hyvin antoisaa työskentelyä.

Elämänilon talo – Hoitokoti Päiväkumpu konsernin näkyvä viesti

Elämänilon talo on Hoitokoti Päiväkumpu konsernin tuote- ja laatumerkki, ”brändi” joka leviää myös kotihoidon toiminnanfilosofiana. Sen toivotaan valoisuudellaan olevan jatkuvasti myös henkilökunnan mielessä ja tuovan hyvää mieltä ja iloisia asioita hoitamiseen ja myös omaisten ja työtoverin kohtaamiseen.

Kotihoito Päiväkummussa Elämänilon toimintafilosofia palvelee asiakkaita ja heidän omaisiaan ja henkilökuntaa jo hoitavaa tahoja valittaessa, hoitoa suunniteltaessa, toteutettaessa sekä arvioitaessa. Se palvelee myös uusien työntekijöiden valinnassa ja perehdytyksessä, opiskelijoiden ohjauksessa ja toimintoja ja toimintaympäristöä suunniteltaessa tai arvioitaessa. Hoitotyön lähtökohtana olevat arvot ja periaatteet ovat samalla koko kotihoidon toiminnan perusta ja siten myös se kivijalka, johon koko strateginen suunnittelu nojaa. Etsimällä määrätietoisesti kotihoidon asiakkaan arkeen muistoja, toivoa tuottavia ja ilahduttavia asioita, varmistamme osaltamme asiakkaillemme mahdollisimman laadukkaan elämän.

Nämä edellä mainitut elämänilon talon piirustukset toimivat karttana myös jatkuvalla laadun kehittämiseksi. Määriteltyämme talon piirustuksiin yksityiskohtaiset kriteerit, tulokortit, pystymme tekemään huolelliset kuntokartoitukset talosta ja arvioinnit siitä, mitä kohtia olisi milloinkin

saneerattava. Hoitokoti Päiväkumpu on käynyt läpi mittavan laatutyön ja saanut sertifioitua ISO 9001:2008 standardin mukaisesti talon kuntokartoituskriteerit ja koko laadun kehittämissysteemimme. Tämä työ tukee nyt meitä kotihoidossa uuden toiminnan rakentamisessa.

Elämänilon toimintafilosofian lisäksi talossa rakentamista ja saneeraamista ohjaavat sähköisten tieto- ja toiminnanohjausjärjestelmien ohella myös vahva tietoperusta mm. tarve-, systeemi- ja yksilövastuisen hoitotyön teorioista sekä laatuteorioista

Kotihoidon toiminnanohjausjärjestelmää on rakennettu edellä esitettyjen arvojen ja toimintaperiaatteiden pohjalta Hoitokoti Päiväkummun jalanjälkiin.

3. OMAVALVONNAN ORGANISOINTI, JOHTAMINEN JA VASTUUHENKILÖT

Omavalvonnasta vastaavan organisaation johdon edustaja(t) ja tehtävät

Palvelupäällikkö

Yksityisiä terveys- ja sosiaalipalveluja tuottavalla toimintayksiköllä tulee olla palveluista vastaava henkilö, joka vastaa siitä, että palvelutoiminta täyttää sille asetetut vaatimukset. Kotihoidossa yksikön johtajana toimii palvelupäällikkö.

Johtajan tehtäviä on seuraavassa pyritty kuvaamaan kotihoidossa määritetyin prosessein.

Johtaja

1. Tukiprosessit

1.1. Operatiivinen ohjaus

- vastaa siitä, että toimintayksikön palvelutoiminta käytännössä täyttää laissa, sopimuksissa ja lupaehdoissa määritellyt vaatimukset. Vastuuhenkilö vastaa siitä, että terveys- ja sosiaalipalvelujen antamiseen on palvelujen tarpeeseen ja asiakkaan lukumäärään nähden sekä määrällisesti että laadullisesti riittävä henkilöstö.
- vastaa yksikkönsä toiminta-ajatuksen ja koko kotihoidon arvojen mukaisen toiminnan toteutumisesta – vastaa Kotihoito Päiväkummun arvojen mukaisesta Elämänilon toimintafilosofian toteutumisesta
- suunnittelee, kehittää ja johtaa yksikkönsä toimintaa yhteistyössä eri yhteistyökumppaneiden kanssa
- arvioi yksikkönsä toimintaa suhteessa asetettuihin tavoitteisiin ja laatukriteereihin ja tekee toimintakertomuksen ja laatii seuraavalle vuodelle toimintasuunnitelman toiminnan edelleen kehittämiseksi.
- vastaa toiminnan laadun arvioinnista ja edelleen kehittämisestä yhteistyössä muun johdon ja prosessinomistajien kanssa (esim. auditoinnit). Johtaja huolehtii osaltaan siitä, että sisäiset ja ulkoiset auditoinnit toteutetaan suunnitelmien mukaisesti
- antaa tunnukset asiakastietojärjestelmään niitä tarvitseville oikean laajuisina
- vastaa yksikkönsä turvallisuudesta huomioiden järjestelmällisen avainhallinnan

- valvoo yhteistyökumppaneiden ja alihankkijoiden toimintaa yksikössään
- vastaa yksikkönsä sidosryhmätyöskentelystä
- osallistuu projekti- ja tiimitoiminnan suunnitteluun ja toteutukseen
- huolehtii yksikkönsä viestinnästä ja edelleen kehittämisestä
- vastaa toimintailmoitusten tekemisestä yhteistyössä toimitusjohtajan kanssa
- vastaa viime kädessä omaa vastuualuettaan koskevien työsuojelutavoitteiden toteuttamisesta
- osallistuu konsernin johtoryhmän toimintaan ja sitä kautta kehittää kotihoidon toimintaa koko konsernin yhteisten arvojen ja tavoitteiden pohjalta

1.2. Henkilöstönohjaus

- tekee henkilöstösuunnittelua yhteistyössä ylimmän johdon kanssa
- vastaa henkilöstön ohjauksen toteutuksesta yhteistyössä johdon ja kotihoidon tiimien kanssa. Toteutuksen eri vaiheet ovat: rekrytointi ja vuorojen paikkaus, perehdyttäminen, osaamisen johtaminen, työvuorosuunnittelu, työsuhteiden hallinnointi
- vastaa työhyvinvoinnin osa-alueista huomioiden yksilön voimavarat ja terveyden, työympäristön, työn organisoinnin, yksilöiden osaamisalueet ja omat johtamisen voimavarat
- allekirjoittaa yhtiön nimissä työsopimukset ja tarkastaa hoitajien tiedot Julkiterhikistä (lähihoitaja, sairaanhoitaja).
- kirjoittaa työtodistuksen työsuhteen päättyessä ja toimittaa laaditun todistuksen myös hallintoon arkistoitavaksi.
- arvioi hoitohenkilöstön määrää ja koulutuksen ja ammattitaidon riittävyttä ja vastaa niiden kehittämisestä yhdessä ylimmän johdon kanssa. Henkilöstön kehittämis- ja koulutussuunnitelma pohjautuu hallituksen laatimaan toimintasuunnitelmaan, kotihoidon tarpeisiin ja henkilöstön toiveisiin. Koulutussuunnitelma hyväksytään johtoryhmässä.
- vastaa siitä, että yksikössä käydään kehityskeskustelut vuosittain.
- käy tarvittaessa työkykykeskustelun työntekijän kanssa ja osallistuu tarvittaessa työterveyshuollon kolmikantaneuvotteluihin
- tekee yhteistyötä oppilaitosten kanssa ja mm. laatii suunnitelman opiskelijoiden otosta harjoittelujaksoille. Yksiköiden opiskelijasuunnitelmat käydään läpi vastaavien työryhmässä.
- säilyttää arkistossaan työntekijöiden työsuhteeseen liittyvät dokumentit seuraavasti:
 - työsopimus (yksi kappale myös palkanlaskijalle)
 - kopiot opinto- ja koulutustodistuksista, työtodistuksista, ammattihenkilötodistuksesta
 - rikosrekisteriote lapsiperheiden kanssa työskenteleviltä hoitajilta (työntekijät tilaavat otteen itse)
 - palkalliset ja palkattomat toimivapaat: sairaslomatodistukset, sopimukset opintovapaista, koulutukset, äitiyslomat, ym. (alkuperäiset todistukset pitkistä sairaslomista lähetetään palkanlaskijalle Kela-korvausten hakemista varten, myös muista palkallisista ja palkattomista vapaista laitetaan tieto palkanlaskijalle).
 - lomalistat

- vakuutuspäätökset ja mahdolliset palkanmaksukiellot ulosottomieheltä: ko. asiakirjat saapuvat yleensä hallinnon toimistoon, jossa ne skannataan ja lähetetään tilitoimistoon. Alkuperäinen kappale säilytetään hallinnon työsopimuskansiossa.

1.3. Taloudenohjaus

- huolehtii tehokkaasta ja taloudellisesta henkilöstöhallinnosta
- arvioi hankintatarpeita ja informoi niistä eteenpäin
- toteuttaa hankintoja sopimusten mukaisesti

2. Prosessikuvausten mukainen toiminta

2.1. Asiakassuhteen hallinta

- osallistuu asiakassuhteen hallintaan, johon sisältyvät seuraavat vaiheet: palvelutarpeen arviointi, tarvittavista palveluista päättäminen, palvelu- ja hoitosopimuksen allekirjoittaminen, asiakassuhteen ylläpito, asiakassuhteen päättymisen.

2.2. Hoitopalvelut

- vastaa yhdessä asetettujen tavoitteiden mukaisesti asiakasprosesseista ja asiakasturvallisuudesta.
- vastaa siitä, että toimintayksikkö huolehtii asiakkaan hyvinvoinnista ja hänen perusoikeuksiansa toteutumisesta mahdollisimman hyvin.
- vastaa yksilövastuisen hoitotyön, yhteisöllisyyden ja tiimityön toteutumisesta
- vastaa yhdessä vastuuhuoitajien kanssa hoitoprosesseista ja niiden tarkoituksenmukaisesta dokumentoinnista
- vastaa moniammatillisen yhteistyön koordinoitumisesta asiakkaiden hoitoprosesseihin.
- vastaa asiakkaan hoitosuhteessa syntyneiden dokumenttien säilyttämisestä kansioissa ja määräysten mukaisesta arkistoinnista, sekä vastaa dokumentoinnin kehittämisestä yhteistyössä yksilövastuisen hoitotyön tiimin kanssa.
- vastaa lääkehoidon suunnitelman mukaisesta lääkehoidon toteutumisesta. Varmistaa riittävän osaamistason lääkehoidon toteuttamisessa.

2.4. Asuminen

- vastaa siitä, että asiakkaiden kodeissa on riittävät apuvälineet käytössä henkilöstön turvallisen ja mahdollisimman toimivan työn mahdollistamiseksi sekä siitä, että toimistontoimitilat ovat kunnossa ja niissä on asianmukainen toimintavarustus.
- kiinteistön yleinen arviointi (tilojen siisteys ja kunto) ja reagointi puutteisiin.

2.5. Yhdessä tekeminen

- ryhmätoiminnan toteuttaminen ja yhteisöllisyyden rakentaminen
- uuden jäsenen vastaanottaminen ryhmään (asiakas/työntekijä)
- kehittää vapaaehtoistoimintaa osana yhteisöllisyyttä

Toiminnanohjausjärjestelmäämme tehdään muutoksia tarpeen niin vaatiessa.

Omaavalonnan vastuuhenkilön yhteystiedot ja tehtävät

Palvelupäällikkö Tuula Halme puh. 045 –6361252, tuula.halme@kotihoitopaivakumpu.fi

Omaavalonnan suunnittelu- ja toimeenpanotyöryhmän jäsenet yksikössä

Tuula Halme/palvelupäällikkö ja Anne Kangas/toimitusjohtaja

Henkilöstön osallistuminen omaavalonnan suunnitteluun ja toteuttamiseen

Omaavalonnan sisältyy henkilökunnan perehdytysohjelmaan kohtaan 2. "toimintaperiaatteet ja organisaatio". Henkilökunta osallistuu omaavalonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja arviointiin kotihoidon tiimipalavereissa ja kehittämisspäivissä. Tulevaisuudessa on tarkoitus siirtyä sisäiseen ja ulkoiseen toiminnan auditointiin.

Asiakkaiden osallistuminen omaavalonnan suunnitteluun ja asiakaspalaute

Asiakkaita, läheisiä sekä yhteistyökumppaneita kannustetaan antamaan suullista ja kirjallista palautetta toiminnasta hoitohenkilökunnalle, lähiesimiehille sekä johdolle. Palautetta ja kehittämissajatuksia voi antaa kirjallisesti maapostilla, sähköpostilla tai kotisivujen www.kotihoitopaivakumpu.fi kautta.

Asiakkaiden ja henkilökunnan tyytyväisyyttä seurataan ympäri vuoden erilaisten kyselyiden avulla. Hoitajille tehdään suppea tyytyväisyyskysely kolmesti vuodessa ja laajempi kysely kerran vuodessa. Asiakkaille teetetään palautekysely aina vuoden loppupuolella.

Asiakkailta ja omaisilta kysytään palautetta myös tavattaessa ja erityisesti hoitoneuvottelujen yhteydessä.

Kuvaus asiakaspalautteen käsittelystä yksikössä/palvelutoiminnassa

Palautteet käsitellään ja niihin vastataan aina mahdollisimman nopeasti. Palautteet käsitellään, aiheesta riippuen, joko kotihoidon tiimissä tai johtoryhmässä. Tyytyväisyystutkimuksista tehdään yhteenveto asiakaslehti Päiväkummun Sanomiin ja yhtiön kotisivuille sekä kerrotaan suullisesti ja kirjallisesti asiakkaille, omaisille ja henkilökunnalle tiimipalavereissa ja/tai kehittämisspäivissä.

Kuvaus asiakaspalautteen käytöstä toiminnan kehittämisessä

Tullut asiakaspalaute huomioidaan soveltuvin osin välittömästi toiminnassamme. Osa palautteesta saattaa vaatia pidempijärteistä kehittämistä ja silloin se huomioidaan myös toiminta- ja koulutussuunnitelmissa.

Suunnitelma asiakaspalautteen kehittämiseksi

Asiakaspalautejärjestelmää kehitetään osana kokonaisvaltaista laadun hallintaa.

4. RISKIEN JA EPÄKOHTIEN TUNNISTAMINEN JA KORJAAVAT TOIMENPITEET

Tässä omavalvontasuunnitelmassa esittelemme, kuinka toimimme haittatapahtumien ehkäisemiseksi sekä kuvaamme kuinka kirjaamme ja käsittelemme haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet sekä miten tiedotamme niistä.

Kuvaus menettelystä, jolla riskit, kriittiset työvaiheet ja vaaratilanteet tunnistetaan ennakoivasti

Kotihoito pyrkii ennaltaehkäisemään haittatapahtumat tunnistamalla vaaratekijät, arvioimalla riskejä, tekemällä toimenpiteitä riskien hallitsemiseksi ja rakentamalla hyvää työturvallisuuskulttuuria. Turvallisuusjohtamisen tavoitteena on turvata hoitoympäristön häiriöttömyys ja toiminnan jatkuvuus.

Turvallisuusjohtamisjärjestelmämme koostuu eri osa-alueista: Työterveys ja -turvallisuus, potilas-/asiakasturvallisuus, rikoksiin varautuminen, tila- ja laiteturvallisuusriskit, palo- ja kiinteistöturvallisuus, tietoturvallisuus.

Lisäksi riskejä arvioidaan organisaatio-, henkilö-, toimitila-, toiminta-, ja laitetasolla.

Keinoja turvallisuusriskien hallintaan:

Henkilökunta osallistuu vuosittain toimipisteidensä työturvallisuusriskikartoitusten laatimiseen. Riskikartoituksissa käsitellään ergonomiaa, tapaturma-, fyysisiä-, kemiallisia- ja biologisia vaaroja sekä henkistä kuormitusta. Riskikartoitusta on käytetty työsuojelun toimintaohjelman laadinnassa.

Riskikartoituksessa havaitut riskit pyritään poistamaan tai niihin pyritään varautumaan esim. koulutuksen keinoin (mm. paloturvallisuuskoulutus, väkivaltaisen henkilön kohtaaminen, EA-koulutus, jne).

Kaikkiin toimipisteisiimme on laadittu turvallisuus- ja pelastussuunnitelma, potilasturvallisuussuunnitelma ja tietoturvaluussuunnitelma.

Teemme tiivistä yhteistyötä riskien kartoituksessa sekä niihin varautumisessa myös vakuutusyhtiön kanssa.

Seuraamme toiminnassamme ilmeneviä poikkeamia ja läheltä piti -tilanteita, ja nämä tilanteet kirjataan sähköiseen toimintajärjestelmäämme. Tilanteet käsitellään ja niihin vaikuttaneet häiriötilanteet pyritään poistamaan ja tilanteista pyritään oppimaan.

Koko henkilökunta osallistuu käytännön turvallisuuden päivittäiseen hallintaan, turvallisuusriskien arviointiin, turvallisuussuunnitelman laatimiseen, turvallisuusasioita koskevaan raportointiin ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. On erittäin tärkeätä, että henkilöstö hallitsee päivittäisten työtilanteiden yhteydessä esiin tulevat turvallisuutta vaarantavat häiriötilanteet. Henkilöstön tulee edistää turvallisuutta omalla toiminnallaan ja valinnoillaan sekä noudattaa annettuja ohjeita. Henkilökunnan tulee raportoida havaitsemistaan turvallisuuspoikkeamista ja ilmoittaa kehittämiskohteista.

Turvallista toimintaa edesauttaa se, että henkilökunta tuntee Kotihoito Päiväkummun toimintaohjeet ja sovitut käytännöt ja että heillä on hyvä ammatillinen osaaminen huomioiden alan eettiset ja juridiset vaatimukset.

Kuvaus menettelystä, jolla läheltä piti -tilanteet ja havaitut epäkohdat käsitellään

Riskienhallinnasta ja turvallisuuden tilanteesta kerätään tietoa esimiehelle tehdyistä kirjallisista ja suullista ilmoituksista. Seuraaviin osa-alueisiin kiinnitetään erityistä huomiota:

- työterveys ja turvallisuus (ylikuormitus, ergonomia, tapaturmat ja onnettomuudet, väkivalta- ja uhkatilanteet sekä läheltä piti -tilanteet)
- potilas-/asiakasturvallisuus (tapaturmat, asiakkaiden katoamiset ja karkaamiset, asiakkaiden ja omaisten kanteet ja valitukset)
- rikokset (tuhotyöt ja ilkivalta, omaisuuden katoamiset, hävikit, varkaudet, murrot)
- tila- ja laiteturvallisuusriskit (toimintayksikössä tapahtuvista toiminnoista tai laitteista aiheutuvat uhkat, laitteiden rikkoutuminen)
- palo- ja kiinteistöturvallisuus (tulipalot, kiinteistötekniikan ja kiinteistön hoidon ongelmat, erityistilojen ongelmat, logistiikan ongelmat)
- tietoturvallisuus (tietoturvallisuuden ja tietosuojan ongelmat, väärinkäytökset, viestintäjärjestelmien häiriöt).
- Autoihin ja asiakkaiden välillä tapahtuvaan siirtymiseen liittyvät riskit

Kuvaus menettelystä, jolla todetut epäkohdat korjataan

Mikäli toiminnassamme tapahtuu poikkeama, tilanne pyritään korjaamaan mahdollisimman pian. Asiakasta/omaista informoidaan tapahtuneesta virheestä, tilannetta pahoitellaan ja kerrotaan jo tehdyistä toimenpiteistä sekä keskustellaan vielä tehtävistä toimenpiteistä.

Virheitä on erilaatuisia - ja tilanteen mukaan virheen voi pääsääntöisesti korjata henkilö, joka on toiminut ko. tilanteessa. Välillä korjaaminen voi vaatia palvelupäällikön tai toimitusjohtajan toimia. Tarvittaessa poikkeamasta / epäkohtien korjaamisesta informoidaan viranomaisia.

Kuvaus siitä, miten korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilöstölle ja tarvittaessa yhteistyötahoille

Toimenpiteistä tiedotetaan henkilöstölle joko tiimipalavereissa tai yhteisessä whatsapp ryhmässä. Yhteistyötahoihin otetaan yhteyttä puhelimitse / kirjeitse tai pidetään yhteinen neuvottelu, jossa asiaa käydään läpi.

(Lisätietoa mm. STM:n julkaisusta 2011:15 Riskienhallinta ja turvallisuussuunnittelu. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon johdolle ja turvallisuussuunnittelijoille. http://www.stm.fi/julkaisut/nayta_julkaisu/1571326)

5. HENKILÖSTÖ

Kuvaus henkilöstön määrästä, mitoituksesta ja rakenteesta; ammatillinen ja avustava henkilöstö

Vuoden 2020 tammikuussa kotihoidossa työskenteli kokoaikaisiksi työntekijöiksi laskettuna 1 sairaanhoitaja, 1 sosionomi, 7 lähihoitajaa ja 2 kotiavustajaa sekä useita tuntityöntekijöitä. Tätä joukkoa on tarkoitus kasvattaa lähihoitajilla sitä mukaa kun asiakaskunta kasvaa. Päiväkummun hallinnossa työskentelevillä on kolmella kaupallinen koulutus.

STM:llä ei ole olemassa kotihoidon henkilöstömitoituksia.

Kuvaus henkilöstön rekrytoinnin periaatteista

Rekrytoinnissa noudatamme terveyden- ja sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista annettua lakia (voimaan 1.8.2005) sekä STM:n julkaisun "Sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimukset" (2007:18) ohjeita. Lähihoitajan kelpoisuus tehtäviin on lain 8 § mukaisesti: tehtävään soveltuva sosiaali- ja terveysalan perustutkinto tai muu vastaava tutkinto.

Terveydenhuollon ammattihenkilöinä toimivat lähihoitajat kuuluvat terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain ja sen sisältämän nimikesuojan piiriin. Lain 2 §:n 2 momentin mukaisesti nimikesuojattujen ammattihenkilöiden ammatissa voivat toimia muutkin henkilöt, joilla on riittävä koulutus, kokemus ja ammattitaito. Lapsiperheiden kotipalvelua tekevillä työntekijöillä tulee olla puhdas rikosrekisteri ja tämä tarkastetaan kaikilta työntekijöiltä, uusilta ja vanhoilta.

Vastuuhenkilöllä tulee olla tehtävänsä hoitamiseen soveltuva pätevyys ja riittävä käytännön kokemus vastaavanlaisesta toiminnasta. Vastuuhenkilöllä tulee olla sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista annetun lain (272/2005) määritelty koulutus ja riittävä työelämän kokemus. Vastuuhenkilöltä edellytetään riittävää johtamistaitoa, soveltuva korkeakoulututkintoa, sosiaalialan tuntemusta ja tehtävään soveltuva kokemusta.

Vastuuhenkilö vastaa koko yksikön toiminnallisesta johtamisesta. Palvelupäällikön esimies on toimitusjohtaja. Johtajan alaisia ovat kaikki toimintayksikön työntekijät. Palvelupäällikön sijaisena toimii ennalta nimetty varavastaava.

Rekrytointitilanteessa tarkistetaan hakijan kelpoisuus Valviran Julkiterhikistä/JulkiSuosikista sekä alkuperäiset opinto- ja työtodistukset. Soveltuvuutta tarkistetaan myös hakijan ilmoittamien suosittelevien kautta sekä edellisistä työpaikoista.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä

Henkilöstön perehdyttämissuunnitelma sisältää perehdyttämislomakkeen pitkäaikaisille työntekijöille sekä keikkalaisille

Perehdyttämisen tavoitteena on, että uusi työntekijä oppii tuntemaan Päiväkummun kotihoidon Elämänilon toimintafilosofian, toimintatavat, asiakkaat, työyhteisön, yhteistyökumppanit sekä työntekijään kohdistuvat odotukset ja mahdollisuudet. Perehdytys luo osaltaan perustan ammatilliselle osaamiselle sekä sitoutuneelle ja vastuulliselle tavalle tehdä työtä.

Perehdyttämishjelma on tarkoitus käydä läpi työsuhteen koeajalla (6 kk) ja allekirjoitettu perehdyttämislomake säilytetään työsuhteen kansiassa. Perehdytyksen loppuvaiheessa esimies tarkistaa perehdytysohjelman toteutumisen.

Perehdyttämislomakkeen lisäksi Hoitokoti Päiväkummun ja kotihoidon toimintaan voi tutustua nettisivuilla www.hoitokotipaivakumpu.fi ja www.kotihoitopaivakumpu.fi. Lisätietoa saa myös Päiväkummun esitteistä ja asiakaslehti Päiväkummun Sanomista.

Kuvaus henkilökunnan ammattitaidon ja työhyvinvoinnin ylläpitämisestä ja osaamisen johtamisesta

Henkilökunnan osaamista ylläpidetään riittävällä perehdytyksellä sekä säännöllisillä täydennyskoulutuksilla. Täydennyskoulutustarpeet ja – toiveet kartoitetaan henkilökunnalta vuosittain. Ne otetaan huomioon laadittaessa Päiväkummun vuosittaista henkilöstösuunnitelmaa ja koulutustavoitteita. Tavoitteenamme on, että kotihoidossa työskentelee ammattitaitoinen ja osaava henkilökunta, joka pystyy varmistamaan laadukkaan hoidon asiakkaille. Tavoitteena on huolehtia henkilöstön jatkuvasta kehittämisestä.

Henkilöstön voimavaroja pyritään kehittämään perehdytyksen, kehityskeskustelujen, koulutuksen, työnohjauksen tukemisen avulla. Myös yhteistyö oppilaitosten kanssa nähdään tärkeäksi kanavaksi henkilöstön kehittämisessä.

Hoitohenkilökunnan perustäydennyskoulutukset ovat EA (häätäensiapu), palo- ja pelastuskoulutus, ja hygieniapassin suorittaminen sekä opiskelijoiden ohjaamisen koulutukset (näytön vastaanottaminen).

Työhyvinvointi tarkoittaa, että työ on mielekästä ja sujuvaa turvallisessa, terveyttä edistävässä sekä työuraa tukevassa työympäristössä ja työyhteisössä. Työsuojelun tavoitteena on työhyvinvoinnin edistäminen työpaikalla. Työhyvinvointia seurataan arjen toiminnassa, henkilökunnan tiimipalaverissa ja kehityskeskusteluissa. Yksi tärkeimmistä kanavista työhyvinvoinnin lisäämiseen ovat tiimin omat viikkopalaverit.

Kotihoidon työsuojelutoiminta nojautuu seuraaviin periaatteisiin

- Ennakoivan työsuojelun periaate, työolojen seuranta sekä työympäristön eri osa-alueiden ja niiden kehittämiskohteiden arviointi
- Työsuojelulähtökohdan huomioiminen suunnittelu- ja kehittämistoiminnassa
- Henkilöstön perehdyttämisessä, opastuksessa ja koulutuksessa työsuojelu otetaan huomioon osana jokapäiväistä omaa työtä. Toimintaa tukee tiedottaminen ja työsuojelukoulutus.
- Työsuojelun vastuullisena toteuttajana toimii linjaorganisaatio.
- Työsuojelutoiminta on osa toimintayksiköiden normaalia lainsäädäntöpohjaista toimintaa.
- Keskeinen tavoite on turvallinen ja terveellinen työympäristö, joka on yksi perusedellytys kehitettäessä Päiväkummun Kotihoitoa tehokkaaksi ja palvelukeskeiseksi yritykseksi. Vastaavasti tuloksellinen toiminta luo mahdollisuuksia henkilöstön fyysisen, psyykkisen, sosiaalisen hyvinvoinnin sekä työkyvyn edistämiseen.

- Työympäristön kehittäminen on jokaisen Päiväkummun Kotihoidossa työskentelevän oikeus ja velvollisuus. Parhaaseen tulokseen päästään toimipaikoissa tapahtuvalla yhteistyöllä, jossa työympäristöä kehitetään yhteisesti, osana jokapäiväistä työskentelyä. Työympäristön kehittäminen on osa työsuojelua ja liittyy kotihoidon toimintaan laaja-alaisesti.
- Työsuojelun toimintaohjelman perustana ovat työolojen seuranta ja niistä johdettavat käytännön toimenpiteet sekä kehitysohjelmat. Toimintaohjelmaa tukee kotihoidon toiminnanohjausjärjestelmä sekä työsuojeluorganisaation ja työterveyshuollon vuosittaiset toimintasuunnitelmat.

Työntekijöiden on ilmoitettava havaitsemistaan vioista sekä turvallisuutta ja terveellisyttä uhkaavista vaaroista vastuullisille esimiehille sekä tarvittaessa työsuojelupäällikölle tai työsuojeluvaltuutetulle. Jokainen kotihoidossa työskentelevä henkilö on velvollinen noudattamaan työturvallisuuteen liittyviä määräyksiä ja ohjeita sekä vastaa myös siitä, ettei hän toiminnallaan tai tahallisella laiminlyönnillään aseta itseään tai työtovereitaan vaaralle alttiiksi eikä aiheuta terveydellisiä haittoja. Enemmän ammattitaitoa omaavalla henkilöllä on moraalinen velvollisuus opastaa ja ohjata kokemattomampaa työntekijää. Työntekijä on myös velvollinen ilmoittamaan havaitsemistaan turvallisuutta vaarantavista epäkohdista.

Henkilöstöasioiden kehittämissuunnitelma

Kotihoito Päiväkummussa laaditaan vuosittain henkilöstösuunnitelma ja koulutustavoitteet kehityskeskusteluiden pohjalta.

6. TOIMITILAT, LAITTEET JA TARVIKKEET

Kotihoidossa pääosa toimitiloista on asiakkaiden koteja ja pieneltä osin toimistotilat Pasilassa ja Leppävaarassa. Toimitilojen lähtökohtana on, että ne soveltuvat terveydellisiltä ja muilta olosuhteiltaan elämäniloa tuottavien hoito- ja hoivapalvelujen tuottamiseen. Suurin osa työstä tehdään asiakkaiden kodeissa, joiden halutaan olevan asiakkaan näköisiä, mutta samalla toimivia myös hoitajille työskennellä. Kotihoidon palvelu alkaa asumiseen liittyvien tarpeiden, toiveiden ja hoidollisten vaatimusten kartoittamisella asiakkaan kotia kunnioittaen. Palveluiden tuotoksena ovat turvalliset, riittävän siistit ja toimivat tilat, puhtaat vaatteet ja tekstiilit sekä ehjät ja turvalliset kalusteet. Menestystekijöinä ovat aktiivinen ja tavoitteellinen yhteistyö eri osapuolten (asiakas, läheiset, kotihoitotiimi, lääkärit, terapeutit, tukipalvelut jne) kesken, hoidon tarpeen säännöllinen arviointi ja kohdennettu henkilöstöresurssi.

Kuvaus asiakkaiden yhteisöllisyyden toteutumisesta toimitilojen näkökulmasta

Kotihoidon asiakkaille pyritään järjestämään yhteisiä kohtaamisia esimerkiksi oman asuinalueen julkisissa tiloissa. Tarvittaessa Päiväkummun hoitokodit ympäristöineen ja tapahtumineen ovat myös kotihoidon asiakkaiden käytössä. Asiakkaiden omissa kodeissa ja kodin lähellä ulkoillaan, jumpataan sekä pidetään laulu- ja muisteluhetkiä sekä pelataan seurapelejä. Toimintaan voi sisältyä myös erilaisia retkiä. Asiakkaille on mahdollista järjestää heidän tarpeidensa ja toiveidensa mukaisesti lisämaksusta myös erilaisia terapia, hieronta- ja kauneudenhoitopalveluita.

Kuvaus siivous, jäte- ja pyykkihuoltoa koskevista käytännöistä

Siivous: Hoitohenkilökunta siistii asiakkaiden koteja kaikilla käynneillä, huolehtien erityisesti keittiön, kylpyhuoneen ja makuuhuoneen siisteydestä. Muusta siivouksesta sovitaan erikseen hoito- ja palvelusopimuksessa. Varsinaista siivoustoimintaa voimme myydä konsernin toisen tytäryrityksen Kotisiivous Päiväkummun kautta. Toimistotilojen siisteydestä vastaa Pasilassa Kotisiivous Päiväkumpu ja Leppävaarassa toimistohotellin oma siistijä.

Jätehuolto: Hoitajat huolehtivat asiakkaiden roskien viennistä käyntien yhteydessä, mikäli asiakas ei itse kykene roskia viemään. Roskien vieni voi olla myös osa asiakkaan toimintakyvyn ylläpitoa ja kuntoutusta ja se voidaan toteuttaa yhdessä hoitajan kanssa.

Pyykkihuolto: Hoitajat avustavat asiakkaita pyykkihuollossa sopimuksen mukaan joko asiakkaan kotona, taloyhtiön pyykkituvassa tai pesulassa. Suuremman lakanapyykin voi tuoda pestäväksi myös kotihoidon toimistolle Pasilaan.

Kuvaus sisäilman laadunvarmistusmenettelyistä

Kotien sisäilmasta emme voi vastata. Toivomme kuitenkin, etteivät asiakkaat tupakoi kotikäyntien aikana.

Toimiston kiinteistöhuollosta vastaa Lassila & Tikanoja/vuokranantaja Nurminen Oy.

Kuvaus yksikössä olevista terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista

Terveydenhuollon laitteella ja tarvikkeella tarkoitetaan instrumenttia, laitteistoa, välinettä, materiaalia tai muuta yksinään tai yhdistelmänä käytettävää laitetta tai tarviketta sekä sen asianmukaiseen toimintaan tarvittavaa ohjelmistoa, jonka sen valmistaja on tarkoittanut käytettäväksi ihmisen

- a) sairauden diagnosointiin, ehkäisyyn, tarkkailuun, hoitoon tai oireiden lievitykseen,
- b) vamman tai vajavuuden diagnosointiin, tarkkailuun, hoitoon, oireiden lievitykseen tai kompensointiin,
- c) anatomian tai fysiologisen toiminnon tutkimiseen, korvaamiseen tai muunteluun; tai
- d) hedelmöittymisen säätelyyn

Kotihoito Päiväkumpu on yksityisiä kotihoidon terveys- ja sosiaalipalveluja tuottava yritys. Sen käytössä on joitakin terveydenhuollon tarvikkeita: verensokerimittareita, verenpainemittareita ja stetoskooppeja, otoskooppi ja saturaatiomittari. Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista löytyy koontilista esimieheltä.

Verenpainemittareiden kalibrointi tehdään joka toinen vuosi Berner Oy:n toimesta.

Vastuuhenkilön yhteystiedot

Terveydenhuollon laitteista päävastuullisena toimii palvelupäällikkö Tuula Halme.

Vastuuhenkilö huolehtii vaaratilanteita koskevien ilmoitusten ja muiden laitteisiin liittyvien määräysten noudattamisesta.

Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamista vaaratilanteista on tehtävä ilmoitus Valviraan terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetun lain (629/2010) 24-26§ sekä Valviran määräysten 4/2010 mukaisesti. Valviran määräys 4/2010 "Terveydenhuollon laitteesta ja tarvikkeesta tehtävä ammattimaisen käyttäjän vaaratilanneilmoitus" löytyy Valviran nettisivuilta: http://www.valvira.fi/files/tiedostot/m/a/maarays_4_2010_kayttajan_vt_ilmoitus.pdf.

Käyttäjän vaaratilanne- lomake ilmoittamisesta löytyy Valviran nettisivuilta http://www.valvira.fi/files/lomakkeet/TLT/Kayttajan_vaaratilanneilmoitus.pdf.

Mahdollisista vaaratilanteista ilmoitetaan Valviraan sähköisesti: <http://www.valvira.fi/>) tai "ammattimaisen käyttäjän vaaratilanneilmoitus" -lomakkeella. Verkkosivujen kautta tehty ilmoitus tallentuu automaattisesti Valviran vaaratilanneilmoitusrekisteriin. Lomakkeelle tehty vaaratilanneilmoitus on lähetettävä joko sähköpostin liitteenä osoitteella laitevaarat@valvira.fi tai postitse osoitteella:

Valvira
Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet
Vaaratilanteet
PL 210
00531 Helsinki

Ohjeena ilmoittamiseen on, että vaaratilanteesta on ilmoitettava niin pian kuin mahdollista. Vakavasta vaaratilanteesta on ilmoitettava 10 vuorokauden kuluessa ja muista vaaratilanteista viimeistään 30 vuorokauden kuluessa.

Toimitiloja, laitteita ja tarvikkeita koskeva kehittämissuunnitelma

Toimitiloja, laitteita ja tarvikkeita koskeva kehittämissuunnitelma kirjataan yksikön toimintasuunnitelmaan.

7. ASIAKASTURVALLISUUS

Yksikön turvallisuussuunnittelusta ja turvallisuustoiminnasta vastaavien yhteystiedot

Koko yhtiötason turvallisuusjohtajana toimii konsernin toimitusjohtaja Anne Kangas. Kotihoidon työsuojelupäällikkönä toimii palvelupäällikkö Tuula Halme. Hän vastaa yksikön turvallisuussuunnittelusta ja turvallisuustoiminnasta.

Kuvaus asiakasturvallisuuden varmistamisesta

Asiakasturvallisuus pyritään varmistamaan pitämällä yllä hyvää työturvallisuuskulttuuria. Asiakasturvallisuuskäsitelmä kuuluu oleellisena osana toiminnanohjausjärjestelmäämme - se kuuluu kaikkiin ydin- ja tukiprosesseihimme ja otetaan huomioon toiminnan suunnittelussa, toteutuksessa, seurannassa ja arvioinnissa.

Asiakasturvallisuuden varmistamiseksi on tehty useita eri toimintaohjeita:

- lääkehoitosuunnitelma
- tietoturvaluussuunnitelma

- henkilöstö- ja koulutussuunnitelma
- työsuojelun toimintaohjelma

Näiden lisäksi käytössämme on useita ohjeita ja suosituksia, joita hyödynnämme asiakasturvallisuuden varmistamisessa. Nämä kaikki on tallennettu sähköiseen toiminnanohjausjärjestelmäämme.

Hyvän hoidon ja asiakasturvallisuuden varmistamisessa avainasemassa on ammattitaitoinen ja motivoitunut henkilökunta.

Turvallisuussuunnitteluvollisuus perustuu pelastustoimen lainsäädäntöön.

Paloturvallisuus

1. Potilaalla pitää kotona olla toimiva palovaroitin ja yksi palovaroitin/alkavaa 60 neliometriä kohti. Palovaroittimen toiminta tulee testata määräajoin (esim. 11.2).
2. Potilaille suositellaan myös sammutuspeitteen hankkimista kotiin (keittiöön).
3. Henkilökunta on velvollinen osallistumaan työnantajan järjestämään paloturvallisuuskoulutukseen.
4. Mikäli kotihoidon työntekijä havaitsee potilaan kotona välittömän paloturvallisuusriskin, joka on vaaraksi joko asiakkaalle itselleen tai hänen ympäristölleen, tulee hänen pyrkiä poistamaan ko. vaara ja ilmoittaa asiasta esimiehelleen.

Kotihoidon asiakkaita ohjataan olemaan tupakoimatta työntekijän läsnä ollessa. Lisäksi asiakkaita ohjataan välttämättään vuoteessa tupakointia.

8. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Kuvaus asiakkaan ohjauksesta, neuvonnasta ja palvelutarpeen arvioinnista, palvelusopimuksen ja hoito- ja palvelusuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä sekä asiakkaan osallistumisesta päätöksentekoon

Asiakkaiden ohjausta, neuvontaa ja palvelutarpeen arviointia tehdään ennen varsinaisen hoitosuhteen alkamista sekä sen aikana.

- Ensimmäinen yhteydenotto kiinnostuksesta palveluihin tapahtuu yleensä sähköpostitse tai puhelimitse. Tällöin asiakkaalle tai hänen läheiselleen kerrotaan Kotihoito Päiväkummun toiminnasta yleisesti ja asiakkaalle sovitaan palvelutarpeen arviointikäynti (palvelupäällikkö tekee).
- Asiakkaalle järjestetään hoitoneuvottelu aina tarpeen niin vaatiessa tai asiakkaan /läheisten sitä toivoessa. Hoitoneuvotteluun osallistuvat asiakas, omainen, palvelupäällikkö, vastuuhoidtaja ja tarvittaessa muita moniammatillisen tiimin jäseniä.
- Hoitajat antavat asiakkaille ja heidän läheisilleen neuvontaa ja ohjausta tarvittaessa jokaisella käynnillä.

Hoito- ja palvelusuunnitelma: Palvelupäällikkö aloittaa hoitosuunnitelman rakentamisen jo ensimmäisellä arviointikäynnillä asiakkaan ja läheisten kanssa. Hän tuo uuden asiakkaan tiedot tiimille seuraavassa tiimipalaverissa, jolloin asiakkaalle valitaan vastuuhoitaja tiimistä. Vastuuhoitaja vastaa hoidon jatkosuunnittelusta ja hyödyntää asiakkaan, läheisten ja moniammatillisen tiimin jäsenten näkemystä hoitosuunnitelman päivittämisessä. Hoitosuunnitelma päivitetään aina tarpeen vaatiessa. Palvelupäällikkö tekee asiakkaan kanssa kirjallisen sopimuksen palveluiden toteutuksesta ja sisällöistä sekä sopii palveluiden hinnoista.

Kuvaus siitä, miten asiakasta informoidaan sopimusten sisällöstä, palvelun kustannuksista ja sopimusmuutoksista

Asiakasta, hänen läheisiään ja mahdollista edunvalvojaa informoidaan sopimuksen sisällöstä ja palvelun kustannuksista ensin suullisesti ja tämän jälkeen kirjallisesti. Sopimusmuutoksista ilmoitetaan aina kirjallisesti.

Kuvaus asiakkaan itsemääräämisoikeuden ja osallistumisen toteutumisesta

Asiakkaan hoitosuunnitelmaan kirjataan elämänilon toimintafilosofian mukaisesti hänelle tärkeät tarpeet ja toiveet hoitoon liittyen. Hoitajat kartoittavat niitä asioita, jotka tuottavat asiakkaille elämäniloa ja pyrkivät toteuttamaan niitä mahdollisimman paljon. Jokainen asiakas on yhtä arvokas ja jokaisella asiakkaalla on oikeus tuntea olevansa hyväksytty ja kunnioitettu. Henkilökunnan ammattitaitoinen ja asiakkaan yksityisyyttä kunnioittava asennoituminen on ensiarvoisen tärkeää kotihoidon työssä.

Suunnitelma siitä, miten rajoitteiden ja pakotteiden käytöntarvetta pyritään vähentämään

Hyvällä työvuorosuunnittelulla ja paneutuvalla rekrytoinnilla sekä riittävän pitkällä perehdyttämisellä pyritään luomaan turvallinen ja rauhallinen hoitoilmapiiri kotihoitoon. Nämä ovat ensisijaisia keinoja luoda turvallisuudentunnetta asiakkaille.

Ammattitaitoisella henkilökunnalla on tärkeä merkitys ennaltaehkäisevässä hoitotyössä. Hyvä ammattitaito ja asiakkaiden tuntemus mahdollistavat tilanteiden ennakkoinnin siten, että varsinaisiin rajoitustoimenpiteisiin joudutaan mahdollisimman harvoin turvautumaan.

Asiakkaiden kanssa keskustelu, rauhoittelu ja turvallisen ilmapiirin luominen toimivat olennaisena osana vaaratilanteiden ennaltaehkäisyssä. Asiakkaiden yksilöllisten tarpeiden huomioimisen avulla pystytään vähentämään erilaisia häiriökäyttäytymisiä merkittävästi. Lääkkeettömät hoitokeinot, kuten keskustelu, rauhoittelu ja huomion ohjaaminen muuhun, kuin levottomuutta aiheuttavaan toimintaan, ovat esimerkkejä ennaltaehkäisevästä työotteesta. Henkilökunta pyrkii luomaan kotikäynneille rauhallisen ilmapiirin ja välttämään kiireen tuntua. Selkeä ja virikkeitä antava päivärytmi sekä aktivoiva ja asiakasta osallistava työote toimivat myös osaltaan ennaltaehkäisevinä toimenpiteinä. Muita käytännön keinoja ovat mm. asiakkaan taustan ja elämäntietojen tuntemus, sairauksien hyvä hoitaminen ja tutkiminen, oikea ja riittävä lääkitys, asianmukaiset terapiapalvelut, liikuntaharjoitukset sekä monipuolinen ja säännöllinen ravitsemus.

Kuvaus rajoitteiden ja pakotteiden käytön kriteereistä, päätöksenteosta, menettelytavoista, kirjaamisesta ja rajoitustoimenpiteiden vaikutusten seuraamisesta

Käytännön hoitotilanteissa henkilökunta saattaa joutua turvautumaan toimenpiteisiin, joilla asiakkaiden itsemääräämisoikeuksia rajoitetaan (esim. korotetut sängynlaidat, tupakoinnin kieltäminen sängyssä) asiakkaiden hoidon ja turvallisuuden takaamiseksi. Mikäli rajoitteiden tai pakotteiden käyttö on välttämätöntä, tulee vakavasti pohtia, onko koti enää oikea hoitopaikka asiakkaalle. Pakotteiden ja rajoitteiden käyttöön pyydetään aina asiakasta hoitavan lääkärin arvio ja asia kirjataan asiakastietojärjestelmä DomaCareen perusteluineen.

Asiakkaan suojoitoimenpiteen käyttämisestä tehdään hoitoasiakirjoihin AINA seuraavat merkinnät:

- toimenpiteen syy
- alkamis- ja päättymisajankohta
- toimenpiteen luonne
- päätöksentekijän nimi

Lisäksi konsultoitaessa hoitavaa/päivystävää lääkäriä tulee tehdä merkinnät, joista ilmenee:

- konsultaation ajankohta
- asian käsittelyyn osallistuneet henkilöt
- tehdyt päätökset ja niiden toteuttaminen

- lisäksi täytetään asukkaan suojoitoimenpiteiden määräys- ja seurantalomake

Suojoitoimenpiteiden ja rajoitteiden käytön kriteerit pohjautuvat Etevan ja lääninhallitusten laatimiin määräyksiin ja suosituksiin. Hoitokoti Päiväkumpu konsernilla on lisäksi omat toimintaohjeet, jossa kaiken rajoittavan toiminnan ydin on arvokas ja tasavertainen ihminen. Toimintaohjeet perustuvat lakeihin ja suosituksiin.

Kuvaus menettelytavasta, jos todetaan, että asiakasta on kohdeltu epäasiallisesti tai loukkaavasti

Mikäli todetaan, että asiakasta on kohdeltu epäasiallisesti tai loukkaavasti, ilmoitetaan siitä palvelupäällikölle, joka tarvittaessa informoi asiasta toimitusjohtajaa. Asiasta tehdään kirjallinen selvitys, jonka jälkeen päätetään korjaustoimenpiteet. Asia käydään läpi asiakkaan kanssa ja virhettä pahoitellaan. Lisäksi asiasta informoidaan tarpeen mukaan myös läheisiä ja asiakkaalle tarjotaan mahdollisuutta hoitoneuvotteluun, johon voidaan kutsua mukaan myös potilasasiamies.

Kuvaus asiakassuhteen päättymiseen liittyvien asioiden valmistelusta ja toteuttamisesta

Asiakassuhde päättyy asiakkaan päätökseen lopettaa kotihoito, poismuuttamiseen, laitoshoitoon tai kuolemaan. Vastuuhoitaja ja palvelupäällikkö avustavat asiakkaita tarpeen mukaan muuttojärjestelyissä. Mikäli tieto hoitosuhteen irtisanomisesta tulee kotihoidon työntekijöille, kirjaavat he irtisanomisen DomaCareen sekä informoivat asiasta palvelupäällikköä. Sekä asiakas että palveluntuottaja voivat irtisanoa sopimuksen päättymään neljän viikon kuluttua kirjallisen irtisanomisilmoituksen saapumisesta.

Muistutuksen tekeminen

Jos asiakas on tyytymätön saamaansa kohteluun, hänellä on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle, joka voi vaikuttaa muistutuksen tekijään tilanteen muuttamiseksi. Kun palvelu perustuu ostopalvelusopimukseen, muistutus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle.

Asiakasta neuvotaan tarvittaessa muistutuksen tekemisessä. Muistutukseen pitää vastata kohtuullisen ajan kuluessa. Kohtuullisena aikana pidetään 1–4 viikkoa. Muistutuksen tekeminen ei vaikuta asiakkaan oikeuteen hakea muutosta päätöksiin tai oikeuteen kannella asiastaan sosiaalihuoltoa valvoville viranomaisille.

Henkilö/taho ja yhteystiedot, jolle muistutus osoitetaan

Palvelupäällikkö:

Tuula Halme

gsm 045-6361252

tuula.halme@kotihoitopaivakumpu.fi

Kotihoito Päiväkummun potilasasiamiehen yhteystiedot

Asianajaja

Ismo Saarinen

Nuijamiestentie 5 b

00400 Helsinki

09-4772356

0400-500242

fax:0102793309

ismo.saarinen@saarinenlaw.fi

Kuvaus yksikön toimintaa koskevien muistutusten käsittelystä

Muistutuksen tehnyt asiakas ohjataan Valviran ohjeiden mukaisesti selvittämään tilanne hänen asiaansa hoitaneiden henkilöiden ja/tai esimiehen kanssa heti, kun ongelmia ilmenee. Muistutus yksikön toiminnasta tehdään yksikön palvelupäällikölle. Muistutuksen tehneille henkilöille varataan mahdollisuus tulla tapaamiseen ja keskusteluun tapahtuneesta.

Asia käsitellään kotihoidon tiimipalaverissa ja tarvittaessa konsernin johtoryhmässä.

Tehtyä virhettä pahoitellaan, se pyritään korjaamaan mahdollisuuksien mukaan ja asiakkaan kanssa pyritään löytämään keinot mahdollisista hyvityksistä. Tapahtuneet virheet analysoidaan, jotta samat virheet voidaan välttää jatkossa.

Kuvaus kuluttajasuojaa koskevasta informaatiosta

Mikäli asiakas on tyytymätön toimintaamme, pyydämme häntä olemaan yhteydessä palvelupäällikköön tai toimitusjohtajaan.

Asiakaspalautetta voi laittaa myös www-sivujemme kautta. Mikäli tavoiteltu henkilö ei heti vastaa, pyydämme jättämään soittopyynnön tai lähettämään sähköpostiviestin asiasta. Käsittelemme palautteet aina mahdollisimman pikaisesti.

Mikäli asia ei ratkea kahdenvälisin neuvotteluin, on asiakkaan mahdollista ottaa yhteyttä kuluttajaneuvontaan (puh. 071 873 1901 tai www.kuluttajavirasto.fi).

Asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvä kehittämissuunnitelma

Asiakkaan asemaa ja oikeuksia koskevan lain (812/2000) 1 §:n perusteella on Kotihoito Päiväkummussa kiinnitetty erityistä huomioita asiakaslähtöiseen hoitoon, jolla edistetään luottamuksellisuutta sekä huomioivaa kohtelua ja laadukasta palvelua. Elämänilon toimintafilosofian sisäistäminen on jatkuva prosessi, jota avataan tasokkaalla ja riittävän pitkäkestoisella perehdyttämällä sekä henkilökunnan kouluttamisella. Toiminnan kehittämisessä otamme huomioon sosiaali- ja terveysalan lainsäädännön uudistukset.

9. ASIAKASTYÖN LAADUN VARMISTAMINEN

Kuvaus asiakkaiden toimintakykyä, elämänhallintaa sekä fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista hyvinvointia ylläpitävästä ja edistävästä toiminnasta

Kotihoidon asiakkaat ovat pääasiassa ikääntyneitä, pääkaupunkiseudulla asuvia, henkilöitä, joilla on muistinsairaus ja/tai toiminta- ja liikkumiskyvyn vaje. Asiakkaat voivat myös olla vammaisia ja pitkäaikaissairaita tai tilapäisesti apua tarvitsevia, esimerkiksi leikkauksen jälkeen kotiutuvia ja kuntoutusta vaativia henkilöitä. Hoidamme myös lapsiperheitä sekä avustamme omaishoitajien vapaiden järjestämisessä.

Kotihoidon henkilökunta huolehtii asiakkaiden päivittäisissä tarpeissa avustamisesta. Elämänilon toimintafilosofiaa noudattamalla ja vastaamalla asukkaiden perustarpeisiin toteutamme ihmisarvoisen vanhuuden eettisiä periaatteita; itsemääräämisoikeutta, voimavara- ja lähtöisyyttä, oikeudenmukaisuutta, osallisuutta, yksilöllisyyttä ja turvallisuutta.

Kuntouttava työote

Kuntouttavaa työtä toteutetaan asiakkaan yksilöllisten mahdollisuuksien mukaan kaikessa hoiva- ja hoitotyössä. Jokapäiväinen hoiva ja palvelut suunnitellaan, kirjataan ja toteutetaan siten, että samalla ylläpidetään ja edistetään asiakkaan toimintakykyä ja kunnon ylläpysymistä. Yksilöllisiä kuntoutuspalveluita, kuten fysioterapian palveluita, on mahdollista saada eri palveluntuottajilta yksityisesti tai Kelan lääkinnällisen kuntoutuksen kautta.

Henkinen ja psykososiaalinen toiminta

Henkinen ja psykososiaalinen toiminta mahdollistuu asiakkaille hoitajien kanssa keskustelemalla ja yhteisellä toiminnalla. Hoitajat voivat tehdä asiakkaiden kanssa retkiä esimerkiksi näyttelyihin tai konsertteihin asiakkaiden toiveiden mukaisesti tai järjestää heille mahdollisuuden jatkaa omia harrastuksiaan voimavarojensa ja tarpeidensa mukaisesti. Järjestämme tarpeen mukaan hoitoa myös esimerkiksi asiakkaiden mökeillä kesäaikaan, jotta asiakkaat pystyvät jatkamaan vanhoja toimintamallejaan ja turvaamaan silti päivittäiset tarpeensa.

Ulkoilu

Asiakkailla on mahdollisuus ulkoiluun turvallisesti heidän toimintakykynsä tuntevan ihmisen kanssa useita kertoja viikossa.

Kuljetuspalvelu

Sosiaalihuoltolain mukaisena kuljetuspalveluna myönnettävä kuljetustuki on osa fyysisen, henkisen ja sosiaalisen toimintakyvyn tukemista ja matkat on tarkoitettu mahdollistamaan vanhusten sekä vaikeavammaisten virkistyskäyttöön tarkoitettuja matkoja. Kuljetustuki on harkinnanvarainen etuus, jonka hakemisessa hoitajat voivat avustaa asiakkaita. Palvelua ei voi käyttää lääkäriissä käynteihin eikä kuntoutukseen liittyviin matkoihin (sairasvakuutuslaki 10§).

Kuvaus asiakkaiden ravitsemuksen ja ruokailun järjestämiseen liittyvistä käytännöistä

Kotihoidossa asiakkaiden ravitsemustilaan ja ruokailuun kiinnitetään paljon huomiota. Asiakkaan hyvä ravitsemustila takaa avaimet toiminta- ja liikkumiskyvyn ylläpitoon ja kohenemiseen sekä esimerkiksi lääkehoidon turvalliseen toteutumiseen. Hoitohenkilökunta tarkkailee asukkaiden ravitsemustilaa ja tekee tarvittaessa MNA-arvion ravitsemustilan arviointia varten. Myös asiakkaiden painoa seurataan säännöllisesti.

Hoitajat avustavat asiakkaita tarvittaessa ateria- ja kauppapalvelun järjestämisessä yksityisten palveluntuottajien kanssa. He voivat myös osallistua kauppakäynneille yhdessä asiakkaan kanssa tai käydä hänelle kaupassa. Henkilökunta avustaa asiakkaita kaikkien aterioiden ja välipalojen valmistamisessa. Ruoat tehdään yhdessä asiakkaiden kanssa tai hoitajat voivat valmistaa ruokaa asiakkaille heidän toiveidensa mukaan.

Kotihoidon asiakkailla on mahdollisuus osallistua Hoitokoti Päiväkummun hoivakotien aterioille erikseen sovittuina päivinä.

Kuvaus päivittäisen toiminnan järjestämisestä

Kotihoidon asiakkailla on mahdollisuus osallistua Päiväkummun hoivakotien virkistystoimintaan.

Noin kerran kuukaudessa ryhmäkodeissa käy talon ulkopuolisia esiintyjä. Erilaisia taidenautintoja ovat tuoneet mm. musiikki-, laulu-, tanssi- ja sirkusesiintyjät. Viikoittaisia tapahtumia ovat esimerkiksi bingo, laulu, muistipelit, leipominen sekä maalaus ja piirtäminen.

Kesäisin ryhmäkodit järjestävät vähintään yhden yhteisen kesäretken. Kesäretkillä on käyty saaristomerikierroksella, Korkeasaarella, Suomenlinnassa ym. Näiden lisäksi on tehty spontaaneja

retkiä sään ja tilanteen salliessa. Myös kotihoidon asiakkaat voivat osallistua ja tehdä omia retkiä vapaaehtoisten avustajien ja hoitohenkilökunnan kanssa.

Kuvaus hygieniakäytännöistä ja infektio tartuntojen ehkäisemisestä sekä epidemiatilanteissa toimiminen

Tavanomaisia varotoimia käytetään kaikkien asiakkaiden hoidossa infektio tilanteesta riippumatta. Varotoimilla pyritään estämään mikrobien siirtymistä hoitajista asiakkaisiin, asiakkaista hoitajiin ja asiakkaasta hoitajan välityksellä toisiin asiakkaisiin.

Tavanomaisissa varotoimissa on neljä keskeistä osaa:

- 1) oikea käsihygienian
- 2) oikea suojainten käyttö (käsineet, suojatakki, suojaesiliina, suu-nenäsuojus)
- 3) oikeat työskentelytavat
- 4) pisto- ja viiltovahinkojen välttäminen

Käsihygienian asianmukainen toteuttaminen on tärkein osa tavanomaisia varotoimia. Siihen sisältyy käsien saippuapesu ennen työvuoron alkua ja sen päätteeksi sekä käsien desinfiointi ennen ja jälkeen jokaista asiakaskontaktia. *Käsineitä* on käytettävä sellaisissa työvaiheissa, joissa iho joutuu kosketukseen veren, kehon nesteiden, eritteiden, kontaminoituneiden alueiden, potilaiden limakalvojen tai rikkiäisen ihon kanssa. Käsineet vaihdetaan siirryttäessä potilaan ”likaiselta” alueelta ”puhtaalle” alueelle. Kädet desinfioidaan heti käsineiden riisumisen jälkeen.

Sormuksia, rannekoruja ja rannekelloa ei hoitotyössä saa pitää, sillä ne keräävät mikrobeja. Lisäksi ne voivat rikkoa potilaan ihon aiheuttaen uusia tartuntaportteja. Rannekkeet puolestaan estävät käsien pesun riittävän ylhäältä. Usein tapahtuva käsien pesu rikkoo ihoa, mikä saattaa aiheuttaa ihon allergisoitumisen. Lisäksi infektoitumisvaara on suuri. Kotona tapahtuva huolellinen rasvaus ja muu hoito antavat perustan käsien hyvälle kunnolle. Kynnet pidetään lyhyinä leikkaamalla ja viilaamalla, sillä pitkien kynsien alle pesiyy helposti mikrobeja pitkät kynnet voivat vahingoittaa potilaan ihoa ja rikkoa suojakäsineen. Kynsilakkaa ei saa käyttää.

Suojatakkia tai kosteutta läpäisemätöntä suojaesiliinaa käytetään, kun suoritetaan toimenpiteitä, joissa voi roiskua verta, kehon nesteitä tai eritteitä.

Työnantaja järjestää tiettyihin tehtäviin suojavaatetuksen toiminnan laadulle välttämättömän hygienian ja puhtauden ylläpitämiseksi ja edistämiseksi. Tällöin suojavaatteiden käyttäminen ei ole vapaaehtoista, vaan sitä tulee poikkeuksitta käyttää. Suojavaatetuksen tulee peittää sen alla olevat omat vaatteet ainakin pääosin niin, ettei suojavaatetuksen perustarkoituksena: hygieenisyyden ja puhtauden ylläpitäminen vaarannu. Välttömään potilashoittoon osallistuvalla ei saa olla pitkähihaista asustetta.

Kuitenkin silloinkin, kun suojavaatetukseen ei kuulu päähinettä, voi työntekijä käyttää työntajan tähän tarkoitukseen varaamaa huivia tai sitä vastaavaa muuta päähinettä, mutta ei omaa huivia tai muuta päähinettä.

Suu-nenäsuojus ei ole tarpeen tavanomaisessa potilashoidossa. Mikäli hoito- tai tutkimustoimenpiteeseen liittyy veren tai eritteiden roiskumisvaara, käytetään suu-nenäsuojusta ja suojalaseja.

Pistäviä ja/tai viiltäviä (särmäjätteet) -jätteitä käsiteltäessä tulee noudattaa niiden käsittelystä annettuja erityisohjeita. Kotihoidossa keskeisin ko. jätelaatu ovat käytetyt neulat. Niiden käsittelyssä noudatetaan erityistä varovaisuutta. Neulat laitetaan joko asiakkaan kotona tai hoitajan repussa säilytettävään särmäjäteastiaan. Täydet astiat hävitetään asianmukaisesti.

Potilaan lääkkeitä käsitellään joko instrumentein ja/ tai puhtailla hanskoilla.

Hoitovälineet: Potilaskohtaiset hoitotarvikkeet pyritään säilyttämään asiakkaiden kotona tarttuvat taudit ja hygieniaoosuhteet huomioiden. Työntekijät kantavat repussa mukanaan vain henkilökohtaisia suojavälineitä ja kotihoidon potilastyöhön tarvittavia työvälineitä.

Hoitotarvikkeiden säilytykseen pyritään järjestämään asiakkaan kotona aina mahdollisimman puhtas paikka. Likaiset instrumentit pyyhitään desinfektio aineella ja pakataan hyvin ennen kuin laitetaan reppuun kuljetettavaksi sekä huolehditaan instrumenttien palautus välinehuoltoon. Likaisia / käytettyjä instrumentteja ei jätetä työtiloihin esim. työpöydille.

Epidemiatilanteessa toimiminen

Tartuntatautien torjunnassa ja mahdollisissa epidemiatilanteissa noudatamme Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiirin infektio-ohjeistusta. Tarvittaessa palvelupäällikkö tai tiimin sairaanhoitaja konsultoi HUS-mobiiliyksikköä ja välittää tartuntojen torjuntaohjeet yksikköön. Epidemian selvitystyö on käynnistettävä mahdollisimman pian epäilyn syntyminen jälkeen.

10. TERVEYDENHUOLLON JA SAIRAAHOIDON JÄRJESTÄMINEN

Kuvaus terveydenhuollon järjestämisestä yksikön asiakkaille ja yksikön omat vastuutehtävät asiakkaiden terveydenhuollossa ja sairaanhoidossa

Kotihoito Päiväkummulla on Aluehallintoviraston sekä Helsingin, Espoon, Vantaan ja Kauniaisten kaupunkien lupa sekä terveydenhuollon että sosiaalihuollon palveluita varten. Terveydenhuollon palvelut järjestetään yhteistyössä yksityisten toimijoiden kanssa.

Asiakkaiden terveyttä edistetään noudattamalla STM:n Ikäihmisten palvelujen laatusuositusta;

- lähtökohtana asiakaslähtöisyys sekä asiakkaan ja hänen läheistensä mahdollisuus osallistua palvelun suunnitteluun, päätöksentekoon ja arviointiin
- hoito- ja palvelusuunnitelmassa huomioidaan elämisen toiminnot ja asiakkaan fyysiset, kognitiiviset, psyykkiset, sosiaaliset ja kulttuurilliset tarpeet ja voimavarat
- hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan tavoitteellisesti ja sitä arvioidaan säännöllisesti
- lähtökohtana toimintakykyä ja kuntoutumista edistävä työote, jolla kannustetaan ja tuetaan asiakkaita käyttämään jäljellä olevia omia voimavarojaan arjen askareissa
- ennakoivassa hoitotyössä reagoidaan asukkaiden terveydentilan ja toimintakyvyn muutoksiin ripeästi
- toteutetaan oikea-aikasta, turvallista ja aseptista työskentelyä
- hyödynnetään olemassa olevaa tutkimustietoa ja tietoa hyvistä käytännöistä

Kuvaus menettelystä, miten toimintayksikön lääkärinpalvelut järjestetään ja mikä taho vastaa asiakkaiden sairauden hoidosta kiireettömissä tilanteissa

Kotihoidon asiakkaiden lääketieteellisiä asioita hoitaa terveysaseman omalääkäri tai asiakkaan valitsema yksityislääkäri. Palveluseteliasiakkailta lääkärinpalvelut voivat olla myös kaupungin kotihoidossa. Lääkärin kanssa asioi terveydenhuollon koulutettu hoitaja, jolla on riittävä tieto-taito ja valmiudet lääkärin työparina toimimiseen.

Kuvaus menettelystä kiireellisen sairaanhoidon tarpeessa olevan asiakkaan hoitamiseksi

Ambulanssi tilataan hätänumerosta 112. Hätänumeron kautta saa apua kaikissa kiireellisissä hätätilanteissa, olipa kyse sitten poliisin, pelastuksen, sairaankuljetuksen tai sosiaalitoimen kiireellisestä avuntarpeesta.

Mikäli asiakas tarvitsee akuutisti sairaalahoitoa, konsultoidaan ensin, mikäli tilanne sen mahdollistaa, kotihoidon sairaanhoitajaa tai viikonloppuisin päivystävää hoitajaa.

Kliinisiin tilanteisiin voi kysyä konsultaatiota Päivystysavusta (p. 116117) tai Myrkytystietokeskuksesta (p. 0800 147 111)

Asiakkaan lähtiessä sairaalaan annetaan ambulanssienhenkilökunnalle raportti tilanteesta sekä asiakkaan lääkitystiedot.

Kuvaus erikoissairaanhoidon käytöstä ja saatavuudesta

Erikoissairaanhoito järjestetään HUS:ssa (Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiirissä). Erikoissairaanhoitoon pääsyyn tarvitaan perusterveydenhuollon lääkärin lähete.

Kuvaus lääkehoitosuunnitelman ylläpidosta, päivittämisestä ja toimeenpanosta sekä toteuttamisen seurannasta

Kotihoidossa on laadittu sosiaali- ja terveysministeriön ja THL:n Turvallinen lääkehoito -oppaan mukainen lääkehoitosuunnitelma. Lääkehoitosuunnitelman ylläpidosta ja päivittämisestä vastaa palvelupäällikkö. Lääkehoitosuunnitelma päivitetään aina tarpeen vaatiessa ja tarkastetaan vuosittain. Palvelupäällikkö seuraa lääkehoitosuunnitelman toteutumista.

Hoitava lääkäri on päävastuussa asiakkaiden lääkehoidosta ja päättää lääkehoidon aloittamisesta, muutoksista ja lopettamisesta. Hoitohenkilökunta toteuttaa asiakkaiden lääkehoitoa lääkärin antamien ohjeiden ja määräysten mukaisesti. Hoitajien tulee osata toteuttaa lääkehoitoa siten, että oikea asiakas saa oikean lääkkeen ja annoksen, oikeassa muodossa, oikeana ajankohtana sekä oikeaa annostelutekniikkaa käyttäen. Lääkehoitoa toteuttavalla henkilökunnalla on oltava voimassa olevat lääkeluvat. Lupiin liittyvä materiaali ja tentit ovat sähköisessä muodossa CLANED-järjestelmässä. Palvelupäällikkö valvoo tenttien suoritukset ja hallinnollinen lääkäri myöntää luvat.

Lääkehoitosuunnitelma on osa kotihoidon toiminnanohjausjärjestelmää ja lääkehoiton suunnitelmallisen toteuttamisen, arvioinnin ja kehittämisen työväline. Lääkehoitosuunnitelma on

parhaimmillaan lääkitysturvallisuuden kehittämisen työväline, joka elää ja kehittyy toimintayksikön arjessa. Lääkehoitosuunnitelma päivitetään tarpeen mukaan. Onnistunut lääkehoito on tärkeässä osassa kokonaisvaltaista, laadukasta ja turvallista hoitoa.

Lääkehoidosta vastaavan henkilön yhteystiedot:

Palvelupäällikkö:

Tuula Halme

gsm 045-6361252

tuula.halme@kotihoitopaivakumpu.fi

Kotihoidon lääkäri Eero Kitinoja/Suomen Kotilääkärit Oy

eero.kitinoja@fimnet.fi

Potilasasiamiehen yhteystiedot

Asianajaja

Ismo Saarinen

Nuijamiestentie 5 b

00400 Helsinki

09-4772356

0400-500242

fax:0102793309

ismo.saarinen@saarinenlaw.fi

11. ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY

Kuvaus asiakastietojen kirjaamisesta, käsittelystä ja salassapitosäännösten noudattamisesta

Kotihoidossa henkilötietoja käsitellään laillisesti, huolellisuutta ja hyvää tietojenkäsittelytapaa noudattaen. Päiväkummun kotihoidon asiakasrekisterin muodostavat DomaCare-asiakastietojärjestelmä sekä asiakassopimukset. Henkilötietojen käsittely on olennainen osa turvallista ja hyvää hoitoa.

Asiakastiedot kirjataan DomaCare asiakastietojärjestelmään. Kirjattavia tietoja ovat henkilön perustiedot, elämänkaaritiedot, tarpeet ja toiveet hoidolle, hoitosuunnitelma, seurantatiedot, arviointitiedot, lääketiedot, lääkäriasiat ja käteiskirjanpito.

DomaCaresta on laadittu rekisteri- ja tietosuojaseloste. DomaCareen voivat tehdä merkintöjä ainoastaan asiakkaan hoitoon osallistuvat hoitajat sekä heidän ohjeidensa mukaisesti muut hoitoon osallistuvat henkilöt. Kaikki käynnit kirjataan.

Asiakas saa pyytäessään tarkastaa omat tietonsa ja pyytäessään niistä myös jäljennökset. Mikäli tietoja ei voida lain mukaan antaa, annetaan siitä kirjallinen kieltäytymistodistus. Tiedoissa havaitut

virheet ja puutteet korjataan niiden tultua ilmi oma-aloitteisesti tai asiakkaan vaatimuksesta. Mikäli korjausvaatimukseen ei suostuta, siitä annetaan kirjallinen kieltäytymistodistus.

Henkilökuntaa sitoo vaitiolovelvollisuus. Henkilökunta ja opiskelijat allekirjoittavat myös salassapitolomakkeen.

Tietosuojavastaavan yhteystiedot

Palvelupäällikkö:

Tuula Halme

gsm 045-6361252

tuula.halme@kotihoitopaivakumpu.fi

Asiakkaan informointi henkilötietojen käsittelyssä

STM:n asetuksen potilasasiakirjoista 298/2009 perusteella potilasasiakirjoihin sisältyvät tiedot ovat salassa pidettäviä eikä ilman kirjallista suostumusta tietoja saa antaa sivullisille. Henkilökunnan salassapitovelvollisuus säilyy palvelussuhteen /tehtävän päättymisen jälkeenkin. Tietoja saa antaa laillisen edunvalvojan kirjallisella suostumuksella, mikäli asiakkaalla ei ole edellytyksiä arvioida annettavan suostumuksen merkitystä.

Asiakkaalle selvitetään tietosuoja- ja salassapitosäännökset ja häneltä kysytään lupaa tietojen luovuttamiseen ja vastaanottamiseen. Lupa tai kieltö kirjataan DomaCaren perustietolehdelle kohtaan ”lisätiedot ja luvat”.

Henkilöstön osaamisen varmistaminen liittyen tietosuoja-asioihin ja asiakirjahallintoon pyritään varmistamaan perehdyttämisvaiheessa ja tarvittaessa lisäkoulutuksin.

Henkilötietolain 10§:n mukainen rekisteriseloste

1. REKISTERINPITÄJÄ

Kotihoito Päiväkumpu Oy

Y-tunnus: 2323784-4

Pasilankatu 2, 00240 HELSINKI

puh. 045-6362552

2. YHTEYSHENKILÖ REKISTERIÄ KOSKEVISSA ASIOISSA

Asiakasrekisterin vastuuhenkilönä toimii palvelupäällikkö.

Rekisteriasioita hoitava henkilö huolehtii että rekisteriseloste on nähtävillä kotihoidon toimistolla ja antaa rekisteröidyn (tai läheisen / holhoojan) pyynnöstä tarkempia tietoja rekisterinpidosta sekä rekisteröidyn oikeudesta saada tarkastaa ja oikaista itseään koskevia tietoja. Lisäksi rekisteriasioita hoitava henkilö huolehtii rekisterin suojaamisesta, arkistoinnista ja hävittämisestä, järjestelmän tehokkaasta ja oikeellisesta käytöstä sekä käyttäjien koulutuksesta.

3. REKISTERIN NIMI

Rekisterin nimi on Asiakasrekisteri.

Kotihoidon asiakasrekisterin muodostavat DomaCare asiakastietojärjestelmä ja asiakassopimukset.

DomaCare on Invian Oy:n toteuttama asiakastietojärjestelmä.

Asiakassopimukset (hoitosopimukset) säilytetään hallinnon toimistossa.

4. HENKILÖTIETOJEN KÄSITTELYN TARKOITUS

Asiakasrekisteriä käytetään asiakkaiden hoidon ja kuntoutuksen suunnitteluun, toteutukseen, seurantaan ja arviointiin, jonossa olevien asiakkaiden tietojen rekisteröintiin sekä laskutuksen perustietojen keräämiseen.

Asiakastietojärjestelmä on atk-järjestelmä, jota pidetään kotihoidossa asiakaskohtaisesti.

Rekisterin pitämisen peruste on asiakassuhde- ja potilastietolaki.

5. REKISTERIN TIETOSISÄLTÖ

Perustiedot asiakkaasta:

- henkilö- ja yhteystiedot
- tarvittavat sosiaalitiedot
- tiedot yhteyshenkilöistä
- elämäntiedot

Hallinnolliset tiedot hoidosta:

- lääketieteellinen taudinmäärittely (diagnoosi) ja hoitotyön diagnoosi
- terveydentila ja terveysriskit
- käyntitiedot esim. vuodeosastolla/ vastaanotolla/ poliklinikalla/ mielenterveystoimistossa
- hoidon maksajaa ja maksun määräytymistä koskevat tiedot (hoidon kustannukset)
- hoidon keskeytykset

Palveluja koskevat tiedot:

- palvelutarpeen ja -toiveiden määrittely
- päivittäiset seurantatiedot (hoidon ja kuntoutuksen suunnittelu, arviointi ja toteutus)
- suoritettut tutkimukset/konsultaatiot tuloksineen ja lausuntoineen
- lääketiedot

Kaikkiin kirjauksiin tulee automaattisesti merkinnäntekijän nimi ja virkanimike.

6. SÄÄNNÖN MUKAISET TIETOLÄHTEET

Uuden asiakkaan tietoja hankitaan luotettavista tietolähteistä: asiakkaalta itseltään, hänen läheisiltään sekä edellisistä hoitopaikoista asiakkaan / hänen laillisen edustajansa suostumuksella.

Asiakastietoihin on tehtävä merkintä asiakastietojen hankkimisesta ulkopuolisilta. Huolellinen tietojen kartoitus luo pohjan hyvälle hoitosuunnitelman laatimiselle ja hoidolle. Asiakas on velvollinen ilmoittamaan hoidon toteutusta varten tarvittavat tiedot.

Kotihoidon ammattihenkilöt kirjaavat potilaan terveyttä ja sairautta koskevat tiedot, jotka syntyvät hoitotilanteessa havainnoinnin, keskustelun ja tutkimuksien tuloksena. Kotihoidon lääkäripalveluita hoitavat terveyskeskuksien lääkärit sekä asiakkaiden yksityislääkärit, jotka tekevät kirjaukset omalta osaltaan omiin tietojärjestelmiinsä. Toisista hoito-organisaatioista saadaan hoitoon liittyviä tietoja kuten lähetteitä, hoitopalautteita ja tutkimustuloksia asiakkaan suostumuksella.

7. TIETOJEN SÄÄNNÖNMUKAISET LUOVUTUKSET

Rekisterin käyttö kotihoidossa perustuu asiakkaan/läheisen/holhoojan ja hoitavan henkilön/henkilökunnan väliseen palvelusuhteeseen. Tietoja saavat käyttää vain hoitoon ja palveluihin osallistuvat henkilöt työtehtäviensä mukaisesti. Asiakkaasta tehdyt merkinnät ovat salassa pidettäviä. Niitä luovutetaan vain asiakkaan/holhoojan nimenomaisella suostumuksella tai lakiin perustuvan tiedonsaantioikeuden nojalla. Rekisteröidyn ei siis tarvitse esittää nimenomaista tietojen luovutuskieltoa.

Asiakastietoihin on tehtävä merkintä asiakastietojen luovuttamisesta ulkopuoliselle. Asiakastietoihin on tehtävä merkitä, milloin ja mitä tietoja on luovutettu, kenelle tiedot on luovutettu, kuka tiedot on luovuttanut sekä, onko luovutus perustunut potilaan kirjalliseen, suulliseen tai asiayhteydestä ilmenevään suostumukseen tai lakiin. Merkintä tulee tehdä myös siitä, jos potilas on kieltänyt tietojensa luovuttamisen.

Ensisijaisesti asiakastietoja voi luovuttaa vain asiakkaan tai hänen laillisen edustajansa suostumuksella. Suosiaalihuollon asiakaslain 17-18 §:t oikeuttavat kuitenkin tietyissä tilanteissa luovuttamaan salassa pidettäviä tietoja ilman asiakkaan suostumustakin. Erikseen on säädetty sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskuksen oikeudesta saada laissa säädettyin edellytyksin tilastotarkoituksia varten eräitä laissa tarkemmin määriteltyjä sosiaalihuollon tietoja (laki sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskuksen tilastotoimesta 409/2001).

Palveluseteliasiakkaan poistuttua kotihoidosta kotihoito luovuttaa rekisteritiedot asiakkaan asuin kaupungin arkistoon.

Sosiaali- ja terveysalan tutkimus ja kehittämiskeskus (STAKES) ja Lääkelaitos ovat terveydenhuollon valtakunnallisista henkilörekistereistä annetun lain (556/1989) mukaan oikeutettuja pitämään terveydenhuollon valtakunnallisia keskusrekistereitä ja saamaan terveydenhuollon laitoksilta asetuksella 774/1989 säädettyt tiedot. Kotihoito luovuttaa tämän perusteella tietoja seuraaviin rekistereihin: hoitoilmoitusrekisteri (HILMO)

Tiedot luovutetaan määrämuotoisilla asiakirjoilla DomaCare – järjestelmästä

8. TIETOJEN SIIRTO EU:N TAI ETA:N ULKOPUOLELLE

Tietoja ei luovuteta ilman asiakkaan pyyntöä / lupaa EU:n tai ETA:n ulkopuolelle.

9. REKISTERIN SUOJAUKSEN PERIAATTEET

Rekisterin tiedot ovat salassa pidettäviä. Tietoja käsitteleviä työntekijöitä koskee vaitiolovelvollisuus.

Asiakirjat säilytetään asiakkaan hoidon ajan kotihoidon toimipisteessä valvonnan alaisena käsittely- tai arkistokansiossa/lukituissa kaapeissa tai huoneissa. Käynnin tai hoitojakson päätyttyä, kun hoitojaksoa koskevat tiedot on kirjattu kertomukseen, ne siirretään arkistoon. Arkistolle on nimetty arkistovastaava, joka vastaa arkistossa olevien tietojen suojaamisesta luvattomalta käytöltä. Rekisterin säilytyksessä noudatetaan arkistolaitoksen ja sosiaali- ja terveystieteiden ministeriön antamia määräyksiä asiakirjojen säilytysajoista ja hävittämisestä.

DomaCare-asiakastietojärjestelmään käyttö vaatii henkilökohtaisia tunnuksia, jotka myöntää henkilökunnalle palvelupäällikkö.

DomaCare-asiakastietojärjestelmän tiedot tallennetaan palvelimelle, jota huolletaan ja ylläpidetään tietosuojamääräysten mukaisesti. Tiedot varmuuskopioidaan joka yö. DomaCare järjestelmästä tallentuvat lokitiedot kaikesta tiedon käsittelystä.

10. TARKASTUSOIKEUS

Asiakas/holhooja/laillinen edunvalvoja voi esittää tarkastuspyynnön omiin tietoihinsa henkilökohtaisesti tai kirjallisesti. Pääsääntöisesti tarkastusoikeus toteutetaan siinä yksikössä, jossa tiedot ovat syntyneet. Tiedot antaa ammattihenkilö pyytäjän esittämässä laajuudessa ja pyydettyä kirjallisena.

Jos tietopyyntö koskee eri yksiköissä syntyneitä asiakirjoja, tiedot kokoaa se yksikkö, jonka vastuulle asiakas kuuluu tai on kuulunut, tai jossa hän on ollut viimeksi hoidossa. Mikäli tietoja ei voida lain mukaan antaa, annetaan siitä kirjallinen kieltäytymistodistus. Tarkastuspyynnön epäämisestä päätöksen tekee palvelupäällikkö. Rekisteröity voi saattaa asian tietosuojavaltuutetun käsiteltäväksi.

10. OIKEUS VAATIA TIEDON KORJAAMISTA

Tiedoissa havaitut virheet ja puutteet korjataan niiden tultua ilmi oma-aloitteisesti tai asiakkaan vaatimuksesta. Palveluja, terveyttä ja sairautta koskevat merkinnät korjataan siten, että muutettu tieto on saatavissa esille tarvittaessa. Korjauksen yhteyteen merkitään korjauksen tekijän nimi ja päivämäärä. Virheellistä tietoa ei poisteta kokonaan. Tarpeeton tieto kuitenkin poistetaan. Asiakkaan vaatiessa tiedon korjaamista hän tekee tietoa/tietoja koskevan oikaisupyynnön kirjallisesti siihen yksikköön, jossa merkintä on tehty. Mikäli asiakkaan vaatimusta tiedon korjaamisesta ei hyväksytä, siitä annetaan kirjallinen kieltäytymistodistus, josta ilmenee syy(t) tiedon korjaamisen epäämiseen. Kielteiseen päätökseen liitetään ohjaus asian saattamiseksi tietosuojavaltuutetun käsiteltäväksi.

12. MUUT HENKILÖTIETOJEN KÄSITTELYYN LIITTYVÄT OIKEUDET

Henkilötietolain 30 §:n mukaan rekisteröidyllä on oikeus kieltää rekisterinpitäjää käsittelemästä häntä itseään koskevia tietoja suoramainontaa, etämyyntiä ja muuta suoramarkkinointia sekä markkina- ja mielipidetutkimusta samoin kuin henkilömatrikkeliä ja sukututkimusta varten. Päiväkummun kotihoidon asiakastietoja voidaan käyttää asiakas- ja/tai

omaistyytyväisyystutkimuksen tekemistä varten. Tutkimuksesta saatuja tietoja käytetään palveluiden kehittämiseen asiakkaidemme parhaaksi.

Kuvaus asiakirjojen arkistoinnin toteuttamisesta

Kotihoidon asiakkaat ovat pääosin itse maksavia asiakkaita, joiden hoitoon ei liity viranomaispäätöksiä ja heidän tietonsa arkistoidaan kotihoidon toimesta. Kuntien ostopalvelutilanteissa toimintaan kunnan ohjeiden mukaisesti ko asiakkaan kohdalla.

Kuvaus, miten tiedonkulku järjestetään muiden asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien toimijoiden kanssa

Eri tavoin palvelukokonaisuudessa mukana olevien toimijoiden tiedonkulkuun on erilaisia tapoja – jo pelkästään tietosuojaan liittyvien kysymysten vuoksi. Vastuuhoitajalla on iso merkitys asiakkaan hoitoprosessin ja siihen liittyvien palveluiden koordinoinnissa ja tiedonkulun organisoinnissa. Hoitoprosessissa mukana olevat tahot pääsevät lukemaan tarvittavat tiedot asiakastietojärjestelmä DomaCaresta. Kirjaamisesta on omat ohjeistukset, joilla pyritään varmistamaan riittävä tiedonkulku eri työvuorojen välillä ja hoitoprosessin edetessä. Myös iso osa asiakkaan laskutusasioihin liittyvästä tiedosta löytyy DomaCaresta (esim. lisäpalvelut), nämä tiedot välittyvät laskutukseen.

Apteekkiin lähetetään asiakkaan tarvittavat sopimukset ja asiakirjat kirjallisena (annosjakelu-, kanta-asiakassopimus, suoraveloitussopimus ja lääkelista). Lääketilaukset tehdään apteekin tilausjärjestelmän kautta netissä.

Muille yrityksille, kuten siivousyrityksille, asiakkaan toiveet siirtyvät joko asiakkaalta suullisesti tai kotihoidon henkilökunnan kautta.

Tärkeimmät hoitoon liittyvät sidosryhmät kutsutaan tarvittaessa yhteiseen hoitoneuvotteluun.

13. ALIHANKINTANA TUOTETTujen PALVELUJEN OMAVALVONTA

Kuvaus menettelystä, kuinka yksikkö valvoo alihankkijoilta ostettujen palvelujen laatua

Kotihoito Päiväkumpu Oy:llä voi olla alihankkijoita. Alihankkijoilla tarkoitetaan sekä tavarantoimittajia että palveluntuottajia. Alihankkijoiden huolellinen valinta ja hyväksyminen kuuluvat yrityksen sosiaalisen vastuun piiriin. Tästä syystä on tärkeää huolehtia siitä, että alihankkijoilta, joiden kanssa laaditaan pidempi yhteistyösopimus, vaaditaan todistukset verojen, sosiaaliturvamaksujen ja eläkevakuutusmaksujen maksamisesta ja mahdollisesti henkilöstöä kokevista työluvista.

Alihankkijoita ei ole pakko kilpailuttaa, mutta suuren kokonaisuuden kyseessä ollessa järjestetään kilpailutus. Kilpailutuksessa määritetään laatutaso ja ratkaisevana tekijänä on tarjottu laatu sekä hinta. Mikäli tarjoukset täyttävät tarpeemme, tulemme hyväksymään kokonaistaloudellisesti edullisimman tarjouksen. Hyväksymiseen vaikuttavat:

- tarjottu laatu ja tekninen taso
- toiminnalliset ominaisuudet
- tekninen tuki ja jälkihuolto
- toimituspäivä
- toimituskausi tai suorituskausi
- pyydettyjen tietojen antaminen
- mahdolliset muut sopimusehdot (esim. sopimuksen irtisanomisaika)
- hinta (taloudellinen vastuu)

Seuraavat lain ja käytännön edellyttämät kelpoisuusvaatimukset on määritetty sovellettavaksi alihankkijoiden valinnassa.

1) Taloudelliset edellytykset

Ei verovelkoja tai maksamattomia sosiaalivakuutusmaksuja

2) Tekniset edellytykset

Tuotanto lainsäädännön mukainen

Mahdolliset muut tarjouspyynnössä esitettävät vaatimukset

3) Toiminnalliset edellytykset

Hankinnan kokoon ja laatuun nähden riittävä kapasiteetti sekä toimitusvarmuus

Tuotevalikoiman / palvelun laadun toteutumisosuus on 55–95% (prosenttiosuus määritetään paikallisesti markkinatilanteen mukaan ja pyritään mahdollisimman korkeaan toteutumisosuuteen)

Tuotteen laadunvarmistus todennettu

Mahdolliset muut tarjouspyynnössä esitettävät vaatimukset

Sopimusehdot

Toimittajalla on (laadun)varmistusjärjestelmä, jolla varmistetaan, että toimitetut tuotteet/palvelut täyttävät vaatimukset

Tarjottavien tuotteiden tulee soveltua Päiväkummun palvelu- ja tuotekonseptiin sekä toiminta-ajatukseen.

Alihankkija vakuuttaa ja sitoutuu siihen, ettei sen toimittamien tavaroiden/palveluiden ostaminen vaaranna tai vahingoita yrityksen mainetta ja asiakassuhteita. Korvausmenettelystä sovitaan erikseen suhteessa aiheutuneeseen vahinkoon.

Alihankkijoiden kanssa sovitaan säännölliset tapaamiset, joissa käydään läpi toteutunut laatutaso ja sovitaan jatkotoimenpiteistä.

14. OMAVALVONNAN TOTEUTTAMISEN SEURANTA JA ARVIOINTI

Kuvaus yksikön omavalvonnan toteutumisen seurannasta

Omaavalvonnan toteutumisen seuranta sisällytetään johdon katselmuksiin, jotka tehdään johtoryhmän kokouksissa.

Omaavalvonnan seurannan varmistamiseksi siihen liittyviä asiakirjoja on säilytettävä 10 vuotta.

Kuvaus omavalvontasuunnitelman päivittämisprosessista

Omaavalvontasuunnitelma päivitetään tarpeen vaatiessa. Menettelyohjeisiin tulleet muutokset kirjataan viiveettä omavalvontasuunnitelmaan. Omaavalvontasuunnitelma vahvistetaan vuosittain, vaikka muutoksia ei vuoden aikana olisi tehtykään. Omaavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa palveluiden tuottaja ts. kotipalveluiden palvelupäällikkö. Havaitessaan puutteita omavalvontasuunnitelmassa valvontaviranomainen voi vaatia sen täydentämistä, korjaamista tai muuttamista.

Helsingissä 1.1.2020



Tuula Halme
Palvelupäällikkö
Kotipalvelut