Omavalvontasuunnitelma
Henkilökohtainen apu

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT 3

2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN 4

3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET 6

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO 9

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET 14

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA 18

7 ASIAKASTURVALLISUUS 21

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN 24

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA 25

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA 26

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi 9Lives/Stella kotipalvelut oy

Y-tunnus 0968381-3

Hyvinvointialue Varsinais-Suomen hyvinvointialue

Kunnan nimi Koko Varsinais-Suomen hyvinvointialue

Kuntayhtymän nimi Varsinais-Suomen hyvinvointialue

Toimintayksikkö/palvelu

Nimi Henkilökohtainen apu, Varsinais-Suomi

Katuosoite Iso-Heikkiläntie 6

Postinumero 20200 Postitoimipaikka Turku

Sijaintikunta yhteystietoineen ¨

Sote-palveluiden vaihde (Turku), p 02 266 0000

Sote-palveluiden vaihde (muut alueet), p 02 772 3111

Tyks.sairaalapalveluiden vaihde, p 02 313 000

Pelastuslaitoksen vaihde, p p 02 263 3111

Faksi 02 31303613

Postiosoite: (vastaanottava yksikkö tai toiminto), PL 52, 20521 TURKU

Sähköposti: kirjaamo@varha.fi

Henkilökunnan sähköpostit muotoa: etunimi.sukunimi@varha.fi

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Henkilökohtainen apu vanhuksille sekä vammaisille henkilöille

Esihenkilö Riina Fredriksson

Puhelin 050 5640 787 Sähköposti riina.fredriksson@9lives.fi

Yksityisten palveluntuottajan lupatiedot

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Ilmoituksen ajankohta **:** Turku rekisteröinti pvm 3.8.2017, Kaarina 29.1.2021, Paimio 21.12.2021 (koko Varsinais-Suomen hyvinvointialueelle ilmoittauduttu 1.1.2023 alkaen).

Palveluala, joka on rekisteröity Henkilökohtainen apu

2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

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

AluepäällikköRiina Fredriksson ja aluevastaava Pinja Öman suunnitelmaa päivitetään henkilöstöltä kerätyn palautteen avulla.

Kuka vastaa omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot)

Aluevastaava Pinja Öman

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia ja ainakin vuosittain maalis-huhtikuussa

omavalvontasuunnitelma käydään läpi ja tarvittaessa päivitetään. Ennen päivittämistä työryhmässä tehdään arvio omavalvontasuunnitelman toteutumisesta menneen vuoden aikana.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelma on 9Lives Oy:n toimistossa julkisesti nähtävänä siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen. Suunnitelma on nähtävillä myös yrityksen nettisivuilla, osoitteessa https://9lives.fi/.

3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Terveyspalveluyritys 9Lives on ostanut Stella Kotipalvelut Oy:n koko osakekannan 20.12.2021. Stella Kotipalveluiden henkilöstö siirtyy osaksi 9Livesia vanhoina työntekijöinä. Yritysten toiminnot yhdistettiin täysimittaisesti vuoden 2022 aikana. 9Lives tunnetaan ensihoidon, hengityshalvauspotilaiden hoidon sekä koronatestauksen erikoisosaajana. Toimintaa jatkuu alkuun Stella kotipalvelut Oy nimen alla henkilökohtaisen avun palveluissa.

Yrityksemme liikeidea on tuottaa korkealaatuisia liikkuvia hoitajakeskeisiä sote-palveluita kaikkialla Suomessa; kasvamme vahvasti lisäksi sote-alan etäpalveluissa. Liiketoimintaperiaatteidemme perustana on vaatimusten noudattaminen, luotettavuus, vastuullisuus sekä hyvät liiketoimintakäytännöt. Laatuasiat ja eettiset periaatteet ovat etusijalla kaikkien yksiköiden ja työntekijöiden toiminnalle, ja niitä pidetään olennaisena osana jokaisen työntekijän päivittäistä toimintaa.

Kehitämme laatutoimintaa kaikilla organisaation tasoilla. Laatutyötämme ohjaavat yhtiömme arvot: ihmisläheisyys, ammattitaito, luotettavuus, innovatiivisuus ja ilo. Omistajiemme, johtomme ja henkilöstömme motivoitunut ja ammattitaitoinen tapa toimia mahdollistaa toiminnan jatkuvan kehittämisen muuttuvien vaatimusten mukaiseksi.

Henkilökohtaisessa avussa palveluitamme ovat henkilökohtainen apu sekä avustajapalvelut. Tarvittaessa voimme tuottaa myös ammatillista henkilökohtaista apua. Henkilökohtainen apu on vammaispalvelulain (1987/380) mukaista palvelua. Henkilökohtainen apu mahdollistaa itsenäistä ja omaehtoista elämää vammaisille ja pitkäaikaissairaille henkilöille. Autamme asiakasta niin kotona kuin kodin ulkopuolella:

- Päivittäisissä toimissa sekä kodin askareissa
- Asiointikäynneillä
- Työssä ja opiskelussa
- Harrastuksissa ja vapaa-ajanvietossa
- Yhteiskunnallisessa osallistumisessa
- Sosiaalisen vuorovaikutuksen ylläpitämisessä

Meille on tärkeää, että henkilökohtainen avustaja tuntee asiakkaan, ja asiakas voi tuntea olonsa turvalliseksi avustajamme kanssa. Asiakkaamme tyytyväisyys on paitsi toimintamme lähtökohta, myös sen päämäärä. Olemme sitoutuneet toimintamme jatkuvaan arviointiin ja kehittämiseen palvellaksemme mahdollisimman tehokkaasti; hyvä ja luottamuksellinen asiakassuhde on meille arvokas asia. Uskomme myös, että asiakaslähtöinen ja ratkaisukeskeinen toimintatapa on avain kaikkien osapuolten menestykseen sekä kestävään kumppanuuteen.

Henkilökohtaista apua tuotetaan vammaispalvelun ostopalveluna ja henkilökohtaisen avun palvelusetelillä. Tällöin hyvinvointialue antaa asiakkaalle päätöksen palvelun määrästä, jolla asiakas saa itse valita palveluntuottajan palveluntuottajarekisteristä.

Avustuspalveluita voidaan tuottaa myös itsemaksaville asiakkaille tai vakuutusyhtiön maksamana palveluna.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Me teemme töitä inhimillisyyden ytimessä.
Välitämme, autamme ja pelastamme.
Kohtaamme toisen ihmisen ilman ennakkoluuloja ja näemme ihmisen mittaamattoman arvon.

Työmme ei ole aina helppoa, ei todellakaan.
Me katsomme kipua, pelkoa, surua ja yksinäisyyttä silmästä silmään. Sekin kuuluu ihmisyyteen.

Mutta työmme on onneksi myös naurua, onnistumisen iloa,
hyvää yhteishenkeä ja keskinäistä kunnioitusta.
Emme vain huolehdi muista, vaan meistä pidetään huolta.

Me olemme inhimillisyyden edelläkävijöitä.
Meitä ajaa eteenpäin halu ja tarve tehdä hyvää.
Etsimme määrätietoisesti uusia tapoja rakentaa parempaa tulevaisuutta.
Sillä meillä on ammattina ihminen.

9Lives Oy:n arvot ovat:

Ihmisläheisyys

Kunnioitamme, autamme ja arvostamme niin asiakkaitamme kuin työkavereitamme. Meillä on hyvä olla työssämme, ja meidän asiakkaillamme on hyvä olla meidän kanssamme. Teemme työtä ihmisenä ihmiselle.

Ammattitaito

Yrityksessämme ammattitaitoa arvostetaan ja kehitetään. Jokainen meistä haluaa kehittää omaa osaamistaan ja siihen tarjotaan hyvät mahdollisuudet. Haluamme auttaa myös toisiamme kehittymään ja menestymään. Teemme työmme niin, että voimme olla siitä ammattilaisena ylpeitä.

Luotettavuus

Pidämme sen, minkä lupaamme. Luotamme työkavereihimme ja olemme itse luottamuksen arvoisia. Me ymmärrämme, että se ihminen, johon luotetaan ja joka saa loistaa omilla kyvyillään, antaa täyden panoksensa. Kannamme vastuumme toisistamme, asiakkaista ja ympäristöstä.

Innovatiivisuus

Alamme tarvitsee uudistajia. Kokeilemme, kehitämme ja otamme käyttöön uusia toimintatapoja ja teknologioita, jotka sujuvoittavat työntekijöidemme ja asiakkaidemme arkea. Teknologia ei ole meille itseisarvo, vaan se on väline tehdä merkityksellisiä asioita paremmin. Arvostamme kehitysideoita ja sanomme mieluummin kyllä kuin ei.

Ilo

Teemme työmme ammattitaidolla, mutta pilke silmäkulmassa. Työ on parasta, kun se on merkityksellistä ja meillä on hauskaa töissä. Tahdomme tuoda iloa asiakkaittemme arkeen.

RISKIENHALLINTA

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on omavalvontasuunnitelman ja omavalvonnan toimeenpanon lähtökohta. Ilman riskien tunnistamista ei riskejä voi ennaltaehkäistä eikä toteutuneisiin epäkohtiin voida puuttua suunnitelmallisesti. Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtien uhkia tulee arvioida monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta. Toiminnasta vastaavan johdon ja esihenkilöiden tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Toiminnasta vastaavien on huolehdittava siitä, että turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Esihenkilön vastuulla on saada aikaan myönteinen asenneympäristö turvallisuuskysymysten käsittelylle. Riskienhallinta vaatii sitoutumista ja aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

- Ohjeistus vaara- ja uhkatilanteiden varalle (henkilöstön perehdytysmateriaalissa)
- Riskien arvioinnin dokumentit (toisen kotona tehtävä työ, psykososiaalinen kuormitus ja toimistotyö)
- Ohje pistotapaturman varalle

Riskien tunnistaminen

Vaarojen selvitys ja arviointi:

psykososiaaliset kuormitustekijät: Henkilökohtaisen avustajan työssä asiakkaan haasteellinen käyttäytyminen voi aiheuttaa työntekijälle kuormitusta. Asiakkaalla voi olla mielenterveysongelmia, aggressiivisuutta, päihteiden käyttöä tai epäasiallista käyttäytymistä.

- ➔ Pyritään ehkäisemään selkeillä toimintaohjeilla työntekijöille, jotka löytyvät toiminnanohjausjärjestelmästä ja perehdytysmateriaalista. Tarjotaan työntekijälle keskustelumahdollisuuksia oman esihenkilön kanssa ja työnohjauksellista tukea.
- ➔ Jos asiakaskohde tuntuu työntekijästä liian kuormittavalta, voidaan mahdollisuuksien mukaan tarjota mahdollisuutta vaihtaa kohdetta.

fysikaaliset vaaratekijät: Asiakkaan kotona voi olla ahdasta ja tilat eivät välttämättä ole ergonomisia. Asiakkaan kotona voi olla sisäilmaongelmia ja epäpuhtautta.

Henkilökohtainen avustaja voi joutua tekemisiin erilaisten eritteiden kanssa ja hänen tehtäviinsä voi kuulua näiden siivoamista. Asiakkaan käytössä olevat apuvälineet ja turvalaitteet sekä niiden toiminta. Asiakkaan luona mahdollisesti olevat kotieläimet, allergiset reaktiot ja eläinten käyttäytyminen. Asiakkaan asuinympäristö ja alue. Työntekijän liikkuminen erilaisilla kulkuvälineillä, esim. auto tai pyörä. Työtehtäviin soveltumaton vaatetus; esimerkiksi koreakorkoiset kengät, kaulassa roikkuvat huivi tai ketju, rikkinäiset tai likaiset vaatteet.

- ➔ Pyritään ehkäisemään tarpeenmukaisilla suojavarusteilla
- ➔ Otetaan huomioon mahdolliset työntekijöiden eläinallergiat ja pyritään järjestämään työntekijälle asiakaskohde niin, ettei siellä ole lemmikkejä.
- ➔ Perehdytetään työntekijät käyttämään asiakkaiden apuvälineitä
- ➔ Noudatetaan erityistä varovaisuutta työmatkoilla
- ➔ Ohjeistetaan työntekijöitä soveltuvasta työvaatetuksesta

hallintajärjestelmät ja toimintatavat: toiminnanohjausjärjestelmässä ilmenevät toimintahäiriöt.

- ➔ Ehkäistään varmistamalla yhteistyössä järjestelmätoimittajien kanssa, että mahdolliset vikatilanteet saadaan viipymättä korjattua

fyysinen kuormittuminen: Asiakkaan avustamisessa tapahtuvat siirrot ja nostot, työasennot asiakkaan kotona ja kodin ulkopuolella, pyörätuolin työntäminen ulkona- ja sisätiloissa. Apuvälineet ja niiden toiminta (huollot jne.).

- ➔ Ehkäistään järjestämällä henkilöstölle koulutusta ja perehdytystä ergonomiasta ja apuvälineiden käytöstä
- ➔ Työntekijöiden perehdytysmateriaalissa huomioitu ergonomiaohjeistus

kemialliset ja biologiset: Siivouksessa ja kodinhoidossa käytettävät puhdistusaineet. Asiakkaalla mahdollisesti käytössä olevat happipullot. Asiakkaan tupakointi ja päihteiden käyttö. Asiakkaan kotona mahdollisesti säilytettävät myrkylliset aineet.

- ➔ Ehkäistään käyttämällä tarvittavia suojavarusteita, esim. kumihanskat siivouksessa
- ➔ Asiakasohjeessa mainittu, että jokaiselle työntekijälle tulisi taata päihteetön työpaikka. Työntekijöiden ei tarvitse työskennellä asiakaskohteissa, joissa asiakas käyttää päihteitä työvuoron aikana. Ohjeistetaan asiakkaita tupakoimaan ulkona /parvekkeella.

tapaturman vaara: Liukastuminen työtehtävissä tai työmatkalla, nouseminen tai kiipeäminen asiakkaan kotona tasojen päälle, esim. keittiöjakkara. Ikkunoiden pesu. Pihatyöt esim. ruohonleikkaus.

- ➔ Ehkäistään käyttämällä tarvittaessa suojavarusteita
- ➔ Ohjeistetaan työntekijöitä noudattamaan erityistä varovaisuutta ja huolellisuutta korkean tapaturmariskin työtehtävissä.

lääkehoidon riskien arviointi: Henkilökohtaisessa avussa työntekijöillä ei ole lääkehoidon vastuuta. Henkilökohtaiseen apuun on tehty oma lääkehoidon suunnitelma, jonka mukaan toimitaan. Liitteenä, Liite 1.

Ydinprosessien riskit: Henkilökunnan vaihtuvuus, tiedonkulku ja siihen liittyvät ongelmat, henkilöstön iso määrä ja itsenäinen työskentely. Toimintajärjestelmien toiminta.

- ➔ Ehkäistään laadukkaalla perehdytyksellä
- ➔ Hyvä dokumentointi ja prosessit avattuna (IMS-ohjelmassa)

Kotona tehtävän työn ergonomia ja turvallisuus: Ahtaat tilat, epäergonomiset työasennot, tasot, joita ei voi säädellä oman pituuden mukaisesti, apuvälineiden puutteellisuus. Yksin työskenteleminen asiakkaan kotona.

- ➔ Ehkäistään huomioimalla asiakkaan palvelusuunnitelmaa tehdessä mahdolliset työkohteen haasteet ja puuttumalla niihin, mikäli mahdollista.

Toimintaohjeet hätätilanteessa: Aina hätätilanteessa soitetaan heti 112. Tämän jälkeen ilmoitetaan tapahtuneesta omalle esihenkilölle. Esihenkilö ottaa yhteyttä tarpeen vaatiessa asiakkaan omaisiin ja sosiaalityöntekijään.

Ilmoitusvelvollisuus

Sosiaalihuollon henkilöstön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoituksen vastaanottaneen toiminnasta vastaavan esihenkilön tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle. Yksikön omavalvonnassa on edellä määritelty, miten riskienhallinnan prosessissa toteutetaan epäkohtiin liittyvät korjaavat toimenpiteet. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi työn alle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle.

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

Kyllä, liitteenä, Liite 1: sosiaalihuoltolain 1301/2014 §48 mukainen ilmoitusvelvollisuuslaki -lomake ja ohjeistus

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

Henkilökohtainen avustaja tuo aina ensimmäisenä asian tiedoksi omalle lähiesihenkilölleen (tiimivastaava). Tarvittaessa tiimivastaava on yhteydessä palveluvastaavaan tai aluepäällikköön ja asia käsitellään yhdessä. Tiimivastaava on yhteydessä asiakkaan omaan sosiaalityöntekijään ja kertoo havaitusta epäkohdasta. Tarpeen mukaan asiakkaan sosiaalityöntekijä kutsuu koolle verkostopalaverin. Palaverissa sovitaan millä toimenpiteillä asia ratkaistaan ja miten ratkaisut saatetaan kaikkien asian osaisten tietoon. Tässä kohtaa tarkistetaan, onko asia niin vakava, että siitä tulisi tehdä sosiaalihuoltolain mukainen ilmoitus.

Keväällä 2021 on otettu käyttöön kirjallinen ohjeistus ja lomake koskien sosiaalihuoltolain mukaista ilmoitusvelvollisuutta.

Liitteenä, Liite 1, sosiaalihuoltolain 1301/2014 §48 mukainen ilmoitusvelvollisuuslaki -lomake ja ohjeistus

Vastuu riskienhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehittämisessä on tiimivastaavilla/palveluvastaavilla ja aluepäälliköillä, mutta työntekijöiden tulee ilmoittaa havaituista riskeistä johdolle.

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

Asiakkaat ja omaiset voivat tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit ottamalla yhteyttä alueen esihenkilöön (tiimivastaava tai palveluvastaava) joko puhelimitse tai sähköpostilla. Palautetta voi antaa myös 9Livesin nettisivun kautta osoitteessa: https://9lives.fi/yhteystiedot/palaute/

Havaitut epäkohdat käsitellään esihenkilön toimesta yhdessä henkilöstön kanssa ja työohjeita päivitetään saadun palautteen perusteella.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

Kaikkiin esille tulleisiin epäkohtiin, laatupoikkeamiin, läheltä piti -tilanteisiin ja haittatapahtumiin suhtaudutaan vakavasti ja toimintaa jatkuvasti kehittäen. Tilanteiden syyt selvitetään perusteellisesti, jotta päästään tapahtuman juurisyyhyn ja siihen, miten voimme muuttaa menettelytapoja turvallisemmiksi. Korjaavista toimenpiteistä tehdään seurantakirjaukset ja -ilmoitukset IMS- järjestelmään, jotta pystymme jäljittämään, miten muutos on vaikuttanut konkreettisiin toimintatapoihin. Kaikki haittatapahtumat käsitellään kyseisen työntekijän ja esihenkilön kanssa henkilökohtaisesti ja mietitään yhdessä toimenpiteet, jotta voidaan vähentää tapahtuman riskiä jatkossa ja kehittää toimintatapoja.

Kaikki haittatapahtumat tuodaan esihenkilön toimesta tiedoksi aluepäällikölle. Aluepäällikkö käsittelee tapahtumat läpi yhdessä tiimivastaavien kanssa viikkopalaverissa ja yhdessä mietitään korjaavat toimenpiteet. Aluepäällikkö käsittelee asian liiketoimintajohtajan kanssa ja tarpeen mukaan otetaan asian käsittelyyn mukaan 9Livesin työsuojelupäällikkö. Tarvittaessa tehdään ilmoitus tapaturmasta vakuutusyhtiöön (Fennia). 9Livesillä on käytössään lakisääteiset vaakutukset koskien sosiaali- ja terveysalaa.

Korjaavat toimenpiteet

Korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen:

Kaikki korjaavia toimenpiteitä koskevat raportoinnit tehdään IMS – järjestelmään. Muutoksista työskentelyssä (myös todetuista tai toteutuneista riskeistä ja niiden korjaamisesta) tiedotetaan henkilökunnalle, tarvittaessa asiakkaalle ja hänen läheiselle ja palvelun tilaajalle. Heille ilmoitetaan riskeistä ja niiden korjaamiseen vaativista toimenpiteistä ja mahdollisista uusista työ- tai toimintaohjeista.

Sovituista muutoksista työskentelyssä ja muista korjaavista toimenpiteistä tiedotus henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille:

Tapahtuman kohteena olleen henkilön kanssa keskustellaan asiasta aina henkilökohtaisesti ja käydään läpi jatkotoimenpiteet. Tiimivastaaville tiedotetaan muutoksista viikkopalaverissa, josta tehdään erillinen muistio.

Henkilökuntaa informoidaan kirjallisesti henkilökunnan kuukausikirjeessä tai yksikön muilla viestikanavilla ja tarvittaessa voidaan järjestää myös tiedotustilaisuus esim. teams -sovelluksen kautta.

Yhteistyötahoille viestitään kirjallisesti ja suullisesti.

Asiat dokumentoidaan tiimivastaavan ja aluepäällikön taholta IMS- seurantaohjelmaan. 9Livesin työsuojelua ja työterveyshuoltoa tiedotetaan myös tehdyistä toimenpiteistä

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelusuunnitelma

Palvelun myöntänyt hyvinvointialue (sosiaalityöntekijä) tekee asiakkaan palvelutarpeen arvioinnin ja määrittelee tunnit, jotka asiakas saa henkilökohtaisen avun palveluna.

Palveluntuottaja (9Lives) tekee jokaiselle asiakkaalle kirjallisen palvelusuunnitelman joko asiakkaan kotona tai puhelimitse. Palvelusuunnitelmassa sovitaan yhdessä asiakkaan kanssa, miten hänelle myönnettyä palvelua lähdetään käytännössä toteuttamaan.

Yksityisasiakkaiden kanssa palvelun tarve arvioidaan asiakkaan kanssa yhdessä ja sovitut asiat kirjataan asiakkaan palvelusuunnitelmaan. Palvelusuunnitelma päivitetään tarvittaessa asiakkaan palvelutarpeen muuttuessa.

Asiakkaan tarpeen mukaan myös omaiset ja läheiset voivat olla mukana palvelutarpeen arvioinnissa yhdessä asiakkaan oman sosiaalityöntekijän kanssa. Omaiset ja läheiset voivat olla mukana myös palvelusuunnitelman tekemisessä yhdessä palveluntuottajan ja asiakkaan kanssa.

Jokaisen asiakkaan palvelusuunnitelma tallennetaan asiakastietojärjestelmään (Tuntinetti) ja se on asiakkaan avustamiseen osallistuvan henkilökunnan nähtävillä. Avustajan kanssa käydään ennen avustamisen aloitusta yhdessä tiimivastaavan kanssa läpi asiakkaan palvelusuunnitelmaan kirjatut asiat. Tarpeen mukaan asiakkaan kotiin on mahdollista järjestää uudelle avustajalle tutustumis- ja /tai perehdytyskäynti, jossa asiakkaan avuntarve käydään vielä konkreettisesti läpi. Asiakkaan on mahdollista tarpeen vaatiessa myös haastatella itse uusi tuleva avustaja ja asiakas tekee aina itse päätöksen siitä, kuka häntä avustaa.

Asiakkaan kohtelu

Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

Asiakas asuu omassa kodissaan ja hän itse päättää siellä tehtävistä asioista. Henkilökohtaiset avustajat tukevat asiakkaan hyvinvointia ja arjen sujumista hänelle tutussa ja turvallisessa ympäristössä, asiakkaan yksityisyyttä ja itsemääräämisoikeutta kunnioittaen. Asiakas päättää aina itse kuka ja milloin häntä avustaa.

Asiakkaan henkilökohtainen avustaminen perustuu vapaaehtoisuuteen ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Asiakkaan kodissa ei käytetä minkäänlaisia rajoittamistoimenpiteitä palveluntuottajan taholta.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Jos asiakas tai läheinen kokevat, että asiakasta on kohdeltu epäasiallisesti tai vuorovaikutustilanne työntekijän kanssa on epäonnistunut tavalla tai toisella, pyydetään asiakasta jo ennakoivasti ottamaan asia puheeksi oman avustajan ja yksikön esihenkilön kanssa, jotta tilanteeseen voidaan heti puuttua. Asiakas voi tehdä vapaamuotoisen muistutuksen ja sen teossa avustetaan tai hänet ohjataan sosiaaliasiamiehen puheille. Meillä reagoidaan jo ns. hiljaisiin signaaleihin, jos on tunnettakaan siitä, että asiakas ei ole tyytyväinen saamaansa palveluun. Asia käydään läpi asianosaisten kanssa ja sovitaan jatkotoimista, miten asia saatetaan kuntoon.

Henkilökohtaisten avustajien perehdytyksessä käydään läpi, miten asiakas kohdataan lämpimästi ja arvostavasti, vaikka työntekijä tuntisi itse kiireenkin tuntua ja että asiakkaan tulee saada avustajan käynnistä loistava asiakaskokemus, koska vain se auttaa häntä pärjäämään omassa kodissaan.

Kaikki epäasiallinen kohtelu kerrotaan esihenkilölle ja tehdään turvallisuushavainto ilmoitus (IMS), jossa poikkeaman syntyyn ja asian kuntoon saattamiseen kiinnitetään erityistä huomiota.

9Livesilla on käytössä väärinkäytösten ilmoituskanava, joka löytyy 9Livesin internet -sivuilta osoitteesta: https://9lives.fi/whistleblowing/. Sitä kautta asiakas, omainen, henkilöstö tai muu taho voi tehdä anonyymin ilmoituksen havaitsemastaan palvelun tuottamiseen liittyvästä epäkohdasta. Ilmoitukset käsittelee 9Livesin erikseen nimetty työryhmä.

Asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratilanne yhdessä keskustelemalla ja tehdään muistio asian läpikäymisestä ja sovituista jatkotoimenpiteistä. Asian käsittelyyn voidaan ottaa tarvittaessa mukaan myös asiakkaan oma sosiaalityöntekijä.

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Asiakkaiden ja heidän läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaalle, ja sen takia pyydämme asiakkailta ja läheisiltä, henkilöstöltä ja palvelun tilaajalta säännöllisesti palautetta toiminnastamme. Asiakaspalautetta kerätään vuotuisilla tyytyväisyyskyselyillä ja kirjataan myös muutoin saadut palautteet ylös IMS-järjestelmään (suullisesti ja kirjallisesti annetut palautteet). Kiitokset ja positiiviset palautteet kirjataan ylös ja palautteen saaja välittää palautteen työntekijöille. Hyvänä käytäntönä on kerätä positiivinen palaute ja se välitetään avustajille kuukausikirjeen tai muun viestintäkanavan kautta. Näin se tulee kaikkien tietoon ja tuo hyvää mieltä ja tsemppiä arjen työhön.

Asiakas on itse mukana tekemässä omaa palvelusuunnitelmaansa yhdessä tiimivastaavan kanssa ja voi näin ollen vaikuttaa oman palvelunsa sisältöön. Tähän voidaan tarpeen mukaan asiakkaan näin toivoessa ottaa mukaan myös asiakkaan omaiset.

Kaikki saadut palautteet käsitellään tiimivastaavien kanssa viikkopalavereissa ja avustajien kanssa kuukausikirjeessä tai muissa viestintäkanavissa sekä mahdollisissa avustajien tapaamisissa. Näin kiitoksista saadaan kannustusta hyvän työn tekemiseen ja korjaavista palautteista saadaan syy parantaa toimintaa. Korjaamista vaativat tilanteet käydään läpi ja mietitään yhdessä, mitä olisi voinut tehdä toisin ja mitä jatkossa pitää tehdä toisin, jotta sama asia ei enää toistu. Tarvittaessa ohjataan työn tekemistä päivitetyin työ- ja toimintaohjein.

Asiakkaan oikeusturva

Palvelun laatuun tai asiakkaan saamaan kohteluun tyytymättömällä on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle.

Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot

Peter Söderlund, Liiketoimintajohtaja, puh. +358 4440 90203, peter.soderlund@9lives.fi

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Käyntiosoite: Aurakatu 8, 20100 TURKU (kauppatorin Monitori)

Postiosoite: Sosiaaliasiamies, Varha, PL 52, 20521 TURKU

Puhelin: 02 313 2399

Sähköpostiosoite: sosiaaliasiamies@varha.fi

Palvelut

Voit ottaa yhteyttä sosiaaliasiamieheen, jos olet tyytymätön saamaasi sosiaalihuollon tai varhaiskasvatuksen palveluun tai kohteluun.

Sosiaaliasiamiehen kanssa voit pohtia erilaisia keinoja asiasi selvittämiseksi. Sosiaaliasiamies on puolueeton henkilö, joka neuvoo, miten voit itse toimia omassa asiassasi. Sosiaaliasiamies voi antaa neuvontaa esimerkiksi kirjallisen muistutuksen tekemisessä.

Ota yhteyttä sosiaaliasiamieheen jos

* haluat tietoa asiakkaan oikeuksista

* tarvitset neuvontaa muistutuksen tekemisessä

Palvelun maksullisuus

Sosiaaliasiamiehen palvelut ovat maksuttomia ja niihin on oikeus kaikilla sosiaalihuollon ja varhaiskasvatuksen asiakkailla.

Kenelle palvelu on tarkoitettu?

Sosiaaliasiamies neuvoo sekä yksityisen että julkisen sosiaalihuollon ja varhaiskasvatuksen asiakkaita.

Miten saat palvelua?

Sosiaaliasiamieheen voit ottaa yhteyttä puhelimitse.

Turussa, Kaarinassa, Koski Tl:ssä, Kustavissa, Laitilassa, Liedossa, Marttilassa, Raisiossa, Ruskolla, Sauvossa, Somerolla, Taivassalossa, Uudessakaupungissa ja Vehmaalla sosiaaliasiamieheen voit ottaa yhteyttä myös tietoturvallisten Suomi.fi-viestien avulla.

Turussa, Aurassa, Kemiönsaarella, Loimaalla, Maskussa, Mynämäellä, Naantalissa, Nousiaisissa, Oripäässä, Paimiossa, Paraisilla, Pöytyällä ja Salossa voit ottaa yhteyttä sosiaaliasiamieheen sähköpostilla. Sähköposti ei suojattu, joten ethän lähetä salassa pidettäviä tietoja sähköpostin kautta.

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

Postiosoite: KKV, PL 5, 00531 Helsinki

Käyntiosoite (ei kuluttajaneuvontaa):

Lintulahdenkuja 2, 00530 Helsinki

Muistutusten, kanteluiden- ja muiden valvontapäätöksien käsittely ja huomiointi toiminnan kehittämisessä:

Asiakas tekee aina ensin kirjallisen reklamaation yritykselle ja pyrkii sopimaan asiasta. Jos valitus ei tuo asiakkaan toivomaa tulosta, asiakas voi ottaa yhteyttä kuluttajaneuvontaan, josta saa maksutta opastusta ja sovitteluapua riitatilanteessa.

Yksikön toimintaa koskevat muistutukset käsitellään yhdessä liiketoimintajohtajan, aluepäällikön ja tiimivastaavien kanssa. Toimintaan mietitään yhdessä korjaavat toimenpiteet ja näistä tehdään kirjallinen muistio sekä suunnitelma.

Muistutukset huomioidaan toiminnan kehittämisessä aktiivisesti ja jatkuvasti toimintaa parantaen. Tiimivastaava aloittaa käsittelyn ja vastineen annossa aluepäällikkö tarkastaa vastineen sopimuksen näkökulmasta ja sisällön näkökulmasta sekä toimittaa vastineen asianosaiselle. Muistutukset, kantelut- ja muut viranomaispäätökset käydään yksityiskohtaisesti läpi ja mietitään yhdessä mitä olisi voinut tehdä toisin ja mitä jatkossa pitää tehdä toisin, jotta sama asia ei enää toistu. Tarvittaessa ohjataan työn tekemistä päivitetyin työ- ja toimintaohjein. Asiasta viestitään avustajille kuukausikirjeessä tai muissa viestintäkanavissa ja tarvittaessa järjestetään asiasta myös tiedotustilaisuus. Muistutuksista ja niihin tehdyistä vastineista tiedotetaan palveluntilaajaa.

Toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään viivytyksettä heti niiden tultua yksikön esihenkilön tietoon. Muistutusten käsittelyaika on kyseessä olevan sopimuksen mukainen ja vastaus annetaan kirjallisena ja sen jälkeen vielä ollaan yhteydessä muistutuksen antajaan ja varmistetaan, että asia on loppuunsaatettu ja kunnossa myös sen tekijän osalta.

Omatyöntekijä

Alueella on nimetyt esihenkilöt, tiimivastaavat, jotka toimivat asiakkaiden yhteyshenkilöinä. Jokaiselle asiakkaalle on nimetty oma yhteyshenkilö, joka vastaa asiakkaan palveluntuottamisesta.

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Asiakkaat osallistetaan heidän omiin päivittäisiin toimiinsa heidän toimintakykynsä mukaan niin, että fyysinen, psyykkinen, kognitiivinen ja sosiaalinen toimintakyky ja hyvinvointi pysyisi nykytasolla tai jopa paranisi. Asiakas itse määrittää oman halunsa osallistua, mutta asiakkaiden aktivoiminen ja kannustaminen pitämään huolta itsestään ja arjen hallinnastaan on osa työntekijöidemme päivittäistä työtä. Henkilökohtaisessa avussa korostuu asiakkaan osallistuminen ja itsemääräämisoikeus.

Palvelun lähtökohtana on, että asiakas itse päättää oman palvelunsa sisällöstä ja toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja kuntouttavan toiminnan osalta. Henkilökohtaisen avustajan tehtävänä on olla asiakkaan tukena ja kannustaa häntä omien tavoitteidensa saavuttamisessa. Tarvittaessa voidaan järjestää yhdessä asiakkaan sosiaalityöntekijän ja muun verkoston kanssa seurantapalaveri, jossa tarkistellaan asiakkaan palvelun toteutumista.

Ravitsemus

Avustaja auttaa asiakasta tarpeen mukaan ruuan laitossa asiakkaan kotona. Avustaja auttaa asiakasta huolehtimaan kauppaostoksista ja aterioiden suunnittelusta. Osa asiakkaista ruokailee oman asumisyksikkönsä ruokalassa. Yksikön toiminnassa pyritään huomioimaan voimassa olevaa ikäihmisten ruokasuositusta.

Asiakkaan erityisruokavaliosta voidaan tehdä kirjaus asiakkaan palvelusuunnitelmaan asiakkaan niin halutessa. Asiakkaan tulee kertoa omalle avustajalleen mahdollisesta erityisruokavaliosta sekä rajoitteista. Asiakas ja avustaja suunnittelevat yhdessä asiakkaan ruokavalion mahdolliset rajoitteet huomioiden.

Jos asiakkaan avustustehtäviin kuuluu ruuanlaittoa, kauppa-apua tai ruokailussa avustamista, niin asiakasta ohjataan ja tuetaan hänen tarpeittensa mukaisesti ravitsemuksessa, ja kauppakäynneillä voidaan ohjata asiakasta oikeanlaisen ravinnon hankkimisessa. Lisäksi asiakkaan kanssa suunnitellaan ruokia, joita tehdään ja niissä avustaja voi ohjata asiakasta terveelliseen ravintoon. Avustaja seuraa asiakkaan syömistä, ja ilmoittaa muutoksista tiimivastaavalle. Lämpimien säiden aikana muistutetaan nesteiden nauttimisen tärkeydestä ja huolehditaan, että aterioilla on monipuolisesti nesteitä saatavilla.

Hygieniakäytännöt

Asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehditaan asiakkaan kanssa sovitun mukaisesti, asiakaskohtaisiksi tehtäviksi määriteltynä esim. suihkussa avustaminen sekä seurataan asiakkaan ja hänen ympäristönsä yleistä hygieniatasoa.

Asiakkaan palvelusuunnitelmaan kirjataan asiakkaan tarpeesta siivouksessa ja pyykkihuollossa avustamiseen. Asiakas ja avustaja suunnittelevat yhdessä asiakkaan tarpeet huomioiden siivouksen ja pyykkihuollon aikataulun. Avustaja auttaa asiakasta kodin siivouksessa ja pyykkihuollossa. Asiakkaan kotona siivotaan asiakkaan omilla siivousvälineillä ja aineilla.

Henkilökunnalla ei ole ammatillista koulutusta siivoukseen ja puhtaanapitoon, koska siivouksessa avustaminen tapahtuu asiakkaiden kodeissa. Jokainen asiakas perehdyttää ja ohjeistaa avustajaa oman kotinsa puhtaana pidossa omien tarpeidensa mukaisesti. Vammaispalvelulain mukaisesti asiakkaan kotona tehtävä siivous ja pyykkihuolto suoritetaan asiakkaan kanssa yhdessä tehden.

Infektioiden torjunta

Henkilökohtaisessa avussa seurataan THL:n ohjeistuksia alueellisesti infektioiden torjunnassa ja toimitaan niiden mukaan.

Työntekijämme ehkäisevät ja estävät infektioiden ja muiden tarttuvien sairauksien leviämisen noudattamalla yleisiä hygieniaohjeita mm. käsihygieniaan, aseptiseen toimintaan, infektioiden seurantaan ja riskijätteiden käsittelyyn liittyviin asioihin. Tarvittaessa työntekijät käyttävät suojavarusteita kuten suu-nenäsuojaimet ja suojahansikkaat.

Terveyden- ja sairaanhoito

Henkilökohtaiset avustajat (ei ammatilliset) eivät osallistu asiakkaan terveyden- ja sairaanhoitoon, eivätkä lääkehoitoon. Asiakkaat vastaavat itse terveyden- ja sairaanhoidostaan ja tarvittaessa heillä on apunaan kotihoidon palvelut.

Äkillisen kuolemantapauksen varalta ohjeena on, että työntekijä ilmoittaa välittömästi asiasta omalle esihenkilölleen ja soittaa yleiseen hätänumeroon 112. Esihenkilö ottaa yhteyttä asiakkaan omaisiin ja sosiaalityöntekijään.

Henkilökohtaisella avustajalla ei ole terveyden- tai sairaanhoidollista vastuuta. Jos asiakkaalla on tarvetta terveyden- tai sairauden hoitoon hän saa hakea näitä palveluja oman hyvinvointialueen myöntämänä. Avustaja voi auttaa asiakasta pitkäaikaissairauden hoidossa avustamalla ravitsemuksessa ja henkilökohtaisen hygienian hoidossa. Henkilökohtainen avustus perustuu vammaispalvelulakiin.

Henkilökohtainen avustaja ei ole vastuussa asiakkaan lääkehoidosta. Asiakas vastaa lääkehoidosta itse tai hyvinvointialueen kotihoidon toimesta. Henkilökohtaiseen apuun on tehty oma yksikkökohtainen lääkehoidonsuunnitelma ja sitä päivitetään tarvittaessa ja vähintään kerran vuodessa (Liite 3). Organisaatiossa on nimetty sairaanhoitaja, joka vastaa valtakunnallisen lääkehoitosuunnitelman päivittämisestä yhdessä aluepäällikön kanssa.

Monialainen yhteistyö

Yhteistyötä tehdään muiden asiakkaan sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien kanssa asiakkaan luvalla ja lähtökohtaisesti asiakkaan läsnä ollessa.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Asiakkaan kotona kiinnitetään huomiota turvallisuutta vaarantaviin tekijöihin, kuten johdot lattialla, vialliset kodinkoneet, vesivahingot jne. Mikäli mahdollista, työntekijä korjaa tilanteen ja poistaa vaaran aiheuttajan. Tarvittaessa ollaan yhteydessä pelastusviranomaisiin tai sopimuksen mukaan edunvalvojaan, isännöitsijään tai muuhun sovittuun tahoon ja noudatetaan holhoustoimilain mukaista ilmoitusvelvollisuutta maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspalvelulain mukaista velvollisuutta ilmoittaa iäkkäästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään tai jos on epäily hänen kaltoin kohtelusta.

Mahdolliset asiakasturvallisuuteen liittyvät poikkeamat raportoidaan IMS -järjestelmään. Henkilökohtaisessa avussa tehdään yksikön esihenkilön (tiimivastaava/palveluvastaava) riskien arviointi, joka sisältää myös asiakasturvallisuuden näkökulman ja toisen kotona tehtävän työn riskien tunnistamisen.

Henkilöstö

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

Henkilökohtainen avustaja, ei ammatillista koulutusta,300 työntekijää.

Henkilökohtainen avustaja, sosiaali- ja terveysalan koulutettu (esim. lähihoitaja)4

Henkilökohtainen avustaja, koulutettu (esim. hoiva-avustaja) 0

Tiimivastaava 3

Palveluvastaava 1

Aluepäällikkö 1

Henkilökohtaisessa avussa asiakkaan kotona työskentelee nimetty henkilökohtainen avustaja palvelusuunnitelman mukaisesti. Tilaajan edustaja määrittelee yhdessä asiakkaan kanssa käytössä olevan palvelun määrän. Henkilökohtaisen avun yksikössä työskentelee avustajien lisäksi tiimivastaava ja tarvittaessa palveluvastaava ja heidän esihenkilönään aluepäällikkö. Avustavissa tehtävissä ei työskentele erikseen henkilöitä.

Jokaisella tiimivastaavalla on oma vastuualueensa, minkä asiakkuuksista ja työntekijöistä he vastaavat. Heidän tehtävänkuvansa koostuu puoleksi lähiesihenkilötyöstä ja puoleksi palvelua saavan asiakkaan yhteyshenkilönä toimimisesta ja

palveluntuottamisesta vastaamisesta. Aluepäällikkö seuraa jatkuvasti tiimivastaavien työtilannetta ja pyrkii uudelleen järjestelemään tehtäviä, jos tilanne niin vaatii.

Jatkuvalla rekrytoinnilla varmistetaan henkilöstön riittävyys. Palveluntuottaja näkee riskin siinä, että aina ei onnistuta löytämään lyhyellä varoitusajalla asiakkaan toiveiden ja tarpeiden mukaista sijaista.

Sijaisten saamisen prosessia on parannettu niin, että yksikköön voidaan palkata työntekijöitä vakinaisilla viikkotunneilla, joiden tehtävänä on toimia kiertävänä henkilökohtaisena avustajana ja paikata avoimia vuoroja, kuten sairaslomapuutoksia. Yksikössä pyritään koko ajan myös sijaispoolia, joka koostuu tarvitessa työhön kutsuttavista työntekijöistä. Asiakas päättää haluaako sijaista vakituisen avustajan estyessä. Sijaisia käytetään, jos asiakkaan vakituinen avustaja on estynyt ja asiakkaalla on tarve ja hyväksyntä sijaiselle

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Asiakkaiden kodeissa tehtävään työhön palkattavan henkilön on oltava pääsääntöisesti yksintehtävään työhön soveltuva, oma-aloitteinen, ongelmanratkaisukykyinen, iloinen, hyvän asiakaskokemuksen aikaansaaja ja luotettava. Henkilökohtaisen avustajan tärkein ominaisuus on kuitenkin halu ja asenne tehdä hyvää ja asiakaslähtöistä avustustyötä.

Tehtävässä ei ole ammatillista koulutus vaadetta, mutta kokemus sosiaali- ja terveysalan työtehtävistä katsotaan eduksi. Rekrytoinnissa pyritään varmistamaan työntekijän kielitaito asiakkaan tarpeen mukaan. Kielitaito tarkistetaan työhaastattelu tilanteessa ja edellytyksenä on, että työntekijällä on sujuva suomen kielen taito. Teemme rekrytointeja myös yksilökohtaisesti asiakkaan toivomalla äidinkielellä, esim. ruotsi ja englanti.

Asiakas määrittelee kuka häntä avustaa ja tekee lopullisen päätöksen avustajan valinnassa, joten asiakkaan päätökset ohjaavat myös rekrytointia.

Työnhakijan henkilöllisyys sekä opiskelu- ja työtodistukset tarkastetaan haastattelussa. Tarpeen mukaan voidaan soittaa myös työnhakijan suosittelijoille. Lasten kanssa työskenteleviltä työntekijöiltä tarkistetaan rikosrekisteriote. 1.1.2024 alkaen rikosrekisteriote pyydetään kaikilta uusilta työntekijöiltä, jotka tulevat työskentelemään sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalain mukaisesti.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Toimintayksikön henkilökohtaiset avustajat perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen perehdytystapaamisessa, joka järjestetään teams-sovelluksen kautta tai live tapaamisena. Perehdytyksessä annetaan jokaiselle työntekijälle myös kirjallinen henkilökohtainen perehdytysmateriaali. Asiakas perehdyttää avustajan oman arkensa asioihin ja kertoo vain sen, minkä itse haluaa. Vaativimpien asiakkaiden perehdytyksen hoitaa toinen vakituinen avustaja. Perehdytysvuoro kirjataan Tuntinetti -toiminnanohjausjärjestelmään, joka jää sinne merkinnäksi.

Perehdytyksen seuranta tapahtuu yhteistyössä asiakkaan ja tiimivastaavan kanssa. Asiakas antaa tiimivastaavalle palautetta avustajan työn suorittamisesta asiakkaan kotona. Asiakkaalta saadun palautteen mukaisesti tiimivastaava käy avustajan kanssa yhdessä läpi työtehtäviä ja kertaa tarvittaessa työohjeet. Tiimivastaava vahvistaa asiakkaalle, että asiat on läpi käyty avustajan kanssa. Seuranta on jatkuvaa työntekijän työsuhteen aikana.

Täydennyskoulutukset järjestetään ja suunnitellaan vuosittain esille tulleiden tarpeiden mukaisesti. Esimerkiksi lääkehoidon koulutus Minilop järjestetään kaikille koulutusta tarvitseville työntekijöille sekä tarpeen mukaan myös muita henkilön avustamiseen liittyviä koulutuksia ja työergonomia koulutusta. Lääkehoidon koulutus on suunnattu niille työntekijöille, jotka käsittelevät lääkkeitä asiakaskohteissa. Huomioitavaa on, että henkilökohtaisilla avustajilla ei ole lääkehoidon vastuuta. Koulutusta tarjotaan ensisijaisesti vakituiselle henkilöstölle. EA-koulutus on organisaatiossa räätälöity vastamaanaan henkilökohtaisen avun tarpeita ja toteutetaan teams- koulutuksena valtakunnallisesti.

Täydennyskoulutusten suunnittelussa täytyy huomioida yksikön henkilöstön määrä sekä työn laatu, jotta saadaan mahdollistettua asiakkaalle palvelu ja koulutusten toteutuminen. Täydennyskoulutusten toteutumista seurataan vuosittain tilastoimalla työntekijöiden osallistumiset koulutuksiin seurantajärjestelmään, josta saadaan työntekijä ja yksikkökohtaiset raportit.

Toimitilat

Henkilökohtaisessa avussa ei ole asiakastyössä käytössä julkisia tiloja. Hallinnon työtä tekeviä varten on käytössä toimistotila, jossa säilytetään mm. asiakaskäynneillä tarvittavat suojavarusteet.

Henkilökohtaisen avun palvelut toteutetaan asiakkaan kotona tai asumispalveluyksikössä, jossa asiakas asuu. Asiakas vastaa itse oman asuntonsa käytöstä ja sitä koskevista ratkaisuista. Työntekijöiden ei ole pakollista käydä työnantajan toimistolla ennen ja jälkeen työvuoron esimerkiksi avainten noudon tai luovutuksen vuoksi.

Henkilöstölle ei ole sosiaalitiloja asiakaskohteissa, joten heidän on sovittava taukojen pitämisestä suoraan asiakkaan kanssa (esim. ruokatauot ja wc-käynnit). Pääsääntöisesti tämä sujuu ongelmitta, mutta välillä palveluntoteuttamisen mahdollistamiseksi täytyy miettiä korvaavia ratkaisuja.

Teknologiset ratkaisut

Asiakas vastaa itse oman kotinsa mahdollisista teknologisista ratkaisuista, esim. sähköinen oven avaus järjestelmä. Henkilökohtaisessa avussa ei ole käytössä tähän tarkoitukseen käytettäviä teknologisia ratkaisuja.

9Lives Oy:n henkilökohtainen apu ei toimita asiakkaille tähän tarkoitukseen käytettäviä teknologisia ratkaisuja. Asiakkailla saattaa olla käytössä esimerkiksi turvaranneke, jonka toiminnasta vastaa jokin muu palveluntuottaja. Asiakkaan ja ko. palvelusta vastaavan palveluntuottajan vastuulla on vastata palvelun toiminnasta.

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

9Lives Oy:n henkilökohtainen apu ei toimita asiakkaille apuvälineitä tai terveydenhuollon laitteita. Asiakas vastaa itse yhdessä hyvinvointialueen sosiaali- ja terveysviranomaisten kanssa apuväline- ja terveyshuollon laitteiden hankinnoista.

Asiakas ja apuvälineen- ja/tai terveydenhuollon laitteen toimittaja vastaavat laitteiden hankinnasta, käytön ohjauksesta ja huollosta. Henkilökohtainen avustaja voi olla asiakkaan mukana esimerkiksi viemässä apuvälinettä huoltoon tai vaihtoon.

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Palvelun tilaajan kanssa tehdyn sopimuksen edellyttäessä henkilökohtaisessa avussa työntekijät tekevät asiakastyön kirjaamista. 9Lives Oy:ssä on käytössä asiakastietojärjestelmä Tuntinetti, jossa kirjaaminen on mahdollista tarpeen vaatiessa. Työntekijät perehdytetään oikeanlaiseen kirjaamisen työsuhteen alkaessa ja perehdytyksessä painotetaan, että henkilökohtaisen avun asiakaskirjaukset painottuvat työntekijän tekemiin työtehtäviin. Kirjauksissa ei lähtökohtaisesti oteta kantaa asiakkaan terveydentilan tai sairauden seurantaan. Mahdollinen kirjaaminen tehdään asiakaskohteessa tai välittömästi työvuoron päättymisen jälkeen.

Sosiaalihuollossa asiakastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Avustettavista asiakkaista tulee ilmoitus hyvinvointialueen vammaispalvelusta, jossa ilmoitetaan asiakkaan perustiedot ja toimintakyky sekä annettavan palvelun tuntimäärät ja asiakas määrittää itse käyntipäivät. Asiakastietoja ei kulje avustajan mukana. Kaikki 9Lives Oy:n työntekijät suorittavat organisaation oman tietosuojakoulutuksen, jonka suorittamisesta jää merkintä HR-järjestelmään.

Henkilökohtaiset avustajat allekirjoittavat työsopimuksen liitteenä salassapitovelvollisuus -lomakkeen, Liite 3.

Noudatamme voimassa olevia lakeja henkilötietojen käsittelyssä ja asiakirjojen arkistoimisessa. 9Lives Oy:llä on laadittu toimintaohje asiakastietojen käsittelystä ja arkistoinnista.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Marko Limnell p. 045-1347321, marko.limnell@9lives.fi

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä ☒ Ei ☐

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Teemme vuosittain asiakkaille ja henkilökunnalle tyytyväisyyskyselyt, joiden pohjalta ja riskinhallinnan kautta saamme yksikön kehittämistarpeet.

- Asiakastyön vastuuhenkilöiden saavutettavuus (tiimivastaavat, palveluvastaava ja aluepäällikkö), jotta asiakkaan ja yhteistyökumppaneiden olisi mahdollisimman helppo tavoittaa vastuuhenkilöt.
- Sijaisten käytön sujuvuuden parantaminen, jotta voimme taata asiakkaalle sijaisen myös äkillisissä poissaolotilanteissa.
- Sosiaalihuoltolain ilmoitusvelvollisuus -lomakkeen ja ohjeistuksen käyttöönotto
- Lääkehoitosuunnitelma päivitetty 11/2023, lääkehoidon koulutukset ja näytöt toteutetaan (Minilop) tarpeen mukaan henkilöstölle
- Henkilökohtaisen avun omavalvontasuunnitelma päivitetty 20.11.2023
- Vuoden 2024 aikana järjestetään henkilökohtaisille avustajille EA-koulutusta
- Vuoden 2024 ensisijaiseksi kehittämiskohteeksi otamme asiakashankinnan kehittämisen ja asiakasmäärän kasvattamisen.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä annetun lain mukaan **h**yvinvointialueen ja yksityisen palveluntuottajan on laadittava vastuulleen kuuluvista tehtävistä ja palveluista omavalvontaohjelma. Ohjelmassa tulee määritellä, miten 1 momentissa tarkoitettujen velvoitteiden noudattaminen kokonaisuutena järjestetään ja toteutetaan. Omavalvontaohjelmassa on todettava, miten sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen toteutumista, turvallisuutta ja laatua sekä yhdenvertaisuutta seurataan ja miten havaitut puutteellisuudet korjataan. **Omavalvontaohjelman osana ovat laissa erikseen säädetyt omavalvontasuunnitelmat ja potilasturvallisuussuunnitelmat.**

Omavalvontaohjelma sekä omavalvontaohjelman toteutumisen seurantaan perustuvat havainnot ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet on julkaistava julkisessa tietoverkossa ja muilla niiden julkisuutta edistävillä tavoilla.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa aluepäällikkö

Paikka ja päiväys 18.12.2023

Allekirjoitus _____

Liite 1: Sosiaalihuollon henkilöstön sosiaalihuoltolain 1301/2014 § 48 mukainen ilmoitus

Sosiaalihuoltolain ohje ja lomake

Sosiaalihuoltolain ilmoitusvelvollisuus (sosiaalihuoltolaki 47§, 48§, 49§)

1. Koska ilmoitus kuuluu tehdä

Asiakasturvallisuus voi vaarantua esimerkiksi, jos

- asiakkaan palvelut eivät vastaa palvelutarpeeseen tai ne poikkeavat sovitusta puitesopimuksesta
- asiakkaan osallisuus ei toteudu tai lainsäädännön asettamissa aikarajoissa ei pysytä (sosiaalitakuu).
- työntekijä havaitsee asiakkaan epäasiallista kohtaamista, asiakkaan loukkaamista sanoilla, asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan kaltoin kohtelua ja toimintakulttuurista johtuvia asiakkaalle vahingollisia toimia. Kaltoin kohtelulla tarkoitetaan niin fyysistä, psyykkistä kuin kemiallista eli lääkkeillä aiheutettua kaltoin kohtelua.
- pakotteita tai rajoitteita käytetään ilman asiakaskohtaista, määräaikaista lupaa.

2. Kuka voi tehdä ilmoituksen

Ilmoituksen voi tehdä sosiaalipalvelujen henkilöstöön kuuluva. Meillä HEAssa henkilökohtaiset avustajat tekevät ilmoituksen ensin suullisesti tiimivastaavalle / palveluvastaavalle ja sitten yhteistyössä esimiehen kanssa täytetään ilmoituslomake. Ilmoitusvelvollisuus koskee julkisia ja yksityisiä sosiaalipalvelun tuottajia. **Sosiaalihuoltolain mukainen ilmoitus tehdään aina *asiakkaaseen* kohdistuvista epäkohdista tai sen uhasta, *ei henkilökuntaan* kohdistuvista kuormitustilanteista.**

Ilmoitusvelvollisuus on sosiaalihuoltolain (1301/2014) 48 § mukainen velvoite. Se on myös työntekijän *ammattieettinen* velvollisuus ja oikeus. Ammattieettisistä velvollisuuksista on säädetty sosiaalihuollon ammattihenkilölaissa (817/2015) 4 §. Ilmoituksen voi tehdä salassapitosäädösten estämättä. Ilmoituksen tekijään ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia.

3. Miten ilmoitus tehdään

Jos huomaat että kohdassa 1. mainitut esimerkit toteutuvat, niin olet velvollinen tekemään asiasta ilmoituksen. Ilmoitus tehdään välittömästi, kun havaitset asiakkaaseen kohdistuvan epäkohdan tai sen uhan. Ilmoitus tehdään työpaikan ilmoituslomaketta käyttäen. (katso liite). Jos esihenkilö on töissä, niin ilmoitat hänelle suullisesti ensin ja sen jälkeen täytät lomakkeen ja palautat sen esihenkilöllesi.

Työnantajan edustajat ryhtyvät heti vaadittaviin toimenpiteisiin:

- ilmoitetaan ilmoituksen tekijälle, että ryhdytään toimenpiteisiin
- varmistetaan että asiakkaalla ei ole välitön vaara tai pelko/ ahdistus tilanne
- varmistetaan että asiakasturvallisuus on kunnossa vaadittavilla toimenpiteillä

- pidetään palaveri henkilökunnan kanssa, jossa kerrotaan mitä on tapahtunut ja miten tästä edetään
- pidetään asiakas /omaiset ajan tasalla tapahtuneesta ja kaikki asiat, jotka koskevat asiakasta kirjataan huolellisesti asiakastietojärjestelmäämme.
- kuullaan osapuolia ja tehdään muistiin panoja asian selvitystä ja dokumentointia varten
- ryhdytään vaadittaviin toimenpiteisiin: esim. toimintatapojen tai riskien kartoitus, ongelman korjaaminen, uusien ohjeiden / toimintatapojen käyttöön ottaminen, asiantuntijoiden konsultointi ym
- asia käsitellään vielä ilmoittajan kanssa, jotta hän tietää mitä on tehty mutta asia käsitellään myös työyhteisössä jotta vastaavaa ei enää tapahtuisi
- asia käsitellään myös palvelujohtajan kanssa ja tarvittaessa johtoryhmän jäsenten kanssa kuten liiketoimintajohtajan ja toimitusjohtajan kanssa
- asiasta ilmoitetaan myös tilaajalle, joka sitten ohjeistaa miten heidän organisaatiossa edetään asian kanssa

Jos työnantajanne ei ryhtyisi tarvittaviin toimenpiteisiin, niin vasta sitten ilmoituksen jättänyt tekee asiasta ilmoituksen oman alueen aluehallintovirastoon (AVI). Tähän ilmoitukseen lisätään alkuperäisen ilmoituksen lisäksi tiedot siitä, koska ilmoitus jätettiin työnantajalle ja miten työnantaja on toiminut ilmoituksen saatuaan.

Sosiaalihuollon henkilöstön sosiaalihuoltolain 1301/2014 § 48 mukainen ilmoitus asiakkaaseen kohdistuvasta epäkohdasta tai ilmeisestä epäkohdan uhasta asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa.

Ilmoituksen voi tehdä yksittäinen työntekijä tai työntekijät yhdessä. Ilmoitus annetaan tiimivastaavalle / palveluvastaavalle. Tiimivastaava / palveluvastaava täydentää ilmoituksen ja ottaa siitä kopion ilmoituksen tehneelle ja tiedoksi työyhteisölle. Tiimivastaava / palveluvastaava ryhtyy välittömästi vaadittaviin toimenpiteisiin.

Sosiaalihuoltolain 1301/2014 § 49 nojalla

ilmoituksen tekijään ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia.

Ilmoitus asiakkaaseen kohdistuvasta epäkohdasta tai ilmeisestä epäkohdan uhasta asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa.

Työpaikka/osasto/yksikkö, josta ilmoitus tehdään:
Tilanne/tapahtuma, havaittu epäkohta tai sen uhka asiakkaan saamassa palvelussa tai kohtelussa:

Päiväys Ilmoittajan/ilmoittajien allekirjoitus, nimenselvennys ja titteli

Ilmoituksen vastaanottava tiimiesimies / palveluvastaava täyttää

Ilmoituksen vastaanottaminen

☐ Olen vastaanottanut ilmoituksen ja ryhtynyt vaadittaviin toimenpiteisiin välittömästi.

Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.

Päiväys Ilmoituksen vastaanottajan allekirjoitus, nimenselvennys ja titteli

Tiimivastaava / palveluvastaava täyttää ja ottaa kopion ilmoituksen tekijälle sekä tiedoksi työyhteisölle.

Työnantajan toimenpiteet ilmoituksen johdosta

1) Johdon tekemät sosiaalihuoltolain § 49 mukaiset korjaustoimenpiteet ja niiden arviointi:
2) Suunnitelma tilanteen/tapahtuman toistumisen estämiseksi/ehkäisemiseksi:

3) Henkilöstölle annetut ohjeet ja neuvonta:

Päiväys Työnantajan edustajan allekirjoitus, nimenselvennys

Työyksikön lääkehoitosuunnitelma

Varsinais-Suomi Henkilökohtainen apu

v. 2023-2024

Työyksikkökohtaisen lääkehoitosuunnitelman pohjan laatija:
18.10.2023 Sairaanhoitaja YAMK, Jenni Järvelä

Työyksikkökohtaisen lääkehoitosuunnitelman pohjan hyväksyjät:
Liiketoimintajohtaja Jukka Rantala
Liiketoimintajohtaja Henrik Tuulos
9Lives ylilääkäri Mats Rönnback

1. JOHDANTO

Tuotamme Varsinais-Suomen alueella vammaispalvelulain mukaista ei-ammatillista henkilökohtaisen avun palvelua sekä sosiaalihuoltolain mukaista avustuspalvelua. Näihin palveluihin ei sisälly asiakkaan lääkehoidosta vastaamista. Henkilökohtaisen avun asiakkaat vastaavat itse lääkehoidostaan tai asiakkaan terveydenhoidosta vastaava taho vastaa lääkehoidosta.
Henkilökohtaisen avun palveluissa työntekijä voi auttaa asiakasta valmiiksi jaetun lääkkeen ottamisessa tai varmistamisessa esimerkiksi dosetista, annosjakelupussista tai lääkelasista. Tällöin toimitaan asiakkaan käsinä ja silminä mahdollistaen asiakkaan lääkkeen ottaminen. Henkilökohtainen avustaja ei koskaan jaa tai annostele asiakkaan lääkkeitä. Asiakkaan ohjeiden mukaan henkilökohtaisen avustaja voi auttaa asiakasta apteekkiasioinneilla tai lääkepurkkien ja pakettien avaamisessa.

2. TYÖYKSIKÖN LÄÄKEHOITOSUUNNITELMAN LAATIJAT JA HYVÄKSYJÄT

Työyksikön lääkehoitosuunnitelman laatijat ja hyväksyjät			
Versio	**Lääkehoitosuunnitelman laatijat:**	**Lääkehoitosuunnitelman on hyväksynyt:**	**Päiväys:**
1	- *Aluepäällikkö, Riina Fredriksson*	- *Noora Kärkkäinen* - *Mats Rönnback*	*17.11.2023*

3. TYÖYKSIKÖN LÄÄKEHOIDON VAATIVUUS, AMMATTIRYHMIEN TYÖNJAKO JA TOIMENKUVAT

3.1 Työyksikön lääkehoidon vaativuus

- Yksikössä ei vastata asiakkaiden lääkehoidosta. Asiakkaat ovat vammaisia ja pitkäaikaissairaita henkilöitä tai sosiaalista tukea tarvitsevia henkilöitä. Asiakkaat voivat olla eri-ikäisiä (myös alle 18.v).
- Yksikössä voidaan auttaa asiakasta luonnollista antoreittiä otettavan lääkkeen ottamisessa.
- Yksikössä ei ole erikoisalakohtaisia lääkehoitoja

Henkilökohtainen avustaja (ei lääkehoidon koulutusta) suorittanut Minilop teorian ja lääkelaskut sekä työyksikkökohtaiset lääkehoidon näytöt:

- Voi tarvittaessa ojentaa lääkkeen dosetista asiakkaalle tai avata annosjakelupussin
- Voi annostella silmä- ja korvatipat, lääkevoiteet, lääkelaastarit ja peräpuikot
- EI voi jakaa lääkkeitä dosettiin, ei voi kaksoistarkastaa dosetin jakoa

3.2 Työyksikön henkilökuntarakenne ja ammattiryhmien roolit lääkehoidossa

Työyksikön henkilökuntarakenne ja ammattiryhmien roolit lääkehoidossa		
Ammattiryhmä	**lukumäärä (vakituisia + sijaisia)**	**Rooli lääkehoidossa**
aluepäällikkö	1	Lääkehoitosuunnitelman laatija
palveluvastaava/tiimivastaava	1	Lääkehoidon osaamisen varmistaminen Asiakkaan ohjaus lääkehoidosta vastaavien tahojen piiriin
hoitava lääkäri	1	*Vastaa asiakkaan lääkehoidosta, mutta ei ole henkilökohtaisen avun yksikössä töissä*
Henkilökohtainen avustaja	xx	Avustaa asiakasta valmiiksi jaetun lääkkeen ottamisessa tai lääkepakettien avaamisessa
lähihoitaja (tai vastaavat nimikkeet)	xx	Avustaa asiakasta valmiiksi jaetun lääkkeen ottamisessa tai lääkepakettien avaamisessa
sairaanhoitaja	1	Lääkelupien vastaanottaminen
lääkevastaava	1	Lääkelupa tenttien valvominen
opiskelija	xx	Avustaa asiakasta valmiiksi jaetun lääkkeen ottamisessa tai lääkepakettien avaamisessa

4. LÄÄKEHOIDON OSAAMISEN VARMISTAMINEN JA PEREHDYTTÄMINEN TURVALLISEEN LÄÄKEHOITOON TYÖYKSIKÖSSÄ

4.1 Lääkehoidon osaamisen varmistaminen, lääkeluvat ja näytöt

Lääkelupatentit (Minilop teoria ja lääkelaskut) voi vastaanottaa tiimivastaava tai palveluvastaava, jonka omat lääkeluvat ovat voimassa ja häneltä löytyy sosiaali- ja terveysalan koulutus. Lääkelupanäytöt vastaanottaa vain sairaanhoitaja, jonka omat lääkeluvat ovat voimassa. Lääkeluvat allekirjoittaa lääkäri.

Tiimivastaava/palveluvastaava pitää huolen oman yksikkönsä lääkelupien voimassa olosta. Kun lääkelupia tulee uusia, sairaanhoitaja vastaanottaa lääkelupien näytöt.

Yksikön lääkelupanäytöt valvoo: sairaanhoitaja Elisa Uusitalo (kotihoito)

4.2 Perehdyttämisen toimintamalli

- Yksikössä ei toteuteta lääkehoitoa. Avustaja voi auttaa asiakasta vain valmiiksi jaetun lääkkeen ottamisessa ojentamalla lääkkeen asiakkaalle.
- Avustaja perehtyy yleisiin lääkehoidon perusteisiin lääkehoitoon kouluttamattomille opiskellessaan lääkehoidon osaamisen perusteet lääkehoitoon kouluttamattomille kokonaisuutta.
- Henkilökohtaisessa avussa asiakas itse kertoo työntekijälle missä asioissa tarvitsee apua liittyen lääkkeen ottamiseen. Esimerkiksi lääkepakkauksen avaaminen tai lääkkeen antaminen lusikalla annosjakelupussista asiakkaalle suuhun tai käteen.
- Henkilökohtaisen avun ja avustuspalveluiden työntekijöiden perehdytyksessä käydään läpi, että avustaja ei toteuta tai ota vastuuta asiakkaan lääkehoidosta.

5. LÄÄKEHUOLTO TYÖYKSIKÖSSÄ

5.1 Lääkkeiden säilytys

- Henkilökohtaisen avun ja avustuspalveluiden yksiköissä ei säilytetä asiakkaan lääkkeitä.
- Asiakas säilyttää lääkkeet kotonaan lääkehoidosta vastaavan tahon kanssa sovitulla tavalla (esim. hoitava lääkäri tai kotihoito).
- Henkilökohtaisen avun yksiköissä ei kerry lääkejätettä.
- Asiakas vastaa itse lääkkeiden hävityksestä, mutta avustaja voi tarvittaessa auttaa asiakasta esimerkiksi viemällä yhdessä asiakkaan kanssa hävitettävät lääkkeet apteekkiin.

5.2 Työyksikössä varastoitavat antidootit (=vastalääkkeet) ja niiden käyttöohjeet

Yksiköissä ei varastoida antidootteja.

5.3 Lääkkeiden tilaaminen ja palauttaminen

Yksiköissä ei tilata lääkkeitä.

5.4 Vanhenevien lääkkeiden seuranta

Yksiköt eivät vastaa asiakkaiden lääkkeiden vanhenemisen seurannasta

5.5 Huumausainekirjanpidon dokumentaatio ja omavalvonta

Yksiköissä ei vastata lääkehoidosta, joten huumaisainekirjanpitoa ei toteuteta.

6. LÄÄKEHOIDON PROSESSIT TYÖYKSIKÖSSÄ

6.1 Lääkehoidon kirjaaminen

- Käytössä on tuntinetti-toiminnanohjausjärjestelmä
- Tuntinettiin tehdään normaalit päivittäiskirjaukset myös lääkehoidossa avustamisen osalta eli milloin avustettu asiakasta ja millä tavalla lääkkeen ottamisessa.
- Jos huomataan jokin lääkepoikkeama, siitä kirjataan tuntinettiin ja tehdään IMS-poikkeama ilmoitus sekä tiedotetaan asiakkaan lääkehoidosta vastaavaa tahoa.

6.2 Asiakkaan vastaanottaminen ja lääkelistan ajantasaisuuden tarkastaminen

Henkilökohtaisessa avussa ei vastata lääkehoidosta, joten asiakkaan lääkelistan ajantasaisuudesta huolehtiminen ei kuulu palvelun piiriin.

6.3 Lääkkeen määrääminen ja lääkehoidon arviointi

- Yksikössä ei oteta vastuuta lääkkeen määräämiseen ja lääkehoidon tarpeen arviointiin liittyvistä käytännöistä, koska henkilökohtaisessa avussa ei vastata lääkehoidosta.
- Lääkkeiden vaikutusta ei seurata ja arvioida.

6.4 Lääkkeiden asiakaskohtaisiin annoksiin jakaminen ja käyttökuntoonsaattaminen

- Yksikössä ei jaeta lääkkeitä, eikä saateta lääkkeitä käyttökuntoon.

6.5 Lääkkeiden annostelu asiakkaille

- Asiakasta voidaan auttaa vain valmiiksi jaetun lääkkeen ottamisessa.
- Ennen valmiiksi jaetun lääkkeen antamista asiakkaalle on tarkistettava, että lääke on määrätty kyseiselle asiakkaalle, jos kyse on reseptilääkkeestä.

6.6 Lääkehoitoon liittyvä asiakasohjaus hoidon eri vaiheissa

Yksikössä ei annateta asiakasohjausta lääkkeistä.

6.7 Asiakkaan kotiuttaminen tai siirtyminen toiseen hoitopaikkaan

Asiakkaan tietoja ei anneta eteenpäin ilman asiakkaan suostumusta.

Yksikkö ei vastaa asiakkaan lääkehoidosta eikä voi näin ollen antaa eteenpäin tietoa asiakkaan lääkehoidosta.

6.8 Lääkehoidon toteuttaminen poikkeustilanteessa

Lääkkeen ottamisessa voi asiakasta avustaa vain Minilop teoria ja laskut sekä työyksikkökohtaiset lääkehoidon näytöt suorittanut työntekijä.

Vakituisen henkilön sairastuessa tai muuten estyessä toteuttamaan lääkehoitoa myös sijaisella täytyy olla yllä mainitut lääkehoidon näytöt suoritettuna.

7. LÄÄKKEET JA LÄÄKEHOIDON TURVALLISUUS

7.1 Lääkehoitoon liittyvät riskit ja niiden tunnistaminen

- Asiakas unohtaa ottaa lääkkeen: otetaan yhteyttä asiakkaan lääkehoidosta vastaavaan tahoon.
- Asiakkaan valmiiksi jaetut lääkkeet kaatuvat ja menevät sekaisin (esim. lääkelasit): otetaan yhteyttä lääkehoidosta vastaavaan tahoon
- Asiakas hoitaa lääkehoitoaan itse mutta siinä näyttäytyy haastetta esim. lääkkeiden jakaminen ja annostelu: ollaan yhteydessä asiakkaan sosiaalityöntekijään tai kirjataan huoli-ilmoitus.
- Asiakas käyttää lääkkeitä väärin tai ilmenee esim. sekakäyttöä: Huoli-ilmoitus tai yhteys lääkehoidosta vastaavaan tahoon.

7.2 Lääkehoitoon liittyvien riskien ennaltaehkäiseminen työyksikössä

Henkilökohtaisen avun toimintayksiköissä ei vastata asiakkaiden lääkehoidosta. Mikäli on tiedossa, että avustaja joltain osin joutuu avustamaan asiakasta lääkehoidossa, tulee kyseisellä avustajalla tai häntä sijaistavalla olla suoritettuna Minilop- tentti. Valtakunnallisesti ohjeistetaan henkilökohtaiset avustajat siihen, ettei lääkehoito kuulu henkilökohtaisen avustajan tehtäviin.

- *Valtakunnalliset ohjeet ja perehdytyksessä huomioitu lääkehoito: lääkehoito ei kuulu avustajan työtehtäviin*

7.3 Lääkehoidon haitta- ja vaaratapahtumat

Yksikön haitta- ja vaaratapahtumailmoitusten käsittelyprosessi

- Ilmoitukset tehdään IMS -ohjelmaan
- Avustaja soittaa omalle tiimi/palveluvastaavalle joka kirjaa tapahtumat kerrotun mukaisesti järjestelmään.
- Ilmoitukset tulevat aluepäälliköille tarkastettavaksi ja ne käsitellään Tiimeissä paikallisesti joka kuukausi.
- Haittatapahtumista ilmoitetaan tilaajalle/asiakkaalle sekä mahdolliselle omaiselle
- Asiakkaan haittatapahtumista konsultoidaan lääkehoidosta vastaavaa tahoa esim. hoitava lääkäri
- Yleisimmät lääkehoitoon liittyvät haitta- ja vaaratapahtumat yksikössä:
- Asiakas unohtaa ottaa lääkkeen: otetaan yhteyttä asiakkaan lääkehoidosta vastaavaan tahoon.
- Asiakkaan valmiiksi jaetut lääkkeet kaatuvat ja menevät sekaisin (esim. lääkelasit): otetaan yhteyttä lääkehoidosta vastaavaan tahoon

- Asiakas hoitaa lääkehoitoaan itse mutta siinä näyttäytyy haastetta esim. lääkkeiden jakaminen ja annostelu: ollaan yhteydessä asiakkaan sosiaalityöntekijään tai kirjataan huoli-ilmoitus.
- Asiakas käyttää lääkkeitä väärin tai ilmenee esim. sekakäyttöä: Huoli-ilmoitus tai yhteys lääkehoidosta vastaavaan tahoon.
- Haitta- ja vaaratapahtumailmoitusten perusteella tehtyjä toimenpiteitä seurataan kuukausittain palaverissa ja läpikäymällä.
- Haitta- ja vaaratapahtumia käydään läpi yksikön henkilökunnan kanssa kuukausittain

Liite 8. Lääkehoitosuunnitelman lukukuittaus

Työntekijän nimi	**Työntekijän allekirjoitus**	**Päivämäärä**

Työntekijän nimi	Työntekijän allekirjoitus	Päivämäärä

Liite 3: Työntekijän salassapito velvollisuus työsopimuksessa

Salassapito- ja käyttäjäsitoumus

Tausta

Tämä asiakirja on 9Lives konsernin (Stella kotipalvelut Oy) henkilöstöä varten laadittu salassapito- ja käyttäjäsitoumus, joka esittää tietosuojaa koskevia vaatimuksia henkilöstölle ja sitouttaa heidät toimimaan niiden mukaan. Asianmukaisilla ohjeistuksilla sekä tällä sitoumuksella voidaan varmistaa henkilöstön tietoisuus siitä, miten henkilötietoja ja muita salassa pidettäviä tietoja kuuluu käsitellä huomioiden luottamuksellisuuden ja salassa pidettävyyden näkökohdat. Keskeinen edellytys yksityisyyden suojan varmistamiseksi on huolehtia käsiteltävien henkilötietojen suojaamisesta kaikissa käsittelyvaiheissa. Suojaamisvelvoitteesta on säädetty henkilötietolaissa, sosiaali- ja terveyshuollon erityislaeissa sekä tietosuoja-asetuksessa.

IT-ympäristössä tapahtuvassa henkilötietojen käsittelyssä suojaamisen elementit rakentuvat mm. erilaisista tietojärjestelmien, ohjelmistojen, laitteistojen, verkkojen ynnä muiden ominaisuuksista, niiden käyttöön/käyttöoikeuksien määrittelyyn sekä käytön valvontaan liittyvistä menettelyistä ja toimintayksikön organisatorisista ja hallinnollista järjestelyistä.

Salassapitovelvollisuudesta (asiakirjasalaisuus ja vaitiolovelvollisuus) säädetään useissa yleis- ja sosiaali- ja terveyshuollon erityislaeissa kuten muun muassa:

- Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (PotL 785/92, muut. 653/2000, 13 §),
- Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä (559/1994)
- Laki yksityisestä terveydenhuollosta (152/1990)
- Työterveyshuoltolaki (743/78)
- Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/99).

Keskeisiä henkilötietojen käsittelyyn liittyviä säädöksiä ovat kansallinen Henkilötietolaki (523/1999), Tietoyhteiskuntakaari (917/2014) sekä 25.5.2018 alkaen sovellettava EU:n tietosuoja-asetus (2016/679). Salassa pidettävien ja arkaluonteisten tietojen suojaamiseen on kiinnitettävä erityistä huomiota. Esimerkiksi terveydentilatiedot ovat

henkilötietolaissa tarkoitettuja arkaluonteisia tietoja. Potilas- ja asiakastiedot ovat terveyden- ja sosiaalihuollon erityislainsäädännön mukaisesti salassa pidettäviä.

Salassapito

Palvelussuhteen tai muun työtehtävän aikana tai sen päätyttyä ei työssä saatuja sen toimintayksikköjä, asiakkaita, potilaita, sopimuskumppaneita tai muita yhteistyötahoja koskevia luottamuksellisia tai salassa pidettäviä tietoja saa ilmaista ulkopuoliselle tai sivulliselle. Potilaiden ja asiakkaiden henkilökohtaisten sekä potilastietojen lisäksi tällaisia tietoja ovat myös liike- ja ammattisalaisuudet sekä tiedot turvallisuus- ja valmiusjärjestelyistä. Hoitosuhteessa sivullisella tai ulkopuolisella tarkoitetaan muita kuin asianomaisessa toimintayksikössä tai sen toimeksiannosta potilaan hoitoon tai siihen liittyviin tehtäviin osallistuvia henkilöitä (PotL 13 §). Rekisterien katselu- tai käyttöoikeutta ei ole muihin kuin työtehtävien edellyttämiin tietoihin. Esimerkiksi omia tai lähiomaisten potilastietoja ei ole oikeus tarkastella ilman hoitavan lääkärin lupaa. Ilman rekisteristä vastaavan kirjallista lupaa ei salassa pidettäviä potilas- ja asiakastietoa saa luovuttaa, siirtää tai kopioida eikä tallentaa niitä toisiin tietojenkäsittely-ympäristöihin, rekistereihin, pilvipalveluihin, työasemien kiintolevyille tai muille tallennusvälineille. Tämä koskee myös muita salassa pidettäviä henkilötietoa tai mahdollisia organisaation luottamuksellisia tietoja. Henkilötietoja ei saa siirtää eikä tallentaa ETA-alueen ulkopuolelle ilman tietosuojavastaavan kirjallista lupaa. Tämä koskee myös etäyhteydessä tapahtuvaa tietojenkäsittelyä ETA-alueen ulkopuolelta, huolimatta siitä, että henkilötiedot ovat tallennettuina ETA-alueen sisällä tai, että henkilötietoja siirretään salattuina.