

Lähimmäispalvelu Helmi Ky:n
sosiaalipalvelun ja yksityisen
terveydenhuollon
omavalvontasuunnitelma

Helmi

Kotipalvelu • Seniorikoti • Ateriapalvelu

SISÄLLYSLUETTELO

1.	Palveluntuottajaa koskevat tiedot.....	3
2.	Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet	4
	Toiminta-ajatus ja perustehtävä.....	4
	Toimintaamme ohjaavat arvot ja periaatteet.....	5
3.	Riskienhallinta	6
	Riskien tunnistaminen.....	7
4.	Omavalvontasuunnitelman laatiminen.....	8
5.	Asiakkaan asema ja oikeudet	9
	Palvelutarpeen arviointi	9
	Hoito- ja palvelusuunnitelma	9
	Asiakkaan kohtelu.....	9
	Asiakkaan oikeusturva	11
6.	Palvelun sisällön omavalvonta.....	13
	Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta.....	13
	Ravitsemus.....	13
	Hygieniakäytännöt.....	14
	Terveysten- ja sairaanhoito	14
	Lääkehoito	14
	Monialainen yhteistyö	15
7.	Asiakasturvallisuus.....	16
	Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa	16
	Henkilöstö	16
	Toimitilat	18
	Teknologiset ratkaisut.....	18
	Terveystuonon laitteet ja tarvikkeet.....	19
8.	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen.....	20
	Asiakastyön kirjaaminen.....	20

1. Palveluntuottajaa koskevat tiedot

Palveluntuottaja:	Yksityinen palveluntuottaja
Nimi:	Lähimmäispalvelu Helmi Ky
Y-tunnus:	2422687-2
Kunnan nimi:	Hollolan kunta
Kuntayhtymän nimi:	PHHYKY
Sote-alueen nimi	
Toimipaikan nimi	Helmi Seniorikoti
Toimipaikan osoite	Lähdetie 3, 17110 Kalliola
Yksityisen sosiaalipalvelun toimilupa myönnetty:	26.10.2011
Yksityisen terveydenhuollon lupa myönnetty:	19.5.2020
Palvelumuoto:	Kotisairaanhoido (toimipaikassa ja potilaan kotona/asiakkaan tiloissa)
Potilasryhmä jolle palvelua tuotetaan:	Ikäihmiset
Vastuuvakuutus:	Voimassa Lähi-Tapiolassa, jatkuva vakuutus
Toimintayksikön johtaja:	Tanja Laine, p. 0400 813 623, tanja.laine@helmiseniorikoti.fi
Hoitotyöstä vastaava sh:	Ulla Ahonen p.0400 810 039, ulla.ahonen@helmiseniorikoti.fi
	Jenni Mielonen, perhevapaan sijainen p.0400 810 039 jenni.mielonen@helmiseniorikoti.fi

Päivitetty 5.5.2022

2. Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

(Yksityisen terveydenhuollon omavalvontasuunnitelma, kohta 2 toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet.)

Vuonna 2011 aloittanut Lähimmäispalvelu Helmi Ky tuottaa säännöllistä kotihoitoa sekä kotihoidon tukipalveluja. Toimintamme tavoitteena on asiakkaan optimaalinen toimintakyky sekä hyvä elämänlaatu.

Lähimmäispalvelu Helmen asiakkaat ovat pääosin ikäihmisiä.

Hoidon tavoitteena on tukea asiakkaan toimintakykyä ja elämönhallintaa kuntoutus, hoito- ja hoivapalveluiden avulla sekä auttaa ja varmistaa asiakkaiden selviytymistä jokapäiväisistä toiminnoista kotioloissa. Tavoitteena on antaa hyvää ja turvallista hoitoa asiakkaille yhteistyössä omaisten ja muiden toimijoiden kanssa.

Hoitoa täydentävät tukipalvelut, viriketoiminta, ateriapalvelu, siivouspalvelu, pesulapalvelu, saunotuspalvelu, kauppapalvelu ja asiointiapu.

Hoitomme tukee asiakkaan kotona selviytymistä yksilöllisen hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti, toimintakykyä ylläpitävällä ja kuntouttavalla työtöteella.

Yksilölliset hoito- ja palvelusuunnitelmat tehdään yhdessä asiakkaan ja mahdollisesti asiakkaan omaisen kanssa. Asiakasta tuetaan oman elämänsä hallintaan hyödyntämällä asiakkaan olemassa olevia voimavaroja.

Toimintamme kulmakivet

- Aito auttamisen ja huolenpidon halu
- Empaattisuus ja aito myötäeläminen
- Laadukas hoitotyö ja ystävällinen palvelu
- Asiakkaidemme ja työntekijöidemme tyytyväisyys

Toiminta-ajatus ja perustehtävä

Hoitotyötämme ohjaavat hoitotyön suositukset, ammattieettiset ohjeet sekä muut sosiaali- ja terveydenhuoltoa ohjaavat säädökset ja ohjeet.

Henkilöstön määrä toimiluvan vaatimusten mukainen ja suhteutetaan asukkaiden määrään ja hoitoisuustarpeeseen. Hoitohenkilöstö täyttää terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain (559/1994) tai sosiaalihuollon ammatillisen kelpoisuusvaatimuksen annetun lain (272/2005) ja asetuksen (608/2005) mukaisen kelpoisuuden. Henkilöstötarvetta seurataan jatkuvasti ja lisätään tarpeen mukaan.

Näemme hoitamisen lähimmäisen rakkautena, uskoa ja toivoa välittävänä ihmissuhteena. Hoitaminen on elämän varjelemista ja edistämistä ja joskus vain kärsimyksen lievittämistä. Sen tarkoitus on edistää kokonaisvaltaista hyvinvointia.

Hoitotyömme on terveyttä edistävää ja ylläpitävää toimintaa, sairauksien ehkäisyä ja hoitoa sekä kärsimysten lievittämistä hoitotyön moninaisin keinoin. Terveyden ymmärrämme laajasti, ei vain henkisenä ja fyysisenä terveytenä, vaan myös hyvän olon tunteena.

Tavoitteenamme on tehdä hoitotyötä, joka tukee asiakasta näkemään omat mahdollisuutensa ja voimavaransa terveyden ja itsenäisyyden edistämiseen sekä elämänhallintaan. Hyvällä hoidolla autamme ja tuemme asiakasta jokapäiväisissä elämisen toiminnoissa ja yhteydenpidossa omaan ympäristöönsä.

Hyvä hoitotyö perustuu aitoon, vuorovaikutukselliseen yhteistyöhön asiakkaan kanssa. Hoitamiseen liittyy aito luottamus ja kunnioitus toista ihmistä kohtaan sekä kyky asettua toisen asemaan

Huolehdimme ja vastaamme siitä, että palvelumme toteutuvat siten, kun olemme sopineet. Hoiva- ja kuntoutusprosessien kulkua ja etenemistä arvioidaan säännöllisesti ja mahdollinen kuntoutus toteutuu suunnitelmallisesti. Hoivan ja kuntoutuksen toteutus ja asiakkaan vointi ja toimintakyvyn muutokset dokumentoidaan ja muutoksista tiedotetaan aktiivisesti. Kannustamme asukkaitamme vastuun ottamiseen omasta elämästään ja toiminnastaan ja rohkaisemme mahdollisimman suureen omatoimisuuteen.

Toimintaamme ohjaavat arvot ja periaatteet

Oikeudenmukaisuus ja tasavertaisuus

- kaikkia asukkaitamme hoidetaan ja kohdellaan samanarvoisesti
- asiakkailla on oikeus osallistua ja vaikuttaa omaa hoitoonsa

Luottamus ja turvallisuus

- asiakkaat luottavat hoitoon
- asiakas kokee olonsa turvalliseksi
- työntekijät noudattavat toiminta- ja turvallisuusohjeita

Osaamisen ja ammattitaidon päivittäminen ja lisääminen

- halu kehittää itseään ja ammattitaitoaan sekä pysyä ajan tasalla
- oman tiedon, osaamisen ja taidon jakaminen työyhteisölle
- kiinnostus ja arvostus omaa ammattia kohtaan

Voimavaralähtöinen kuntouttava työote

- asukkaita ohjataan, neuvotaan ja kannustetaan omatoimisuuteen
- huomioidaan asiakkaan omat voimavarat kaikessa toiminnassa
- asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmat ovat ajantasaiset

Toimintaa ohjaava kansallinen lainsäädäntö

Suomen perustuslaki (11.6.1999/731)

Hallintolaki (6.6.2003/434)

Sosiaalihuoltolaki (1301/2014)

Laki sosiaalihuollon potilaan asemasta ja oikeuksista (22.9.2000/812)

Asiakasmaksulaki (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista 3.8.1992/734)

Laki omaishoidon tuesta (2.12.2005/937)

Kotikuntalaki (11.3.1994/201)

Potilaslaki (Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 17.8.1992/

3. Riskienhallinta

(Yksityisen terveydenhuollon omavalvontasuunnitelma, kohta 8. Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja korjaavat toimenpiteet)

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia arvioidaan monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta. Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa.

Havaitsemistaan epäkohdista tulee kertoa välittömästi esimiehelle epäkohtien korjaamista ja toimintatapojen muuttamista varten. Riskin tai epäkohdan havainneen työntekijä on estettävä mahdolliset riskitilanteet ja tiedotettava työntekijöitä ja tarvittaessa asukkaita sekä omaisia.

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Arvioimme toiminnan riskejä lääkehoitosuunnitelmassa, turvallisuus selvityksessä, palo- ja pelastussuunnitelmassa sekä elintarvikelain mukaisessa omavalvontasuunnitelmassa. Pelastussuunnitelma on hyväksytetty pelastusviranomaisilla ja elintarvikelain mukainen omavalvontasuunnitelma terveystieteellisillä.

Riskienhallinta on jatkuva prosessi, jossa palveluun liittyviä riskejä ja epäkohtia huomioidaan monipuolisesti. Riskien hallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asukkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja potilasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia. Henkilökunnalla tulee myös olla riittävästi tietoa turvallisuusasioista.

Riskienhallinnan työnjako

Lähimmäispalvelu Helmen riskeistä vastaa johtaja Tanja Laine yhdessä hoitotyöstä vastaavan johtajan Ulla Ahosen kanssa.

- Henkilöstöön liittyvät riskit
 - Muistissairauksien yhteydessä asukkailla esiintyy aggressiivisuutta hoitotyössä. Tartuntataudit ja infektiot ovat riskejä.
- Lääkehoitoon ja sen toteuttamiseen liittyvät riskit
- Tietosuojan ja -turvaan liittyvät riskit
- Palveluntuottamiseen ja hoitoon liittyvät riskit
- Tehtävänkuvat on käyty jokaisen työntekijän kanssa läpi
- Yksikön tiloihin liittyvät riskit; yksikön tilat, kulunvalvonta (asukkaan poistuminen yksiköstä), liikkumisen turvallisuus, apuvälineet ja laitteet, paloturvallisuus, nostot ja siirrot, tapaturmat, sähkönjakeluhäiriöt, lämmönjakeluhäiriöt, vedenjakeluhäiriöt
- Tiedottamiseen liittyvät riskit viestintä ei toimi (asukastietojärjestelmä). Asukkaan kirjaukset ovat puutteellisia. Laitteet ovat rikki.

- ICT-järjestelmien ja matkapuhelinverkkojen häiriöt; pilvipalveluna tuotetun toiminnanohjausjärjestelmään ja asiakastietoihin pääsy sähkökatkojen ja matkapuhelinverkon katkojen aikana.

Yksikössämme on käytössä poikkeamien, läheltä piti- ja vaaratilanteiden osalta ilmoituskaavake. Ilmoituskaavake löytyy hoitajien tietokoneelta tulostettavassa muodossa. Lomake palautetaan sairaanhoitajalle, joka käsittelee asian yhdessä johtajan kanssa.

Ilmoitukset käydään läpi säännöllisesti. Niihin paneudutaan, etsitään juurisyy ja tehdään korjaavat toimenpiteet. Ilmoitukset käsitellään asianomaisten kanssa. Palotarkastus pidetään vuosittain, silloin tarkastetaan sekä paloturvallisuuteen liittyvien dokumenttien ajantasaisuus että toimitilojen kunto paloturvallisuuden näkökulmasta. Havaitut poikkeamat korjataan välittömästi.

Riskeistä kootaan puolivuositain raportti, joka toimitetaan henkilökunnan luettavaksi. Raporttiin on koottu riskit ryhmittäin sekä kerrottu, millaisia toimenpiteitä asioiden korjaamiseksi on tehty.

Riskien tunnistaminen

Kannustamme henkilökuntaa tuomaan esiin havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit, jotta niihin pystytään puuttumaan. Näistä voi keskustella esimiehen kanssa tai ottaa yleiseen keskusteluun palaverissa. Henkilökunnalla on myös mahdollisuus tehdä lomakkeella kirjallinen ilmoitus häirinnästä tai henkilökunnan/asiakkaan epäasiallisesta kohtelusta. 1.1.2016 alkaen sosiaalihuoltolain 48 § ja 49 § velvoittavat **sosiaalihuollon** henkilökunnan ilmoittamaan viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos he huomaavat tehtävissään epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia potilaan sosiaalihuollon toteuttamisessa.

Työntekijällä on velvollisuus ja vastuu tuoda esille riskitilanteet ja vaaratilanteet. Työntekijät on ohjeistettu toimimaan uhka- ja vaaratilanteissa ja sen jälkeen. Esimiehen ja työyhteisön harkinnan mukaan työntekijälle sattuneista vaara- ja uhkatilanteista tehdään erillinen toimintaohje koko työyhteisölle, joka käsitellään tiimipalaverissa. Asiakkaille tapahtuneet haittatapahtumat ja lääkepoikkeamat käsitellään ensin tiimissä ja tarvittaessa päivystävän lääkärin kanssa. Tapahtuneesta ilmoitetaan aina asiakkaalle, hänen omaiselleen tai asiainhoitajalle.

Korjaavat toimenpiteet ja toimeenpano

Työryhmä käy läpi riski- tai vaaratapahtuman tarkentaen ja korjaten riskitilanteeseen johtaneet tekijät ja sopii aikataulusta ja keinoista asian korjaamiseksi. Ehkäiseviä toimenpiteitä riskien torjumiseksi on mm. työntekijöiden riittävä perehdyttäminen, ammattitaito, kouluttaminen ja ohjeistusten tunteminen, työntekijöiden havainnot, kiinteistön tarkastukset, koneiden ja laitteiden määräaikaishuollot, korjaukset sekä vesi-, lämpö- ja sähkökatkoihin varautuminen.

4. Omavalvontasuunnitelman laatiminen

(Yksityisen terveydenhuollon omavalvontasuunnitelma, kohta 3 Omavalvonnan organisointi ja johtaminen.)

Omavalvonnasta vastaavat henkilöt ja tehtävänimikkeet

Tanja Laine, johtaja

Ulla Ahonen, terveydenhuollosta vastaava sairaanhoitaja, (vanhempainvapaalla 04/2021 -)

Jenni Mielonen, sairaanhoitaja

Riikka Lehikoinen, talous- ja hallintovastaava

Omavalvontasuunnitelman päivityksestä vastaa johtaja ja hoitotyöstä vastaava johtaja.

Johtaja vastaa, että toiminta täyttää yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa ja asetuksissa asetetut vaatimukset toimintaa varten on riittävästi koulutettua ja ammattitaitoista henkilökuntaa. Tilat ja laitteet ovat asianmukaiset. Ja että potilasasiakirjat laaditaan ja säilytetään asianmukaisesti.

Yksikön johtaja vastaa yksikön omavalvontasuunnitelman laatimisesta yhdessä henkilökunnan kanssa. Yhdessä tehty suunnitelma sitouttaa kaikki laadukkaaseen toimintaan ja palveluiden jatkuvaan valvontaan ja kehittämiseen. Uudet työntekijät lukevat omavalvontasuunnitelman osana perehdytysohjelmaa ja omavalvontasuunnitelman päivitys tehdään yhdessä henkilöstön kanssa vuosittain tai tarpeen mukaan toiminnassa tapahtuneiden muutosten mukaisesti. Suunnitelman päivitys on kirjattu johtajan vuosikelloon.

Omavalvontasuunnitelman seuranta

(Yksityisen terveydenhuollon omavalvontasuunnitelma, kohta 11. Omavalvonnan toteuttamisen seuranta ja arviointi)

Omavalvontasuunnitelma käsitellään työpaikkakokouksissa vähintään kerran vuodessa. Työntekijät käyvät läpi suunnitelman sekä tuovat tarvittavat toimenpiteet ja muutokset esimiehelle.

Uusille työntekijöille omavalvonta perehdytetään muun perehdytyksen yhteydessä. Perehdyttämissuunnitelman kautta varmistetaan työntekijän osaamista ja tietosuojasioiden hallintaa. Perehdyttämissuunnitelmassa on yksilöity perehdytettävät asiat, jotka käydään työntekijän kanssa läpi varmistaen osaamisen hallinta.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Omavalvontasuunnitelma on julkisesti säilytettävä asiakirja. Omavalvontasuunnitelma löytyy henkilöstön käytössä olevien tietokoneiden aloitusnäytöstä, mistä henkilökunta käy tarvittaessa lukemassa sen. Työntekijöitä informoidaan, mikäli suunnitelmaa on päivitetty. Omavalvontasuunnitelma löytyy myös tuloaulasta, missä se on omaisille nähtävillä. Omavalvontasuunnitelma löytyy myös nettisivuiltamme.

5. Asiakkaan asema ja oikeudet

Palvelutarpeen arviointi

Palvelutarpeen arviointi tehdään yhdessä Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän palveluohjaajan, asiakkaan, omaisten, sairaanhoitajan ja johtajan kanssa. Jos asukas ei ole kykeneväinen osallistumaan ja vaikuttamaan hoidon ja palvelun suunnitteluun, on asiakkaan tahtoa selvitettävä yhdessä laillisen edustajan, omaisen tai muun läheisen ihmisen kanssa.

Asiakkaalle selvitetään palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä sekä hoito- ja palvelusuunnitelman tekovaiheessa sopimuksen sisältö sekä asiakasmaksut. Mikäli palveluissa tapahtuu muutoksia esim. käyntikerroissa, tarkistetaan maksua hoito- ja palvelusuunnitelman päivityksen jälkeen.

Hoito- ja palvelusuunnitelma

Toimintamme perusteena on asiakaslähtöisyys. Kotihoitomme tukee asukkaan kotona selviytymistä tämän yksilöllisen hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti, toimintakykyä ylläpitävällä ja kuntouttavalla työotteella. Asukkaalle tehdään hoito- ja palvelusuunnitelma ja se määrittelee, miten hoito toteutetaan.

Kotihoidon palvelujen sisällöstä sovitaan palvelujen kartoituksen pohjalta. Kartoituksen tekevät Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän palveluohjaajat yhdessä sairaanhoitajan ja asukkaan kanssa. Jos asukas ei ole kykeneväinen osallistumaan ja vaikuttamaan hoidon ja palvelun suunnitteluun, on asiakkaan tahtoa selvitettävä yhdessä laillisen edustajan, omaisen tai muun läheisen ihmisen kanssa. Hoito- ja palvelusopimus allekirjoitetaan kahtena kappaleena, jossa käy ilmi palvelun sisältö, käytettävä aika ja palveluiden hinnasto. Palveluseteliasiakkaalle tulee päätös palveluseleleistä Phhykyltä.

Hoito- ja palvelusuunnitelma kirjataan sähköisesti toiminnanohjausjärjestelmään. Se on kaikkien asiakasta hoitavien hoitajien näkyvillä jokaisella käynnillä. Käyntien ohjetekstit pohjautuvat hoito- ja palvelusuunnitelmaan ja hoito- ja palvelusuunnitelman sisältöä tarkastellaan säännöllisesti, samoin kuin käyntejä ohjaavia tekstejä.

Asiakkaan kohtelu

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Asukkaita tuetaan oman elämänsä hallintaan hyödyntämällä asiakkaan olemassa olevia voimavaroja. Myös erilaiset tukipalvelut otetaan asiakkaalle käyttöön, mikäli siihen on tarve (ateriapalvelu, pyykkipalvelu jne.) Asiakas saa vaikuttaa palveluiden sisältöön ja käytettävään aikaan hoitosuhteen aikana, päivitämme silloin hoito- ja palvelusopimuksen, tai siivoussopimuksen. Asiakkaalla on itsemääräämisoikeus, jota noudatamme huolella. Kaikki työntekijämme, mukaan lukien opiskelijat ovat vaitiolovelvollisia.

Asiakkaan toiveita kuunnellaan ja hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan kunnioitetaan. Asiakas on mukana suunnittelemassa ja toteuttamassa omaa hoito- ja hoivapalvelua. Asiakkaalla on myös mahdollisuus esittää toiveita häntä hoitavasta henkilökunnasta, esimerkiksi sukupuolisensitiivisissä tilanteissa.

Itsemääräämisoikeutta koskevia asioita kirjataan asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Asiakkaan hoitoon ja hoivaan liittyvistä asioista keskustellaan asiakkaan omaisten kanssa, mikäli asiakas on antanut tähän luvan. Lisäksi asiakkaan asioista keskustellaan lääkärin kanssa.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

(Yksityisen terveydenhuollon omavalvontasuunnitelma, kohta 10. potilaan osallistumisen vahvistaminen ja muistutusten käsittely)

Kotihoidon henkilökunnalla on salassapitovelvollisuus ja asiakkaan tiedot ovat salassa pidettäviä. Asiakas osallistuu itse oman hoitonsa ja palvelunsa suunnitteluun ja hänellä on myös oikeus kieltäytyä tarjotuista palveluista. Kotona asukkaat huolehtivat itse omista tavaroistaan. Asukkaan avaimia säilytetään tiimitiloissa.

Jos potilas on tyytymätön saamaansa kohteluun, hänellä on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Kun palvelu perustuu ostopalvelusopimukseen, muistutus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle (Valviran ohje 8:2010).

Henkilö/taho ja yhteystiedot, jolle muistutus osoitetaan
Tanja Laine, tanja.laine@helmiseniorikoti.fi, puh. 0400 813623

Asiakassuhteen päättyessä hoitosuhde päättyy ja potilasrekisteriin kirjataan tieto asiasta. Laskuttaja päättää asiakastiedot tehtyään laskutuksen valmiiksi. Asiakkaan siirtyessä toiseen jatkohoitoon tarvittavat, hoidon kannalta oleelliset tiedot toimitetaan seuraavaan yksikköön.

Asiakkaan tiedot arkistoidaan arkistointiohjeen mukaisesti.

Asiakkaan osallisuus ja palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

Hoitajat vastaanottavat palautetta niin suullisesti kuin kirjallisesti. Palautetta voi antaa vapaamuotoisesti tai sähköpostilla tai soittamalla. Asiakastytyväisyyttä seurataan jatkuvasti.

Kirjalliset kattavammat asiakastytyväisyyskyselyt tehdään joka toinen vuosi. Tapoja kerätä asiakaspalautteita kehitetään jatkuvasti.

Tulokset käsitellään henkilökunnan kesken sekä tiedotetaan asiakkaille/omaisille. Kaikki suoraan annettu palaute käsitellään säännöllisesti henkilökunnan kesken ja toimintaa kehitetään palautteen pohjalta välittömästi. Tarvittavien toimenpiteiden toteutukseen liittyy seuranta ja arviointi.

Asiakkaan oikeusturva

(Yksityisen terveydenhuollon omavalvontasuunnitelma, kohta 6. Potilasasiamies)

Potilasasiamiehen toiminta perustuu lakiin potilaan asemasta ja oikeuksista (17.8.1992/785).

Potilaalla on oikeus hyvään terveyden ja sairaanhoitoon sekä siihen liittyvään kohteluun. Potilaan hoito on järjestettävä ja häntä on kohdeltava niin, ettei se loukkaa hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään. Lisäksi laki korostaa potilaan tiedonsaanti- ja itsemääräämisoikeutta, aktiivista osallistumista hoitoonsa.

Mikäli hoitoon tai kohteluun liittyy epäselvyyksiä tai ongelmia, ensisijaisesti tulee ottaa yhteyttä Helmikodin johtajaan tilanteen selvittämiseksi. Mikäli asian ei selviä keskustellen potilaalla on oikeus kirjalliseen valitusmenettelyyn. Muistutus voidaan tehdä myös suullisesti erityisestä syystä.

Potilasasiamies

03 819 2504

maanantai – perjantai klo 10-14

potilasasiamies@phhyky.fi

Sähköpostilla ei tule lähettää arkaluontoista tai salassa pidettävää tietoa. Sähköposti soveltuu yleisluontoisten kysymysten esittämiseen tai soittopyynnön jättämiseen.

Potilasasiamiehen vastaanotto toimii vain ajanvarauksella.

Päijät-Hämeen keskussairaala

Maanantai, tiistai, keskiviikko 10-14

Keskussairaalankatu 7, 15850 Lahti

Lahden kaupunginsairaala, Masto, 6. krs., huone F 60138

torstai ja perjantai 10-14

Harjukatu 48, 15100 Lahti

Postiosoite

Kirjaamo/Potilasasiamies

Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymä

Keskussairaalankatu 7

15850 Lahti

Sosiaaliasiamies

Sosiaaliasiamies on puolueeton taho, joka tarjoaa neuvontaa sosiaalihuollon asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvissä asioissa. Sosiaaliasiamiespalvelu on maksutonta.

Sosiaaliasiamies ei myönnä sosiaalipalveluja, eikä valvo palvelutoimintaa tai anna toimintamääräyksiä työntekijöille. Sosiaaliasiamies neuvoo ja ohjaa julkisen ja yksityisen sosiaalihuollon asiakkaita sosiaalihuollon asiakaslain soveltamiseen liittyvissä kysymyksissä, sosiaalihuollon asiakaslain mukaisen muistutuksen tekemisessä, tiedottaa asiakkaiden oikeuksista sekä toimii oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi sekä seuraa asiakkaan aseman ja oikeuksien kehitystä antaen siitä vuosittain selvityksen kunnanhallitukselle.

Mikäli asiakas ei ole tyytyväinen saamaansa sosiaalipalveluun tai siihen, miten häntä on kohdeltu palvelussa, tulee ensisijaisesti ottaa yhteyttä suoraan Helmikodin johtajaan. Suora palaute johtajalle voi ratkaista ongelman nopeasti.

Puhelinpalveluaika: ma – to klo 9.00 – 12.00
Sähköpostiosoite: sosiaaliasiamies@phhyky.fi
Sosiaaliasiamies Tarja Laukkanen
044 729 7989
Postiosoite: Kirkkokatu 29 A, 15140 Lahti

Muistutusmenettely

Sosiaalihuollon asiakas voi tehdä muistutuksen toimintayksikön vastuuhenkilölle tai kannella valvovalle viranomaiselle, jos hän ei ole tyytyväinen saamaansa palveluun tai kohteluun palvelussa.

Muistutusmenettelyn tarkoituksena on, että asiakkaan asia käsitellään mahdollisimman lähellä palveluprosessia ja sellaisen henkilön toimesta, joka voi vaikuttaa havaittujen epäkohtien korjaamiseen.

Muistutus toimitetaan kyseisen kunnan/kuntayhtymän sosiaali- ja terveystoimen kirjaamoon. Muistutus tehdään vapaamuotoisesti tai täyttämällä muistutuslomake/asiakaspalaute PHHYKY:n www-sivuilla

Kantelumenettely

Sosiaalihuollon asiakas voi tehdä sosiaalihuollon palveluissa havaitsemistaan epäkohdista, huonosta kohtelusta, viranomaisen lainvastaisesta menettelystä tai laiminlyönnistä hallintokantelun aluehallintovirastoon, Valviraan, eduskunnan oikeusasiamiehelle tai valtioneuvoston oikeuskanslerille. Kantelun avulla sosiaalihuollon palvelussa koettu epäkohta on mahdollista saada sosiaalihuollon palvelutoimintaa valvovan viranomaisen tietoon. Kantelumenettelyn avulla ei voi saada muutosta palvelupäätöksen sisältöön. Oikeus kantelun tekemiseen ei ole rajattu ainoastaan kantelijan omaan asiaan, vaan kantelun voi tehdä kuka tahansa.

Jos kanteluasiasta ei ole tehty muistutusta, valvontaviranomainen voi siirtää kantelun asianomaiseen toimintayksikköön tai sosiaalihuollon johtavan viranhaltija käsiteltäväksi. Tämä edellyttää sitä, että valvontaviranomainen arvioi kantelun olevan tarkoituksenmukaisinta käsitellä muistutuksena.

Kanteluita, jotka koskevat yli kaksi vuotta vanhoja asioita, ei tutkita ilman erityistä syytä. Kantelu tehdään vapaamuotoisesti tai kantelulomakkeella. Lisätietoa sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluiden kantelumenettelyistä löytyy aluehallintoviraston tai Valviran www-sivuilta.

6. Palvelun sisällön omavalvonta

Työyhteisön toimintaa ohjaa selkeät työ- ja toimintaohjeet. Nämä takaavat hyvän laadun ja turvallisuuden työssämme. Myös yrityksen tavoitteet ja visiot ovat henkilökunnan tiedossa ja menemme yhdessä niitä kohti arvioiden säännöllisesti tavoitteiden saavuttamista.

Vaadimme henkilökunnalta kunnioittavaa, sydämellistä ja empaattista asiakkaiden kohtelua ammattitaidolla aina ja poikkeuksetta.

Vakituisealta henkilökunnalta tarvittava ajan tasalla oleva ensiapukoulutus.

Ystävällinen ja iloinen asenne on tärkeä osa palvelua.

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Hoitomme tukee asiakkaan kotona selviytymistä yksilöllisen hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti, toimintakykyä ylläpitävällä ja kuntouttavalla työtoteella.

Yksilölliset hoito- ja palvelusuunnitelmat tehdään yhdessä asiakkaan ja mahdollisesti asiakkaan omaisen kanssa. Asiakasta tuetaan oman elämänsä hallintaan hyödyntämällä asiakkaan olemassa olevia voimavaroja.

Asukkaat ovat erikuntoisia fyysisesti ja psyykkisesti. Heitä autetaan tarpeen mukaan esim. pukemisissa ja pesuissa sekä kannustetaan omatoimisuuteen hyvinvointia ylläpitäen ja edistäen. Osa pystyy toimimaan itsenäisesti monessa arjen toiminnassa. Toteutetaan asukkaan hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelmaa pyrkien muodostamaan päivittäiset toiminnat asukaslähtöisiksi. Käytössä RAI-toimintakykymittari, MMSE muistitesti, masennustesti sekä aliravitsemustesti.

Talossa on päivittäin erilaista ohjelmaa, johon kaikilla asukkailla on mahdollisuus osallistua, esim. tuolijumppaa, bingoa, pelejä, ulkoilua, yhteislaulua, sanomalehtitukioita, lukupiirejä, hartauksia ja moninaista ohjelmaa sekä merkkipäiviä, muistotilaisuuksia sekä juhlapyhien perinteikästä viettoa.

Helmikodissa on hyvät, turvalliset mahdollisuudet omatoimiseen ulkoiluun sekä tarvittaessa jopa päivittäin ulkoiluseuraan talosta, omaisilta tai ulkopuolisilta toimijoilta.

Ravitsemus

Talossa on oma valmistuskeittiö. Käytössä on ravitsemussuosituksien mukaiset ikäihmisille. Lounas tarjoillaan asukkaille arkipäivisin 11:30 ja viikonloppuisin ateriapalveluna asukkaan kotiin.

Yksikön ruokahuollon vastuuhenkilön yhteystiedot Kirsi Huilla, keittäjä 0400 821690

Tarjoamme asiakkaillemme ateriapalvelua. Ateriat on mahdollista nauttia yhteisissä tiloissa tai asiakkaan omassa kodissa.

Yhteisessä ruokailussa huomioidaan ravintoon ja ruokailuun liittyvät tapakulttuuri. Ruokailutila on rauhallinen ympäristö ja pöytien kattamisessa huomioidaan vuodeaikojen vaihtelut ja juhlat. Pöydät katetaan kauniisti ja ateriat joko tarjoillaan asukkaille tai he voivat itse annostella ruokansa, oman toimintakyvyn mukaan.

Asiakkaiden erityisruokavaliot ja rajoitteet on otettu huomioon. Ateriapalvelussa tuotetaan laktoositonta ja vähälaktoosisista sekä gluteenitonta ruokaa. Myös diabetes tai muut sairauksien tuomat ruokarajoitteet on huomioitu yksilöllisesti.

Asiakkaiden ravinnon saantia seurataan, samoin nesteen saantia. Asiakkaita rohkaistaan syömään säännöllisesti ja heille tarjotaan mieluisia ja maistuvia ruokia

Hygieniäkäytännöt

Henkilöstölle on laadittu hygieniaohjeistus. Asiakkaiden yksilöllisiin hoito- ja palvelusuunnitelmiin on kirjattu asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtiminen.

Siistijöillä on omat puhtaat siivousvälineet käytössä, toiveesta käytetään asukkaan omia. Siivousliinat pestään joka käyttökerran jälkeen pesukoneessa ja siivousvälineet ovat hyvässä kunnossa ja huollettuja. Siistijöillä on selvät ohjeistukset liinojen käytöstä (millä pestään wc, millä pyyhitään pölyt jne.). Raskaat siivouspaikat tehdään aina parityönä, kevyemmät yksin tai pareittain. Siivousaineista on nähtävillä käyttöturvatiiedotteet Helmikodin pesutuvassa.

Päärakennuksen siivous on päivittäistä ja systemaattista. Helmikodin Asukkaiden asunnot siivotaan neljän viikon välein tai tarvittaessa useammin. Siivoamisesta huolehtii ammattitaitoinen henkilökunta. Asukkaiden henkilökohtaiset vaatteet sekä työntekijöiden suojavaatetus pestään Helmikodin pyykkituloissa. Jätehuolto on järjestetty lain vaatimalla asetuksin.

Terveyden- ja sairaanhoito

Palveluseteliasiakkaat käyttävät Pihlajanlinnan lääkäripalveluja PHHYKYn ostopalveluna. Muut kuin palveluseteliasiakkaat käyvät alueemme terveyskeskuslääkärillä. Sairaanhoitaja ja hoitajat huolehtivat terveydentilan mukaan tarvittavista lääkäriin tai laboratorion ajanvarauksista sekä yhteyksistä tarvittaviin hoitotahoihin. Hoidon tarpeen arviointi arjessa on jatkuvaa.

Kiireellisissä tapauksissa soittamme 112.

Lääkehoito

(Yksityisen terveydenhuollon omavalvontasuunnitelma, kohta 7. Lääkehoito)

Lääkehoito toteutetaan lääkehoitosuunnitelman mukaisesti. Vastaava sairaanhoitaja päivittää ja tarkastaa lääkehoitosuunnitelman kerran vuodessa tai tarpeen mukaan. Lääkehoitosuunnitelman hyväksyy Pihlajanlinnan omalääkäri.

Toimintayksikössä on kirjalliset, allekirjoitetut ja päivitettyt lääkkeiden jako- ja antoluvat. Lääkehoidosta järjestetään tarvittavaa koulutusta ja perehdytystä. Lääkehoitosuunnitelma käydään läpi aina uuden työntekijän kanssa ja päivityksen jälkeen se luetutetaan koko henkilöstöllä. (Liite: Lääkehoitosuunnitelma)

Lääkkeet säilytetään asiakkaiden kodeissa lukollisissa lääkeboxeissa.

Lääkepoikkeamat kirjataan erilliselle lomakkeelle. Tilanteen mukaan informoidaan asukasta tapahtuneesta ja konsultoidaan lääkäriä. Poikkeamat käsitellään välittömästi ja poikkeamista tehdään kirjallinen yhteenveto kehittämisehdotuksineen kolme kk välein.

Vanhentuneet tai käyttämättä jääneet lääkkeet kerätään lääkejätteeseen lukolliseen kaappiin ja palautetaan apteekkiin säännöllisesti.

Asiakkailla on käytössään Anja-annosjakelupussit tai kolme viikkoannos dosettia (jos lääkkeitä on alle 5/pv). Dosetit jaetaan hoitajien toimesta. Lääkkeen annosta asiakkaalle, huolehtii vuorossa olevat hoitajat. Lääkkeiden kulutusta valvotaan yhteistyössä apteekin kanssa mm. kipulaastarit ja huumelälääkkeet merkataan erillisille seurantalomakkeille. Lääkelistat tarkistetaan aina lääkejaon ja lääkemuutosten yhteydessä. Lääkityksen merkityksellisyyttä arvioidaan koko ajan hoitajien ja lääkärien toimesta.

Asukkaat rokotetaan esim. influenssaa vastaan Helmen sairaanhoitajan toimesta. Otamme laboratoriokokeita ja toimitamme ne PHHYKYn laboratorioon ohjeistuksen mukaan.

Monialainen yhteistyö

Asukastyötä ja päivittäistä toimintaa kehitetään moniammatillisessa ryhmässä. Henkilökunnan tiimikokoukset, yhteiset keskustelutilaisuudet, palautteen kokoaminen, henkilöstön omat vastuualueet.

Vastuualueita oman tehtäväkuvauksen ohessa esim. lääkevastaava, vaippavastaava jne.

7. Asiakasturvallisuus

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Palotarkastus pidetään vuosittain, silloin tarkastetaan sekä paloturvallisuuteen liittyvien dokumenttien ajantasaisuus että toimitilojen kunto paloturvallisuuden näkökulmasta. Havaitut poikkeamat korjataan välittömästi. Poistumisturvallisuusselvitys on tehty.

Helmikodissa on laadittuna erillinen pelastussuunnitelma, josta vastaavat kiinteistön omistaja Helmi Seniorikodit Oy yhdessä pelastuslaitoksen kanssa. Kiinteistön talonmies vastaa paloilmaisinten kuukausitarkistuksista sekä säännöllisistä huolloista ja viranomaistarkastuksista.

Palotarkastaja vierailee 2 – 3 vuoden välein määräaikaisen palotarkastuksen yhteydessä; käydään läpi turvallisuus- ja pelastusasiat, tehdään havainnot mahdollisista puutteista ja korjataan pöytäkirjan ohjeiden mukaan.

Koko kiinteistöön on asennettu sprinkleri järjestelmä ja palohälytin järjestelmä. Myös henkilökunta on perehdytetty talon pelastussuunnitelmaan.

Henkilöstö

(Yksityisen terveydenhuollon omavalvontasuunnitelma, kohta 4. Henkilöstö)

Lähimmäispalvelu Helmellä on asiakasmäärää kohden riittävä työntekijämäärä. Lähimmäispalvelu Helmessä on hoitotyöntekijöitä (sairaanhoitaja, lähihoitaja ja perushoitaja), kodinhuoltajia, keittäjä, avustavia töitä tekeviä työntekijöitä sekä hallinnollisia töitä tekevä hallinto- ja talousvastaava sekä johtaja.

Koulutuksena henkilökunnalla on sairaanhoitajan, lähihoitajan, perushoitajan, kodinhuoltaja, keittäjän ja kaupallisen alan osaaminen. Henkilökunta rakenne vastaa asukkaiden tarpeita.

Vuosittain käydään esimiehen ja työntekijän välinen kehityskeskustelu, jossa asetetaan henkilökohtaiset tavoitteet ja tarvittavat kehittämistarpeet mm. täydennyskoulutus.

Henkilöstöpalavereissa käsitellään työhyvinvointiin liittyviä asioita, samoin Helmikeskusteluissa esimiehen kanssa. Työterveyshuolto tekee työpaikkaselvitykset ja ergonomiakartoitukset tarvittaessa. Henkilöstö voi tarvittaessa käyttää työnohjausta.

Henkilökunnan työhyvinvointi-iltoja on 3-4 kertaa vuodessa; mm. liikunta-aktiviteetteja, kulttuuria, hyvinvointipalveluja ym. mikä lisää yhteenkuuluvuuden tunnetta. (Nämä korona-aikana tauolla)

Henkilökunnalle järjestetään EA-koulutus, alkusammutuskoulutus ja turvallisuuskävely 3 vuoden välein.

Henkilöstön sairauspoissaoloja seurataan palkanlaskijan toimesta.

Varhaisen puuttumisen malli on käytössä yhdessä työterveyden kanssa. Työntekijöiden kanssa pidettävät kahdenkeskeiset Helmikeskustelut 5 kertaa vuodessa on käytössä vuosittaisen kehityskeskustelun lisäksi.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Henkilökunnan pätevyys varmistetaan Valviran JulkiTerhikistä työsopimusta tehtäessä ja todistuksista. Henkilökunnan soveltuvuus varmistetaan usein myös soittamalla edelliseen työpaikkaan tai työntekijän suosittelijalle. Uudet hoitajat suorittavat lääkehoidon osaamisnäytöt, ellei heillä ole voimassa olevaa. Pihlajalinnan lääkäri hyväksyy lääkeluvat. Koulutus- ja osaamisvastuussa oleva hallintovastaava vastaa, että hoitajalla on voimassa vähintään lääkehoidon osaamisen perusteet, teoria ja laskut ja että osaaminen päivitetään.

Henkilöstön perehdyttäminen ja täydennyskoulutus

Uudet työntekijät perehdytetään perehdytys suunnitelman mukaisesti. Perehdytys suunnitelma on yksilöity työtehtävien mukaisesti. Perehdytyksen runkona toimii perehdytys materiaali, omavalvontasuunnitelma, lääkehoitosuunnitelma, hygieniasuunnitelma ja toiminnanohjausjärjestelmän ohjeet. Suunnitelmat sisältävät ohjeet mm. potilasasiakirjakäyttönteihin.

Opiskelijoille nimetään oma ohjaaja, joka yhdessä johtajan kanssa huolehtii opiskelijan perehdyttämisestä. Perehdytyksen runkona toimii perehdytys materiaali, omavalvontasuunnitelma, lääkehoitosuunnitelma, hygieniasuunnitelma ja toiminnanohjausjärjestelmän ohjeet. Suunnitelmat sisältävät ohjeet mm. potilasasiakirjakäyttönteihin.

Henkilökunnan koulutuksen pohjana on vuosittain laadittava henkilöstö- ja koulutussuunnitelma. Työntekijät voivat myös itse aktiivisesti hakeutua lisäkoulutukseen esim. joltakin erityisosaamisalueelta. Koulutukseen varataan vuosittain jokaiselle työntekijälle määräraha ja koulutuksen toteutumista seurataan yksilöllisesti.

Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) säädetään työntekijän velvollisuudesta (48–49 §) tehdä ilmoitus havaitsemastaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta. Tämä on kuvattu asiakirjan kohdassa Riskien hallinta.

Toimitilat

(Yksityisen terveydenhuollon omavalvontasuunnitelma, kohta 5. Toimitilat, laitteet ja tarvikkeet)

Toimitilamme sijaitsevat Hollolan Kalliolassa, Lähdetiellä. Asukkaat asuvat omissa kodeissaan, ikäihmisten tarpeet huomioivissa rivitaloissa. Päärakennuksessa sijaitsevat toimistotilat, keittiö, ruokailusalit sekä saunatilat.

Rivitalot sekä päärakennus ovat suunniteltu erityisesti vastaamaan ikääntyneiden asiakkaiden tarpeita. Asunnoissa on hyvä valaistus. Asuntoihin asennetaan tarpeen mukaan esim. tukikaiteita ja apuvälineillä liikkumista helpottavia luiskia. Asunnot ovat esteettömiä ja wc:t ovat invamitoitettuja. Asunnoissa on spriklerijärjestelmä ja automaattinen savuntunnistusjärjestelmä sekä hälytysjärjestelmä.

Yhteiset toimitilat ovat esteettömät ja turvalliset ja mahdollistavat asukkaiden yhteisen toiminnan. Asukkaiden liikkuminen sekä asunnoissa, ulkona että päärakennuksessa on turvallista. Rakennuksien keskelle sijoitettu suojaisa sisäpiha takaa asukkaille turvallisen ja itsenäisen ulkoilumahdollisuuden.

Teknologiset ratkaisut

Osalla kotihoidon potilaista on käytössään turvapuhelimet, joihin kuuluu asukaskohtaiset turvarannekkeet, joilla potilas saa hälytettyä apua. Turvapuhelinten hälytyskeskukset vastaanottavat hälytykset, tekevät tarvearvioinnin ja ohjaavat jatkohälytykset kotihoitoon, hälytyskeskukseen, omaisille.

Kotihoidon henkilöstö testaa turvapuhelimet kuukausittain sekä ilmoittaa viallisista suoraan turvapuhelinten huoltoon. Asumisturvallisuutta merkittävästi vaarantavista vioista tai puutteista henkilökunta ilmoittaa esimiehelle tai talonmiehelle.

Osalla asukkaista on turvapuhelimen yhteyteen asennettu ovihälytin ja yökäynnit tarvittaessa. Muistisairailta on mahdollista myös lisätä turvallisuutta GPS-paikantimella.

Moniammatillinen henkilökunta huolehtii asukkaiden tarpeista ikäihmisten erityispiirteet huomioiden.

Säännölliset palaverit ovat osa laadukkaan ja turvallisen hoidon varmistamista. Turvallisuutta kehitetään ja muutetaan moniammatillisessa työryhmässä jatkuvasti. Tutustutaan kehittyvään turvateknologiaan ja kartoitetaan hyödyntämismahdollisuuksia.

PHHYKYn valvovat viranomaiset tekevät säännöllisesti tarkastuskäyntejä palveluntuottajalle, jonka asukkaalle myöntää palvelusetelin tai on muutoin valvova elin. Palvelunostajalle tehdään selvitystä ko. asukkaiden poissaoloista laskutusta varten sekä palvelun päättymisestä/potilaan pois muutosta.

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Helmellä on käytössään hoivaan tarpeelliset terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet. Laitteiden kunto varmistetaan ja laitteet huolletaan säännöllisesti. Laitteiden ja tarvikkeiden tarvetta kartoitetaan säännöllisesti.

Asukkailla on käytössä henkilökohtaisia lääkinnällisiä apuvälineitä, joiden huolto tapahtuu sairaanhoitopiirin apuvälinekeskuksen toimesta. Hoitohenkilökunta vastaa asukkaiden apuvälineiden tarpeen kartoituksesta sekä viallisten apuvälineiden huollon tilauksesta. Yksi henkilökunnasta on nimetty apuvälinevastaavaksi ja hän on yhteyshenkilö apuvälinekeskukseen.

Apuvälinevastaava Emilia Tast.

Henkilökunta on perehdytetty hoitotilanteissa käytettävien laitteiden ja tarvikkeiden käyttöön. Läheltä piti -tilanteista, joissa asukkaalle tai henkilökunnalle olisi voinut koitua terveydellistä haittaa, täytetään läheltä piti -ilmoitus. (Liite: Läheltä piti -lomake)
Ilmoitukset käsitellään palaverissa, missä pohditaan, kuinka vastaavia tilanteita jatkossa voitaisiin ehkäistä.

Lähimmäispalvelu Helmellä on kolme autoa työntekijöiden käytössä. Henkilökunnalla on työvaatteet ja muut tarvittavat suoja-asusteet. Hoitovälineet pidetään toimivina ja siisteinä ja päivitetään tarvittaessa.

Henkilökunnalla on käytössä tablettitietokoneet ja kännykät, joilla käytetään toiminnanohjausjärjestelmää.

8. Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen

(Yksityisen terveydenhuollon omavalvontasuunnitelma, kohta 9. Potilasasiakirjat ja henkilötietojen käsittely)

Asiakastyön kirjaaminen

Perehdytyksen yhteydessä käydään läpi hyvän kirjaamisen käytännöt. Ohje löytyy perehdytysmateriaalista.

Asiakasrekisteri on sähköisenä omassa järjestelmässä salasanojen takana.

Kunnan toimeksiannosta tai kunnan myöntämän palvelusetelin perusteella palvelua tuotettaessa on ao. kunta henkilötietolain mukainen rekisterinpitäjä.

Kaikki paperiset, tuhottavat dokumentit tuhotaan toimistolla silppuria käyttäen. Asiakassuhteen päättyessä hoitosuhde päättyy ja asiakasrekisteriin kirjataan tieto asiasta. Laskuttaja päättää asiakastiedot tehtyään laskutuksen valmiiksi. Asiakkaan siirtyessä toiseen hoitopaikkaan informoidaan muita toimijoita suullisesti ja kirjallisesti, esim. hoitolähetteellä, asukkaan hoitoon liittyvistä asioista.

Asiakkaan tiedot arkistoidaan arkistointiohjeen mukaisesti.