

Hyvinvointia edistävät toiminnot Omaishoito, yli 65 vuotiaat Omavalvontasuunnitelma 2020



Kaupunkielämää vuodesta 1442



Inspecta Sertifiointi Oy

OMAISHOIDON OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ (Sisällysluettelon numerointi vastaa sisältöasioiden osalta määräyksen numerointia)

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)	3
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2).....	4
3 RISKINHALLINTA (4.1.3).....	4
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)	6
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2).....	6
4.2.1 Palvelutarpeen arviointi	6
4.2.1 Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma	7
4.2.2 Asiakkaan kohtelu	7
4.2.3 Asiakkaan osallisuus	8
4.2.4 Asiakkaan oikeusturva.....	8
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3).....	9
4.3.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta.....	9
4.3.2 Ravitsemus.....	11
4.3.3 Hygieniäkäytännöt	11
4.3.4 Terveyden- ja sairaanhoito	11
4.3.5 Lääkehoito.....	12
4.3.6 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa.....	12
7 ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)	12
4.4.1 Henkilöstö.....	13
4.4.2 Toimitilat	14
4.4.3 Teknologiset ratkaisut.....	15
4.4.4 Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet	15
8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5)	15
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	16
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)	16
11 LÄHTEET.....	17
TIETOA LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE.....	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottaja	Rauman kaupunki		
Palveluntuottajan Y-tunnus: 0138780-9			
Toimintayksikön nimi Hyvinvointia edistävät toiminnot: Omaishoito			
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen Rauman kaupunki, Kanalinranta 3, 26100 Rauma			
<p>Omaishoidolla tarkoitetaan vanhuksen, vammaisen tai sairaan henkilön hoidon ja huolenpidon järjestämistä kotiloissa omaisen tai muun hoidettavalle läheisen henkilön avulla.</p> <p>Omaishoidontuki on lakisääteinen sosiaalipalvelu (Laki omaishoidon tuesta 937/2005) linkki.</p> <p>Kunta määrittelee, millä perusteella ja minkä suuruisena omaishoidontuen hoitopalkkiota kulloinkin maksetaan, huomioiden tarkoitukseen varatut määrärahat ja lain asettamat vaatimukset.</p> <p>Omaishoidon palveluvastaavat kartoittavat ja arvioivat 65 täyttäneiden raumalaisten omaishoidontuen tarvetta, tekevät päätökset omaishoidon tuesta, sekä tarvittaessa järjestävät asiakkaan tarvitsemat palvelut. Omaishoidontukihakemusten käsittelyaikoja seurataan ja arviointi tulee toteuttaa viikon kuluessa hakemuksen saapumisesta. Tarkasteluajanjaksolla 01/2020 – 07/2020 omaishoidontukiasiakkaiden määrä Raumalla oli 326.</p> <p>Omaishoidon tukea voidaan myöntää sekä pitkä- että lyhytaikaisen hoidon tarpeen perusteella. Jos kunta myöntää hoidettavalle omaishoidon tukea, kunta ja omaishoitaja tekevät toimeksiantosopimuksen omaishoidon tuesta. Omaishoitosopimuksen liitteenä on oltava hoito- ja palvelusuunnitelma, joka on laadittava yhdessä hoidettavan ja omaishoitajan kanssa. Omaishoitajan on oltava hoidettavan omainen tai muu hoidettavalle läheinen henkilö. Omaishoidontuki voidaan myöntää myös kokonaan tai osittain palvelusetelinä, jolloin palveluseteli kirjoitetaan hoidettavalle.</p> <p>Omaishoitosopimuksen tehnyt omaishoitaja ei ole työsopimuslain (55/2001) tarkoittamassa työsuhteessa kuntaan, hoidettavaan tai hoidettavan huoltajaan, jolloin hoitajalla ei ole työsopimuksen mukaisia loma-, päiväraha-, työaika- ym. etuuksia. Omaishoitajan eläketurvasta säädetään kunnallisessa eläkelaiissa (68-v. saakka). Kunnan on otettava tapaturmavakuutuslain (608/1948) 57 §:n 1 momentin mukainen vakuutus hoitajalle eli niin kutsutun vapaaehtoisen tapaturmavakuutuksen.</p> <p>Omaishoidon kotiin menevät sairaanhoitaja ja lähihoitaja toimivat omaishoitajien lyhytaikaisten sijaistarpeiden mahdollistajina ja kotikäynneillään myös seuraavat omaishoidon asiakkaan terveydentilaa ja toimintakykyä, sekä antavat ohjausta ja neuvontaa niihin liittyvissä asioissa.</p> <p>Omaishoitotilannetta seurataan säännöllisesti omaishoidon palveluvastaavien toimesta omaishoidontuen tarkistuskäynneillä ja asiakkaan tilanteen muuttuessa tehdään tarvittaessa omaishoidontuen maksuluokkamuutos ja/tai järjestetään mahdollisesti tarvittavat muut palvelut. Omaishoidontuen arvioinnit toteutetaan pääsääntöisesti kotikäynteinä, mutta arviointi on tarvittaessa mahdollista toteuttaa myös etäyhteyden avulla.</p> <p>Linkki: Omaishoito 2020 –esite: linkki</p>			
Toimintayksikön katuosoite Palvelukeskus Mansikkapaikka, Steniuksenkatu 6			
Postinumero 26100	Postitoimipaikka RAUMA		
Toimintayksikön vastaava esimies Hyvinvointia edistävien toimintojen palvelupäällikkö Arja Kumpulainen	Puhelin 044 793 5258		
Sähköposti arja.kumpulainen@rauma.fi			
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat			

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2)

Toiminta-ajatus

Omaishoito kuuluu Rauman vanhuspalveluiden Hyvinvointia edistävät toiminnot –palveluyksikköön, jonka toiminta-ajatuksena on raumalaisten ikäihmisten hyvinvoinnin ja toimintakyvyn edistäminen sekä kotona asumisen tukeminen monipuolisten toimintojen ja palvelujen avulla. Henkilökunnalla on moniammatillinen sosiaali- ja terveysalan osaaminen.

Toiminta perustuu lakeihin: Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista 980/2012, Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, Terveysturvalaki 1326/2010, Sosiaali- ja terveysministeriön asetus laadunhallinnasta ja potilasturvallisuuden täytäntöönpanosta laadittavasta suunnitelmasta 341/2011

Omaishoidon tuki perustuu lakiin omaishoidon tuesta (937/05) § [linkki](#)

Arvot ja toimintaperiaatteet

Sosiaali- ja terveystoimialan yhteiset arvot:

- kunnioitamme elämää ja ihmisarvoa
- edistämme osallisuutta
- teemme yhteistyötä
- järjestämme palvelut suunnitelmallisesti
- arvostamme toisiamme

Hyvinvointia edistävissä toiminnoissa arvopohjan muodostavat asiakaslähtöisyys, luottamus, hyvinvoinnin edistäminen ja turvallisuus.

3 RISKINHALLINTA (4.1.3)

Riskienhallintaan on Rauman kaupungilla virallinen ja yhtenäinen ohje. (Rauman kaupungin ohje riskienarviointiprosessista (30.10.2018)

Rauman kaupungilla on käytössä Haipro työkalu. Haipro järjestelmä sisältää riskiarvioinnit (työpaikkakäynnit), työtyytyväisyyskyselyt sekä havaittujen vaaratapahtumien ja läheltä-piti ilmoitusten ilmoitus/käsittelytyökalun (asiakas-/potilasturvallisuusilmoitukset, työturvallisuusilmoitukset, tietoturvailmoitukset sekä sisäilmailmoitukset). Työsuojelutarkastukset tehdään yksiköön työterveyden toimesta määräajoin ja tilanteiden niin vaatiessa.

Riskiarvioinnit tehdään yksiköissä vuosittain Haipro työkalulla (arvioidaan niin tapaturmavaarat, fyysiset, kemialliset ja biologiset vaaratekijät, ergonomia sekä henkinen kuormittuminen). Riskiarvioinnissa riskit luokitellaan ja määritellään vastuutahot. Riskit pyritään minimoimaan puuttamalla epäkohtiin ajoissa. Henkilökunta tuo avoimesti esille havaitsemansa tai tietoonsa tulleet haittatapahtumat, epäkohdat, laatu- ja riskit yhteisissä keskusteluissa ja työpaikkakokouksissa koko henkilöstön kesken.

Kohtalaisen riskin luokassa työturvallisuusnäkökulmasta omaishoidossa on henkiseen kuormittumiseen liittyviä tekijöitä: suuresta asiakasmäärästä johtuva työmäärän hallitsemattomuus ja ennakoimattomuus, asiakasasioiden monisäikeisyys, sekä työn katkonaisuus keskeytymisten vuoksi kuormittavat etenkin palveluvastaavien työt omaishoidossa. Sijaisien puuttuminen äkillisissä poissaoloissa kerryttää työtehtäviä. Fysikaalisia ja kemiallisia vaaratekijöitä ei pääsääntöisesti esiinny, siirtymisissä ja kotikäynneillä on kuitenkin ennakoimattomien olosuhteiden vuoksi olemassa vähäinen tapaturma riski. Ergonomisia riskejä sisältyy kotiin menevien hoitajien työhön avustamiseen liittyvien työasentojen ja asiakkaiden kotioloissa toisinaan myös puutteellisten apuvälineiden vuoksi. Etätyötä tehdessä ergonomisia riskejä työasentoihin ja välineisiin liittyen esiintyy jonkin verran myös palveluvastaavien työtehtävissä.

Maaliskuussa 2020 alkanut covid-19 epidemia muodosti ennen kaikkea asiakasturvallisuuden näkökulmasta merkittävän biologisen riskin. Omaishoidossa riskiin reagoitiin välittömästi. Omaishoidon asiakaskäynneistä toteutetaan epidemian aikana ai-noastaan välttämättömät kotikäynnit, ohjeenmukaisia varotoimia noudattaen. Pandemiaohjeet sisäisellä sivustolla Majakassa.

Omaishoidontuen arvioinnit ja päivitykset hoidetaan Covid-19 epidemian aikana ensisijaisesti puhelinyhteyden välityksellä.

Henkilökunta tuo avoimesti esille havaitsemansa tai tietoonsa tulleet haittatapahtumat, epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit yhteisissä keskusteluissa ja kokouksissa.
Tarvittaessa asia käsitellään kehittämistiimissä ja työpaikkakokouksessa. Tavoitteena on aina epäkohdan välitön korjaaminen ja riskin poistaminen toimintaa kehittämällä.

Omaishoidon riskeiksi on tunnistettu ja omaishoidon prosessikuvauksen toimintaohjeeseen merkitty:

Omaishoitajan kykenemättömyys toimia hoitajana
Riittävän ja osaavan henkilökunnan puuttuminen
Riittämättömät taloudelliset resurssit (omaishoidon tukea ei voida myöntää palvelun tarpeesta huolimatta, näin ollen hoidettavan kotona selviytyminen vaarantuu ja hän voi ohjautua kalliimpien palvelujen piiriin)
Tietojärjestelmien toimimattomuus, esim. Vaana-järjestelmä ja setelien hallinnoinnin ongelmat

Riskien käsitteleminen

SOTE:ssa on luotu yhteinen menettelyohje Haipro-järjestelmän käytöstä. Omaishoidossa sattuneet haittatapahtumat ja läheltä piti-tilanteet dokumentoidaan ohjeenmukaisesti HAIPRO-järjestelmään, jonne ne tilastoituvat. Havaituista "läheltä piti" ja "tapahtui potilaalle/asiakkaalle" tilanteista on jokainen työntekijä velvollinen tekemään Haipro ilmoituksen. Riskitapahtuma on mahdollista ilmoittaa HAIPRO-järjestelmään myös nimettömänä. Jokaisen tapahtuman aiheuttama riski arvioidaan Haipro:n riskimatriisin avulla.

	Tyypilliset seuraukset		
	Vähäiset	Haitalliset	Vakavat
Todennäköisyys	Korkeintaan epämukavuutta, hoidon viivästymistä tai pitkittymistä ilman merkittäviä terveysvaikutuksia	Toimenpiteitä vaativia terveysvaikutuksia, hoidon pitkittymistä ja ylimääräistä kärsimystä, tilapäinen työkyvyttömyys	Kuolema tai pysyviä vakavia vaikutuksia, elämänlaatua huomattavasti heikentäviä vammoja, pysyvä työkyvyttömyys
Epätodennäköinen Satunnainen vaaratilanne, esiintyy harvoin. Teoreettisesti mahdollinen.	I Merkityksetön riski	II Vähäinen riski	III Kohtalainen riski
Mahdollinen Vaaratilanteita tai läheltä piti -tapauksia on sattunut meillä tai muilla osastoilla.	II Vähäinen riski	III Kohtalainen riski	IV Merkittävä riski
Todennäköinen Vaaratilanteita esiintyy usein ja säännöllisesti.	III Kohtalainen riski	IV Merkittävä riski	V Vakava riski

1. = merkityksetön riski – toimenpiteitä ei tarvita

2. = vähäinen riski – toimenpiteitä ei välttämättä tarvita, tilannetta tulee seurata

3. = kohtalainen riski – toimenpiteisiin riskin pienentämiseksi on ryhdyttävä, toimenpiteet tulee mitoittaa ja suunnitella järkevästi

4. = merkittävä riski – riskin pienentäminen on välttämätöntä, toimenpiteisiin on ryhdyttävä nopeasti, riskialtis toiminta pitää saada loppumaan nopeasti, eikä sitä saa aloittaa ennen kuin riskiä on pienennetty

5. = sietämätön riski – riskin poistaminen on välttämätöntä, toimenpiteet tulee aloittaa välittömästi, riskialtis toiminta tulee keskeyttää, eikä sitä saa aloittaa ennen kuin riski on poistettu

Tapahtuman kirjaamisesta tulee palvelupäällikölle sähköinen ilmoitus. Asiakkaan tapaturmista tai läheltä piti-tapahtumisista järjestelmään kirjataan myös, miten tapahtuma on käsitelty asiakkaan/omaisten tai mahdollisesti toisen yksikön kesken. Kuvaus asiakkaan tapaturmasta tai läheltä piti-tilanteesta ja siihen liittyneistä toimenpiteistä kirjataan aina lisäksi myös Lifecare-potilastietojärjestelmään.

HAIPRO-järjestelmästä otetaan kokonaisraportointi puolen vuoden välein. Raportti käsitellään vanhuspalvelujen johtoryhmässä sekä sosiaali- ja terveystoimialan johtoryhmässä. Raportissa nostetaan esiin keskeisemmät aihealueet ja mahdolliset parannusehdotukset.

Raportti toimii osaltaan kehittämistyön ja toiminnan resursoinnin pohjana.

Korjaavat toimenpiteet

Jokaisen työntekijän velvollisuutena on puuttua mahdollisiin epäkohtiin ja tehdä tarkoituksenmukaiset ilmoitukset asiasta. Mahdollisia ilmoituksia ja epäkohtia pohditaan yhdessä työpaikkakokouksissa (tarvitaanko toimintatavan muutoksia, oman käyttäytymisen muutoksia, työnohjausta, koulutusta jne.)

Muutoksista tiedottaminen

Muutoksista keskustellaan / tiedotetaan hyvinvointia edistävät toiminnot-palveluyksikön kehittämistiimin palavereissa, työyhteisökokouksissa ja yhteistyöpalavereissa. Palvelupäällikön harkinnan mukaan voidaan asiasta tiedottaa myös laajemmin.

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Omavalvontasuunnitelman 2020 on kirjannut laatuyhdyshenkilö, päivätoiminnan palveluesimies Silja Itkonen konsultoiden palvelupäällikkö Arja Kumpulaista ja laatukoordinaattori Anne Siivosta sekä omaishoidon palveluvastaavia Kristiina Salvia ja Anu Pulliaista, sekä omaishoitajien terveystapaamisia toteuttavaa palveluvastaava Päivi Raitasta ja kotiin menevää lähihoitajaa Merja Toivosta ja sairaanhoitajaa Annika Koivusta.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy
vanhuspalvelujen johtaja Tuuli Lindström
tuuli.lindstrom@rauma.fi

Omavalvonnan toteutusta seuraavat ja siitä vastaavat Tuuli Lindström
ja Hyvinvointia edistävien toimintojen palvelupäällikkö Arja Kumpulainen
arja.kumpulainen@rauma.fi

Arja Kumpulainen
Hyvinvointia edistävät toiminnot, palvelupäällikkö
puh. 044 793 5258
arja.kumpulainen@rauma.fi

Omavalvontasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5)

Rauman kaupungin vanhuspalveluissa omavalvontasuunnitelmat päivitetään vuosittain, tai jos toiminnassa tapahtuu muutoksia. Suunnitelman päivittäjäksi on merkitty vanhuspalveluiden vuosikelloon. Omavalvontasuunnitelmien tuntemusta arvioidaan joka toinen vuosi henkilöstölle suunnatulla omavalvontakyselyllä.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Yksikön omavalvontasuunnitelma on julkaistu www.rauma.fi sivustoille. Omavalvontasuunnitelma on luettavissa painettuna omaishoidon toimistotilassa: Palvelukeskus Mansikkapaikka, Steniuksenkatu 6

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)

4.2.1 Palvelutarpeen arviointi

Omaishoidontuen myöntämisen edellytyksiä arvioidaan kotikäynnin yhteydessä täyttämällä RaVa -arviointilomake, tekemällä tarvittaessa MMSE -muistitesti, haastatteleamalla ja havainnoimalla hoito-olosuhteita ja -ympäristöä sekä täyttämällä hoito- ja palvelusuunnitelma. Arvioinnin tukena käytetään myös Lifecare-potilastietojärjestelmään tehtyjä aikaisempia kirjauksia. Päätöksenteossa on yli 65-vuotiaiden omaishoidon tuen myöntämisen kriteereissä käytössä ohjeellisena RaVa -toimintakykyä kuvaavat indeksit sekä Kelan myöntämät vammaistuki ja hoitotuki.

Omaishoidontuen tarpeen arviointi ja sen pohjalta tehdyt päätökset kirjataan perusteluineen Lifecare-potilastietojärjestelmään KHTIIV-lehdelle. Asiakas saa aina kirjallisena päätöksen omaishoidontuesta. Päätöksen yhteydessä asiakasta informoidaan myös päätökseen liittyvästä valitusmenettelystä.

Omaishoidontuen arviointi on perustellusta syystä mahdollista toteuttaa kotikäynnin sijaan myös etänä, esimerkiksi puhelinarviointina. Omaishoidontuen arvioinnit on Covid 19-epidemian aikana pyritty toteuttamaan pääsääntöisesti puhelimitse riskiryhmään kuuluvien asiakkaiden suojelemiseksi.

Omaishoidontuen hakija osallistuu aina omaishoidontuen arviointiin. Arviointiin osallistuu mahdollisuuksien mukaan myös asiakas itse, sekä mahdollisesti myös muu asiakkaalle läheinen henkilö. Arviointiin osallistuvat henkilöt sovitaan ennen arviointia.

4.2.1 Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma

Omaishoidon palveluvastaava laatii arvioinnin perusteella Lifecare-potilastietojärjestelmässä asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelman. Omaishoidontuen arviointi toteutetaan 7 vuorokauden kuluessa hakemuksen saapumisesta. Hoito- ja palvelusuunnitelmaan liitetään kotikäynnin yhteydessä/puhelimitse saatujen tietojen perusteella asiakkaasta tehty voimavarakartoitus, josta ilmenee asiakkaan toimintakyky ja avustamisentarve. Palvelusuunnitelmaan merkitään kaikki asiakkaalle myönnetty palvelut: omaishoidontuen tukiluokka, kotiin menevän hoitajan palvelut ja lyhytaikaishoito tarvittaessa. Hoito- ja palvelusuunnitelmaa laatiessa huomioidaan omaishoitajan lakisäateisten vapaiden toteutuminen. Arviointipäivämäärä merkitään hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Hoito- ja palvelusuunnitelma lähetetään postitse asiakkaalle ja omaishoitajalle ja he voivat tarvittaessa esittää korjauksia hoito- ja palvelusuunnitelmaan.

Omaishoitajan kanssa tehdään omaishoidon sopimus, jossa omaishoitaja sitoutuu ilmoittamaan hoidossa tapahtuvista muutoksista omaishoidon yksikköön seurannan mahdollistamiseksi.

Hoito- ja palvelusuunnitelman toteutumista seurataan yhteydenottojen perusteella. Yhteydenotto omaishoidon yksikköön asiakkaan tilanteeseen liittyen voi tulla paitsi omaishoitajalta, myös muulta asiakkaan läheiseltä tai asiakasta mahdollisesti hoitavalta muulta taholta (kotihoito, lyhytaikaishoito, palveluseteliyrittäjä). Mikäli yhteydenottoja ei tule, omaishoidon yksikön tavoitteena on tehdä yhteydenotto vuosittain omaishoidontuen tarkistamiseksi.

4.2.2 Asiakkaan kohtelu

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Omaishoito perustuu vapaaehtoisuuteen ja asiakkaan omaan tahtoon. Hoitomuotona omaishoito mahdollistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta, yksityisyyttä, vapautta ja omannäköistä elämää tukevan hoivan, koska omaishoitoa toteutetaan asiakkaan kotona ja hoivasta vastaa asiakkaalle läheinen, asiakkaan itsensä omaishoitajakseen hyväksymä henkilö. Mikäli omaishoidontuki on sovittu korvattavaksi palvelusetelinä, asiakas ja omaishoitaja sopivat, sillä hankittavista palveluista yksilöllisten tarpeidensa mukaisesti palveluseteliyrittäjän kanssa.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt

Keskeistä omaishoidossa on tukea asiakkaiden itsemääräämisoikeutta ja osallistumista palvelujen suunnitteluun ja toteuttamiseen. Mikäli asiakas ei ole terveydentilastaan johtuen kykenevä osallistumaan palvelunsa ja hoivansa suunnittelemiseen, tehdään se yhdessä asiakkaalle läheisen omaisen kanssa lähtökohtana asiakkaan oletettu etu.

Mikäli omaishoitoa ei pystytä toteuttamaan turvallisesti ilman itsemääräämisoikeuteen kohdennettavia rajoittamistoimenpiteitä, asiakkaan palvelutarpeeseen vastataan palvelutarpeen arvioinnin kautta muulla tarkoituksenmukaisella tavalla.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Mikäli asiakkaan hoidossa tai kohtelussa on ilmennyt ongelmia, toivotaan asiakkaan keskustelevan asiasta ensin omaishoidon yksikön henkilökunnan kanssa.

Jos asiakas keskusteltuaan henkilökunnan kanssa edelleen on tyytymätön saamaansa palveluun tai kohteluunsa, toivotaan hänen tai hänen edustajansa ensisijaisesti ottavan yhteyttä Hyvinvointia edistävien toimintojen palvelupäällikköön:

Hyvinvointia edistävien toimintojen palvelupäällikkö Arja Kumpulainen
puh: 044 793 5258
Steniuksenkatu 6 26100 Rauma
arja.kumpulainen@rauma.fi

Asia käsitellään palaverissa omaishoidon henkilökunnan kanssa. Kohteluun tai hoitoon puututaan tarvittaessa. Asiakkaan palveluun tai kohteluun liittyvät asiakkaan kokemat epäkohdat pyritään aina selvittämään avoimesti yhdessä asiakkaan ja/tai hänen edustajansa kanssa.

Asiakkaan kohtelusta on mahdollista tarvittaessa tehdä myös muistutus. Muistutuksen tekemisestä on kerrottu omavalvontasuunnitelman kohdassa 4.2.4. Asiakkaan oikeusturva.

Mikäli henkilökunnan jäsen huomaa tehtävissään tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteutumisessa (esim. käytös ja kaltoinkohtelu) on hänen viipymättä ilmoitettava asiasta toiminnasta vastaavalle henkilölle Sosiaalihuoltolain 48§:n mukaan. Ilmoituksessa apuna käytetään henkilökunnan ilmoituslomaketta. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdentaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Ilmoitus tehdään hoitavan yksikön esimiehelle. Virheellinen toimintatapa korjataan ja asia käsitellään sekä ohjeistetaan kyseisessä yksikössä. Asia viedään tiettäväksi palvelupäällikön kautta vanhuspalvelujen johtajalle (ja diarisoitavaksi arkistosihteerille). Mikäli virheellistä toimintaa ei korjata viivytyksettä, tulee ilmoittajan viedä asia aluehallintoviraston tietoon.

Mikäli asiakkaan epäasiallinen kohtelu liittyy omaishoitajan toimintaan, on omaishoidon palveluvastaava yhteydessä omaishoitajaan ja asiakkaaseen mahdollisimman pian asian tultua omaishoidon yksikön tietoon. Asian selvittämiseksi tehdään tarvittaessa omaishoidon tarkistuskäynti asiakkaan kotiin.

Omaishoidon palveluvastaavat ja hoitajat kirjaavat aina Lifecare-potilastietojärjestelmään myös asiakkaan kohteluun liittyvät huomionsa ja tietoonsa tulleet seikat, sekä kuvauksen niiden selvittämisestä ja mahdolliset toimenpiteet. Asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratilanne pyritään aina käsittelemään avoimesti asiakkaan ja hänen omaishoitajansa kanssa.

4.2.3 Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Palautteen kerääminen

Omaishoidossa tavanomaisin asiakaspalautteen muoto on yhteydenottojen ja tapaamisten yhteydessä saatava suullinen palaute.

Yhteydenpito omaishoitajiin on säännöllistä ja systemaattista. Omaishoidontuen asiakkaille ja omaishoitajille lähetetään 3 kuukauden välein asiakaskirje, jossa kannustetaan omaishoitajia yhteydenottoihin ja osallistumaan ajankohtaisiin info- tai virkistystilaisuuksiin. Aloittaneille omaishoitajille järjestetään ovet-valmennus ja kaikille omaishoitajille avoin info-päivä vuosittain. Omaishoitajien vertaistukiryhmät kokoontuvat säännöllisesti kuukausittain. Omaishoidon kotiin menevä hoitaja ja sairaanhoitaja ovat kotikäyntien yhteydessä vuorovaikutuksessa sekä asiakkaan, että omaishoitajan kanssa ja saavat välitöntä palautetta sekä omasta toiminnastaan, että omaishoidon ajankohtaisiin asioihin liittyen.

Omaishoitajan terveystapaamista edeltävästi omaishoitajalle lähetetään omaishoitajan hyvinvointikysely, jonka vastaukset omalta osaltaan myös toimivat omaishoitajan palautteena.

Asiakkaspalautteen voi antaa myös sähköisesti Rauman kaupungin internet sivuilla olevan Anna palautetta sivuston kautta. [linkki](#)

Vastauksen palautteeseen antaa palvelupäällikkö, tehden ensin selvityksen yhdessä omaishoidon henkilökunnan kanssa.

Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Jokainen palaute käsitellään yksilöllisesti, jonka jälkeen työyhteisön ja esimiesten kesken keskustellaan mahdollisista kehittämistoimenpiteistä ja niiden toteuttamisesta.

4.2.4 Asiakkaan oikeusturva

Muistutuksen tekeminen

Mikäli asiakkaan hoidossa tai kohtelussa on ilmennyt ongelmia, toivotaan asiakkaan tai hänen edustajansa keskustelevan asiasta ensin omaishoidon palveluvastaavan tai Hyvinvointia edistävien toimintojen palvelupäällikön kanssa. Asiakkaalla on mahdollisuus myös tehdä saamastaan hoidosta tai kohtelusta muistutus yksikön vastuuhenkilölle. Muistutuksen voi tehdä vapaamuotoisesti tai muistutuslomakkeelle.

Sähköinen muistutuslomake löytyy www.rauma.fi sivuilta: [linkki](#)

Muistutus osoitetaan:

Hyvinvointia edistävien toimintojen palvelupäällikkö Arja Kumpulainen

puh: 044 793 5258

Steniuksenkatu 6 26100 Rauma

arja.kumpulainen@rauma.fi

Muistutukseen vastaa vanhuspalvelujen johtaja, muistutuksesta menee aina tieto myös Sosiaali- ja terveysvaliokunnalle.

Muistutuksen tekeminen ei rajoita oikeutta kanteluun aluehallintoviranomaiselle.

Myös kielteiseen päätökseen on mahdollista hakea muutosta. Päätöksestä valitetaan tekemällä sosiaali- ja terveysvaliokunnalle oikaisuvaatimus. Oikaisuvaatimuksen tekemisestä on maininta päätöksen yhteydessä. Jos se ei tuota toivottua tulosta,

<p>asiasta voi tehdä valituksen hallinto-oikeudelle. Tarvittaessa sosiaaliamieheltä saa neuvoja muutoksenhakuun liittyvissä asioissa.</p>
<p>Sosiaaliamies</p> <p>Sosiaaliamies neuvoo asiakasta sosiaalihuollon asiakaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa ja avustaa mm. muistutuksen tekemisessä. Neuvonta liittyy sosiaalihuollon asiakkaan asemaan ja oikeuksiin. Sosiaaliamieheltä saa puolueetonta tietoa eri sosiaalihuollon lakien soveltamisesta ja asuinkunnan käytännöistä sosiaalihuollossa. Asiat voivat liittyä kunnan tuotamiin sosiaalipalveluihin tai kunnan ostamiin yksityisiin sosiaalipalveluihin</p> <p>Sosiaaliamiehen yhteystiedot:</p> <p>Tavattavissa ennakkoon sovitulla ajanvarauksella p. 044 707 9132 (klo:9-15) Kaupungintalo, Kokoushuone 3, 2.kerros Kanaliranta 3, Rauma</p> <p>Asiakkaan lääketieteellistä hoitoa koskevassa asiassa muistutuksen tekemisessä neuvoo potilasiamies:</p> <p>Potilasiamiehen yhteystiedot: p. 044 403 5548 Sähköinen asiointi www.satasairaala.fi/sahkoonenasiointi Monipoli 1, huone 12</p>
<p>www.avi.fi/web/avi/kantelun-tekeminen</p>
<p>Yksikön toimintaa koskevat muistutukset käsitellään palvelupäällikön organisoimana. Virheellinen toimintatapa korjataan ja asia käsitellään sekä ohjeistetaan kyseisessä yksikössä. Asia viedään tiettäväksi palvelupäällikön kautta vanhuspalvelujen johtajalle (ja diarisoitavaksi arkistosihiteerille). Mikäli virheellistä toimintaa ei korjata viivytyksettä, tulee ilmoittajan viedä asia aluehallintoviraston tietoon.</p>
<p>Muistutukset käsitellään ilman aiheetonta viivytystä, tavoiteaika 2 vko.</p>

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)

<p>4.3.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta</p>
<p>Hyvinvointia edistävät toiminnot –palvelualueen toiminta-ajatuksena on raumalaisten ikäihmisten hyvinvoinnin ja toimintakyvyn edistäminen ja kotona asumisen tukeminen. Omaishoidossa hoivan pääasiallinen toteuttaja on asiakkaan omaishoitaja. Omaishoidon työntekijöiden keskeinen tavoite onkin omaishoitajan tukeminen tässä tehtävässä.</p> <p>Osana omaishoidontuen arviointia Hoito- ja palvelusuunnitelman yhteyteen laadittava asiakkaan voimavarakartoitus tehdään yhdessä asiakkaan ja omaishoitajan kanssa. Voimavarakartoituksessa kuvataan asiakkaan terveydentilaa sekä fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä, ja avustamisen ja mahdollisten apuvälineiden tarvetta. Tarvittaessa omaishoidon työntekijät ohjaavat ja avustavat omaishoitajaa apuvälineiden hankkimiseksi apuvälinelainaamosta ja hoitotarvikkeiden hankkimiseksi hoitotarvikejakelusta. www.rauma.fi sivuilta löytyy esitteet:</p> <p>Apuvälinepalvelut Hoitotarvikejakelu</p> <p>Vanhuspalveluissa on hoitotyön toteuttamisen tavoitteena kuntoutumista ja toimintakykyä ylläpitävä työote. Sillä tarkoitetaan asiakkaan olemassa olevien voimavarojen hyödyntämistä ja edistämistä. Asiakkaita hoidetaan yksilöllisyyttä, omia voimavaroja ja itsemääräämisoikeutta kunnioittaen. Tämä tarkoittaa sitä, että asiakasta kannustetaan itse tekemään kaikkea sitä, mitä hän suinkin pystyy tekemään. Omaishoidossa pyritään kannustamaan ja ohjaamaan omaishoitajia kuntouttavan työotteen käyttämiseen keskusteluissa omaishoitajien kanssa kotikäyntien yhteydessä, vertaistukiryhmissä tai puhelimitse. Omaishoidon kotiin menevät hoitaja ja sairaanhoitaja käyttävät työssään kuntoutumista ja toimintakykyä edistävää työotetta.</p> <p>Omaishoidon palveluvastaavat ohjaavat asiakkaan kuntoutumisen ja sosiaalisen hyvinvoinnin edistämiseksi, sekä omaishoitajan tukemiseksi ja hänen vapaapäiviensä mahdollistamiseksi, tarvittaessa asiakkaalle päivätoimintaa ja lyhytaikaishoitoa.</p>

Näiden yhteydessä asiakkaan on mahdollista saada fyysisen toimintakykynsä edistämiseksi myös yksilöllistä ohjausta fysioterapeutin tai kuntohoitajan toimesta. Tarvittaessa asiakkaalle ohjataan lääkinällisen kuntoutuksen toteuttamaa kotikuntoutusta.

www.rauma.fi sivuilta löytyy esitteet:

[Päivätoimintaesite](#)

[Lyhytaikaishoito](#)

[Kotikuntoutus](#)

Omaishoidon palveluvastaavilta ja kotiin meneviltä hoitajilta omaishoitaja ja asiakas saavat hyvinvointiin ja kuntoutumiseen liittyen ohjausta ja neuvontaa esimerkiksi Kelan tukemiin omaishoitajien kuntoutuksiin, sekä parikuntoutuksiin ja yhdistysten järjestämiin omaishoitajien valmennuksiin ja virkistyspäiviin liittyen. Omaishoitajalla on mahdollisuus tarvittaessa omaishoitajan terveystapaamiseen, jossa pääpaino on neuvonnassa terveyteen ja hyvinvointiin liittyen. Omaishoitajien vertaistukiryhmät koostuvat omaishoidon palveluvastaavan tai sairaanhoitajan vetäminä. Pääpaino ryhmässä on vertaistuellinen, mutta omaishoidon työntekijät antavat niiden yhteydessä myös ohjausta ja neuvontaa omaishoitajille, sekä tiedottavat ajankohtaisista asioista.

www.kela.fi: [Kuntoutus-ja-sopeutumisvalmennuskurssit](#)

www.sataomaishoitajat.fi: [Omaishoiva-toiminta Satakunnassa](#)

Asiakkaan päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan liittyvät tavoitteet kirjataan asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Tavoitteiden toteutumista seurataan yhteydenpidolla omaishoitajaan ja yhteistyötahoihin.

Omaishoidontuen maksuluokan tarkistamiseksi tehdään omaishoidon asiakkaille seuranta-arvio tarvittaessa. Tähän liittyen päivitetään myös asiakkaasta tehtävä voimavarakartoitus. Omaishoitaja seuraa asiakkaan päivittäistä vointia ja on tarvittaessa yhteydessä omaishoidon palveluvastaavaan.

Mikäli asiakas käy lyhytaikaishoidossa tai päivätoiminnassa tai on kotihoidon tai kotikuntoutuksen asiakas, kirjaavat näiden työntekijät asiakaskontaktinsa Lifecare-potilastietojärjestelmään ja ovat tarvittaessa yhteydessä omaishoidon palveluvastaavaan asiakkaan asiassa. Omaishoidon kotiin menevä hoitaja ja sairaanhoitaja kirjaavat kotikäynneillä tekemänsä, asiakkaan toimintakykyyn liittyvät huomionsa Lifecare-potilastietojärjestelmään. Omaishoidon kotiin menevä hoitaja ja sairaanhoitaja sekä omaishoidon palveluvastaavat käyvät asiakasasioita läpi säännöllisissä omaishoidon palavereissa. Omaishoidon henkilökunta osallistuu tarvittaessa asiakaspalaveriin muissa vanhuspalvelujen yksiköissä.

4.3.2 Ravitsemus

Omaishoidossa päävastuu asiakkaan ravitsemuksen päivittäisestä seurannasta on omaishoitajalla. Tarvittaessa omaishoitaja saa omaishoidon työntekijöiltä ohjausta ja neuvontaa ravitsemukseen liittyvissä asioissa. Asiakaan ravitsemukseen kiinnitetään huomiota omaishoidon arviointien yhteydessä, sekä omaishoidon kotiin menevien sairaanhoitajan ja lähihoitajan käynneillä.

4.3.3 Hygieniakäytännöt

Rauman sosiaali- ja terveystoimialan asiakas- ja potilasturvallisuusstrategiassa 2020-2021 todetaan, että: "kaikkien työntekijöiden tulee hallita ja toteuttaa infektioiden torjunnan menettelytapoja. Perustiedot saadaan jo sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisten peruskoulutuksessa. Sosiaali- ja terveystoimialan opiskelijat ja uudet työntekijät perehdytetään keskeisiin paikallisiin infektioiden torjunnan ohjeisiin. Sairaanhoitopiirin Infektioyksikkö järjestää alueellista koulutusta vuosittain. Uusista ja päivitetystä ohjeista tiedotetaan henkilökunnalle ja ne on tallennettu Majakkaan. Seurantatietoa kerätään oman organisaation ja yksikön toiminnan arviointia varten, mutta myös eri sairaaloiden ja kuntien väliseen vertailuun. Tähän tarkoitukseen kerättäviä tietoja ovat: • uudet tartuntatautiapaukset kuukausittain • Terveyspalvelujen ja vanhustalvelujen palvelualueilla vuosittain o käsihuuhdekulutus 10 o hoitohenkilökunnan influenssarokotuskattavuus o aseptiikkaa ja hygieniaa koskevat Haipro-ilmoitukset"

Ensisijainen vastuu infektioiden torjunnasta tulosyksiköissä kuuluu tulosyksikön toiminnasta vastaaville henkilöille.

Rauman kaupungilla on toimintaohje koskien hygieniayhdyshenkilöiden roolia ja tehtäviä yksiköissä löytyvät sisäisiltä sivustoilta, Majakasta.

Hygieniahoitajat koordinoivat yhteistyössä hygieniayhdyshenkilöiden kanssa yksiköiden hygieniatasolle asetettujen laadullisten tavoitteiden toteutumista ja toimintaohjeiden ajantasaisuutta.

Rauman kaupungin hygieniahoitaja, vanhustalvelut:
Mirva Aaltonen, puhelin: 040 180 9894

Epidemiatilanteissa Rauman kaupungin hygieniahoitajat ja Satakunnan sairaanhoitopiirin hygieniayksikkö ohjeistavat henkilökuntaa. Yksiköiden nimetyt hygieniayhdyshenkilöt toimivat linkkinä ohjeiden jalkauttamiseksi käytäntöön. Omaishoidon nimetty hygieniayhdyshenkilö on Päivi Raitanen.

Rauman kaupungin sote-toimialan hygieniayhdyshenkilöt kokoontuvat muutaman kerran vuodessa ja päivittävät hygieniאוהjeita. Ohjeistuksissa seurataan tarkkaan Satakunnan sairaanhoitopiirin ohjeistuksia (linkki: [SatShp:n hygieniayksikkö](#)). Hygieniayhdyshenkilöille järjestetään myös koulutusta muutaman kerran vuodessa.

Covid-19 epidemiaan liittyen sosiaali- ja terveystoimialan henkilökunnan perehtyneisyys hygieniאוהjeisiin on varmistettu lisäperehdytyslomakkeella.

4.3.4 Terveyden- ja sairaanhoito

Omaishoidossa toteutetaan omaishoitajien terveystapaamisia ja omaishoidon kotiin menevä sairaanhoitaja ja lähihoitaja toteuttavat omaishoitajaa sijaistavia kotikäyntejä omaishoidon asiakkaille.

Omaishoidon kotiin menevä lähihoitaja ja sairaanhoitaja seuraavat kotikäynnin aikana omaishoidon asiakkaan toimintakykyä ja vointia ja kirjaavat huomionsa kotihoidon päivittäisen kirjaamisen lomakkeelle Lifecare-potilastietojärjestelmään.

Omaishoidon kotiin menevä sairaanhoitaja voi tarvittaessa käyntinsä yhteydessä tehdä pieniä sairaanhoidollisia toimenpiteitä tai antaa kausi-influenssarokotuksia sekä muita rokotuksia. Kausi-influenssarokotteet tulevat Kotihoidon kautta.

Omaishoitajien terveystapaamiset ovat lähinnä kartoitettavia ja tukea, ohjausta ja neuvontaa tarjoavia.

Päävastuu asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta kuuluu terveystoimialan yksiköille. Mikäli omaishoidon työntekijä huomaa asiakkaan voinnissa ja terveydentilassa poikkeuksen, joka todennäköisesti edellyttää kiireetöntä terveyden- ja sairaanhoitoa, ohjaa tai avustaa hän tarvittaessa asiakkaan omaishoitajaa hoidon järjestämiseksi asiakkaalle, tai järjestää tarvittavan hoidon. Kiireellisissä tapauksissa omaishoidon työntekijä ohjaa asiakkaan päivystykseen tai soittaa hätäkeskukseen.

Kotona tapahtuvaa, äkillistä kuolemantapausta varten on vanhustalveluissa laadittu kotihoidon toimintaohje, jota sovelletaan myös omaishoidossa.

<p>Omaishoitajaa sijaistavilla, omaishoidon kotiin menevän sairaanhoitajan ja lähihoitajan kotikäynneillä havainnoidaan kokonaisvaltaisesti asiakkaan vointia sekä tehdään tarvittavia mittauksia. Havainnot ja toimenpiteet kirjataan aina Lifecare-potilas-tietojärjestelmään. Päävastuu asiakkaan hoivasta ja seurannasta on omaishoitajalla, joka on sitoutunut ilmoittamaan omaishoidon työntekijälle asiakkaan terveydentilassa mahdollisesti tapahtuvista muutoksista.</p>
<p>Päävastuu asiakkaan terveyden- ja sairaanhoidosta on asiakasta hoitavalla lääkärillä ja omaishoitajalla, joka vastaa asiakkaan hoivasta. Omaishoidon kotiin menevät sairaanhoitaja ja lähihoitaja ohjaavat ja neuvovat omaishoitajia terveyden- ja sairaanhoidossa. Tarvittaessa omaishoidon palveluvastaavat arvioivat asiakkaan hoivantarvetta ja ohjaavat asiakkaalle kotihoidon ja kotisairaanhoidon palveluja.</p>
<p>4.3.5 Lääkehoito</p> <p>Omaishoidon kotiin menevä hoitaja ja sairaanhoitaja huolehtivat omaishoitajan sijaistamisen aikana, omaishoitajan kanssa sopien ja suorittamiensa lääkehoitolupien puitteissa, omaishoidon asiakkaan lääkehoidosta.</p> <p>Omaishoidon kotiin menevä sairaanhoitaja on suorittanut Loven ja lisäksi antanut rokotusnäytön hyväksytysti.</p>
<p>Asiakasta hoitava lääkäri on päävastuussa omaishoidon asiakkaan lääkehoidosta. Omaishoitaja huolehtii lääkehoidon toteutumisesta ja seurannasta hoito- ja palvelusuunnitelman mukaan. Jos lääkehoito on sovittu toteutettavaksi muun toimijan toimesta, on se merkittynä asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan Omaishoitaja hankkii tarvittavat lääkkeet.</p>
<p>4.3.6 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa</p>
<p>Mikäli asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluu muita toimijoita ja nämä ovat omaishoidon työntekijöiden tiedossa, omaishoidon henkilökunta on tarvittaessa yhteydessä niihin joko puhelimitse tai sähköpostin välityksellä. Tarvittaessa toteutetaan asiakaspalavereja yhteistyökumppaneiden kanssa. Omaishoidon henkilökunta kirjaa kaikki asiakkaan hoivaan ja terveyteen liittyvät yhteydenotot ja mahdolliset niihin liittyvät toimenpiteet Lifecare-potilastietojärjestelmään.</p>
<p>Alihankintana tuotetut palvelut (määräyksen kohta 4.1.1.)</p> <p>Omaishoidossa ei ole suoraa alihankintaa. Omaishoidontuki voidaan sopia korvattavaksi omaishoidon asiakkaalle kirjoitetulla palvelusetelillä joko kokonaan, tai osittain. Tällöin asiakas ja omaishoitaja valitsevat palvelusetelillä hankkimansa palvelut palveluseteli-yrittäjälialta www.vaana.fi</p> <p>Palveluntuottajaksi hakeudutaan täyttämällä sääntökirjassa liitteenä 1 oleva Hakemus palveluntuottajaksi-lomake ja palauttamalla se os. Rauman kaupunki/Palvelukeskus Mansikkapaikka, omaishoidon palveluvastaavat, Steniuksenkatu 6, 26100 Rauma.</p> <p>Kunta on valvontavastuussa yrittäjien tuottamasta palvelusta ikäihmisille. Yrittäjän tulee toimittaa säännöllisesti nähtäväksi asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmat sekä omavalvontasuunnitelmat. Mahdollisten epäkohtien tullessa ilmi - tarkastuskäynnit, selvityspyynnöt, valvonta ja ohjaus sääntökirjan mukaisesti.</p> <p>Ohjeet ja Palvelusetelisääntökirja</p>

7 ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)

<p>Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa</p>
<p>Asiakasturvallisuudesta omaishoidossa vastaa Hyvinvointia edistävien toimintojen palvelupäällikkö. Turvallisuus perustuu Rauman sotien asiakas- ja potilasturvallisuussuunnitelmaan ja Mansikkapaikan pelastussuunnitelmaan. Näitä tarkastellaan ja päivitetään vuosittain. Palotarkastukset tehdään yksiköissä vuosittain.</p> <p>Lääkehoidon osaamisen varmistamiseksi omaishoidon kotiin menevä lähihoitaja ja sairaanhoitaja suorittavat 5 vuoden välein verkko-opintoina (LOVe) lääkehoidon perusteet (LOP) ja tentin suorittuaan saavat lääkehoitoluvan. Omaishoidon palveluvastaavien työtehtäviin ei pääsääntöisesti kuulu omaishoidon asiakkaitten lääkityksestä huolehtiminen. He suorittavat miniLOP tentin. Mikäli omaishoidon työntekijä ei ole suorittanut hyväksytysti LOVe tai miniLOP tenttiä, ei hän voi osallistua asiakkaiden lääkehoitoon.</p> <p>Vuosittain tehtävällä Hai-pro-riskiarviolla pyritään löytämään riskitekijät ja puuttumaan niihin.</p>

Tärkeä osa asiakasturvallisuutta on myös asukkaan tietojen käsittelyyn liittyvät säädökset ja ohjeet. Kaikilla työntekijöillä on käytössä puhelin, jolla voi tarvittaessa hälyttää apua.

Omaishoidon asiakkaat kuuluvat lääketieteellisesti arvioituna tartuntatautien vakaville seurauksille alttiiseen riskiryhmään. "Tartuntatautilain (1227/2016) pykälä 48" Työntekijän ja opiskelijan rokotussuoja potilaiden suojaamiseksi tulee voimaan 1.3.2018. Pykälän mukaan työskentelyyn niissä sosiaali- ja terveydenhuollon toimintayksiköiden asiakas- ja potilastiloissa, joissa hoidetaan lääketieteellisesti arvioituna tartuntatautien vakaville seurauksille alttiita asiakkaita ja potilaita, saa käyttää vain erityisestä syystä henkilöä, jolla on puutteellinen rokotussuoja".

Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspallvelulain mukainen velvollisuus ilmoittaa iäkkäistä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään.

Mikäli omaishoidon henkilökunnalla herää huoli asiakkaan turvallisuudesta tai asiakkaan tai omaishoitajan kyvystä huolehtia itsestään, omaishoidon palveluvastaava järjestää asiakkaalle tarpeenmukaiset muut palvelut.

Rauman kaupungilla on käytössä huoli-ilmoitukset, joilla omaiset, läheiset tai kuka tahansa voi ilmoittaa huolestaan ikäihmisestä. Huoli-ilmoitukset käsitellään viipymättä, tarvittaessa asian käsittelemiseksi ja toimenpiteiden järjestämiseksi kutsutaan koolle moniammatillinen työryhmä.

4.4.1 Henkilöstö

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

Omaishoidon toiminnan kokonaisuudesta on vastuussa Hyvinvointia edistävien toimintojen palvelupäällikkö.

Omaishoidossa toimii 2 palveluvastaavaa, joiden vastualueet jakautuvat eteläisen ja pohjoisen omaishoidon alueisiin. Omaishoidon henkilökuntaan kuuluvat myös omaishoidon kotiin menevä sairaanhoitaja ja kotiin menevä lähihoitaja. Omaishoitajien terveystapaamiset toteuttaa palveluvastaava, jonka resurssi jaetaan Palveluohjaus- ja arviointiyksikön kanssa.

Omaishoidon yksikkö toimii tiiviissä yhteistyössä Kotihoidon, sekä Palveluohjaus- ja arviointiyksikön ja Lyhytaikaishoidon yksikön ja kotiutustiimin kanssa.

Omaishoidon yksikössä ei työskentele ulkopuolisia sijaisia. Lomakausina ja tarvittaessa omaishoidon yksikköön on ohjattu palveluvastaavien työtehtäviin lisäresurssia Hyvinvointia edistävät toiminnat-palvelualueen sisäisin järjestelyin (päivätoiminnan palveluesimies). Kotiin menevän sairaanhoitajan ja hoitajan työtehtäviin on omaishoidossa omaishoitajan sijaistamiseksi mahdollista suunnata resurssia tarvittaessa myös omaishoidon vapaisiin myönnettävien palvelusetelien muodossa.

Yksikön henkilöstövoimavarojen riittävyttä seurataan jatkuvasti yhteistyössä palvelupäällikön ja omaishoidon yksikön henkilökunnan kanssa.

Äkillisiin, lyhytaikaisiin kuormitustilanteisiin pyritään reagoimaan tarvittaessa työtehtävien priorisoinnilla ja uudelleen järjestelyllä palveluvastaavien kesken.

Henkilöstövoimavarojen riittävyteen liittyy läheisesti henkilöstön työhyvinvointi ja kokonaisvaltainen jaksaminen työssä. Rauman kaupunki mittaa työhyvinvointia vuosittain tehtävällä TYHY-kyselyllä sekä jatkuvalla TYHY-palautteella. Kyselyn tulokset käydään systemaattisesti läpi yksiköittäin ja ilmenneisiin epäkohtiin tehdään selvät korjaussuunnitelmat. Suunnitelmien toteutumista seurataan.

Henkilöstön kanssa käydään vuosittain kehityskeskustelut, jossa kartoitetaan mm. henkilöstön jaksamista. Keskusteluissa kartoitetaan myös mahdollinen koulutustarve. Esimiehillä on käytössä "Osaamisen kehittämisen suunnitelma"-lomake ([linkki](#)) koulutuksen suunnittelun tukemiseen.

Työntekijöiden sairauspoissaoloja seurataan ESS ohjelman avulla ja ohjelmasta saadaan 4 kk välein sairauspoissaolotilastot. Kun poissaolot ylittävät tietyt rajat, lähiesimies käy työntekijän kanssa puheeksiotto- keskustelun. Tämä on kaupungin varhaisen puuttumisen malli "Pysy fölis".

Työntekijöille järjestetään joka vuosi työhyvinvointipäivä tai vaihtoehtoisesti kaksi työhyvinvointi iltapäivää, jonka teema on työhyvinvointiin ja työssä jaksamiseen liittyvä. Rauman kaupungilla on käytössä sähköinen e-passi.

HAIPRO-järjestelmään kirjattujen haittatapahtumien ja läheltä piti –tilanteiden raportti, TYHY- kyselyn raportti ja kehityskeskusteluista ja palaverien yhteydessä saatava henkilökunnan palaute antavat omalta osaltaan informaatiota henkilöstövoimavarojen riittävydestä.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet
<p>Tavoitteena on ammattitaitoinen ja hyvinvoiva henkilöstö. Rauman kaupungilla on käytössä sähköinen KuntaRekry-ohjelma, jonka kautta tiedotetaan avoimista toimista. Uuden työntekijät tullessa, tarkistetaan hänen kelpoisuutensa asianmukaisesti Valvirasta.</p> <p>Uudet työntekijät perehdytetään perehdytysohjeiden mukaan (linkki). Kaikki työntekijät osallistuvat uuden työntekijän perehdyttämiseen.</p>
<p>Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta</p> <p>Uuden työntekijän perehdytyksen toteutumisesta omaishoidossa vastaa palvelupäällikkö. Palvelupäällikön apuna toimivat hänen uudelle työntekijälle nimeämänsä perehdyttäjä sekä muut omaishoidon työntekijät. Perehdytys koskee myös organisaation sisällä työtehtävästä toiseen siirtyvää henkilöä, jolloin pääpaino on työtehtäviin perehdytyksessä. Perehdyttämisen tukena käytetään Rauman kaupungin perehdyttämispöytäkirjaa ja perehdyttämislomaketta.</p> <p>Prosessi etenee perehdyttämislomakkeen mukaisesti, johon on listattu tärkeimmät asiat, joihin uusi työntekijä on perehdyttävä. Perehdyttämislomake koostuu koko kaupunkia koskevasta osiosta 1-8 ja jokainen työyksikkö tarkentaa tarvittaessa työtehtäviä kohtiin 9-10. Jokaisen perehdytyksen osa-alueen läpikäymisen jälkeen perehdyttäjä ja perehdytettävä todentavat allekirjoituksellaan perehdyttämislomakkeeseen perehdytyksen ajankohdan ja sen, että uusi työntekijä on saanut asianmukaisen perehdytyksen.</p> <p>Palvelupäällikkö huolehtii siitä, että allekirjoitettu perehdyttämislomake säilytetään voimassaolevan työsopimuksen/virkamääräyksen liitteenä samoin kuin työsopimuskin 10 vuotta työsuhteen/virkasuhteen päättymisen jälkeen.</p> <p>Opiskelijoiden ohjaukseen panostetaan. Opiskelijan perehdytyksestä huolehtii hänelle nimetty työpaikkaohjaaja. Opiskelijan perehdytyksessä käytetään Kaupungin perehdytyslomakkeen rinnalla/sijaan mahdollisesti opiskelijan oppilaitoksesta saatua perehdytyslomaketta.</p>
<p>Perehdytyksessä noudatetaan Rauman kaupungin ja soten perehdytysohjeita. Perehdytysasiakirjat säilytetään arkistonmuodostussuunnitelman mukaisesti yhdessä työsopimuksen kanssa. Perehdytyksen sisältö on voitava todentaa myöhemmin.</p> <p>Mikäli henkilökunnan jäsen huomaa tehtävissään tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteutumisessa (esim. käytös ja kaltoinkohtelu) on hänen viipymättä ilmoitettava asiasta toiminnasta vastaavalle henkilölle Sosiaalihuoltolain 48§:n mukaan. Ilmoituksessa apuna käytetään henkilökunnan ilmoituslomaketta. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.</p> <p>Ilmoitus tehdään yksikön palveluesimiehelle. Asia käsitellään yksikön palaverissa, johon osallistuu tarvittaessa myös palvelupäällikkö.</p>
<p>Koulutussuunnitelma laaditaan vanhuspalveluissa vuosittain. Suunnitelmaa laatiessa kuunnellaan sekä esimiehiä, että muuta henkilöstöä. Koulutussuunnitelman laatii laatukoordinaattori yhdessä osaamisen kehittämisen työryhmän kanssa. Koulutussuunnitelman laatimisen yhteydessä päätetään vuosittaiset painopistealueet. Koulutussuunnitelman hyväksyy vanhuspalveluiden johtoryhmä ja viime kädessä SOTE johtoryhmä. Koulutustoiveita kysytään myös niin asiakastyytyväisyys- kuin omavalvontakyselyissäkin. Koulutusten jälkeisen palautteiden perusteella päätetään kyseisen koulutuksen mahdollisista jatkoista.</p> <p>Henkilöstö merkitsee koulutuksensa itse ESS-järjestelmään, josta esimies hyväksyy ne harkintansa mukaan. Koulutusveloitteen täyttymistä seurataan vuosittain.</p>
4.4.2 Toimitilat
<p>Omaishoidon toimistotilat, 2 kpl sijaitsevat Mansikkapaikassa, Steniuksenkatu 6. Molemmat toimistot ovat kahden hengen toimistoja. Omaishoidon työtehtäviä toteutetaan myös omaishoidon asiakkaitten kodeissa.</p> <p>Omaishoidon palveluvastaavat tekevät työtään covid-19 epidemian aikana myös etätyönä omissa kodeissaan.</p> <p>Omaishoidon vertaistukiryhmiä toteutetaan Uotilan palvelukeskuksen tiloissa, Siilotie 6.</p> <p>Covid-19 epidemian aikana vertaistukiryhmiä ei toteuteta.</p>
<p>Rauman kaupungin ruoka- ja puhtauspalvelut huolehtii Mansikkapaikassa olevien toimitilojen siisteydestä.</p>

4.4.3 Teknologiset ratkaisut

Omaishoidon asiakkailta on käytössä, osalla pariskunnista omaishoitajalla on turvapuhelin itsellä, koska hoidettava ei välttämättä osaa sitä käyttää. Omaishoidon työntekijät ohjaavat tarvittaessa turvapuhelinhakemuksen tekemisessä.

Omaishoidon kotiin menevä sairaanhoitaja tai lähihoitaja voivat pyydettyään testata asiakkaan turvapuhelinta. Kotiin menevät hoitajat myös seuraavat, että turvapuhelinranneke on käytössä.

Turvapuhelinasioissa yhteyshenkilönä toimii palveluvastaava Tarja Loitoma, p: 050-2316 ja Marianne Nurmi, p: 050-2315

4.4.4 Terveystieteiden laitteet ja tarvikkeet

Omaishoidon kotiin menevällä sairaanhoitajalla on käytössään verenpainemittari, haavasidoksia, verensokerimittari sekä Hb-mittari.

Asiakkailta on kotona käytössään apuvälinelainaamon tarvikkeita, esimerkiksi rollaattoreita, pyörätuoleja, sairaalasänkyä, henkilönostimia, wc-korokkeita ja -kehoita.

Rauman sotessa on laadittu menettelyohje ”Laiteturvallisuus”

Jos omaishoidon työntekijä huomaa asiakkaan kotioloissa esim. rollaattorissa jotain vikaa, hän ottaa yhteyden Apuvälinelainaamoon.

8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5)

Tietosuojalla tarkoitetaan EU:n yleisen tietosuojalain ja erityislakien henkilötietojen käsittelyä koskevien vaatimusten huomioon ottamista yksityisyyden suojan ja oikeusturvan varmistamiseksi. Tietosuoja on perustuslaillinen oikeus.

Asiakkaan tietojen käsittelyyn liittyvät säädökset ja ohjeet ovat tärkeä osa asiakasturvallisuutta. Tietosuoja- ja tietoturvaopiokeama-ilmoitus tehdään Hai-pro-ohjelman kautta.

Rauman kaupungin sosiaali- ja terveystieteiden osastossa on käytössä sähköinen Lifecare- asiakastietojärjestelmä. Työntekijöillä on oman toimivaltansa mukaiset luku- ja kirjaamisoikeudet eri sovelluksiin ja eri lomakkeille. Henkilökunnalla on oikeus katsoa vain niiden asiakkaiden henkilötietoja, joihin heillä on asiakassuhde. Tietosuojavastaava on vastuussa järjestelmän käyttämisen valvonnasta.

Rauman kaupungin vanhustalot on oma rekisterinpitäjänsä ja terveystoimi omansa. Siksi vanhustaloiden asiakkailta pyydetään suostumus, että heidän tietojensa saadaan kirjata terveystoimen rekisterin alaiseen tietojärjestelmään. Suostumuksesta on laadittu toimintaohje.

Suostumuksen antamisen kirjaamisen yhteydessä kirjataan myös asiakkaan informoiminen siitä, mitä suostumus potilastietojen käsittelemiseen tarkoittaa. Informoimisen yhteydessä asiakkaalle annetaan Tiedote salassa pidettävien asiakas- ja potilastietojen käsittelystä sosiaali- ja terveystieteiden osastossa.

Asiakkaan Lifecare- tiedot arkistoituvat Rauman kaupungin tietohallinto- yksikön toimesta. He myös ylläpitävät tietojärjestelmää. Soten ATK- tiimi vastaanottaa kyselyjä ja korjaustarpeita sekä kehittää tietojärjestelmää muuttuvien tarpeiden mukaan.

Muut kuin sähköiset asiakirjat arkistoi toimistosuhteiden arkistonmuodostusohjeiden mukaisesti

Uudet työntekijät ja opiskelijat allekirjoittavat ATK- ohjelmien salassapito- ja käyttäjäsitoumuksen. Sen lisäksi jokaisen tulisi suorittaa verkossa tietoturvakoulutukseen liittyvä koulutuskokonaisuus. Todistukset toimitetaan yksikön esimiehelle.

Tietosuojaselosteet laaditaan kaikista henkilörekistereistä. Selosteesta ilmenee, mitä henkilötietoa rekisterissä on ja mihin niitä käytetään.

Rauman kaupungin sosiaali- ja terveystalveluiden tietosuojaselosteet ovat julkisesti nähtävillä kaupungin nettisivuilla. [Tietosuojaselosteet](#)

Vanhuspalveluissa on laadittu kolme tietosuojaselostetta, jotka on hyväksytetty Sosiaali- ja terveystalveliokunnassa. Tietosuojaselosteet ovat luettavissa myös www.rauma.fi sivustoilla

Rauman kaupungin tietosuojavastaava:

Kuusio Kristiina
Strateginen asiantuntija, tietosuojavastaava
044 403 6383
kristiina.kuusio@rauma.fi

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Omaishoidon riskiarvion perusteella pohdittavaksi ja kehittämiskohteeksi nousee henkiseen kuormittumiseen liittyviä asioita.

Omaishoidon kehittämiskohteeksi on vuodelle 2021 nimetty omaishoitajien hyvinvointikyselyn käyttö systemaattisena tiedonkeruumenetelmänä asiakaspalautteen saamiseksi, sekä lääkehoidon kehittäminen (esim. rokotukset) ja lääkehoitosuunnitelman laatiminen omaishoitoon.

Omaishoidon kehittämistyötä ohjataan Hyvinvointia edistävät toiminnot –yksikön sisäisen, moniammatillisen kehittämistiimin kuukausittaisissa kokoontumisissa. Kehittämistiimin toiminta pohjautuu vanhuspalveluiden yhteisiin tavoitteisiin.

[Vanhuspalveluiden tavoitteet](#)

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys
Raumalla 30.9.2020

Allekirjoitus

11 LÄHTEET

LOMAKKEEN LAADINNASSA ON HYÖDYNNETTY SEURAAVIA OPPAITA, OHJEITA JA LAATUSUOSITUKSIA:

Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry, Ammattieettinen lautakunta: Arki, arvot, elämä, etiikka. Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet.

http://www.talentia.fi/files/558/Etiikkaopas_2012.pdf

STM:n julkaisu (2011:15): Riskienhallinta ja turvallisuussuunnittelu. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon johdolle ja turvallisuusasiantuntijoille:

<https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/112106/URN%3aNB%3afi-fe201504226148.pdf?sequence=1>

STM:n julkaisu (2014:4): Lastensuojelun laatusuositus

https://www.thl.fi/documents/647345/0/STM_2014_4_lastensuoj_laatusuos_web.pdf/0404c082-4917-471a-8293-5606b41536a7

STM:n julkaisu (2013:11): Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi

https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/110355/ISBN_978-952-00-3415-3.pdf?sequence=1

STM:n oppaita (2003:4): Yksilölliset palvelut, toimivat asunnot ja esteetön ympäristö. Vammaisten ihmisten asumispalveluiden laatusuositus

<https://www.thl.fi/documents/10542/471223/asumispalveluiden%20laatusuositus.pdf>

Potilasturvallisuus, Työsuojelurahasto & Teknologian tutkimuskeskus VTT: Vaaratapahtumista oppiminen. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatiolle

http://www.vtt.fi/files/projects/typorh/opas_terveydenhuolto-organisaatioiden_vaaratapahtumista_oppimiseksi.pdf

Turvallisen lääkehoidon suunnittelun tueksi:

Turvallinen lääkehoito -opas: <http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/julkaisu/1083030>

Valviran määräys terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden vaaratilanneilmoituksen tekemisestä:

Valviran määräys 4/2010: <https://www.valvira.fi/-/maarays-4-2010-terveydenhuollon-laitteesta-ja-tarvikkeesta-tehtava-ammattimaisen-kayttajan-vaaratilanneilmoitus>

Tietosuojavaltuutetun toimiston ohjeita asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn

Rekisteri- ja tietoturvaselosteet: <http://www.tietosuoja.fi/fi/index/materiaalia/lomakkeet/rekisteri-jatietosuojaselosteet.html>

Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa: <http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/oppaat/6JfpsyYNj/>

[Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa.pdf](http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/oppaat/6JfpsyYNj/Henkilotietolaki_ja_asiakastietojen_kasittely_yksityisessa_sosiaalihuollossa.pdf)

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja osaamisen varmistamisesta liittyen tietosuoja-asioihin ja asiakirja hallintoon sekä muuta lisätietoa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista: <http://www.sosiaaliportti.fi/File/eef14b19-bacf-4820-9f6e-9cc407f10e6d/Sosiaalihuollon+asiakasasiakirjat.pdf>

Lastensuojelun määräaikojen omavalvonta

http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Lastensuojelun_maaraaikojen_omavalvonta.pdf/e8b14a48-fc78-4ac4-b9ca-4dd6a85a789b

Toimeentulotuen määräaikojen omavalvonta

http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Toimeentulotuen_maaraaikojen_omavalvonta.pdf/d4fbb1b8-7540-425c-8b71-960a9dc2f005