

SISÄLLYSLUETTELO

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	2
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	2
3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO.....	3
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN.....	4
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	5
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	9
7 ASIAKASTURVALLISUUS	13
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	20
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	22
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	22
11. LIITTEET:	23

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi KoskiHoiva Oy Y-tunnus 2695507-5

Kunta Tampere

Sote-alueen nimi Pirkanmaa

Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus

Nimi KoskiHoiva Oy

Katuosoite Keisariviitta 24 a1

Postinumero 33960 Postitoimipaikka Pirkkala

Sijaintikunta Pirkkala

Palvelumuoto henkilökohtainen avustus, kotiin tuotettavat palvelut

Toimitusjohtaja Maija Halme

Puhelin 044-0112252 Sähköposti maija.halme@koskihoiva.fi

Toimintalupatiedot

Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (*yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt*) - _____

Palvelu, johon lupa on myönnetty - _____

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Rekisteröintipäätöksen ajankohta 1.10.2015

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

KoskiHoiva Oy tuottaa sosiaalihuollon puolella laadukkaita ja asiakaslähtöisiä palveluja henkilökohtaisen avustamisen sopimuksilla Pirkanmaan alueella sekä terveydenhuollon puolella hoito-, kuntoutus ja hoivapalveluita asiakkaan kotona ammattitaidolla ja asiakkaan yksilölliset tarpeet ja toiveet huomioiden. Toiminta tapahtuu yhteisymmärryksessä asiakkaan kanssa.

Henkilökohtaisen avun sopimuksissa määritellään, että palvelu tapahtuu vaikeavammaisen henkilön ohjauksessa ja avustaja saa häneltä toimintaohjeet. Henkilökohtaisen avun luonne ja tarkoitus on tukea henkilön omia valintoja ja itsenäistä elämää. Henkilökohtaisen avun käyttäjän on kyettävä ottamaan kantaa ainakin tuettuna avuntarpeisiinsa. Henkilökohtainen apu on avustamista niissä tavanomaiseen elämään liittyvissä toimissa, jotka henkilö tekisi itse, mutta ei niistä vammansa tai sairautensa vuoksi kokonaan tai osittain itse selviä.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Toimintaperiaatteena on tarjota asiakkaille laadukasta, turvallista, asianmukaista ja riittävää hoitoa ja huolenpitoa yksilöllisesti, oikea-aikaisesti ja luotettavasti annettuna. Toteutamme palvelua kuntouttavalla työotteella huomioiden asiakkaan kyvyt tehdä itse. Henkilökohtainen avustaja ottaa huomioon asiakkaan itsemääräämisoikeuden ja kunnioittaa sitä.

Toimintaa ohjaavat arvot:

- yksilöllisyys: jokaista asiakasta kohdellaan asiakkaan omia toiveita ja tarpeita kunnioittaen.
- luotettavuus: kaikki toiminta perustuu vastuulliseen ja palvelulähtöiseen toimintatapaan.
- ammattitaitoisuus: toiminta perustuu terveydenhuollon ammattilaisten antamaan hoitoon ja huolenpitoon ja toimintaan yhteisymmärryksessä asiakkaan kanssa.

3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Riskejä toiminnassamme on riittävä henkilöstön saatavuus. Tämä on haaste koko valtakunnan alueella. Jatkuvaa rekrytointia tehdään monien kanavien kautta. Kasvuyrityksenä haaste on myös tehokas toiminta ja prosessien kehittyminen kasvun mukana. Tätä työtä teemme päivittäin. Kevyellä organisaatiolla muutoksien tekeminen on nopeaa ja näppärää.

Riskejä voi aiheutua myös fyysisestä toimintaympäristöstä. Työskentelemme asiakkaiden kotona, jossa työympäristö muodostuu kodinomaisista tiloista, joissa ei pystytä yksilöllisesti huomioimaan esimerkiksi työtasojen tai sänkyjen korkeutta.

Riskien tunnistaminen

Riskeistä, epäkohdista ja vaaratilanteista tulee ilmoittaa välittömästi asiakaspalveluumme p. 050-330 0099 sekä lähiesimiehille. Sieltä osataan neuvoa, miten asian kanssa edetään. Poikkeamat kirjataan omaan järjestelmäämme, ne käsitellään asianmukaisesti ja seurataan jatkuvasti.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

Haittatapahtumat ja poikkeamat sekä riski-ilmoitukset kirjataan ylös ja käsitellään kunkin ilmoituksen vaatimalla tavalla. Näiden kohdalla tehdään myös jatkuvaa seurantaa ja tarpeen mukaan toimintaa muutetaan / kehitetään.

Korjaavat toimenpiteet

Laatupoikkeamat, riskit ja vaaratilanteet kirjataan ylös, ne käsitellään jokaisen tapahtuman vaatimalla tavalla, informoidaan tapahtuneesta sekä toimenpiteistä tarvittavia tahoja. Näitä käsitellään myös kuukausikokouksissa.

Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano

Kuukausikokouksissa, henkilöstölle lähtevissä kuukausikirjeissä sekä muilla keinoin, mitkä sovittu asianomaisten kanssa erikseen.

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omaavonnan suunnittelusta vastaavat henkilö tai henkilöt

Toimitusjohtaja Maija Halme

Palvelujohtaja Laura Kakko

Kuka vastaa omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot)

Palvelujohtaja Laura Kakko 050-3137155

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelmia päivitetään tarvittaessa kuitenkin vähintään kerran vuodessa.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä toimistolla kansiossa, jossa nähtävillä myös muut lakisääteiset suunnitelmat sekä yrityksen uudistetuilla internet sivustolla.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelutarpeen arviointi

Asiakkaan palvelun tarve arviointi

Henkilökohtaisen avustuksen palveluissa palvelutarpeenarviointi tapahtuu kuntien ja kaupunkien toimesta. Kunnan viranhaltijan tekemä päätös henkilökohtaisesta avusta, sen toteuttamistavasta, kestosta sekä tuntimääristä tehdään aina yksilölliseen, tilaajan laatimaan palvelusuunnitelmaan perustuen. Mikäli viranhaltijan tekemän päätös tarpeen arvioinnista muuttuu, tulee palveluntuottajan olla yhteydessä viranhaltijaan.

Palveluntuottajan vastuulla on palvelun käynnistäminen ja yhteydenotto asiakkaaseen. Palveluntuottajan velvollisuutena on tarjota asiakkaalle aloitustapaamista, jossa asiakkaalla on mahdollisuus kertoa toiveistaan palvelunsa toteuttamiseen liittyen. Tarvittaessa myös kunnan omatyöntekijä tai henkilökohtaisen avun yksikön työntekijä voi osallistua aloitustapaamiseen. Aloitustapaamisessa laaditaan asiakkaalle tarvittaessa kunnan omatyöntekijän tai asiakkaan pyynnöstä kirjallinen suunnitelma palvelun toteuttamisen yksityiskohdista. Palveluntuottaja kirjaa suunnitelman mahdollisimman pian tapaamisen jälkeen.

Palveluntuottajalla on velvollisuus osallistua tarvittaessa asiakkaan palvelukokonaisuutta koskeviin

muihin palaveriin yhdessä asiakkaan, kunnan omatyöntekijän ja henkilökohtaisen avun yksikön kanssa.

Muiden asiakkaiden kohdalla palvelukartoituksia tekevät KoskiHoivan esimiehet.

Hoito- ja palvelusuunnitelma

Henkilökohtaisen avustuksen palveluissa hoitosuunnitelman tekeminen tapahtuu kuntien ja kaupunkien toimesta. KoskiHoiva palvelujen tuottajana tuottaa palvelun tilauksen mukaisesti ja seuraa suunnitelman onnistumista sekä tarvittaessa on yhteydessä tilaajaan.

Muiden asiakkaiden kohdalla KoskiHoivan esimiehet, tiiminvetäjä tai koulutettu lähihoitaja tekee ja päivittää hoito- ja palvelusuunnitelmia.

Miten varmistetaan, että asiakas saa riittävästi tietoa eri vaihtoehdoista ja miten asiakkaan näkemys tulee kuulluksi?

KoskiHoiva tuottaa tilatun henkilökohtaisen avustuspalvelun asiakkaille. Mikäli asiakkailla on lisätarpeita tai epätietoisuutta, ohjataan heitä olemaan yhteydessä kunnan tai kaupungin vammaispalveluun.

Miten varmistetaan, että henkilökunta tuntee hoito- ja palvelusuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti?

Henkilökunta perehdytetään aina uuteen asiakkaaseen niiden tietojen pohjalta, mitä KoskiHoiva on saanut käyttöönsä tilauksen mukana.

Asiakkaan kohtelu

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet

yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Sosiaalihuollon palveluissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Asiakkaiden itsemääräämisoikeus otetaan huomioon avustuksissa ja kuunnellaan asiakkaiden toiveita avustuksien suhteen. KoskiHoivassa työskennellään kuntouttavalla työotteella ja kannustetaan asiakkaita toimimaan omatoimisesti kaikessa, missä kykenevät.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamista ja vahvistamista koskevia periaatteita, joita yksikössä on sovittu ja ohjeistettu

KoskiHoivalla ei ole käytössä rajoittamistoimenpiteitä. Itsemääräämisoikeuden vahvistamiseksi kannustamme asiakkaita toimimaan itse niissä tehtävissä, jotka heiltä onnistuvat sekä olemaan mukana muiden tehtävien suorittamisessa omien kykyjen mukaan. KoskiHoivan työntekijät eivät käytä mitään rajoittavia välineitä. Joidenkin asiakkaiden käytössä voi olla pyörätuolin turvavyö, mutta silloin tämä on käytössä vain asiakkaan pyynnöstä.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Asiakkaiden asiallisen kohtelun varmistaminen ja miten menetellään, jos epäasiallista kohtelua havaitaan?

Asiakkaiden asiallinen kohtelu varmistetaan antamalla työntekijöille ajantasainen perehdytys asiakkaan tilanteeseen sekä toimintakykyyn. KoskiHoivassa perehdytykseen kuuluu osana myös asiakkaan kohtaaminen sekä vuorovaikutus. Mikäli epäasiallista kohtelua havaitaan, tähän puututaan välittömästi asian vaatimin keinoin.

Epäasiallisen kohtelun, haittatapahtuman tai vaaratilanteen käsittely asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa

Kaikki epäasialliset kohtelut, haittatapahtumat ja vaaratilanteet kirjataan ja käsitellään asianmukaisesti sekä seurataan. Näistä raportoidaan tarvittaville tahoille mm. asiakkaalle / omaiselle heidän toivomallaan tavalla.

Asiakkaan osallisuus

Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

Asiakaspalautetta kerätään asiakastyytyväisyyskyselyillä sekä suoralla palautteella, jota keräävät avustajat sekä toimisto. Suullisesti annettu palaute kirjataan myös ylös, sekä käsitellään asianmukaisella tavalla.

Saadun palautteen hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

Kaikki saadut palautteet otetaan huomioon ja käsitellään. Niitä hyödynnetään jatkuvasti toiminnan kehittämisessä. Palautteilla saatu tieto on ensiarvoisen tärkeää. Palautteiden jatkuvan seurannan kautta päästään kiinni prosesseissa oleviin epäkohtiin.

Palveluntuottaja avustaa tilaajan organisoimien kyselyjen toteuttamisessa, kuten vuosittain toteutettavan asiakastyytyväisyyskyselyn.

Asiakkaan oikeusturva

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

Muistutuksen vastaanottaja

Laura Kakko p. 050-313 7155

Sosiaaliamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamista palveluista

Sosiaaliamiehinä toimivat Taija Mehtonen ja Laura Helovuori.

Sosiaaliamies palvelee Tampereen, Kangasalan, Lempäälän, Nokian, Oriveden, Pirkkalan, Vesilahden, Ylöjärven, Valkeakosken ja Pälkäneen kuntia.

Yhteystiedot: sosiaaliamies@tampere.fi

puhelin 040 800 4187, ma - to klo 9 - 11

puhelin 040 800 4186, ma - to klo 9 – 11

postiosoite PL 487, 33101 Tampere

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

Kilpailu- ja kuluttajaviraston asiamies, neuvontaa saa numerosta 029-5053050

Muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään KoskiHoivan esimiesryhmässä sekä aina tapauskohtaisesti vaadittavalla kokoonpanolla. Nämä huomioidaan myös toiminnan kehittämisessä. Tapahtumista ja päätöksistä informoidaan myös muuta työyhteisöä.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle on 1pv. – 1kk

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan.

Miten palvelussa edistetään asiakkaiden fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä sekä osallisuutta?

Päivittäisissä toimissa otetaan huomioon asiakkaan fyysiset, psyykkiset, kognitiiviset ja sosiaaliset kyvyt sekä osallistetaan asiakasta toimintoihin ja päivittäisiin askareisiin omien voimavarojen ja toimintakyvyn mukaan. Tätä ohjaa myös hoito- ja palvelusuunnitelma sekä vammaispalveluilta tulleet tilaukset sekä tiedot.

Liikunta-, kulttuuri- ja harrastustoiminnan toteutuminen:

Asiakasta avustetaan tarpeen mukaan liikunta- kulttuuri- ja harrastustoiminnoissa. Asiakkaan mieltymykset otetaan mahdollisuuksien mukaan huomioon jo avustajaa valitessa.

Miten asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan?

Toimintakykyä seurataan avustustilanteissa ja huomioista raportoidaan tarvittaessa tilaajaa. Pitkäaikainen seuranta ja huomiot jäävät paljolti asiakkaan omalle vastuulle, koska sopimuksen mukaisesti kirjauksia ei saa tehdä.

Ravitsemus

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

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

Asiakkaiden ruokahuolto toteutetaan asiakkaan omien mieltymysten mukaisesti kotiolosuhteissa. Ruokahuollossa otetaan huomioon asiakkaiden erityiset ruokavaliot sekä rajoitteet yksilöllisesti.

Asiakkaiden riittävää ravinnon ja nesteen saannin varmistaminen sekä ravitsemuksen tason seurata.

Asiakkaiden ruokahuolto toteutetaan asiakkaan omien mieltymysten mukaisesti kotiolosuhteissa. Asiakasta voidaan hienotunteisesti ohjata terveellisen ja riittävän ravitsemuksen ja nesteiden saamiseksi. Pitkäaikainen seuranta jää asiakkaan omalle vastuulle koska sopimuksen mukaan kirjauksia ei saa tehdä.

Hygieniakäytännöt

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

Miten yksikössä seurataan yleistä hygieniatasoa ja miten varmistetaan, että asiakkaiden tarpeita vastaavat hygieniakäytännöt toteutuvat laadittujen ohjeiden ja asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmien mukaisesti?

Asiakastyötä tehdään asiakkaiden kotona, jolloin asiakkaalla on itsemääräämisoikeus. Tarvittaessa avustajat voivat hienotunteisesti ohjata ja neuvoa asiakasta hygieniakäytännöistä ja keinoista. Tarvittaessa puutteista tai haasteista asiasta informoidaan tilaavaa tahoa.

Pääsääntöisesti asiakkaiden kotona toimitaan siivouksen ja pyykkihuollon osalta asiakkaan omilla välineillä ja aineilla.

Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään?

Henkilökunta noudattaa kulloinkin voimassa olevia hygieniaohteita omassa toiminnassaan. KoskiHoiva kuuluu Tampereen hygieniayhteyshenkilöihin ja osallistuu säännöllisesti kokouksiin, joissa saa viimeisimmän tiedon alueen tilanteesta. Työntekijöille on saatavilla tarvittavat suojaruusteet KoskiHoivan toimistolta, missä on aina perusvarasto kaikista kotihoidossa käytettävistä suojaamista.

Henkilökunnan osaaminen ja perehdytys puhtaanapidon ja pyykkihuollon toteuttamiseen ohjeiden ja standardien mukaisesti

KoskiHoivan työntekijät tekevät asiakkailla ylläpitosiivouksen kaltaisia päivittäiseen siistimiseen liittyviä toimia. Henkilökohtaisen avustamisen siivouksessa avustetaan asiakasta ja käytetään näin ollen asiakkaan välineitä sekä puhdistusaineita. Pyykkihuolto toteutetaan samanlailla.

Terveyden- ja sairaanhoito

Palvelujen yhdenmukaisen toteutumisen varmistamiseksi on yksikölle laadittava toimintaohjeet asiakkaiden suun terveydenhoidon sekä kiireettömän ja kiireellisen sairaanhoidon järjestämisestä. Toimintayksiköllä on oltava ohje myös äkillisen kuolemantapauksen varalta.

Asiakkaiden suun terveydenhoidon, kiireettömän ja kiireellisen sairaanhoidon järjestämisestä sekä äkillisen kuolemantapauksen varalta on olemassa ohjeistus työntekijöille (liitteenä tämän suunnitelman lopussa) ja aina tarvittaessa saa lisäohjeita ja apua työyhteisön sisältä mm. asiakaspalvelun kautta. Ohjeistuksia käydään perehdytysohjelmassa.

Pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyden edistäminen ja seuranta

Terveydenhuollon osalta tehdään käyntikirjaukset, jotka mahdollistavat osaltaan pidempiaikaisen seuraamisen. Kotiolosuhteissa seurataan tarpeen mukaan asiakkaiden verenpainetta, painoa ja verensokereita. Tarvittaessa käytetään myös erilaisia mittareita ja tulevaisuudessa käyttöön otetaan myös RAI-arvioinnit.

Asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta vastaava

Palveluista vastaa palvelujohtaja Laura Kakko (sairaanhoitaja)

Lääkehoito

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

Lääkehoitosuunnitelman seuranta ja päivitys

KoskiHoivan lääkehoitosuunnitelma perustuu turvallisen lääkehoidon ohjeisiin. Sitä päivitetään tarvittaessa ja ainakin kerran vuodessa. Lääkehoitosuunnitelma ohjaa KoskiHoivan työntekijöitä toteuttamaan turvallista lääkehoitoa.

Lääkehoidosta vastaa

Jokaisella lääkehoitoon osallistuvalla on vastuu lääkehoidon onnistumisesta.

Palveluista vastaa palvelujohtaja Laura Kakko

Monialainen yhteistyö

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

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

Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien ja eri hallinnonalojen kanssa on järjestetty?

KoskiHoiva on tarvittaessa yhteydessä tilaajaan tai muuhun asiakkaan asioita hoitavaan tahoon. Pääsääntöisesti vastuu palveluiden järjestämisestä on asiakkaalla itsellään sekä kunnan tai kaupungin vammaispalvelulla.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

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

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

KoskiHoivan työntekijät työskentelevät asiakkaiden kotona. Asiakkaalla on päävastuu, että tarvittava turvallisuus on huomioitu. Mikäli työntekijät huomaavat puutteita, tämä otetaan puheeksi asiakkaan kanssa. Tarvittaessa tieto viedään eteenpäin tilaajalle.

Henkilöstö

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

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava lainsäädäntö, kuten esimerkiksi yksityisessä päivähoitossa varhaiskasvatuslaki ja päivähoitolaki ja lastensuojeluyksiköissä lastensuojelulaki sekä sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annettu laki, joka tuli voimaan 1.3.2016. Jos toiminta on luvanvaraista, otetaan huomioon myös luvassa määritelty henkilöstömitoitus ja rakenne. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä. Sosiaalipalveluja tuottavissa yksiköissä huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen.

KoskiHoivan hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne

Toimintayksikön johtaja ja vastuhenkilöt 3

tiimivastaava 1

sairaanhoitajat 2 kokoaikaista ja 3 osa-aikaista

lähihoitajat 22

kodinhoitaja 1

hoiva-avustaja 14

henkilökohtainen apu 33

fysioterapeutti 1

sosionomi 2

jalkahoitaja 1

hieroja 1

Sijaisten käytön periaatteet

KoskiHoivalla on omia, pitkäaikaisia sijaisia, joilla etupäässä varmistetaan palvelujen saatavuus. Yhteistyökumppanina voidaan myös käyttää rekrytointipalvelun sijaisresurssia.

Henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistaminen

KoskiHoiva hakee työntekijöitä usean kanavan kautta. jatkuvaa yhteistyötä tehdään mm. TE_keskuksen, Takk:n sekä Tredun kanssa. Myös muita, muiden kuntien oppilaitoksia on kontaktoitu. Lisäksi työntekijöitä etsitään erilaisten tapahtumien ja sosiaalisen median kautta.

Vastuuhenkilöiden/lähiesimiesten tehtävien organisoinnin järjestäminen

Esimiehet tekevät pääsääntöisesti töiden organisointi ja hallintotehtäviä, mutta ovat viimekädessä myös käytettävissä suoraan asiakastyöhön. Tämä varmistaa myös sen, että lähiesimiestyöhön on riittävästi aikaa.

Tuki- ja avustavissa työtehtävissä työskentelevien henkilöstön määrä ja riittävyyden varmistaminen

Toimiston miehitystä on lisätty viimeisen vuoden aikana vastaamaan kasvanutta tarvetta. Toimiston tuki- ja avustustehtävissä toimivilla on myös terveydenhoidollinen koulutus, ja he ovat tarvittaessa tehneet asiakaskäyntejä. Lisäksi sote-alan koulutusta toimistossa takaa sen, että asiakkaiden terveydellisiin yms. kysymyksiin osataan antaa vastauksia tai ohjata heitä eteenpäin sekä tukea henkilökuntaa työssään.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Erityisesti palkattaessa asiakkaiden kohteissa ja lasten kanssa työskenteleviä työntekijöitä otetaan huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus.

Henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet

Henkilökohtaisen avun tuottamisessa ei ole ammattivaatimuksia. KoskiHoiva edellyttää hakijoilta kuitenkin taitoa kohdata erilaisia ihmisiä. Rekrytointia tehdään jatkuvasti eri kanavien kautta (TE-keskus, oppilaitos yhteistyö, suora haku sosiaalisessa mediassa, erilaiset tapahtumat). Kaikki potentiaaliset hakijat haastatellaan ja tässä kartoitetaan heidän osaamisensa, erityisosaamisensa sekä sosiaaliset vuorovaikutustaidot. Pidämme tärkeänä laadun kannalta sitä, että pystymme mahdollisuuksien mukaan kohdentamaan työntekijöitä asiakkaille heidän osaamisensa ja erityisosaamisensa mukaisesti. Terveydenhuollon ammattihenkilöiden pätevyys tiedot tarkastetaan JulkiTerhikistä ja sosiaalialan ammattihenkilöiden pätevyystiedot tarkastetaan Suosikista. Kaikilta lasten hoitoon osallistuvilta vaaditaan rikosrekisteriote nähtäväksi.

Jo rekrytointivaiheessa keskustellaan myös asiakkaan kodissa tapahtuvan työn luonteesta verrattuna laitospäristössä tapahtuvaan työskentelyyn.

Henkilöstön perehdyttäminen ja täydennyskoulutus

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

velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskouluttautuminen. Erityisen tärkeä täydennyskoulutuksen osa-alue on henkilökunnan lääkehoito-osaamisen varmistaminen.

Kehitysvammaisten erityishuollosta annetun lain (519/1977) 42a §:ssä säädetään erikseen erityishuollon toimintayksikön henkilökunnan perehdyttämisestä ja ohjeistamisesta työmenetelmiin ja keinoihin, joiden avulla tuetaan ja edistetään henkilön itsenäistä suoriutumista ja itsemääräämiskeuden toteutumista. Erityishuollon toimintayksikön henkilökunta on koulutettava rajoitustoimen tarpeen ennaltaehkäisemiseen ja niiden asianmukaiseen käyttämiseen.

Työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytys asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.

Henkilökohtaista avustusta tekemään valitut työntekijät käyvät läpi KoskiHoivan perehdytysprosessin. KoskiHoivalla on oma perehdytysohjelma ja perehdytysmateriaali. Työntekijät myös perehdytetään tulevaan asiakkaaseen niiltä osin kuin asiakkaan tietoja on käytettävissämme.

Henkilökunnan täydennyskoulutus

Vuosittain käydään kehityskeskustelut, jossa kartoitetaan myös mm. osaamistarpeita. KoskiHoiva suhtautuu positiivisesti työntekijöiden halukkuuteen kouluttautua ja pitää yllä ammattitaitoa sekä oppia uutta. Jokaiselle KoskiHoivan työntekijälle tarjotaan mahdollisuutta lisäopiskeluun mm. oppisopimuskoulutusten myötä.

Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

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

Ilmoituksen vastaanottaneen tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle. Yksikön omavalvonnassa on määriteltävä, miten riskienhallinnan prosessissa epäkohtiin liittyvät korjaavat toimenpiteet toteutetaan. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnan

menettelyssä, se otetaan välittömästi siellä työn alle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle.

Miten henkilökunnan velvollisuus tehdä ilmoitus asiakkaan palveluun liittyvistä epäkohdista tai niiden uhista on järjestetty ja miten epäkohtailmoitukset käsitellään sekä tiedot siitä, miten korjaavat toimenpiteet toteutetaan yksikön omavalvonnassa (katso luku 3 Riskienhallinta).

Henkilökunnalla on velvollisuus ilmoittaa havaitsemistaan epäkohdista tms. välittömästi työnantajalle. Ilmoitukset kirjataan ja käsitellään asianmukaisesti. Tämä menettelytapa käydään perehdytyksessä läpi ja vähintään kerran vuodessa koko henkilöstön kanssa.

Toimitilat

Tilojen käytön periaatteet

KoskiHoivan toimisto sijaitsee os. Keisarinviitta 24 a1, Pirkkala, hyvien kulkuyhteyksien päässä. Toimistolla on 2 isoa työtilaa, keittiösyvennys, wc-tilat ja suihkumahdollisuus.

Toimistolla työskentelee pääsääntöisesti toimistohenkilöstö ja hallinto. Sieltä on noudettavissa myös työvälineitä ja suojavarusteita.

Asiakkaiden avustus tapahtuu heidän omissa kodeissaan. Mikäli asiakas ei ole paikalla, ei asiakkaan kotiin mennä ilman erillistä sopimusta tai määräystä.

Teknologiset ratkaisut

Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan erilaisilla kulunvalvontakameroilla sekä hälytys- ja kutsulaitteilla.

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

Työ tapahtuu asiakkaiden kotona. KoskiHoivan toimesta ei ole käytössä kulunvalvontalaitteita.

Asiakas ei saa kuvata avustajaa työssään ilman tämän lupaa esimerkiksi tallentavilla kameroilla.

Osalla asiakkaista on käytössään turvapuhelin. Näiden hankinnoista yms. ollaan yhteydessä tilaajaan. Turvapuhelimen toimivuus voidaan asiakkaan kanssa testata säännöllisin väliajoin.

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

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

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

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

Asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden ja terveydenhuollon laitteiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen

Apuvälineiden hankinnasta, käytöstä ja huollosta vastaa pääsääntöisesti asiakas itse. Tässä voidaan asiakasta kuitenkin avustaa tarvittaessa. Tarvittaessa ollaan yhteydessä tilaajaan.

Vaaratilanneilmoitukset

Vaarailmoitusten osalta ollaan yhteydessä tilaajaan ja tarpeen mukaan asiakkaan ohjaamaan huoltoon ja toimitaan sieltä saatujen ohjeiden mukaisesti.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Palveluista vastaa palvelujohtaja Laura Kakko p. 050-313 7155

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

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

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

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

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

Asiakastyön kirjaaminen

Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla. Kirjaamisvelvoite alkaa, kun sosiaalihuollon viranomainen on saanut tiedon henkilön mahdollisesta sosiaalihuollon tarpeesta tai kun yksityinen palveluntuottaja alkaa toteuttaa sosiaalipalvelua sopimuksen perusteella. Kirjaamisvelvoitteesta on säädetty laissa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (254/2015) 4 §:ssä. Yksittäisen asiakkaan asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen ammattihenkilön vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä. Jatkossa kirjaamista ohjataan yhä vahvemmin asiakirjarakenteiden avulla, joista THL tulee vuoden 2020 aikana antamaan asiaa koskevan määräyksen. Lain 3 luvussa säädetään asiakasasiakirjoihin kirjattavista perustiedoista.

Työntekijöiden perehdyttäminen asiakastyön kirjaamiseen

Kirjaaminen ja sen käytännöt kuuluvat osana perehdytystä. Se on myös arkea terveydenhuollon palvelujen puolella. Henkilökohtaisen avun käynneistä kirjataan käyntipäivä, kellonaika, käyntiaika ja kuka käynyt sopimuksen mukaisesti. Kirjauksia ei siis tehdä henkilökohtaisen avun sopimuksen ohjeistuksen mukaisesti. Kirjaamisesta järjestetään myös yrityksen sisäistä koulutusta.

Asiakastyön kirjaaminen

Asiakaskäynnille mentäessä työaika aloitetaan ja lähdettäessä lopetetaan. Muuta kirjaamista sopimuksen sisällön mukaan ei tuoteta henkilökohtaisen avun sopimuksien kautta tulevien asiakkaiden kohdalla.

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

KoskiHoivassa on käytössä tietosuojastandardien ja vaatimusten mukainen hilikka -toiminnanohjausjärjestelmä. Ohjelmiston läpikäyminen, käyttäminen ja tietosuojaan liittyvät asiat käydään läpi jokaisen uuden työntekijän kanssa perehdytyksessä. KoskiHoivalla on myös erikseen tietosuojaohjeet.

Henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvä perehdytys ja täydennyskoulutus

Tietosuojaan liittyvät asiat käydään läpi perehdytyksessä. Lisäksi niitä käsitellään kuukausikokouksissa tarvittaessa ja ainakin kerran vuodessa.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

toimitusjohtaja Maija Halme p. 044-0112252

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä Ei

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

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

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

Henkilöstön saatavuus on tällä hetkellä toiminnassa suurin haaste, jonka eteen tehdään työtä monen eri kanavien kautta.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys Pirkkala 18.8.2021

Allekirjoitus Laura Kakko

11. LIITTEET:

1. Asiakkaan suun terveydenhoidon suunnitelma

OHJE ASIAKKAAN SUUN TERVEYDENHUOLLON JÄRJESTÄMISEKSI

Asiakkailla, joilla toteutamme kokonaisvaltaisesti kotihoitoa, kuuluu myös kiinnittää huomiota suun terveyteen.

Asiakkaiden hampaat / proteesit pestään aamuin, illoin ja tällöin kiinnitetään huomiota myös suun limakalvojen kuntoon. Hyvä on huomioida myös muutokset asiakkaan syömisessä, juomisessa ja puhumisessa. Näihin voi tulla muutoksia, mikäli suun alueella on vaivoja tai kiputiloja.

Asiakkaan kanssa tulee keskustella vaivasta ja kartoittaa mm. milloin hän on viimeksi käynyt hammaslääkärissä. Tarvittaessa autetaan asiakasta ottamaan yhteyttä hammaslääkäriin asian tiimoilta.

Tampereen alueella kiireetön ajanvaraus **03 5657 0100**, ma - pe klo 8 - 17.

Päivystysajanvaraus arkisin

- Ma - pe klo 8 - 17, puhelin 03 5657 0111

Päivystysajanvaraus iltaisin, viikonloppuisin ja arkipyhinä

- Arki-iltoina klo 17 - 21, viikonloppuisin ja arkipyhinä klo 8 - 21, terveyspalvelujen neuvontapuhelin 10023, matkapuhelimesta soittaessa 03 10023

2. Kiireettömän ja kiireellisen sairaanhoidon järjestämisen ohje

OHJE KIIREETTÖMÄN JA KIIREELLISEN SAIRAANHOIDON JÄRJESTÄMISEKSI

Kiireetön sairaanhoito

Mikäli asiakkaalla ilmenee palvelua annettaessa terveysongelmia, riippuu toiminta terveysongelman kiireellisyydestä.

Hoitaja kartoittaa tilanteen ja mikäli se ei vaadi kiireellistä apua, hoitojärjestelyt menevät terveysasemien, omalääkärin tai päivystyksen kautta.

Mikäli asia on kiireetön, keskustellaan asiakkaan kanssa, miten toimitaan.

Sovi asiakkaan kanssa kuka hoitaa kiireettömän hoidon järjestämisen: hoitaja, asiakas itse tai omainen. Tarvittaessa asiakasta autetaan tässä.

Kiireellinen sairaanhoito järjestetään tarvittaessa aina heti tilanteen mukaan.

SOITTO yleiseen hätänumeroon 112

Kun soitat hätänumeroon 112:

1. kerro oma nimesi.
2. kerro, mitä on tapahtunut.
3. kerro tarkka osoite ja kunta.
4. vastaa hätäkeskuksen päivystäjän kysymyksiin.
5. seuraa ohjeita.
6. älä lopeta puhelua, ennen kuin saat luvan.

Ambulanssin ohjaaminen paikalle

Asiakkaan tilan raportointi ambulanssihenkilökunnalle

Soita myös asiakaspalveluun, kun ehdit ja informoi heitä tapahtuneesta.

Kirjaa tapahtuma asiakastietojärjestelmään

3. Ohje kuolemantapauksen varalta**Asiakkaan kuollessa äkillisesti kotona**

1. Pysy rauhallisena.
2. Soita yleiseen hätänumeroon 112 ja toimi saamiesi ohjeiden mukaan
3. Informoi tilanteesta myös KoskiHoivan toimistoa, jotta osataan reagoida avustajan tilanteeseen ja tehdä muutokset avustajan työpäivään. Pyydä toimistolta myös lähiomaisen yhteystiedot viranomaisia varten.
4. Odota rauhassa viranomaisia
5. Anna viranomaisille asiakkaan lähiomaisen yhteystiedot tarvittaessa.

6. Lähde asiakkaan luota vasta sitten, kun on saanut siihen viranomaisilta luvan (ensihoito, poliisi)

7. Esihenkilö on sinuun yhteydessä ja käy läpi tapahtuneen tilanteen, tarvittaessa järjestetään myös mahdollisuus olla yhteydessä työterveyteen asian tiimoilta.