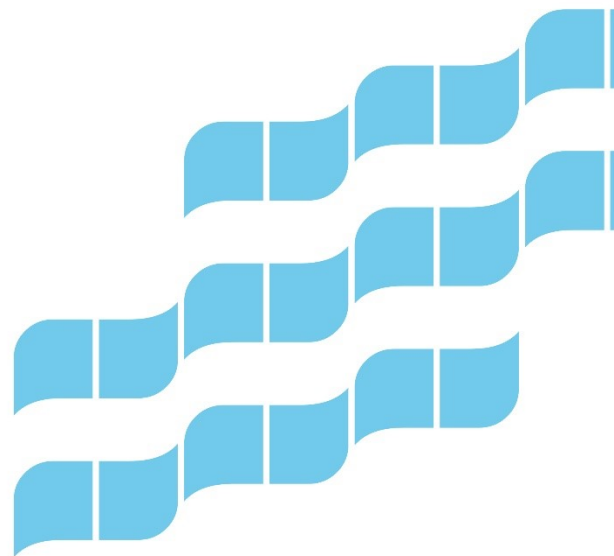
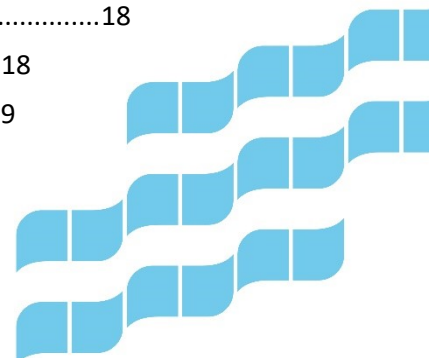


Kotiutustiimin omavalvontasuunnitelma



Sisällys

“ Käsikirja”	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
1 Omavalvontasuunnitelman laatiminen.....	5
2 Toiminta-ajatus ja arvot	5
2.1 Toiminta-ajatus	5
2.2 Arvot.....	5
3 Riskienhallinta	7
3.1 Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat.....	7
3.2 Kotiutustiimin työn erityisriskit.....	8
4 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	9
4.1 Palvelutarpeen arviointi	9
4.2 Itsemääräämisoikeus.....	9
4.3 Asiakkaan kohtelu	9
4.4 Asiakkaan oikeusturva.....	10
4.5 Muistutusten, kantelujen ja palautteiden käsittely	10
4.6 Neuvontanumerot.....	11
5 PALVELUN SISÄLTÖ.....	13
5.1 Kotiutustiimin asiakkaaksi	13
5.2 Omahoitajan kotiutuskäynti.....	13
5.3 Hoitajan työtehtäviä.....	14
5.4 Terveysten- ja sairaanhoito.....	15
5.5 Hoitotarvikkeet.....	15
6 ASUMISTURVALLISUUS.....	16
6.1 Paloturvallisuus ja esteettömyys.....	16
6.2 Turvapuhelin.....	16
6.3 Asiakkaan Avain.....	16
6.4 Apuvälineet ja kodinmuutostyöt.....	17
7 HENKILÖSTÖ	18
7.1 Työhyvinvointi	18
7.2 Perehdytys ja koulutus	18
7.3 Asiakastietojen käsittely.....	19
7.4 Yhteistyö muiden palveluntuottajien kanssa	19

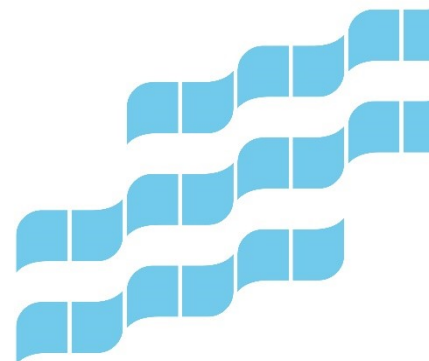


Kotiutustiimi

Omavalvontasuunnitelma 3 (30)

3.6.2020

7.5	Toimitilat ja työvälineet.....	20
8	OMAVALVONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN	21



Johdanto

Tämä on Tampereen kaupungin Sosiaali- ja terveystieteiden ikäihmisten palveluryhmän Kotiutustiimin omavalvontasuunnitelma, joka toimii samalla osana uuden työntekijän perehdytysaineistoa. Kotiutustiimin toiminta kuuluu kotihoidon tukipalveluihin, lisäksi kotihoitoon kuuluu kotipalvelu ja kotisairaanhoido. Sosiaalihuoltolaki (30.12.2014/1301) ja Terveystieteidenhuoltolaki (30.12.2010/1326) määrittelevät seuraavasti kotihoidon sisältöä ja tarkoitusta:

”Kotihoidolla tarkoitetaan asumiseen, hoitoon ja huolenpitoon, toimintakyvyn ylläpitoon, asiointiin sekä muihin jokapäiväiseen elämään kuuluvien tehtävien ja toimintojen suorittamista tai niissä avustamista. Kotiutustiimin toiminnalla tuetaan asiakkaita heidän kotiutuessaan sairaalasta.

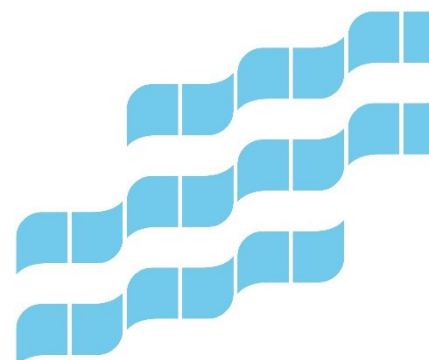
Kotisairaanhoido on hoito- ja palvelusuunnitelman mukaista tai tilapäistä potilaan asuinpaikassa, kotona tai siihen verrattavassa paikassa moniammatillisesti toteutettua terveyden ja sairaanhoidon palvelua.” (Liite 3)

Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystieteiden palveluista (28.12.2012 /980) velvoittaa kuntia monin eri tavoin. Tämän ns vanhuspalvelulain tarkoituksena on tukea ikääntyneen väestön hyvinvointia, terveyttä, toimintakykyä ja itsenäistä suoriutumista. Ikääntyneille pyritään järjestämään laadukkaita ja vaikuttavia sote-palveluja ja ohjausta oikea-aikaisesti ja yksilöllisen tarpeen mukaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioittaen. Vanhuspalvelulaki velvoittaa kuntia valvomaan järjestämiensä sote-palveluiden laatua. Valvonnan painopiste on yhä enenevässä määrin siirtymässä omavalvontaan. (Liite3)

Toimintayksikön johtajan on huolehdittava, että toimintayksikössä järjestetään omavalvonta palvelujen laadun, turvallisuuden ja asianmukaisuuden varmistamiseksi. Omavalvontaa varten on laadittava omavalvontasuunnitelma, joka on pidettävä julkisesti nähtävänä. Suunnitelman toteutumista on seurattava ja palveluja kehitettävä toimintayksikön palveluja saavilta iäkkäiltä henkilöiltä, heidän omaisiltaan ja läheisiltään sekä toimintayksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerättävän palautteen perusteella.

Omavalvontasuunnitelma on saatavissa Tampereen kaupungin verkkosivuilta www.tampere.fi/kotihoito ja nähtävillä Kotiutustiimin toimitiloissa. Asiakkaat voivat pyytää henkilökunnalta oman kappaleen nähtäväksi. Sosiaalihuoltolaki edellyttää, että Omavalvontasuunnitelmia täydennetään toiminnan muutosten myötä ja suunnitelmien toteutumista seurataan ja suunnitelmat päivitetään vuosittain.

Tämän Omavalvontasuunnitelman tarkoituksena on Kotiutustiimin toiminnan laadunvarmistus. Omavalvontasuunnitelma on osa perehdyttämissuunnitelmaa. Tavoitteena on kehittää omavalvontasuunnitelma konkreettiseksi päivittäistä työtä tukeviksi ohjeiksi.



1 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

Kotiutustiimin omavalvontasuunnitelman laatimisesta vastaa palveluesimies Annamari Mänty yhdessä Tukipalveluista vastaavan kotihoidon päällikkö Sirkku Miettisen kanssa. Suunnitelmaa on työstetty yhdessä Kotiutustiimin työntekijöiden kanssa.

2 Toiminta-ajatus ja arvot

2.1 Toiminta-ajatus

Tampereen kaupungin Kotiutustiimin toiminnan tarkoituksena on toimia tukena sairaalasta kotiutettaville asiakkaille; luoda asiakkaalle turvallisuuden tunne ja varmistaa asiakkaan lääke- ja omahoidon toteutuminen. Jotta kotikäyntejä voidaan tehdä, tulee asiakkaalta olla kysytty suostumus maksullisten käyntien tekemiseen. Käyntien pääpaino on sairaanhoidollisissa tehtävissä. Yhteydenotot Kotiutustiimiin otetaan pääsääntöisesti kotiutavilta osastoilta, toisinaan myös asiakasohjaajien, asiakkaan itsensä tai omaisten taholta.

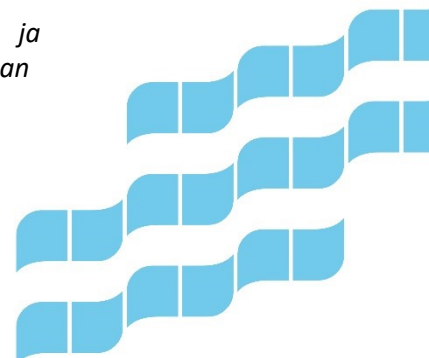
Kotiutustiimin asiakkaat eivät ole säännöllisen kotihoidon asiakkaita ja heidän ei ennusteta tulevan kotiutustiimin käyntien jälkeen kotihoidon asiakkaiksi. Mikäli kotihoidon tarve kuitenkin todetaan, tilataan kotihoidon käynnit Kotiutustiimin asiakkuuden loppuessa. Kotiutustiimin palvelut on tarkoitettu täysi-ikäisille tamperelaisille, jotka tarvitsevat alentuneen toimintakyvyn, sairauden tai muun syyn takia apua kotona selviytymiseen. Palveluja kohdistetaan erityisesti päivystysasemalta, erikoissairaanhoidosta ja lyhytaikaisesta sairaalahoidosta kotiutuville ikäihmisille laitostumisen ehkäisemiseksi. Kotiutustiimin toiminnan avulla pyritään auttamaan asiakasta kotiutumaan turvallisesti ja jatkamaan laadukasta elämää omassa kodissa tukemalla asiakkaan toimintakykyä ja elämänhallintaa. Omaisten kanssa tehtävä yhteistyö on kiinteä osa palvelua.

2.2 Arvot

Kotiutustiimin henkilöstö noudattaa Tampereen kaupungin strategisia painopisteitä ja eettisiä periaatteita sekä ikäihmisten palvelulinjan arvoja, joita ovat yksilöllisyys, inhimillisyys, yhteisöllisyys ja innovatiivisuus. Arvot ja eettiset periaatteet ovat osa organisaatiokulttuuria. Arvojen odotetaan näkyvän työntekijän toiminnassa ja käyttäytymisessä. Näiden palvelulinjan yhteisten arvojen lisäksi on Kotiutustiimin toiminnan alusta lähtien ohjaavana arvona ollut turvallisuus.

Yksilöllisyys

Asiakkaan yksilöllisten tarpeiden ja toiveiden pohjalta tehdään yksilöllisiä ja asiakkaan toimintakykyä tukevia palvelukokonaisuuksia asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioittaen. Asiakkaan tulee tuntea tulevansa kuulluksi.



Inhimillisuus

Arvostetaan asiakkaan ainutkertaisuutta ja omaa elämäntapaa sekä tottumuksia. Kohdataan asiakas aidosti ja kiireettömästi, kohdellaan kaikkia tasavertaisesti. Lähtökohtana ovat asiakkaiden vahvuudet ja voimavarat. Asiakas ja hoitaja suunnittelevat ja määrittelevät yhdessä asiakaskäynnin sisältöä.

Yhteisöllisyys

Asiakas saa kokemuksen merkityksellisyydestään yhteiskunnan jäsenenä- pyritään ylläpitämään asiakkaan omaa läheisverkostoa ja tukemaan asiakkaan osallisuutta ja aktiivisuutta.

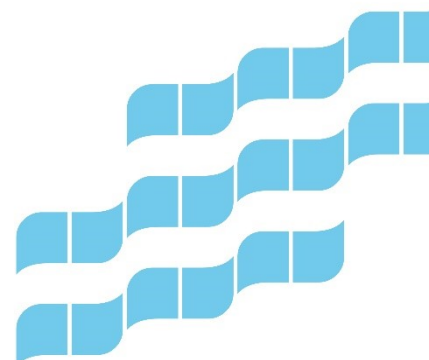
Turvallisuus

Ylläpidetään kokemusta ammattitaitoisen henkilökunnan antamista turvallisista palveluista. Asiakas ei jää yksin tarpeidensa kanssa vaan tuntee olonsa turvalliseksi. Asiakas saa myös tarvitsemaansa tietoa hoidosta ja palveluista.

Innovatiivisuus

Tehdään avarakatseisia ja rohkeita tekoja kehitettäessä palveluja entistä paremmin asiakkaiden tarpeita palveleviksi. Tuetaan asiakasta löytämään omat voimavaransa ja vahvuutensa.

Esimiehet mahdollistavat henkilöstön osallisuutta ja tukevat työssä kehittymistä. Osaava ja ammattitaitoinen henkilöstö hyödyntää näyttöön perustuvaa ja palvelulinjalla tuotettua tietoa oman työnsä kehittämisessä ja uuden oppimisessa.



3 Riskienhallinta

3.1 Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Riskienhallinnalla tarkoitetaan järjestelmällistä ja ennakoivaa tapaa tunnistaa, analysoida ja hallita toimintaan liittyviä uhkia ja mahdollisuuksia. Johdolla on vastuu riskienhallinnasta ja turvallisuuden järjestämisestä. Johdon tulee huolehtia, että toimintaympäristön olosuhteet niin toimipisteissä kuin kotikäynneilläkin mahdollistavat turvallisen työn tekemisen, asiakaspalvelun sekä turvallisen ja laadukkaan hoidon.

Riskeihin ja turvallisuuteen liittyviä asioita löytyy mm. Tampereen kaupungin turvaoppaasta, Henkilöstön tietoturva- ja tietosujoaoppaasta, Sosiaali- ja terveyspalveluiden turvallisuuskansiosta ja lääkehoitosuunnitelmista sekä Tampereen intranet-sivuilta.

Työsuojelupäällikkö, Tuula Haapio, puh 050 547 6111, toimii riskienhallinnan yhteyshenkilönä ja vastaa riskienhallintaan liittyvästä turvallisuussuunnittelusta ja raportoinnista sekä tukee esimiehiä heidän toteuttaessaan omaa työsuojelutehtäväänsä. Työsuojelupäällikkö on työsuojelun yhteistoiminnassa työnantajan edustaja.

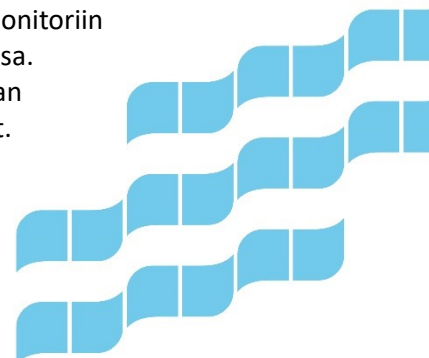
Työsuojeluvaltuutettu on henkilöstön vaaleilla valitsema edustaja. Työsuojeluvaltuutettu on erityisesti perehtynyt kaupungin työsuojelun toimintasuunnitelmaan, työsuojelusäännöksiin ja työpaikan olosuhteisiin. Työsuojeluvaltuutetun tehtävänä on varmistua, että työpaikan lakisääteiset perustehtävät ovat hoidossa. Kotona asumisen tukipalveluiden työsuojeluvaltuutettuna toimii Johanna Nevala , puh 040 806 2082, johanna.nevala@tampere.fi

Esimiesten tehtävänä on huolehtia henkilökunnan perehdyttämisestä turvallisuuteen ja riskienhallintaan sekä valvoa ohjeistusten ja määräysten noudattamista. Henkilökunta on veloitettu noudattamaan annettuja ohjeita ja määräyksiä. Tavoite on käsitellä vaaratilanteet ja haittatapahtumat avoimesti ja oppia virheistä sekä kehittää toimintaa vahingoista kertynyttä tietoa hyödyntäen ja sen perusteella ennaltaehkäisevämpään suuntaan.

Työsuojeluvaltuutetun lisäksi henkilöstön on ilmoitettava esimiehelle havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit sekä kirjattava ne tapauksesta riippuen joko HaiPro -järjestelmään tai Työturva Monitoriin.

HaiPro on asiakasturvallisuutta vaarantavien tapahtumien sähköinen raportointimenettely. Ilmoitukset menevät tiedoksi palveluesimiehelle ja kotihoidon päällikölle. Palveluesimies seuraa ja käsittelee tehdyt ilmoitukset ja ne käsitellään rakentavassa hengessä viikkopalavereissa ja pohditaan keinoja vastaavien tapahtumien estämiseksi. Tehtyjen HaiPro-ilmoitusten yhteenvetoraportit käsitellään Ikäihmisten palvelulinjan johtoryhmässä puolivuositain. Asiakkaalle aiheutuneesta vahingosta tiedotetaan asiakasta ja omaisia ja neuvotaan mahdollisten korvausten hakemisessa.

Työturva Monitori on Tampereen kaupungin käyttämä työturvallisuustietojärjestelmä. Se toimii työturvallisuuden ja työhyvinvoinnin kehittämisen välineenä. Työturva Monitoriin kirjattava työn vaarojen arviointi päivitetään vuosittain sekä aina tarvittaessa. Työturva Monitorin kautta hoidetaan lisäksi henkilökunnan työtaturmailmoitukset, tapaturmien tutkinta sekä vaaratilanneilmoitukset. Ilmoitukset menevät kotihoidon päällikölle, palveluesimiehelle,



työsuojelupäällikölle ja työsuojeluvaltuutetulle. Tarvittaessa tehdään työterveydessä käymistä varten vakuutustodistus. Työturva Monitorin kautta tehdyt työtaturma- työmatkataturma ja vaaratilanneilmoitukset käsitellään säännöllisesti yhteistoimintaryhmässä vähintään puolen vuoden välein.

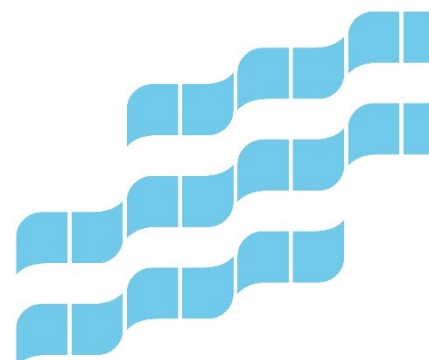
3.2 Kotiutustiimin työn erityisriskit

Kotiutustiimin työssä riskejä voi kohdistua asiakkaisiin ja heidän hoitoonsa, asiakkaiden koteihin ja kotiympäristöön, työntekijöihin ja toimipisteisiin, joissa työn aikana käydään sekä liikkumiseen eri työpisteiden välillä. Asiakaskäynneillä mukana kulkevien potilasasiakirjojen tulee pysyä salassa.

Autoilun aiheuttamat riskit tiedostetaan Kotiutustiimin toiminnassa. Asiakkaat vaihtuvat tiheästi, samoin liikennejärjestelyt kaupungissa. Vaihtuvat sääolosuhteet tuovat oman haasteensa erityisesti talvella ja pimeällä liikkumiseen. Handsfree- kuuloke on käytettävissä autoilun aikana puhelimella puhuessa. Liukkaalla kelillä liikuttaessa on mahdollisuus käyttää kengissä työnantajan hankkimia liukuesteitä, pimeässä liikkuessa saa lisävalaistusta otsalampulla tai puhelimen taskulampulla.

Yksin työskentely on työturvallisuusriski. Erillinen työturvaohjeistus on laadittu koskemaan kotikäyntityötä, ohjeistus on luettavissa työturva-kansiosta. On tärkeää mm. selvittää huolella asiakkaan taustatiedot ja miettiä miten varmistetaan oma turvallisuus asiakkaan kotona ollessa, kuten huomioimalla sijoittuminen huoneistossa, pitämällä kengät jaloissa ja varmistumalla siitä, että oven saa auki ulos lähtiessä ilman avainta. Mikäli työntekijän turvallisuus uhkaa vaarantua, voidaan kotikäynneille pyytää mukaan vartija.

Riskit pyritään ennakoimaan työntekijöitä perehdyttämällä, kouluttamalla ja kirjallisesti ohjeistamalla. Työntekijöillä on käytettävissä erilaisia arviointi- ja kartoituslomakkeita, joilla voidaan selvittää esimerkiksi asiakkaan turvallista kotiympäristöä, toimintakykyä ja ravitsemusta. Myös haastavan asiakkaan kohtaamiseen sekä turvalliseen ajamiseen ja liikennekäyttäytymiseen on saatavilla koulutusta.



4 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

4.1 Palvelutarpeen arviointi

Vanhuspalvelulaki (28.12.2012/980) määrittelee, että kunnan on järjestettävä iäkkäälle henkilölle laadukkaita sosiaali- ja terveyspalveluja, jotka ovat hänen tarpeisiinsa nähden oikea-aikaisia ja riittäviä. Palvelut on toteutettava niin, että ne tukevat iäkkään henkilön hyvinvointia, terveyttä, toimintakykyä, itsenäistä suoriutumista ja osallisuutta. Muun palvelutarpeen ennalta ehkäisemiseksi on kiinnitettävä huomiota erityisesti kuntoutumista edistäviin ja kotiin annettaviin palveluihin.

Vanhuspalvelulaki edellyttää, että iäkkään henkilön hyvinvointia, terveyttä, toimintakykyä ja itsenäistä suoriutumista tukevien palvelujen tarve selvitetään kokonaisvaltaisesti yhdessä iäkkään henkilön ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai hänelle määrätyn edunvalvojan kanssa.

4.2 Itsemääräämisoikeus

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Se sisältää oikeuden yksityisyyteen, yksityiselämän suojaan ja oikeuden osallistua omaa itseään koskevaan päätöksentekoon. Asiakkaalle annetaan kaikki hänen hoitoaan koskeva tieto niin, että hän sen ymmärtää. Saadun tiedon perusteella asiakas voi tehdä hoitoaan koskevat ratkaisut: suostua hoitoon, valita mahdollisista vaihtoehtoisista hoitomuodoista tai kieltäytyä hoidosta. Laatimalla hoitotahdon asiakas voi varmistaa, että hoidossa noudatetaan hänen elämänarvojaan ja että mahdolliset hoitoratkaisut perustuvat hänen omaan tahtoonsa. Hoitotahdon laatiminen mahdollisimman ajoissa edistää itsemääräämisoikeuden kunnioittamista.

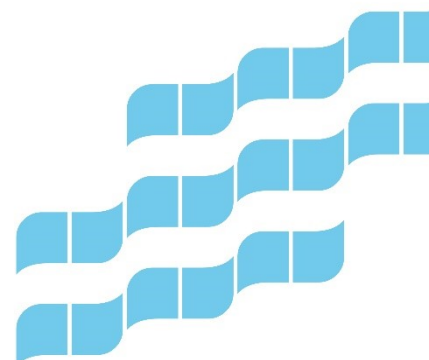
Itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista säädetään itsemääräämisoikeudesta erityistilanteissa. Jos täysi-ikäinen asiakas ei sairauden, henkisen toimintakyvyn vajavuuden tai muun vastaavan syyn vuoksi pysty osallistumaan ja vaikuttamaan palvelujensa tai sosiaalihuoltoonsa liittyvien muiden toimenpiteiden suunnitteluun ja toteuttamiseen taikka ymmärtämään ehdotettuja ratkaisuvaihtoehtoja tai päätösten vaikutuksia, on asiakkaan tahtoa selvitettävä yhteistyössä hänen laillisen edustajansa taikka omaisensa tai muun läheisen henkilön kanssa.

Mikäli havaitaan tarve edunvalvonnalle, siitä keskustellaan ja laitetaan tarvittaessa edunvalvontaprosessi vireille.

Lisätietoa: <https://www.maistraatti.fi/fi/Palvelut/holhousiimi/Edunvalvonnan-tarve-ja-sen-jarjestaminen/>

4.3 Asiakkaan kohtelu

Sosiaalihuoltolaki velvoittaa sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoittamaan viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle eli yksikön lähiesimiehelle, jos he huomaavat tehtävissään tai saavat tehtävissään tietoonsa epäkohtia tai ilmeisiä



epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Ilmoitus on tehtävä välittömästi, kun työntekijä havaitsee asiakkaaseen kohdistuvan epäkohdan tai sen uhan. Lähiesimies ryhtyy tarvittaviin toimenpiteisiin tilanteen korjaamiseksi. Lähiesimiehen on ilmoitettava asiasta palvelualueen päällikölle, joka arvioi tehtyjen toimenpiteiden riittävyyden. Palvelualueen päällikkö lähettää lomakkeen palveluryhmän johtajalle hyväksyttäväksi. Palveluryhmän johtaja ilmoittaa sosiaali- ja terveystalvelujen johtajalle ja tarvittaessa Aluehallintoviranomaiselle tai Valviralle (Liite 1 ja 2).

4.4 Asiakkaan oikeusturva

Potilaiden ja sosiaalihuollon asiakkaiden asemaa sekä oikeuksia turvataan laeissa. (Liite 3.) Laeissa määritellään ne oikeudelliset periaatteet, joiden mukaan asiakkaita on kohdeltava. Asiakkaalla on oikeus saada asianmukaista ja laadultaan hyvää sosiaali- ja terveydenhuollon palvelua. Hoidon tai toimenpiteiden vaihtoehtoista on kerrottava avoimesti ja ymmärrettävästi. Asiakasta on kohdeltava loukkaamatta hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan tai yksityisyyttään.

Kun asiakas kokee tulleen sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa väärin kohdelluksi tai kaipaa neuvoja oikeuksistaan, hän voi selvittää tilannettaan potilasasiamiehen tai sosiaaliasiamiehen kanssa. Ensisijaisesti ongelmallista asiaa kannattaa selvittää asiakasta hoitaneen työntekijän ja hänen esimiehensä kanssa. Asiakkaat voivat ottaa yhteyttä myös vanhusasiamieheen tai ikäihmisille suunnatun palvelun laadun valvonnasta vastaavaan valvontakoordinaattoriin.

Vanhusasiamies, Riikka Piironen, Puhelin: 040 806 2250, ma - pe klo 9 - 14, vanhusasiamies@tampere.fi

Valvontakoordinaattori, Jaana Mäenpää, Puhelin: 040 800 4323, Jaana.Maenpaa@tampere.fi

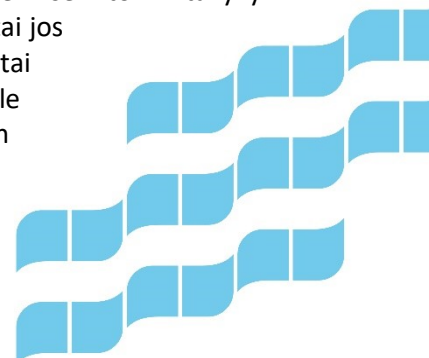
Sosiaaliasiamies, Laura Helovuori, Puhelin: 040 800 4187, ma - to klo 9 - 11, sosiaaliasiamies@tampere.fi

Potilasasiamiehen työ on neuvova ja ohjaava. Potilasasiamies ei voi muuttaa tehtyjä hoitopäätöksiä. Hän ei myöskään toimi potilaan oikeusavustajana, mutta voi toimia sovittelijana potilaan ja henkilöstön välillä.

Potilasasiamies, Taija Mehtonen, Puhelin 040 800 4186, ma - to klo 9 - 11, potilasasiamies@tampere.fi

4.5 Muistutusten, kantelujen ja palautteiden käsittely

Laki potilaan asemasta ja oikeuksista sekä sosiaalihuollon asiakaslain mukaisesti asiakas voi tehdä kohtelustaan muistutuksen. Muistutus tulee tehdä pääsääntöisesti kirjallisesti. Toimintayksikön tai johtavan viranhaltijan on kirjattava muistutus ja käsiteltävä se asianmukaisesti ja annettava siihen kirjallinen vastaus perusteluineen kohtuullisessa ajassa muistutuksen tekemisestä. Jos asiakas ei sairauden, henkisen toimintakyvyn vajavuuden tai muun vastaavan syyn vuoksi kykene itse tekemään muistutusta tai jos hän on kuollut, muistutuksen voi tehdä hänen laillinen edustajansa, omaisensa tai muu läheisensä. Kantelun tai muistutuksen voi tehdä suoraan yksikön esimiehelle tai sen voi tehdä kirjaamon kautta. Kummassakin tapauksessa muistutus saa oman



Kotiutustiimi

3.6.2020

asiakirjanumeron eli diiarin, jonka avulla asian etenemistä järjestelmässä pystyy seuraamaan.

Potilas tai sosiaalihuollon asiakas voi tehdä kokemistaan sosiaali- ja terveydenhuollon epäkohdista kantelun myös aluehallintovirastoon. Potilasvahingosta voi hakea korvausta Potilasvakuutuskeskuksesta. Yksikön toimintaa koskevat muistutukset ja kantelut käydään yksiköissä läpi ja havaittuihin laatupoikkeamiin puututaan välittömästi. Muistutusten, kanteluiden sekä muiden valvontapäätösten määrää ja sisältöä seurataan säännöllisesti. Toimintaa kehitetään saadun palautteen perusteella.

Asiakaspalautteet ovat laadun seurannan sekä toiminnan kehittämisen keskeinen väline. Palautteiden pohjalta saadaan arvokasta tietoa toiminnan laadun kehittämisen tueksi.

Kotiutustiimissä ei toistaiseksi ole käytössä systemaattista palautejärjestelmää. Työntekijät ja esimiehet saavat välitöntä asiakaspalautetta kotikäyntien yhteydessä, puhelimitse ja sähköpostitse niin asiakkailta kuin heidän omaisiltaan. Palautteet käsitellään ja niihin vastataan mahdollisimman pian. Asiakaspalautteet käsitellään Ikäihmisten palvelulinjan johtoryhmässä ja kotiutustiimin viikkopalaverissa sekä sosiaali- ja terveyslautakunnassa. Toimintatapoja sekä ohjeistuksia muutetaan tarvittaessa.

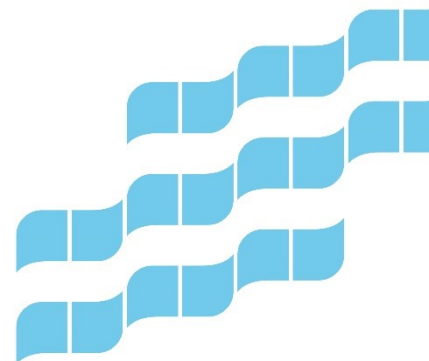
4.6 Neuvontanumerot

Ikäihminen tai hänen omaisensa voivat halutessaan olla myös yhteydessä yleiseen palvelu- ja ohjauspisteeseen Kotitorille tai lähitoreille, jos ilmenee huoli kotona asumiseen ja palveluiden saamiseen liittyen. Neuvontapisteessä häntä ohjataan ja hänelle kerrotaan erilaisista vaihtoehdoista.

Kotitorilta voi kysyä neuvoja palvelujen ja etuuksien hakemisesta sekä niiden myöntämisperusteista. Kotitorilta löytyy lomakkeita useimpien ikäihmisten palvelujen ja taloudellisten etuuksien hakemiseen. Lomakkeita täytetään asiakkaan kanssa yhteistyössä ja opastetaan tarvittavien liitteiden hankkimisessa. Neuvontapisteestä saat tietoa asumisesta, kotiin saatavista palveluista, liikkumisesta, taloudellisista etuuksista, liikuntapalveluista, harrastus- ja virkistysmahdollisuuksista, eläkeläisjärjestöistä sekä muista ikäihmisille tärkeistä asioista. Kotitorin yhteydessä toimii Laitetori-piste, jossa voi tutustumaan kotona asumista, turvallisuutta ja toimintakykyä parantaviin apuvälineisiin ja laitteisiin kodinomaisessa ympäristössä.

Kotitori, p. 03 5656 5700, ma-pe klo 8 - 16.30
www.tampereenkotitori.fi, Frenckellinaukio 2 B

Sosiaalipäivystys palvelee ympäri vuorokauden (24 h). Sosiaalipäivystys antaa tamperelaisille kiireellistä sosiaalipalvelua. Sosiaalipäivystykseen voi hakeutua oma-aloitteisesti. Eri viranomaiset, mm. poliisista, terveydenhuollosta ja sosiaalitoimesta ohjaavat asiakkaita Sosiaalipäivystykseen. Päivystävät sosiaalityöntekijät ovat tarvittaessa yhteydessä alueen sosiaalityöntekijöihin ja muihin viranomaisiin mahdollisia jatkotoimenpiteitä mietittäessä, neuvovat ja ohjaavat aikuisväestöä erilaisissa sosiaalisissa ongelmatilanteissa ja antavat keskusteluapua erilaisissa elämän tilanteissa.



Kotiutustiimi

3.6.2020

Sosiaalipäivystys

p.0500625 990, sosiaalipaivystys@tampere.fi

Sorinkatu 12 D , 33100 Tampere

Sosiaalipäivystykseen saa yhteyden myös soittamalla yleiseen hätänumeroon 112.

Geriatrinen avososiaalityö

Tukea yli 65-vuotiaille erilaisia sosiaalisia ja taloudellisia ongelmia kohtaaville kotikäynteinä ja puhelinneuvontana. Toimii ajanvarauksella, yhteydenotot varmimmin ma-pe 9-12

Johtava sosiaalityöntekijä Mia Kanninen p. 041 730 1958, Gauffininkatu 3

Ger.sos.työn kotikäyntejä tehdään kolmelle alueelle jaetusti sosiaalityöntekijän tai sosiaaliohjaajan toimesta.

Itäinen alue vastaava sosiaalityöntekijä Anita Satama p. 040 639 7455 ja sosiaaliohjaaja Marjo-Riitta Vakkuri p. 050 552 6056

Läntinen alue sosiaalityöntekijä Tuija Saarinen p. 0400 192 218 ja sosiaaliohjaaja Mari Miettinen p. 040 800 4837

Eteläinen alue sosiaaliohjaaja Irma Kauppinen 050 364 6153 ja vs. sosiaalityöntekijä Nanna Gisselberg p. 040 801 6067

Terveyspalveluiden neuvonta

Kotiutustiimin asiakas voi soittaa Kotiutustiimin omahoitajan numeroon tai tämän ollessa vapaalla Kotiutustiimin avoinna ollessa toimiston numeroon 040 639 7564. Muina aikoina asiakas voi soittaa Terveyspalveluiden neuvontaan, kun sairastuu. Sairaanhoitaja antaa hoito-ohjeita, arvioi hoidon tarpeen ja tarvittaessa ohjaa oikeaan hoitopaikkaan.

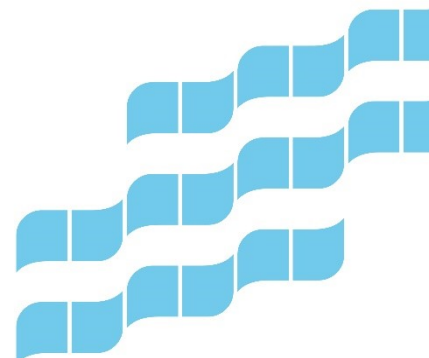
sairautapauksissa. Kiireellistä hoitoa tarvitsevat

tarvittaessa kiirevastaanotolle Hatanpään

Puhelin: 03 10023, joka päivä klo 7 - 22



Sairaanhoitaja neuvoo äkillisissä ohjataan iltaisin ja viikonloppuisin terveysasemalle tai Ensiapu Acutaan.



Kotiutustiimi

3.6.2020

5 PALVELUN SISÄLTÖ

5.1 Kotiutustiimin asiakkaaksi

Kotiuttavalta osastolta otetaan Kotiutustiimiin yhteyttä puhelimitse toimiston numeroon 040 6397564. Puhelussa selvitetään asiakkaan sairautta ja hoitoa koskevia asioita, toimintakykyä ja arviota asiakkaan avuntarpeista. Puhelun perusteella tehdään työpyyntö eli alustava hoitosuunnitelma vastaamaan asiakkaan palvelun tarpeita. Asiakkaan täytyy olla myös hyväksynyt Kotiutustiimin maksullisten käyntien vastaanottaminen, jotta Kotiutustiimi voi mennä asiakkaan luo kotikäynnille.

Osastoille on tehty kotiuttamista helpottamaan erillinen kotiuttamisohje. (Liite 4). Tarvittaessa Kotiutustiimin hoitaja tekee esikäynnin kotiuttavalle osastolle. Asiakkaan luvalla omaisiin voidaan olla yhteydessä ennen kotikäyntiä ja heidän kanssaan voidaan sopia yhteisestä tapaamisesta asiakkaan kotiuduttua.

Kotiutuessaan sairaalasta asiakas saa omat kappaleet sairauskertomuspapereista sekä lääkelistan kotiuttaneelta osastolta. Asiakkaalta tulee olla kysytty hyväksyntä tietojen luovutuksesta Taysin Uranus järjestelmästä Pegasokseen ja yhteisrekisteriin, jotta saadaan tiedot näkyviin Pegasos-järjestelmänkin kautta. Kotiutustiimin asiakkaaksi tulevalle annetaan aina Kotiutustiimin toimiston sekä omahoitajan puhelinnumerot. Tarkistetaan myös, että asiakkaalla on yhteystiedot omalle terveysasemalle, terveyspalvelujen neuvontaan 03-10023 ja Kela-taksin tilausnumero 0800 98811. Asiakkaita kehoitetaan pitämään sairaalasta saadut paperit, lääkelista ja mahdolliset kontrollikäyntien ajanvaraukset hyvin tallessa, koska Kotiutustiimin hoitaja ei näe esimerkiksi ajanvarauksetietoja Taysin tietojärjestelmästä.

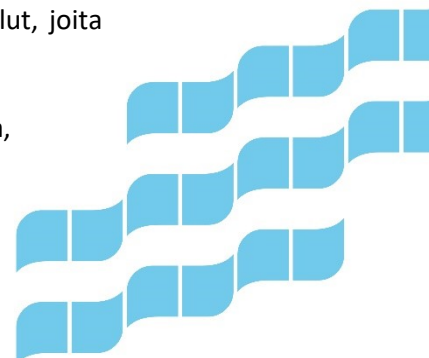
5.2 Omahoitajan kotiutuskäynti

Kotiutustiimin toiminnassa pyritään toteuttamaan omahoitajuutta koko asiakkuuden ajan. Kotiutustiimin ensimmäisen käynnin eli kotiutuskäynnin tekee omahoitaja, joka arvioi kokonaisvaltaisesti yhdessä asiakkaan kanssa asiakkaan toimintakykyä ja palvelutarpeita. Asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioittaen huomioidaan asiakkaan toiveet, mielipiteet ja yksilölliset tarpeet mahdollisimman hyvin. Kotiutuskäynnillä voi olla mukana omainen/omaisia tai muu läheinen asiakkaan niin halutessa.

Palvelutarpeen arviointi perustuu asiakkaasta saatuihin taustatietoihin ja asiakkaan kanssa käytyyn keskusteluun. Erilaiset kotona asumista vaarantavat riskitekijät pyritään löytämään mahdollisimman varhain. Ennen kotiuttamista on voitu tehdä sairaalassa tehdä esim. MNA, GDPS, MMSE. Arvioinnissa huomioidaan toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat riskitekijät kuten terveydentilan epävakaus, ravitsemustila, turvallisuus, sosiaalisten kontaktien vähyyt, yksinäisyys ja kipu. Mietitään myös kotihoidon tukipalveluiden; ateria-, siivous-, kauppa- sekä turvapuhelinpalvelun tarvetta.

Kotiutuskäynnillä kerrotaan saatavilla olevista palveluista niin kaupungin kuin yksityisen palveluntuottajan järjestämänä. Asiakkaalle kerrotaan myös erilaisista toiminnoista ja etuuksista kuten esim. päiväkeskukset, lähitorit, eläkkeensaajan hoitotuki tai sosiaalihuoltolain mukaiset kuljetuspalvelut, joita asiakas voi hakea.

Käyntien aikana arvioidaan asiakkaan sairauden hoitoa, omahoidon onnistumista, seurannan tarvetta, lääkehoidon toteutumista, ravitsemusta, hygienian hoitoa,



toimintakykyä, liikkumista, asiointeja, omaisten ja tukiverkon osuutta. Ravitsemus vaikuttaa monin eri tavoin asiakkaan vointiin ja kuntoon. Käyntien aikana annetaan ohjausta ja neuvontaa monipuolisesta ja terveellisestä ruokavaliosta. Asiakkaiden ravitsemuksessa noudatetaan Valtion ravitsemusneuvottelukunnan julkaisemia suosituksia ja niihin perustuvia oppaita. Ravitsemussuosituksia ikääntyneille on julkaistu vuonna 2010.

Toipilasvaiheessa ohjataan herkästi käyttämään lisäravinteita. Jos asiakas ei jaksa valmistaa itse ruokia tai kykene käymään kaupassa, niin voidaan käynnistää ateria- ja tai kauppapalvelu. Erityisesti muistiongelmaisen asiakkaan ravitsemuksen toteutumista seurataan ja mm jääkaapin sisällön muuttumista tarkkaillaan. Hyvän ravitsemuksen toteutumisen mahdollistamisessa yhteistyö muistisairaana omaisten kanssa on erittäin tärkeää. Ravitsemuksellisiin haasteisiin pyritään puuttumaan mahdollisimman varhaisessa vaiheessa. Huomioidaan yksilöllisesti asiakkaan ravitsemukseen vaikuttavat tekijät, kuten toimintakyky, ravitsemustila sekä suun kunto ja hoito.

Kartoitetaan myös asiakkaan liikkumisen turvallisuutta, kaatumisriskiä ja apuvälineiden tarvetta. Tarvittaessa siirretään huonekaluja ja poistetaan mattoja. Mikäli on tarvetta kodin muutostöille tai isommille apuvälineille, pyydetään Kotiutustiimin fysioterapeuttia kotikäynnille. Heiltä saa tarvittaessa myös ohjauskäyntejä erilaisten liikeharjoitteiden tekemiseen.

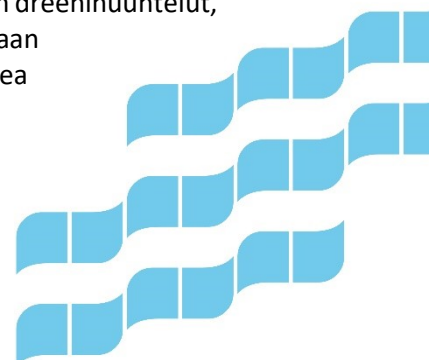
Asiakkaan tarpeiden pohjalta suunnitellaan asiakkaan luo tehtävät käynnit ja muiden palveluiden järjestäminen. Kotiutustiimin asiakkuuden keston ja tarvittavat käynnit arvioidaan yhdessä asiakkaan kanssa.

Tampereella säännöllisen kotihoidon asiakkaan palvelutarpeen selvittämisestä vastaa asiakasohjausyksikkö. Tampere on jaettu kotihoidossa lähipalvelualueisiin ja jokaisella lähipalvelualueella on oma kotihoidon asiakasohjaajansa, joka määräytyy asiakkaan osoitteen mukaan. Tieto löytyy www.tampere/kotihoidon hausta. Mikäli Kotiutustiimin jakson jälkeen tarvitaan säännöllistä kotihoitoa, kotiutustiimin hoitaja tekee Pegasoksen palvelutarpeen kirjausnäytölle pyynnön kotihoidon tarpeesta ja osoittaa pyynnön alueen asiakasohjaajalle, joka tekee tarvittavat päätökset sekä palvelu- ja hoitosuunnitelman. Tampereen kaupungilla on omat kriteerit kotihoidon palveluihin pääsemiselle, kriteerit löytyvät www.tampere.fi/kotihoito. Asiakasohjaaja ilmoittaa milloin kotihoito saadaan alkamaan. Myös kaikki tukipalvelut tilataan asiakasohjauksen kautta. Asiakasohjaaja lähettää asiakkaalle tulokset tuloselvityskaavakkeet maksujen määrittelyä varten. Kotiutustiimin käyntimaksut, 12 €/kerta, laskuttaa Kotiutustiimin vastaava sairaanhoitaja.

Mikäli asiakkaalla ei ole tarvetta Kotiutustiimin käyntien jälkeen säännöllisille palveluille, jätetään asiakkaalle yhteystiedot kotihoidon asiakasohjaukseen, lomakkeella on myös lähialueen th/sh yhteystiedot.

5.3 Hoitajan työtehtäviä

Hoitajan työnkuvaan kuuluu laajasti erilaisia sairaanhoidollisia toimenpiteitä kuten dreenuhuuhtelut, katetroinnit, haavahoidot, tukisidosten laitto, omahoidon ohjaus ja asiakkaan psyykinen tukeminen. Asiakkaan toipumisvaiheessa on tärkeää motivoida ja tukea asiakasta omatoimisuuteen.



Hoitaja varmistaa asiakkaan kotona olevan lääkehoidon turvallisen toteutumisen; asiakkaalla on ajantasaiset tiedot käytettävistä lääkkeistä, kotona on oikeat tuotteet ja asiakas saa oikeat lääkkeet oikea-aikaisesti. Asiakasta ohjataan lääkehoidon toteuttamisessa ja samalla arvioidaan selviääkö asiakas jatkossa itsenäisesti lääkehoidostaan. Asiakkaalla tulee aina olla ajan tasalla oleva lääkelista käytettävissään. Jos asiakkaalle on annettu apteekista rinnakkaisvalmiste, niin valmisteen nimi on hyvä kirjata selvennykseksi asiakkaan lääkelistaan, samoin lääkkeen indikaatio. Näin toimien autetaan asiakasta hahmottamaan omaa lääkitystään. Tarvittaessa jaetaan lääkkeet dosettiin tai annetaan lääkkeet suoraan asiakkaalle.

5.4 Terveyden- ja sairaanhoito

Asiakkaiden terveyden ylläpitämisestä ja edistämisestä sekä sairauksien hoidosta huolehtii ja vastaa asiakkaan kotiutusvaiheessa Kotiutustiimin henkilökunta asiakkaan kotiuttaneen osaston hoitohenkilökunnan ja lääkärin kanssa. Tämän jälkeen yhteistyössä oman terveysaseman hoitohenkilökunnan ja lääkärin kanssa. Mikäli asiakkaalle on varattu kontrolliaika vielä esim Taysin haavahoitopoliklinikalle, niin yhteistyötä tehdään myös kontrollikäyntiä tarjoavan tahon kanssa.

Tavoitteena on, että asiakkaan hoito tapahtuisi mahdollisimman hyvin ja että työntekijät ennakoisivat terveydentilan muutokset ajoissa. Kotiutustiimin jakson aikana tehdyistä havainnoista kirjataan tiedot Kertomuslehdelle, jotta oman terveysaseman lääkäri on niistä tietoinen. Asiakasta ohjataan ottamaan mukaan lääkärin vastaanotolle kotona tehdyt mittaustulokset (Verenpaine, paino, verensokeri).

5.5 Hoitotarvikkeet

Maksuttomia hoitotarvikkeita ja -välineitä jaetaan osana kansanterveystyöhön kuuluvaa kunnan asukkaiden avo- ja kotihoitoa. Tarkoituksena on edistää pitkäaikaisten sairauksien hoitoa ja seuranta kotona, parantaa asiakkaiden itsehoidon edellytyksiä, työkykyä ja toimintakykyä sekä elämän laatua.

Hoitotarvikkeiden ja -välineiden jakelun tulee aina perustua yksilölliseen tarpeeseen, jonka määrittelee hoitava lääkäri tai hoitaja yhteistyössä lääkärin kanssa. Selvitys asiakkaan hoitotarvikkeiden ja -välineiden tarpeesta tehdään lomakkeella Selvitys hoitotarvikkeiden tarpeesta tai suoraan Pegasos -potilastietojärjestelmään.

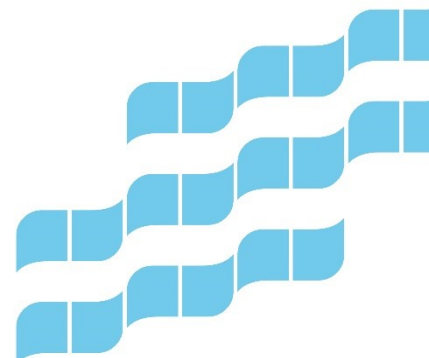
Keskitetty hoitotarvikejakelu, Kuninkaankatu 14–16, 33210 Tampere

Puhelin: 03 5657 0003 ma–pe klo 9–11 ja 12–14

keskitetty.hoitotarvikejakelu@tampere.fi

Hoitotarvikepalvelussa on käytössä noutolokerikko, josta asiakas voi hakea tilaamansa hoitotarvikkeet liikekeskuksen ollessa auki eli myös iltaisin ja viikonloppuisin.

- Ma, ti ja to klo 8–16
- Keskiviikko klo 8–18
- Perjantai klo 8–14



6 ASUMISTURVALLISUUS

6.1 Paloturvallisuus ja esteettömyys

Asiakkaiden kotien turvallisuuteen ja esteettömyyteen kiinnitetään huomiota ja pyritään ennaltaehkäisemään kaatumisia. Tarvittaessa tehdään korjaavia toimenpiteitä kuten mattojen poistoa tai huonekalujen siirtoja tai tuodaan pienapuvälineitä. Fysioterapeutit arvioivat tarvittaessa muita rakentajia vaativia muutostyötarpeita.

Asiakkaiden kotien paloturvallisuus on yhä keskeisempi asia väestön ikääntyessä ja muistisairauksien lisääntyessä. Kotikäynneillä kiinnitetään huomiota palovaroittimien toimivuuteen, sammutuspeitteiden saatavuuteen, esteettömään liikkumiseen asunnossa ja asiakkaiden liikkumiskykyyn, sähkölaitteiden kuntoon, palokuormaan, näkökykyyn ja kuuloon. Pirkanmaan Pelastuslaitos tekee yhteistyötä koulutuksen ja tarkastuskäyntien muodossa. Tarvittaessa asiakkaan asunnon palokuormasta voidaan tehdä ilmoitusta sähköisellä lomakkeella pelastuslaitoksen sivuilla. Asiakkaille voidaan suositella paloturvallisuutta lisäävän turvalieden/liesivahdin hankkimista.

6.2 Turvapuhelin

Turvapuhelin voidaan hankkia asiakkaalle kotihoidon tukipalveluna. Asiakas voi yksityisestikin turvapuhelimen hankkia. Turvapuhelimella asiakas saa nopeasti yhteyden turva-auttajaan. Turvapuhelimen toiminta tulee testata säännöllisesti noin kerran kk:ssa. Jos asiakkaalla on turvapuhelin jo ennestään, tulee asiakkaan kotiutuessa sairaalasta muistaa aina testata turvapuhelimen toiminta.

6.3 Asiakkaan Avain

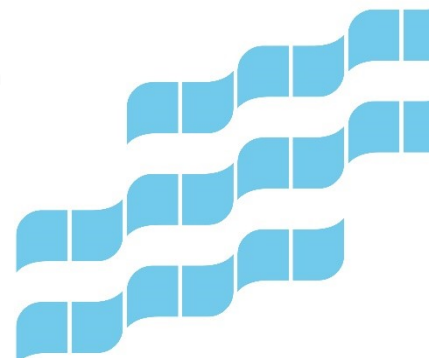
Mikäli asiakas asuu yksin ja liikkuminen on hankalaa tai kuulo huono, niin asiakkaan avain voi olla kotiutustiimin käytössä, jotta työntekijät pääsevät toteuttamaan kotikäynnit. Avainten luovutuksesta laaditaan lomake, johon tulee luovutuspäivämäärä ja asiakkaan, työntekijän ja asiakkaan edustajan allekirjoitus. Kun avain palautetaan takaisin tai toimitetaan kotihoitoon, laaditaan siitä vastaava lomake.

Kun asiakasta ei tavoiteta kotoa, vaikka kotikäynti on sovittu, on selvitettävä missä hän on. Tätä selvitystä varten on laadittu toimintamalli. Kun kotikäynnillä todetaan asiakkaan poikkeuksellinen poissaolo, on henkilökunnan ryhdyttävä toimiin.

1. soittaa asiakkaalle, jos ei tavoita →
2. soittaa omaiselle, jos ei tavoita →
3. soittaa Acutaan, jos ei ole siellä →
4. soittaa poliisille ja antaa tarvittavat tiedot.

Poliisi ottaa vastuun ja käynnistää tarvittaessa etsinnän.

Asuntoon mennään tarkistamaan tilanne joko omaisen tai huoltoyhtiön + poliisin kanssa.



Kotiutustiimi

3.6.2020

6.4 Apuvälineet ja kodinmuutostyöt

Tamperealaisten asiakkaiden henkilökohtaiseen käyttöön tulevien apuvälineiden hankinnasta ja niiden huollosta vastaa Tampereen kaupungin Avopalvelujen Apuvälineyksikkö. Jokainen omahoitaja arvioi asiakkaan kanssa pienapuvälineiden kuten rollaattori, vuoteen nousutuki, tarttumapihdit, suihkutuoli, wc-koroke, tarvetta ja toimittaa ne asiakkaalle sekä ohjaa niiden käytössä.

Isommat apuvälineet ja kodin muutostyöt ovat joillekin asiakkaille välttämättömiä, jotta turvallinen kotona asuminen mahdollistuu. Kodin muutostyöt saatetaan aloittaa jo asiakkaan sairaalassa ollessa, koska saattaa olla niin, ettei kotiutusta voida toteuttaa ennen niiden tekemistä. Asunnon muutostöinä voidaan tarvittaessa tehdä esimerkiksi kynnysten poistoja ja asentaa tukikahvoja. Pieniä asunnonmuutostöitä järjestetään Kotiutustiimin fysioterapeutin kautta yli 75-vuotiaille. Tarvittaessa asiakkaille hankitaan apuvälineitä kuten esim. pyörätuoli, nostolaite, sairaalasänky. Laina-aika määräytyy arvioinnin perusteella. Apuvälinelainaamosta voidaan asiakkaalle hankkia ja asentaa isommat apuvälineet ja sieltä saa myös käytön opastusta ja apuvälineiden huollon.

Apuvälineyksikkö, Tursonkatu 4, P. 03 - 5657 2865

Lainauspalvelut ma-to 9 - 16, pe 9 - 14

Apuvälinehuolto ma-to 9 - 15, pe 9 - 14

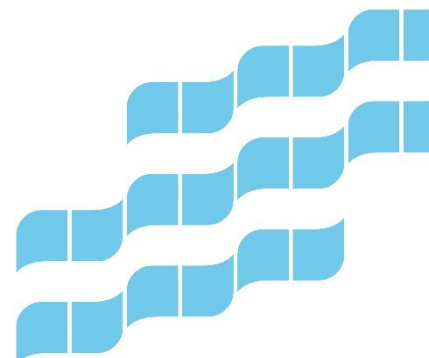
Fysioterapeutit ma-pe 9-12, asiakasvastaanotto vain ajanvarauksella

www.tampere.fi/apuvälineet

Asunnon muutostöihin myönnetään korvausta vaikeavammaiselle ihmiselle, jolle liikkuminen ja omatoimisuus vakituisessa asunnossa ovat vamman tai sairauden vuoksi erityisen vaikeaa. Hakemus asunnon muutostöistä tehdään vammaispalvelutoimistoon. Hakemukseen liitetään lääkärinlausunto ja fysioterapeutin tai muun asiantuntijan lausunto muutostöiden tarpeista sekä vaikeavammaisuudesta. Asunnon muutostöinä korvataan vamman vaatimat välttämättömät muutostyöt kuten esimerkiksi ammeen poisto, kynnysten poistaminen, luiskat, tukikahvat asunnossa ja sen välittömässä lähiympäristössä. Kustannukset korvataan valtion asuntolainoituksessa hyväksyttävän laatutason mukaisena. Sotaveteraanien eduista voi kysyä asiakasohjaaja Eeva Soukkalalta, p. 040 768 9078. Veteraaneille tarjotaan maksuttomia kodinmuutostöitä, jotka korvaa valtionkonttori.

Muutostyöt tehdään yhteistyössä Tampereen Tilapalveluiden kanssa. Vammaispalvelun sosiaalityöntekijä tekee päätöksen asunnonmuutostöistä ja toimittaa tilauksen Tampereen Tilapalvelujen rakennusmestarille. Asiakaan, omaisen tai tarvittaessa fysioterapeutin tulee hankkia tarvittaessa isännöitsijältä lupa muutostyöhön. Lisätietoja asunnon muutostöistä voit kysyä vammaispalvelutoimistosta.

Vammaispalvelutoimisto, Kanta-Sarvis 3, Hatanpäänkatu 3 J (4. krs) , postiosoite PL 98, 33201 Tampere
p. 040 159 8379,
ma - ti ja to - pe klo 9 - 10 sekä ma - to klo 13 - 14



Kotiutustiimi

3.6.2020

7 HENKILÖSTÖ

Kotiutustiimissä työskentelee henkilöstöä seuraavilla nimikkeillä: palveluesimies, vastaava sairaanhoitaja, 8 sairaanhoitajaa, 1 lähihoitaja, 2 fysioterapeuttia, 1 kuntoutuksenohjaaja. Kotiutustiimin käytettävissä on myös Kotikuntoutuksen toimintaterapeutti. Kotiutustiimin työntekijät tekevät itsenäistä kotikäyntityötä asiakkaiden koteihin.

Aamuvuorossa työaika on 8-16.15, Iltavuorossa 13.15-21 ja viikonloppuna 8-16.15. Iltavuorossa ja viikonloppuna on työvuorossa vain 1 hoitaja, jonka puhelimeen on käännettyä kotiutustiimin toimistoon tulevat puhelut.

Kotiutustiimin sisäistä asiantuntijuutta hyödynnetään, lähes jokaisella omia kiinnostus-/osaamisalueita. Kaikki ovat tietoisia perustehtävästä, ovat motivoituneita toteuttamaan laadukasta hoitoa parhaalla mahdollisella tavalla. Jos asiakkaalla on tarvetta fysioterapeutin tai toimintaterapeutin käynneille, voi hoitaja pyytää ko työntekijää käymään asiakkaan luona.

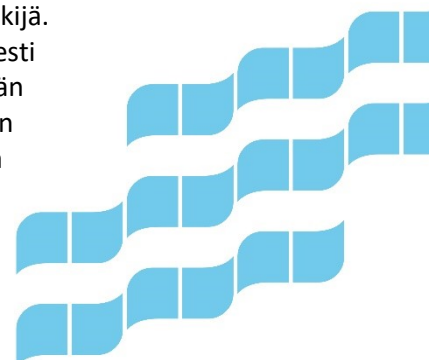
Henkilöstövoimavarojen riittävyttä seurataan päivittäin vastaavan sh:n ja/tai esimiesten toimesta. Kotiutustiimin työvuoron tehtävät pyritään mitoittamaan niin, että työvuoroissa oleva henkilöstömäärä on riittävä. Työntekijöiden poissaolot aiheuttavat muutoksia asiakastyöhön. Lyhyisiin sijaisuuksiin ei Kotiutustiimiin palkata sijaisia, vaan pyritään hoitamaan asiakaskäynnit työvuorossa olevilla hoitajilla jakamalla päivän käynnit. Käyntejä voidaan mahdollisuuksien mukaan siirtää seuraaville päiville. Uudet kotiutukset siirretään tarvittaessa myöhemmälle. Pidempiaikaisiin poissaoloihin palkataan sijainen.

7.1 Työhyvinvointi

Työhyvinvointi tarkoittaa turvallista, terveellistä ja tuottavaa työtä, jota ammattitaitoiset työntekijät ja työyhteisöt tekevät hyvin johdetussa organisaatiossa. Tavoite on, että työntekijät ja työyhteisöt kokevat työnsä mielekkääksi ja palkitsevaksi, ja heidän mielestään työ tukee heidän elämänhallintaansa. Jokainen työntekijä on itse vastuussa omasta työhyvinvoinnistaan ja esimiehen tehtävä on varmistaa, että työyksikössä on puitteet työhyvinvoinnin toteutumiselle. Työhönsä motivoituneet ja työssään viihtyvät hoitajat pystyvät tekemään laadukasta ja tuottavaa työtä asiakkaiden parhaaksi.

7.2 Pehdytys ja koulutus

Osaava henkilöstö on asiakasturvallisuuden toteutumisen kannalta merkittävä tekijä. Kotiutustiimin hoitohenkilökunnan pätevyysvaatimuksena on pääsääntöisesti terveyden- tai sairaanhoitajan tutkinto. Rekrytoiva esimies tarkistaa työntekijän opinto- ja työtodistukset sekä terveydenhuollon nimikesuojattujen ja laillistettujen ammattihenkilöiden tiedot Terhikki-rekisteristä ja Suosikki-rekisteristä. Kaikilta



Kotiutustiimi

3.6.2020

työntekijöiltä edellytetään motivoituneisuutta ja sitoutumista vanhustyöhön. Jokaisen työntekijän tulee hallita ensiaputaidot, työterveyshuolto järjestää myös omia hätäensiavun kertauskursseja.

Henkilökunnan rekrytoinnista vastaa kotihoidon päällikkö ja palveluesimies. Vakituisten tai yli 6 kk sijaisuuksien työpaikkailmoitukset järjestetään Kyntarekryn kautta. Muita sijaihankinnan keinoja on mm käytännön harjoittelujaksolla olleiden opiskelijoiden rekrytointi. Asiakkaiden kodeissa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus arvioidaan haastatteleamalla rekrytoitava henkilö.

Uuden työntekijän perehdytyksestä vastaa yhdessä valittu työntekijä yhteisesti muiden työntekijöiden kanssa.

Tampereen kaupungin linjaus on tukea omaehtoista opiskelua. Työntekijällä on mahdollisuus hakea itseään kiinnostaviin koulutuksiin erillisen hakumenettelyn kautta.

7.3 Asiakastietojen käsittely

Asiakastietojen käsittelyyn liittyvästä perehdytyksestä vastaa palveluesimies sekä vastaava sairaanhoitaja yhdessä Kotiutustiimin henkilökunnan kanssa. Henkilökohtaiset työtehtävää vastaavat luvat potilasjärjestelmän käyttöön antaa palveluesimies työntekijän allekirjoitettua käyttö- ja salassapitositoumukset. Perehdytyksessä käsitellään tietosuoja-asioiden merkitys, kirjaamiskäytännöt, salassapitovaatimukset ja omavalvontasuunnitelma. Sote-tietoturvan ja tietosuojan verkkokurssin suorittaminen on pakollista kaikille potilastietoja käsitteleville. Pegasosjärjestelmään kirjaudutaan aina toimikortilla.

Yksikön tietosuojaseloste/rekisteriseloste on nähtävillä ositteessa www.tampere.fi (<http://www.tampere.fi/tampereinfo/asiointi/tietosuoja.html>)

7.4 Yhteistyö muiden palveluntuottajien kanssa

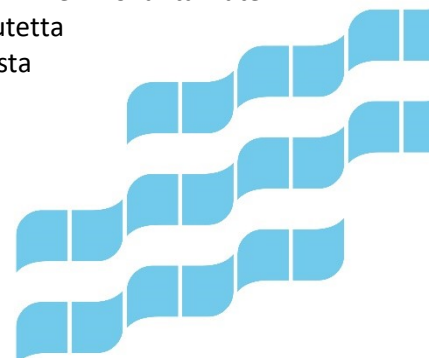
Kotiutusvaiheessa keskeisin yhteistyökumppani on kotiuttava osasto.

Kotiutumisen jälkeen lääkäripalvelut tulevat asiakkaan asuinosoitteen mukaiselta ns omalta terveysasemalta tai asiakkaan itse valitsemalta terveysasemalta (valinnanvapausoikeus).

Asiakasohjauksen kanssa tehdään päivittäin yhteistyötä tilattaessa asiakkaalle tukipalveluita tai siirrettäessä asiakas Kotiutustiimin jakson jälkeen kotihoidon asiakkaaksi.

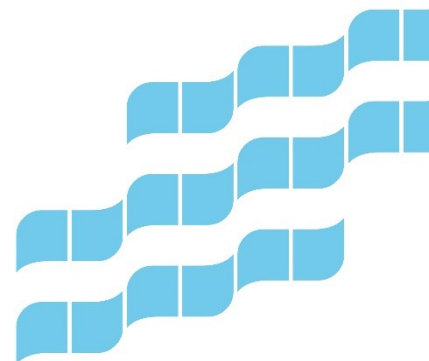
Kotiutustiimi tekee yhteistyötä myös Kotitorin kanssa. Se mm. koordinoi asiakkaiden kotihoitoa kilpailutetun kotihoidon alueen, tukipalveluiden sekä ostokotihoidon osalta. Tukipalvelutuottajiin ollaan tarpeen mukaan yhteydessä. Kotitori myös kerää palautteet tukipalvelutuottajista.

Ateriapalvelun tuottaja on Voimia. Ateriapalvelu voidaan järjestää asiakkaalle myös MenuMAT- palvelun avulla tai aluekohtaisesti erilaisten yksityisten palveluntuottajien kautta. Kotiutustiimin henkilökunta kuten muukin tuotannon henkilöstö valvoo alihankkijoita ja antaa aina tarvittaessa palautetta järjestämisvastuussa olevalle tuottajalle ja palveluintegraattorille havaituista virheistä.



7.5 Toimitilat ja työvälineet

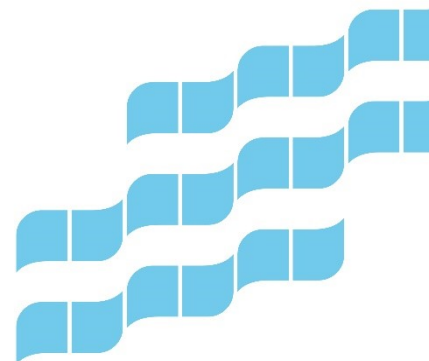
Kotiutustiimin toimitilat sijaitsevat Hatanpään huvilalla, osoitteessa Hatanpään puistokuja 9. Toimitiloissa ei ole vastaanottotoimintaa, tilat ovat lukittuja ja niissä on käytössä kulunvalvonta.



8 OMAVALVONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN

allekirjoitus aika, paikka

Sosiaali- ja terveystyö
Ikäihmisten palveluryhmä



Kotiutustiimi

3.6.2020

Liite 1

SOSIAALIHUOLLON HENKILÖKUNNAN ILMOITUSVELVOLLISUUS, sosiaalihoitolain 48 ja 49 §

Sosiaalihoitolain 48 ja 49 § velvoittavat **sosiaalihuollon** henkilökunnan ilmoittamaan viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle eli yksikön lähiesimiehelle, jos he huomaavat tehtävissään epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäynnösten estämättä. Ilmoituksen voi tehdä yksittäinen työntekijä tai työntekijät yhdessä.

Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamista koskevat menettelyohjeet on sisällytettävä sosiaalihoitolain 47 §:ssä tarkoitettuun omavalvontasuunnitelmaan. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Ohje ja ilmoituslomake liitetään osaksi omavalvontasuunnitelmia. Esimies vastaa siitä, että jokainen työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuuskäytännöistä.

Kuka voi tehdä ilmoituksen?

Ilmoituksen voi tehdä sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluva tai vastaavissa tehtävissä, toimeksiantosopimussuhteessa oleva tai itsenäinen ammattiharjoittaja. Ilmoitusvelvollisuus koskee julkisia ja yksityisiä sosiaalipalvelun tuottajia.

Milloin ilmoitus tehdään?

Jos työntekijä huomaa työssään epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa, hän voi tehdä ilmoituksen. Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asiakkaan epäasiallista kohtaamista, asiakkaan loukkaamista sanoilla, asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan osallisuus ei toteudu, asiakkaan palvelut eivät vastaa palvelutarpeeseen, asiakkaan kaltoin kohtelua ja toimintakulttuurista johtuvia asiakkaalle vahingollisia toimia. Myös epäkohdan uhasta, joka on ilmeinen tai voi johtaa epäkohtaan, tulee ilmoittaa.

Kaltoin kohtelulla tarkoitetaan fyysistä, psyykkistä tai kemiallista eli lääkkeillä aiheutettua kaltoin kohtelua. Esimerkiksi asiakasta tönitään, lyödään tai uhkaillaan, käytetään hyväksi fyysisesti tai taloudellisesti, puhutellaan epäasiallisesti ja loukkaavasti tahi palvelussa, asiakkaan aseman ja oikeuksien toteuttamisessa, perushoivassa ja hoidossa on vakavia puutteita.

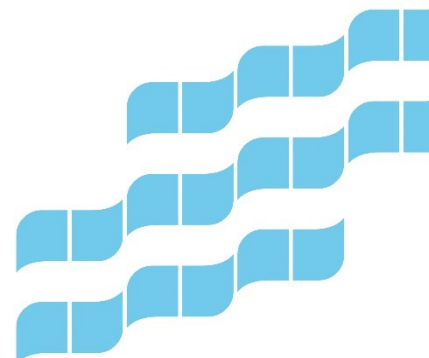
Ilmoitus tehdään aina, kun asiakkaaseen kohdistuu epäkohta tai sen uhka, ei henkilökuntaan liittyvistä tilanteista. Ilmoituksen tekemisen tulee aina ensisijaisesti perustua asiakkaan huolenpitoon liittyviin tarpeisiin.

Toimintakulttuuriin sisältyvistä ongelmista voi olla kyse esimerkiksi yksilön perusoikeuksien rajoittamisesta vakiintuneita hoitokäytäntöjä suoritettaessa. Pakotteiden ja rajoitteiden käytöstä tulee olla aina asiakaskohtainen, määräaikainen lupa ja ilmoitus tulee tehdä, jos pakotteita ja rajoitteita käytetään muutoin.

Mikäli toimintakulttuuri ei ole suoranaisesti vahingollista **asiakkaille**, siihen pitää puuttua ensisijaisesti omavalvonnan kautta, esimerkiksi resurssiin ja kiireeseen liittyvät asiat.

Miten ilmoitus tehdään?

Ilmoitus on tehtävä **välittömästi**, kun työntekijä havaitsee asiakkaaseen kohdistuvan epäkohdan tai sen uhan.



Kotiutustiimi

3.6.2020

Miten ilmoitus käsitellään?

Ilmoitus tulee tehdä lomakkeella **yksikön toiminnasta vastaavalle eli yksikön lähiesimiehelle**. Lähiesimies ryhtyy tarvittaviin toimenpiteisiin tilanteen korjaamiseksi.

Lähiesimiehen on ilmoitettava asiasta **toimintayksikön tai palvelualueen päällikölle**, joka arvioi tehtyjen toimenpiteiden riittävyyden. Päällikkö lähettää lomakkeen **palveluryhmän johtajalle** hyväksyttäväksi. Palvelujohtaja ilmoittaa **sosiaali- ja terveystalouden johtajalle** ja tarvittaessa **aluehallintovirastolle tai Valviralle**.

Yksityisiltä palveluntuottajilta hankituista, kunnan järjestämisvastuulle kuuluvista sosiaalihuollon palveluista tehtävät ilmoitukset osoitetaan Tampereen kaupungin **valvontakoordinaattorille**, joka toimittaa ilmoituksen palveluryhmän johtajalle.

Yksityisten palveluntuottajien ilmoitukset:

Tampereen kaupunki

Sosiaali- ja terveystalouden palvelualue

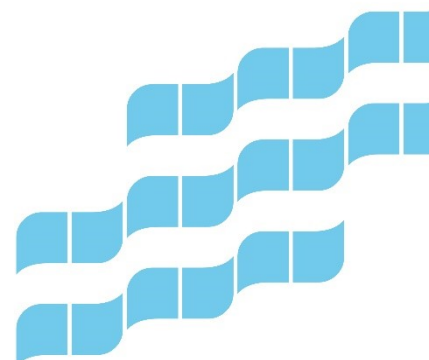
Ohjaus- ja valvontaryhmä

Valvontakoordinaattori

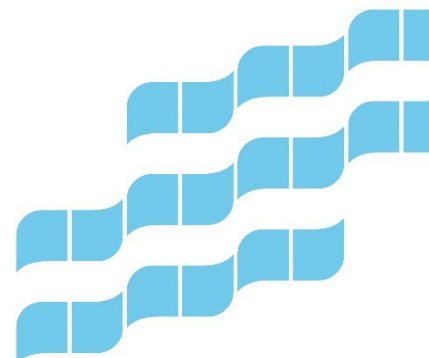
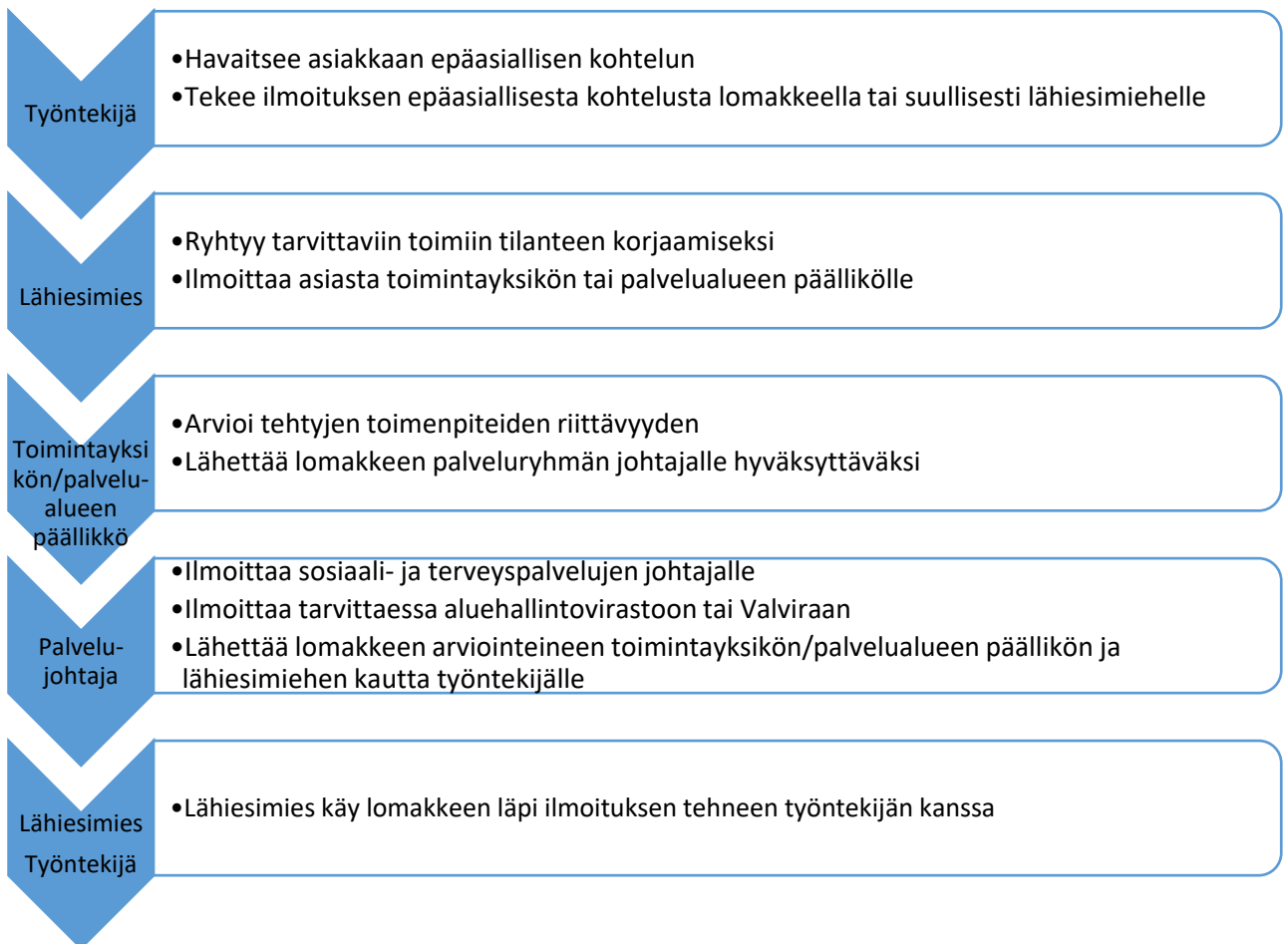
Naulakatu 2

33100 Tampere

Mikäli epäkohtaa ei saada korjattua, on asiasta ilmoitettava aluehallintovirastolle (§ 49). Aluehallintovirasto tai Valvira voivat antaa määräyksen epäkohdan poistamiseksi ja päättää sitä koskevista lisätoimenpiteistä siten kuin erikseen säädetään.

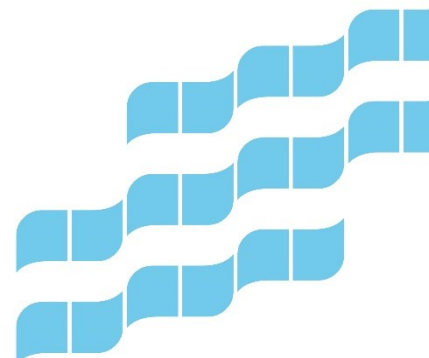


Prosessikuvaus SHL 48 ja 49 § mukaisesta ilmoitusvelvollisuudesta



Ilmoituslomake

Sosiaali- ja terveystieteiden palvelualue Palveluryhmä: Toimipaikka:	
1. ILMOITUS ASIAKKAASEEN KOHDISTUVASTA EPÄKOHDASTA TAI SEN UHASTA Työntekijän ilmoitus (Sosiaalihuoltolaki § 48 ja § 49) Tilanteen kuvaus:	
Päiväys __.__.20__	Ilmoituksen tehnyt työntekijä, nimen selvennys ja yhteystiedot
Päiväys __.__.20__	Olen saanut tämän ilmoituksen tiedoksi työnantajan edustajana. Yksikön lähiesimies, nimen selvennys ja yhteystiedot
2. ASIAN SELVITTELY ESIMIEHEN TOIMESTA Työnantajan asian johdosta tekemät toimenpiteet	
3. PÄÄLLIKÖN YHTEENVETO - Annettu ohjaus ja neuvonta sekä tehdyt toimenpiteet ja arviointi	



Kotiutustiimi

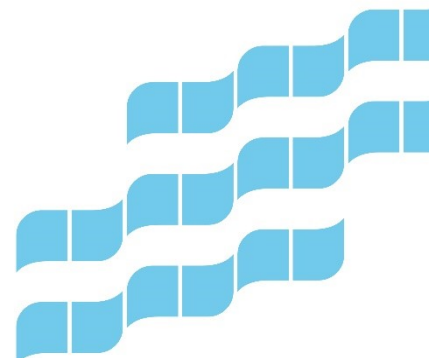
3.6.2020

Päiväys__._.20__	palvelujohtaja

Kopio lähetetty __._.20__ Yksikön esimiehelle, ilmoituksen tehneelle työntekijälle ja sosiaali- ja terveyspalvelujen johtaja Taru Kuosmaselle (SHL 48 §)

Tiedoksi AVI/Valvira (SHL 49 §)

Kyllä__ / Ei__



Kotiutustiimi

3.6.2020

Liite 3

Lainsäädäntöä

Asetus sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista 9.10.1992/912

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1992/19920912?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=9.10.1992%2F912>

Kansanterveyslaki 28.1.1972/66

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1972/19720066?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=28.1.1972%2F66>

Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista 28.12.2012/980

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2012/20120980?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=28.12.2012%2F980>

Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 17.8.1992/785

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1992/19920785?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=17.8.1992%2F785>

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=22.9.2000%2F812>

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä 9.2.2007/159

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070159?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=9.2.2007%2F159>

Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/1301

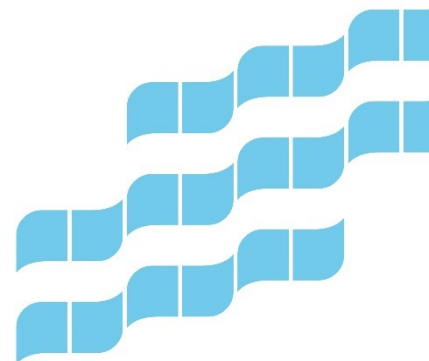
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=30.12.2014%2F1301>

Sosiaali- ja terveysministeriön asetus potilasasiakirjoista 30.3.2009/298

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2009/20090298?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=30.3.2009%2F298>

Terveydenhuoltolaki 30.12.2010/1326

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2010/20101326?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=30.12.2010%2F1326>



Kotiutustiimi

3.6.2020

Liite 4
KOTIUTTAMISOHJE

KOTIUTUSTIIMI Tampereen kaupunki
Lyhytaikaista sairaanhoidollista kotiin annettavaa palvelua.

Tarkoituksena mahdollistaa asiakkaan kotiutuminen siinä vaiheessa, kun asiakas ei enää tarvitse sairaalatasoista hoitoa, mutta tarvitsee edelleen sairaanhoidollista apua. Kotiutustiimi arvioi kotona yhdessä asiakkaan kanssa jatkokäyntien tarpeen ja tilaa tarvittaessa kotihoidon jatkamaan käyntejä tai ohjaa asiakkaan terveysasemalle.

Arkisin ma-pe: aamuvuoro klo 8-16, iltavuoro klo 13-21
Viikonloppuisin: aamuvuoro klo 8-16
Työpyynnöt toimiston nro: 040 6397564

Asiakkaaksi Kotiutustiimiin:

- Yli 18-vuotiaat tamperelaiset
- Sairanhoidolliset käynnit (esim. haavat, injektiot, dreenit, lääkehoito, hakaset)
- Käyntien määrä ja kesto määräytyvät asiakkaan tarpeen mukaan
- Asiakkaalla oltava itsellään lääkkeitä ja muut hoitotarvikkeet hankittuna kotiin
- Käynnit maksullisia 12e/käynti
- Käynteihin oltava asiakkaan suostumus
- Viikonloppuisin ja iltaisin yksi työntekijä vuorossa, joten tällöin oltava selkeä käyntitarve määriteltynä, palvelutarpeen kartoituksia tehdään arkaamuissa
- Voi ottaa yhteyttä myös kysyäkseen neuvoa kotiutumiseen liittyviin asioihin
- Tarvittaessa kotiutustiestä käydään osastolla tapaamassa asiakasta (pre-käynti) ja keskustelemassa hoitajien kanssa

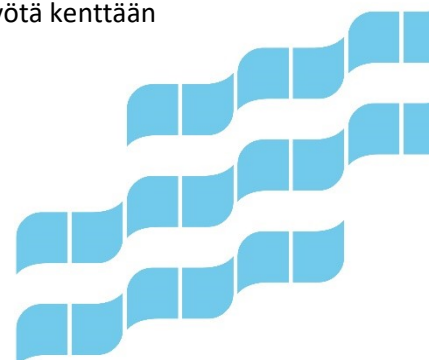
Asiakkaaksi kotihoitoon:

-yhteys suoraan kotihoitoon, mikäli asiakkaalla on ennestään kotihoidon asiakkuus

-yhteys asiakasohjaajaan

- mikäli asiakkaalla ei ole ennestään kotihoidon palveluita
- mutta tarvitsee laaja-alaista palvelutarpeen selvittämistä (kotiin annettavat palvelut, palvelumaksut, etuudet)
- kun asiakas ei tarvitse sairaanhoidollista apua heti kotiutuessaan
- kotihoidon tukipalveluiden: turvapuhelin, ateria- ja kauppapalvelun avaaminen

Kotihoidon ja asiakasohjaajan yhteystiedot: www.tampere.fi/kotihoidonhaku : syötä kenttään asiakkaan osoite



Kotiutustiimi

3.6.2020

Kotiutustiimin kotiutusohje:

Ennen yhteydenottoa kotiutuksesta, käy potilaan kanssa keskustellen läpi tsekkauslista:

- Sairaalahoidon syy?
- Koska kotiutuu?
- Kotihoidon aiempi asiakkuus?
- Potilaan näkemys kotiinpaluusta ja avuntarpeesta?
- Arvio käyntien määrästä?
- Potilaan toimintakyky?
 - esim. liikkuminen, wc-käynnit/hygienian hoito, pukeutuminen, ruuan lämmitys, lääkkeiden otto
- Sairaanhoidollinen tarve? (esim. lääkehoito, injektiot, haavat, hoidon ohjaus)
- Omaisten osuus? Hoitavatko omaiset kauppa- ja apteekkiasiat?
- Onko tarvetta tukipalveluille (kauppa-, ateriapalvelu, turvapuhelin)?
- Pääseekö potilas turvallisesti kotiin (asunnon esteettömyys, kotiavain, rahat taksiin)

Kotiin lähtiessä asiakkaalla oltava epikriisi, reseptit ja ajan tasalla oleva lääkelista sekä lääkkeitä 1 vrk tai sovitun mukaisesti.

