

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottaja	
Lohjan kaupunki, Ikääntyneiden palvelut, kotona asumisen tuki Palveluntuottajan Y-tunnus: 1068322-0	Kunnan nimi: Lohja
Toimintayksikön nimi	
Kotihoito, Mäntynummi-Keskustan kotihoito	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen	
Ojamonkatu 34, 08100 Lohja	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä	
Kotihoito tuottaa kotihoitoa ja kotihoidon tukipalveluja ikäihmisille, vammaisille ja muille kotihoidon palveluja tarvitseville asiakasryhmille. Asiakkaat ovat tilapäisen ja säännöllisen kotihoidon asiakkaita sekä tukipalveluasiakkaita. Lohjan kotihoidossa on tilastoitu vuonna 2017 yhteensä 242.149 kotikäyntiä, 98.828 käyntituntia sekä 1.383 asiakasta. Tukipalveluasiakkaita on ollut kaikkiaan 654. Mäntynummi-Keskustan kotihoidossa vuonna 2017 yhteensä 27.497 kotikäyntiä, 11.775 käyntituntia sekä 154 asiakasta. Tukipalveluasiakkaita on ollut kaikkiaan 85. Yöhoidossa vuonna 2017 yhteensä 8.540 kotikäyntiä, 2.041 käyntituntia sekä 339 asiakasta.	
Toimintayksikön katuosoite	
Ojamonkatu 34	
Postinumero	Postitoimipaikka
08100	Lohja
Toimintayksikön vastaava esimies	Puhelin
Palvelupäällikkö Päivi Degerholm Kotihoidon aluevastaava Jutta Tiesmäki, Mäntynummi-Keskusta	050 357 4534 050 561 3191
Sähköposti	
paivi.degerholm@lohja.fi jutta.tiesmaki@lohjal.fi	
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat	
<p>Ateriapalvelut: Fazer Food Services ja Menuomat Oy Kauppakassipalvelu: Fazer Food Services Lääkkeiden koneellinen annosjakelu: Paikalliset apteekit, jotka kilpailutettu (liitteenä on palveluntuottajarekisteri). Sotainvalidien ja rintamaveteraanien palvelut: Yksityiset palveluntuottajat, jotka on kilpailutettu (liitteenä palveluntuottajarekisteri) Turvapuhelinpalvelut: Stella Automaattinen lääkkeen jako: Evondos-lääkeautomaatti Kylvetyspalvelujen kuljetukset: Pääsääntöisesti omat palvelukuljettajat, tarvittaessa logistiikkayksikkö ja paikalliset kuljetusyritykset Hautaustoimisto: Mikko Mononen Tietosuojajäte: Lassila & Tikanoja Oy Suojatyövaatteet ja vaihtomatot: Lindström Oy Avaimeton kotihoito: Tunstall Oy Hilkka toiminnanohjausjärjestelmä: Tiera</p>	

TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2)

Toiminta-ajatus

Kotihoidon tarkoituksena on tukea kotona asumista mahdollisimman pitkään ja siirtää pitkäaikaisen laitoshoidon tarvetta. Kotihoitoa voidaan antaa henkilölle/henkilöille jotka tarvitsevat apua selviytyäkseen kotioloissa oman toimintakykynsä heikennyttyä joko tilapäisesti tai pysyvästi. Kotihoidon toiminta perustuu voimassaolevaan lainsäädäntöön (laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista 980/2012). Kotihoitoa toteuttaa ammattitaitoinen, koulutettu henkilökunta. Kotihoidon palvelut lähtevät aina asiakkaan yksilöllisistä tarpeista. Kotihoidon palvelumuotoja ovat esimerkiksi avustaminen päivittäisissä toiminnoissa kuten ravitsemuksellisissa asioissa, henkilökohtaisessa hygienian hoidossa, kauppa-asioissa, ulkoilussa ja muissa arjen askareissa. Kotihoito huolehtii tarvittaessa myös lääkehoidosta ja sairaanhoidollisista toimenpiteistä. Asiakas voi saada palveluja ympärivuorokautisesti palvelu- ja hoitosuunnitelman mukaan. Lisäksi asiakas voi saada tukipalveluja kotihoidon kriteerien mukaisesti mm. ateria-, turva- ja kylvetyspalvelua, kauppa- ja asiointipalvelua sekä päivätoimintaa.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Ikääntyneiden laadukkaiden palveluiden arvoiksi on nostettu tasapuolisuus, oikeudenmukaisuus, avoimuus, turvallisuus, itsemääräämisoikeus, tuloksellisuus ja arkirealismi.

Kotihoidon toimintaperiaatteena on tuottaa hyvää, turvallista ja tarpeenmukaista hoivaa ja hoitoa kotihoidon kriteerit täyttävälle asiakkaalle hänen omassa kodissaan. Palvelut kohdennetaan eniten apua tarvitseville. Kotihoidon tarkoituksena on neuvonnan, ohjauksen, hoidon toteutuksen ja kuntouttavan työotteen avulla turvata asiakkaiden tarvitsemat hoito- ja huolenpitopalvelut parhaalla mahdollisella tavalla. Hoito toteutetaan siten, että asiakkaan omaa toimintakykyä tuetaan. Kotihoidossa on käytössä vastuuhoitajajärjestelmä, jonka avulla toteutetaan yksilöllistä, kokonaisvaltaista ja omatoimisuutta tukevaa palvelua.

RISKINHALLINTA (4.1.3)

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Kotihoidossa riskienhallinnan laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennakkoon ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskinhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen. Kotihoidon vastuulla on, että riskienhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.

Riskinhallinnan työnjako

Esimiesten tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että henkilökunnalla on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Henkilökunta osallistuu riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

Kotihoidon vaaratekijät ja riskit kartoitetaan säännöllisesti vuosittain ja riskikartoitusta päivitetään lisäksi tarpeen mukaan. Ohjeet riskien kartoittamiseksi löytyvät Hjalmarista. Työsuojeluhenkilöstö ja työterveyshuollon ammattihenkilöt ovat tarvittaessa asiantuntijoina riskien tunnistamisessa ja vaarojen arvioinnissa. Päivitetty riskienkartoituslomake toimitetaan Lohjan kaupungin työsuojeluun.

Riskien tunnistaminen

Esimiehellä ja johdolla on vastuu toimia Lohjan kaupungin työsuojelun toimintasuunnitelman mukaisesti. Työntekijällä on velvollisuus ja vastuu tuoda esille havaitut riski- ja vaaratilanteet. Kotihoidossa toimitaan Lohjan kaupungin yleisten väkivalta- ja uhkatilanne ohjeistusten mukaan.

Henkilökunnalla on velvollisuus tiedottaa havaitsemistaan epäkohdista, laatupoikkeamista ja riskeistä esimiehelle.

Riskien käsitteleminen

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, raportointi ja analysointi. Vastuu riskinhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on palvelun tuottajalla, mutta työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen johdon käyttöön. Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

Käytössä on sähköinen vaaratapahtumien raportointi- ja käsittelyjärjestelmä (HaiPro), jolla voidaan ilmoittaa vaara, läheltä piti, haittatapahtuma ja potilasturvallisuustapahtumat. Asiakkaalle tapahtuneet haittatapahtumat, kuten lääkepoikkeamat, käsitellään työyksiköissä HaiPro- ohjelman avulla, kirjataan Pegasos- potilastietojärjestelmään asiakkaan tietoihin sekä käydään aina läpi asiakkaan kanssa.

Työntekijälle sattuneista uhka ja vaaratilanteista tehdään työturvallisuusilmoitus HaiPro -järjestelmän kautta. Tieto tapahtuneesta menee esimiehen lisäksi työsuojelupäällikölle.

Läheltä piti - tilanteet ja havaitut epäkohdat käsitellään työyhteisössä. Esimiehen ja työyhteisön harkinnan mukaan työntekijälle sattuneista vaara - ja uhkatilanteista tehdään erillinen toimintaohje, joka käsitellään työyhteisön palaverissa.

Korjaavat toimenpiteet

Laatupoikkeamien, läheltä piti – tilanteiden ja haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tilanteiden syiden selvittäminen ja tätä kautta menettelytapojen muuttaminen turvallisemmaksi. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään seurantakirjaukset ja ilmoitukset.

Haitta- ja vaaratapahtumat käsitellään omassa yksikössä ja tarvittaessa niistä tiedotetaan ylemmälle taholle organisaatiossa. Organisaatiossa ne käsitellään säännöllisesti ja tehdään tarvittavat jatkotoimenpiteet asian korjaamiseksi. Työsuojelun toimintaohjelma on kaikille saatavilla Hjalmarissa.

Muutoksista tiedottaminen

Todetuista ja toteutuneista riskeistä ja korjaavista toimenpiteistä jaetaan tietoa kirjallisesti ja sähköisesti henkilökunnalle ja yhteistyötahoille. Asiasta tiedotetaan henkilökunnalle, työyhteisön kokouksissa ja tiimipalaverissa. Keskeisten yhteistyötahojen kanssa pidetään säännöllisesti tapaamisia. Tarvittaessa järjestetään koulutuksia.

OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

Omavalvonnasta vastaava henkilö tai henkilöt

Palvelupäällikkö Päivi Degerholm, Palveluohjaus ja kotona asumisen tuki
Kotihoidon aluevastaava Jutta Tiesmäki, Mäntynummi-Keskustan kotihoito

Ketkä ovat osallistuneet omavalvonnasta suunnitteluun?

Omavalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksikön johdon ja henkilökunnan yhteistyönä.

Omavalvonnasta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:

Palvelupäällikkö Päivi Degerholm paivi.degerholm@lohja.fi 050 357 4534
Kotihoidon aluevastaava Jutta Tiesmäki jutta.tiesmaki@lohja.fi 050 561 3191

Omavalvontasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5)

Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Omavalvontasuunnitelma käydään läpi kotihoidon työpaikkakokouksissa kerran vuodessa. Uusien työntekijöiden kanssa omavalvontasuunnitelma käydään läpi perehdytyksen yhteydessä.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Omavalvontasuunnitelma on asiakkaiden ja omaisten/läheisten nähtävillä kaupungin internet- sivuilla. Lisäksi suunnitelma on henkilöstön saatavissa yksiköissä ja Lohjan perusturvan T-asemalla.

ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)

Palvelutarpeen arviointi

Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Arvioinnin lähtökohdانا on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet. Palvelutarpeen arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet, joita ovat fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Lisäksi arvioinnissa otetaan huomioon toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat eri ulottuvuuksiin liittyvät riskitekijät kuten terveydentilan epävakaus, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähäisyys ja kipu.

Miten palveluntarvetta arvioidaan- mitä mittareita arvioinnissa käytetään?

Asiakkaan palvelutarvetta arvioidaan käyttämällä tarpeen mukaan mm. seuraavia toimintakyvyn arviointimittareita; RaVa, MMSE, MNA, GDS -15, haastattelu sekä havainnoimalla ja arvioimalla asiakkaan sosiaalista toimintakykyä ja ympäristöön liittyviä riskitekijöitä. Arviointi tehdään pääsääntöisesti kotona ja se tehdään yhteistyössä asiakkaan kanssa. Palvelutarpeen arviointi pyritään tekemään moniammatillisesti, silloin kun siihen on erityinen tarve esim. yhteistyö päihdehuollon, omaishoidon tuen tai fysioterapian kanssa.

Miten asiakas ja/tai hänen omaisena ja läheisensä otetaan mukaan palvelutarpeen arviointiin?

Asiakas ja tarvittaessa hänen omaisensa osallistuvat palvelutarpeen arviointiin. Kotihoidon asiakkaana olevien henkilöiden osalta arvioinnista, palvelutarpeen muuttuessa, vastaa kotihoidon vastuuhoidtaja/vastuusairaanhoitaja. Palvelutarpeen arvioinnissa huomioidaan asiakkaan toivomukset ja yksilölliset tarpeet sekä hänen etunsa. Asiakasta tiedotetaan jo tässä vaiheessa kotihoidon asiakasmaksuista ja niiden määräytymisperusteista sekä asiakkaalle annetaan tulokset selvityskaavake. Kotihoidon asiakkaiden lääkkeet tulevat apteekin annosjakelun kautta, joten siitä tehdään erillinen sopimus.

Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma

Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulle ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Päivittäisen hoidon ja palvelun suunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua palvelu-/hoitosuunnitelmaa ja jolla viestitään palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeesta tapahtuvista muutoksista. Arkiliikkumissopimus kirjaetaan osaksi asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaa. Kotihoidon aluevastaava tekee sovitusta palveluista palvelupäätöksen hoito- ja palvelusuunnitelman perusteella. Tämän lisäksi asiakas saa maksupäätöksen.

Miten hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan ja miten sen toteutumista seurataan?

Hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan yhteistyössä asiakkaan kanssa ja sen toteutumista seurataan säännöllisesti. Hoito- ja palvelusuunnitelmaan tehdään tarvittaessa muutokset asiakaskäynteihin kuluvan ajan perusteella sekä asiakkaan tarpeiden ja toiveiden mukaisesti.

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

Asiakkaan käynnit ja sovitut sisällöt suunnitellaan ensin Pegasos-potilastietojärjestelmässä, josta tieto siirtyy hoiva- ja huolenpityötä tekeväälle henkilöstölle Hilkka-toiminnanohjausjärjestelmän avulla kotihoidon mobiiliin. Näin reaaliaikainen tieto asiakkaan tilanteesta on henkilöstön käytettävissä heti.

Asiakkaan kohtelu

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan hoito-, palvelu- ja arkiliikkumissopimusta laadittaessa siten, että asiakkaan toiveet ja tarpeet pyritään huomioimaan mahdollisimman hyvin ja mahdollistetaan asiakkaalle niiden ilmaiseminen. Myös asiakkaan vuorokausirytmää kunnioitetaan ja käynnit pyritään mahdollisuuksien mukaan tekemään asiakkaalle soveltuvina ajankohtina. Asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan ja vahvistetaan siten, että hänellä on mahdollisuus tehdä valintoja voimavarojensa mukaan omaan elämäänsä ja elämäntapaansa liittyvissä asioissa. Toiveita ja haluja kunnioitetaan ja toteutetaan mahdollisuuksien mukaan.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet

Asiakkaan hoito ja huolenpito perustuvat ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen. Palvelut toteutetaan ensisijaisesti asiakkaan itsemääräämisoikeutta rajoittamatta. Rajoitustoimenpiteet perustuvat lakiin ja niitä käytetään ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys/turvallisuus uhkaa vaarantua. Rajoituksista tehdään asianmukaiset kirjaukset hoitosuunnitelmaan. Rajoitustoimenpiteet toteutetaan lievimmän rajoittamisen periaatteiden mukaisesti asiakkaan ihmisarvoa kunnioittaen. Mikäli äkillisiä rajoitteita tarvitaan, kotihoidon työntekijä ottaa yhteyttä lääkäriin tai hälytyskeskukseen. Muistisairaasi asiakkaan kohdalla otetaan yhteys maistraattiin, asiakkaan edunvalvonnan tarpeen arvioimista varten.

<p>Kotihoidon läsnä ollessa asiakkaan tupakointia pyritään rajoittamaan. Asiakkaalle viedään tupakointia koskeva info kirjallisena, jossa asiakasta pyydetään olemaan polttamatta hoitohenkilökunnan läsnä ollessa. Mikäli asiakkaan käytös hoitohenkilökuntaa kohtaan on epäasiallista, siihen puututaan ensin keskustelemalla ja tarvittaessa siitä sovitaan kirjallisesti. Päihteiden vaikutuksen alaisena olevan asiakkaan yleistila tarkistetaan ja suunnitellut hoitotoimenpiteet toteutetaan vasta asiakkaan selvittyä. Lemmit tulee pitää kytkettyinä tai siirtää toiseen huoneeseen, mikäli ne vaikeuttavat hoitajan työtä. Uhka- ja vaarakäyttäytymisen estäessä kotikäynnit asiakkaan hoito suunnitellaan ja toteutetaan yhteistyössä muiden toimijoiden kanssa esim. vartija. Kotihoidon asiakkaaksi ei sovellu asiakas, jolla on aggressiivisesti käyttäytyvä omainen/läheinen kotonaan eikä kotihoidon henkilöstön koskemattomuutta voida turvata. Ongelmatilanteissa pidetään hoitoneuvottelu ja mikäli sillä ei päästä ratkaisuun, jatkosta päätetään yhdessä hoitavan lääkärin kanssa. Mikäli kotihoidon palvelut joudutaan työsuojelullisista syistä päättämään, tieto kirjataan asiakkaan tietoihin. Kotihoidossa toimitaan Lohjan kaupungin väkivalta ja uhkatilanne- ohjeiden mukaan.</p>
<p>Asiakkaan kohtelu</p> <p>Asiakkaan epäasiallinen kohtelu ei ole sallittua. Mikäli asiakkaan kohtelussa havaitaan puutteita, käydään sekä työntekijän että asiakkaan kanssa keskustelu tapahtuneesta ja ohjataan työntekijää muuttamaan toimintatapaansa. Vakavissa tai toistuvissa rikkomuksissa puututaan tilanteeseen työnjohdollisin toimin, (suullinen ja kirjallinen huomautus, ja kirjallinen varoitus, irtisanominen).</p> <p>Mikäli tapahtuma koskee ostopalveluja, asiakasta ohjataan antamaan palaute kotihoidon yksikön esimiehelle. Kotihoidon yhteyshenkilö käy keskustelun ostopalvelutuottajan kanssa.</p> <p>Asiakasta ohjataan hänen niin halutessaan muistutuksen tekemisessä.</p> <p>Mikäli asiakasta on kohdannut haittatapahtuma tai vaaratilanne yksikön esimies selvittää asian asiakkaan ja hänen omaisensa kanssa. Asiakas voi myös tehdä itse haittatapahtumailmoituksen kaupungin internetsivuilla, www.lohja.fi</p>
<p>Asiakkaan osallisuus</p> <p>Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen</p> <p>Systemaattisesti kerätty palaute edesauttaa kotihoidon yksikön toiminnan kehittämisessä.</p>
<p>Palautteen kerääminen</p> <p>Asiakastyytyväisyyskyselyt ja asiakasillat järjestetään vuosittain kaikille säännöllisen kotihoidon asiakkaille. Lisäksi asiakkaat ja omaiset antavat palautetta sekä suullisesti, että kirjallisesti.</p>
<p>Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä</p> <p>Asiakaspalaute käsitellään kotihoidon työpaikkapalaverissa ja jokaisen tulee olla tietoinen sovitusta jatkotoimenpiteistä. Yhteystiedot jättäneelle palautteenantajalle vastataan palautteeseen kirjallisesti kirjeitse tai asiointitilin kautta (ei koskaan suojaamattoman sähköpostin kautta). Tarvittaessa asiakkaalle annetaan neuvoa muistutuksen tai kantelun tekemisestä.</p>
<p>Asiakkaan oikeusturva</p> <p>Sosiaaliamies neuvoo hoitoon ja asiakkaan kohtaamiseen liittyvissä asioissa ja avustaa potilasvahinkoasioiden hoitamisessa. Asiakkaiden toivotaan ottavan ensisijassa yhteyttä kotihoidon yksikköön ongelmien selvittämiseksi.</p>
<p>Muistutuksen vastaanottaja</p> <p>Kirjalliset muistutukset tehdään Ikääntyneiden palvelualuejohtajalle Tuula Suomiselle osoitteeseen: Karstuntie 4 08100 Lohja</p>
<p>Sosiaaliamiehen nimi ja yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamista palveluista</p> <p>Sosiaaliamies Puhelin 0400 277 087 maanantaisin klo 12.00 - 15.00 tiistaisin, keskiviikkoisin, torstaisin klo 9.00 - 12.00</p>

<p>(ei perjantaisin, eikä pyhien aattoina) Sosiaaliamies neuvoo ja avustaa sosiaalihuollon asiakkaan asemaa ja oikeuksia koskevissa asioissa: esim. kohtelu, epäselvät päätökset, tiedontarve etuuksista.</p>
<p>Kuluttajaneuvojan nimi, yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista</p> <p>Valtakunnallinen kuluttajaneuvonta klo 9 -15:00 puh. 02 9553 6901. Kuluttajaneuvonta on siirtynyt valtakunnalliseksi palveluksi, jota hoidetaan keskitetysti osoitteesta www.kuluttajaneuvonta.fi. Palvelua ohjaa kuluttajavirasto ja kuluttajaneuvonnan toimipisteet sijaitsevat maistraateissa. Yhteystiedot löytyvät www-sivuilta.</p>
<p>Muistutusten, kantelujen - ja muiden valvontapäätösten käsittely ja huomiointi toiminnan kehittämisessä</p> <p>Palvelualueen johtaja tai palvelupäällikkö antaa vastineen kirjalliseen muistutukseen. Asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvä kehittäminen on osa toiminnan kehittämistä.</p>
<p>Tavoiteaika muistutusten käsittelylle</p> <p>Tavoiteaika muistutusten käsittelylle on 1-2 viikkoa.</p>

PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)

<p>Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta</p> <p>Asiakkaan hoivassa ja huolenpidossa huomioidaan kuntouttavalla työotteella toimintakykyä ylläpitävä ja edistävä toiminta, asiakkaan omat voimavarat huomioiden.</p> <p>Asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan.</p> <p>Asiakkaan selviytymistä päivittäisissä toimissa seurataan jatkuvasti. Tiedot kirjataan Pegasos-potilastietojärjestelmään. Toimintakyvyn arviointia toteutetaan osana kotihoidon liikuntasuunnitelman (Arkiliikkumissopimus) toteutumisen arviointia, joka kirjataan hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Arviointia tapahtuu myös seuraamalla käytössä olevien mittausmenetelmien esim. RaVa:n tuloksia.</p>
<p>Ravitsemus</p> <p>Asiakasta ohjataan ja tuetaan ravitsemuksessa hänen tarpeidensa mukaisesti suositukset ja asiakkaan oma rytmi huomioiden. Tarvittaessa asiakas ohjataan ateriapalvelun piiriin. Asiakkaan ravitsemustilaa arvioidaan pääsääntöisesti havainnollisesti hänen yleistä vointiaan ja päivittäistä ateriointia ja sen sisältöä. Uudelta asiakkaalta mitataan paino ja tehdään MNA-testi. Jatkossa painon seuranta ja MNA testejä tehdään yksilöllisesti tarpeen mukaan. Mikäli ravitsemuksessa huomataan puutteita, tehdään tehostetusta ravitsemuksesta suunnitelma, joka kirjataan asiakkaan hoitosuunnitelmaan ja seurataan sen toteutumista. Erityisesti huonokuntoisten asiakkaiden kohdalla käytetään nestelistää nesteytyksen arviointiin ja kuumaan keksäaikaan kiinnitetään erityishuomioita asiakkaan nesteen ja suolojen saantiin. Kotihoidon aterioiden laatua selvitetään yhdessä palveluntuottajien kanssa laadittujen asiakastyytyväisyyskyselyjen kanssa.</p>
<p>Hygieniakäytännöt</p> <p>Hygieniasta huolehtiminen kuuluu jokaisen työntekijän perustyöhön. Erityistä huomiota kiinnitetään käsihygienian toteutumiseen ja suojavälineiden käyttöön. Asiakastyössä käytetään suojavaatteita, jotka hankitaan Lindström Oy:n kautta vuokravaatteina. Vaatteiden pesu tapahtuu Lindström Oy:n pesulassa.</p> <p>Yksiköissä noudatetaan HUS:in hygieniahoitajan laatimia ohjeita ja jokaisessa kotihoidon yksikössä on nimetty hygieniavastaava. Tartuntatautilanteissa kotihoidon hygieniavastaava ohjaa tiimiä toimintatavoissa ja konsultoi tarvittaessa erikoissairanhoidon hygieniahoitajaa. Asiakkaiden hoitojärjestykseen kiinnitetään huomiota työnjaossa. Yksityisiä palveluntuottajia informoidaan tarpeellisella laajuudella asiakkaan hygieniaan mm. tartuntatauteihin liittyvistä asioista.</p> <p>Hygieniaoheistus pohditaan tarvittaessa asiakaskohtaisesti, konsultoidaan hygieniahoitajaa, silloin kun asiakkaan tilanne sen vaatii. Asiakaskohtaisesti hankitaan tarvittavat suojavaatteet, mikäli siihen on erityistä tarvetta.</p> <p>Yli 65-vuotiaita tai vakavasti sairaita hoitavalla työntekijällä ja työharjoitteluun osallistuvalla opiskelijalla on oltava uuden tartuntatautilain 48 §:n mukaan 1.3.2018 alkaen joko rokotuksen tai sairastetun taudin antama suoja tuhkarokkoa ja vesirokkoa vastaan. Lisäksi edellytetään rokotuksen antamaa suoja influenssaa vastaan vuosittain. Työnantaja on vastuussa siitä, että</p>

henkilöstö on asianmukaisesti rokotettu. Henkilöstön rokotussuojasta huolehditaan työntäjän ja työterveyshuollon yhteistyönä. Työhöntulotarkastusten ja muiden terveystarkastusten yhteydessä työterveyshuolto tarkistaa työntekijän rokotukset. Työterveyshuolto informoi tarvittaessa työnantajaa työntekijän sopivuudesta työhön.

Terveyden- ja sairaanhoito

Kotihoidon asiakas hakeutuu hammashoittoon, ja kiireelliseen sekä kiireettömään hoitoon omalle terveysasemalle tai päivystykseen. Kotihoidon henkilöstö varaa tarvittaessa asiakkaalle ajan hammashoittoon ja huolehtii asiakkaan hoidon piiriin. Yhteistyötä suuhygienistien kanssa kehitetään koko ajan.

Kotihoidossa on käytössä viikoittaisia alueellisia konsultaatioaikoja lääkäreille, joissa hoidetaan asiakkaan kiireettömiä asioita.

Kotihoitoon on nimetty oma lääkäri.

Kiireellisissä asioissa kotihoito on suoraan yhteydessä terveysasemalle/päivystykseen, ensihoitoa vaativissa tilanteissa otetaan yhteys 112.

Äkillisen kuolemantapauksen kohdalla kotihoito ottaa yhteyttä aluehälytyskeskukseen, josta annetaan ohjeet jatkohoidosta. Saattohoitotilanteissa asiakkaan palliatiiviset hoitolinjat sovitaan yksilöllisesti perusterveydenhuollon tai erikoissairaanhoidon lääkärin kanssa asiakkaan oma tahto ja voimavarat huomioiden. Yhteistyötä tehdään myös omaisten ja tukiverkostojen kanssa.

Seuranta ja terveyden edistäminen kuuluvat kaikkien hoitotyötä tekevien perustehtävään. Kotihoidon alueilla on käytössä sairaanhoitajavetoiset moduulit, ja sairaanhoitaja vastaa yhdessä vastuuhoidajan kanssa asiakkaan sairauksien hoidosta ja seurannasta yhdessä asiakkaan omalääkärin kanssa.

Säännöllisen kotihoidon asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta vastaa asiakkaan asuinpaikan tai asiakkaan valinnan mukaan määritelty terveyskeskuslääkäri.

Lääkehoito

Kotihoidon lääkehoitosuunnitelma päivitetään kerran vuodessa tai tarpeen mukaan. Kaikilla alueilla on omat lääkehoitosuunnitelmansa, joiden päivittämisestä vastaa kotihoidon aluevastaava yhdessä sairaanhoitajien kanssa. Lääkehoitosuunnitelma käydään läpi alueen palaverissa ja se on luettavissa työyksiköissä. Henkilökunta on vastuullinen perehtymään suunnitelman sisältöön ja toimimaan sen mukaisesti.

Hoitava lääkäri määrää asiakkaan lääkityksen ja on siitä vastuussa. Työntekijät toteuttavat lääkärin antamia hoito-ohjeita ja ovat vastuussa omasta työstään.

Yhteistyö muiden palvelunantajien kanssa

Tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien kanssa.

Kotihoidossa on käytössä Pegasos–potilastietojärjestelmä, jonne tiedot kirjataan. Kun asiakkaalle on tehty hoidon suunnitelma, kirjataan potilastietojärjestelmään hoitotyön päivittäistä toteutusta ja säännöllisiä arviointeja. Silloin kun hoidon suunnitelmaa ei ole, kirjataan hoitokertomukseen esim. yhteydenotto puhelimitse ennen asiakkuuden alkamista. Asiakkaan siirtyessä kotihoidon palveluiden piiristä muualle jatkohoitoon, varmistetaan riittävä tiedonkulku hoitajan läheteellä ja soittamalla jatkohoitopaikkaan.

Erikoissairaanhoidon ja perusterveydenhuollon välillä tiedot siirtyvät Navitas- viitetietojärjestelmän kautta. Huslabin tiedot siirtyvät Weblabin kautta perusterveydenhuoltoon.

Alihankintana tuotetut palvelut (määräyksen kohta 4.1.1.)

Alihankintana tuotettujen palvelujen osalta pidetään palveluntuottajien kanssa säännönmukaisesti yhteistyö- ja kehittämissalavereja ja toteutetaan sopimusten valvontaa. Sopimusten valvontaa toteuttaa palvelupäällikkö yhdessä alueen esimiesten ja henkilöstön kanssa. Tulleeseen asiakaspalautteeseen reagoidaan välittömästi, siitä reklamoidaan palveluntuottajaa sekä tiedotetaan asiakasta.

ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Yksikön turvallisuuden edistäminen edellyttää 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 tarpeesta olevasta henkilöstä sekä vanhuspalvelulain mukaisesta velvollisuudesta ilmoittaa iäkkäästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään. Lohjan kaupungissa on käynnistetty perhe- ja lähisuhdeväkivallan palvelut, joiden turvin tarjotaan keskusteluapua, kun perheessä tai lähisuhteessa on tai on ollut lähisuhdeväkivaltaa tai sen uhkaa. Työskentelyn tavoitteena on väkivallan tunnistaminen, sen loppuminen ja väkivaltakokemuksesta selviytyminen. Työmenetelmiä ovat yksilö-, pari-, ja perhetapaamiset sekä yhteistyö toisten ammatillisten toimijoiden kanssa.

Kotihoidon on tehty asiakasturvallisuussuunnitelma ja yksikkökohtaiset lääkehoitosuunnitelmat. Asiakkaiden kaatumisia seurataan kaatumisen seurantalomakkeilla ja mikäli kaatumisia sattuu samalle asiakkaalle paljon, niistä tiedotetaan ikääntyneiden palveluiden fysioterapeuteja.

Kaltoinkohtelu- tapauksissa on otettu käyttöön lähisuhdeväkivallan suodatin ja kartoituslomake.

Edunvalvonnan tarpeesta olevasta asiakkaasta tehdään ilmoitus maistraattiin. Edunvalvonta-asioissa ollaan yhteydessä ikääntyneiden palveluiden sosiaalityöntekijöihin ja sosiaalihojaajaan.

Ensiapukoulutusta järjestetään vuosittain, henkilöstö käy koulutuksessa kolmen vuoden välein. Aluevastaava seuraa työyksikön ensiapukoulutettujen määrää ja huolehtii siitä, että työyksikössä on riittävästi ensiapukoulutettuja. Työntekijällä on myös oma vastuunsa pitää yllä ensiaputaitojaan ja ilmoittaa koulutustarpeestaan. Luparekisteri T- asemalla.

1.3.2018 voimaan tullut tartuntatautilaki velvoittaa työnantajan suojelemaan tartuntatautiin vakaville seurauksille alttiita asiakkaita. Heitä ovat esimerkiksi vakavasti sairast ja yli 65-vuotiaat.

Yhteistyötä tehdään Länsi-Uudenmaan palo- ja pelastusviranomaisten kanssa. Säännöllisiä alkusammutuskoulutuksia pidetään 3 vuoden välein, lisäksi palolaitos pitää kotihoidolle kodin turvallisuuskoulutuksia. Paloturvallisuuslomake ja palovaroitinmet tarkistetaan vuosittain helmikuussa 112 päivänä. Riski- ja vaaratilanteissa henkilökunta on velvollinen tekemään paloviranomaisille ilmoituksen paloturvallisuusriskistä.

SOSIAALIHUOLLON HENKILÖKUNNAN ILMOITUSVELVOLLISUUS, sosiaalihoitolain § 48, § 49 velvoite

1.1.2016 alkaen sosiaalihoitolain 48 § ja 49 § velvoittavat sosiaalihoillon henkilökunnan ilmoittamaan viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos he huomaavat tehtävissään epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihoillon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta kunnan sosiaalihoillon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.

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.

Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamista koskevat menettelyohjeet on sisällytettävä 47 §:ssä tarkoitettuun omavalvontasuunnitelmaan. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena. Esimies vastaa siitä, että jokainen työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuuskäytännöistä.

Mistä ilmoitus tehdään?

Jos työntekijä huomaa työssään epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihoillon toteuttamisessa, hän voi tehdä ilmoituksen. **Epäkohdalla tarkoitetaan** esimerkiksi asiakkaan epäasiallista kohtaamista, asiakkaan loukkaamista sanoilla, asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, 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 tai palvelussa, asiakkaan aseman ja oikeuksien toteuttamisessa, perushoivassa ja hoidossa on vakavia puutteita.

Ilmoitus tehdään aina asiakkaaseen kohdistuvasta epäkohdasta tai sen uhasta, ei henkilökuntaan liittyvistä tilanteista. Ilmoituksen tekemisen tulee aina ensisijassa perustua asiakkaan huolenpitoon liittyviin tarpeisiin.

Toimintakulttuuriin sisällytystä 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, niihin pitää puuttua ensisijaisesti omavalvonnan kautta, esimerkiksi resurssiin ja kiireeseen liittyvät asiat.

Näin teet ilmoituksen

Ilmoitus tehdään henkilökunnan ilmoitusvelvollisuuslomakkeelle välittömästi, kun työntekijä havaitsee asiakkaaseen kohdistuvan epäkohdan tai sen uhan. Lomake löytyy sähköisenä ja paperiversioina yksikön omavalvontakansioista.

Liite: Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuuslomake

Ilmoitus tulee tehdä välittömästi lomakkeella kotihoidon aluevastaavalle. Ilmoituksen vastaanottaja informoi ilmoituksesta palvelupäällikköä sekä palvelualueen johtajaa.

Henkilöstö

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

Kotihoidossa työskentelee noin 150 henkilöä, Mäntynummi-Keskustan kotihoidossa 24 henkilöä, joista yöhoidon henkilökuntaa 7 hlö. Koulutukseltaan he ovat sairaanhoitajia, perushoitajia, lähihoitajia, kodinhoitajia ja kotiaivustajia.

Kotihoidon sijaisten käytössä huomioidaan talousarvio ja siellä määritellyt määrärahat. Sijaisia käytetään tarvittaessa vuosiloman, perheloman tai sairausloman sijaisuuksissa. Äkillisissä sairaustapauksissa, sijaisten hankinnan rajana pidetään minimiehistystä ja huomioidaan Hilikka- toiminnanohjausjärjestelmän kautta työvoiman riittävyys sekä yli kotihoidon rajojen siirtävän henkilöstön käyttö. Sijaiset hankitaan keskitetyn sijaisrekrytointiyksikön kautta. Vuosilomansijaisuuksiin ja pitkiin perhevapaisiin sijaiset valitaan hakumenettelyn kautta.

Avoimiin toimiin pyydetään täyttöluvat ja ne pyritään täyttämään mahdollisimman nopeasti. Oppilaitosyhteistyötä tehdään työvoiman saatavuuden varmistamiseksi.

Henkilöstön rekrytinnin periaatteet

Lohjan kaupungissa käytetään keskitettyä henkilöstöresursointia. Kaikki rekrytointipyynnöt laitetaan ensisijaisesti sijaisvälytukseen, joka etsii sijaiset. Vakituisten vakanssien täytössä noudatetaan kaupungin voimassaolevia ohjeistuksia. Yksikön henkilökuntaan kuuluu varahenkilöstöä ja super-tiimiläisiä, joilla pyritään paikkaamaan äkillisiä poissaoloja.

Kotihoidon henkilökunnalla tulee olla voimassaoleva lääkelupa ja soveltuva koulutus sekä riittävä osaaminen kotihoidon työstä. Lapsiperhetyössä vaaditaan myös rikosrekisteriotteen esittäminen.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

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.

Kotihoidossa on käytössä perehdytysohjelma, johon perehdytyksessä oleva henkilö itse kuittaa perehdytyksen suoritetuksi, sitä mukaa kun perehdytys etenee. Opiskelijoille on oma perehdytysohjelmansa. Uusille työntekijöille varataan riittävä perehdytys, ennen itsenäistä työskentelyä.

Lohjan kaupungissa tehdään kerran vuodessa koulutussuunnitelma. Yhteiset koulutukset suunnitellaan perusturvan koulutustyöryhmän kautta ja heille voi esittää koulutustoiveita. Ikääntyneiden palveluissa koulutukset suunnittelee ikääntyneiden palveluiden johtoryhmä. Henkilöstöä kuullaan täydennyskoulutustarpeista kehityskeskusteluissa.

Toimitilat

Kotihoidon toimitilat on tarkoitettu vain kotihoidon henkilöstön käyttöön, eikä niissä ole asiakasvastaanottoa.

Ruoka- ja siivouspalvelut hoitavat siivouksen joko omana tai yksityisenä toimintona. Kotihoito ostaa palvelut ruoka- ja siivouspalveluilta. Kotihoidossa on käytössä vuokraatepalvelut, joka on ulkoistettu Lindström Oy:lle.

Teknologiset ratkaisut

Turvapuhelinten hankinnan kriteerit on määritelty kotihoidon kriteereissä. Turvapuhelin myönnetään palvelutarpeen arvioinnin perusteella huomioiden asiakkaan toimintakyvyn vajuus, turvattomuus ja yksilöllinen harkinta. Vastuuhoitajat tarkistavat säännöllisesti turvapuhelimen toimintavarmuuden kotihoidon asiakkaiden osalta. Turvapuhelimien asennuksen huolehtii yksityinen palveluntuottaja, joka perehdyttää asiakkaalle käytön. Asiakkailla on mahdollisuus saada myös omakustanteisesti lie-sivahti ja ovihälytin.

Palovaroittimet tarkistetaan 112 päivänä

Asiakkailla on pääsääntöisesti käytössä turvapuhelinrannekkeita, jotka toimivat hänen kotonaan. Turvapuhelimien kohdalla toimivuus testataan kuukausittaisella koesoitolla. Tarvittaessa huolehditaan laitteen huollosta tilaamalla huolto.

Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden hankinta, käytön ohjaus ja huolto

Apuvälineiden hankinta perustuu tarpeeseen ja hankinnassa hyödynnetään fysioterapian erityisosaamista. Ohjauksesta vastaa fysioterapeutti ja kotihoidon henkilöstö. Huolto ja lainaaminen tapahtuvat Lohjan apuvälinelainaamon kautta. Kotihoitoon on hankittu myös omia pienapuvälineitä, jolloin apuvälinetarpeeseen voidaan vastata nopeastikin. Kotisaattohoitoasiakkaiden kohdalla ei tarvita kuntoutustyöryhmän päätöstä esim. sähkösängyn hankkimisesta, vaan päätöksen voi tehdä fysioterapian osastonhoitaja.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Apuvälinelainaamo, p. 0503665648

Kotihoidon henkilöstön käytössä olevat laitteet on rekisteröity RYHTI -järjestelmään. Alueen sairaanhoitaja vastaa sen ajan tasalla pitämisestä yhdessä esimiehen kanssa.

Laitteiden kalibrointi tehdään terveysasemien kanssa yhteistyössä.

Asiakas- ja potilastietojen käsittely

Toimintayksikössä noudatetaan tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvää lainsäädäntöä, Lohjan kaupungin tietoturvaohjeita sekä yksikölle laadittuja asiakas- ja potilastietojen kirjaamiseen liittyviä ohjeita ja viranomaismääräyksiä. Jokainen työntekijä allekirjoittaa perehdytyksessä salassapito- ja tietosuojasopimuksen henkilökohtaisesti. Jokainen työntekijä suorittaa tietoturvan verkkokoulutuksen.

Asianmukainen tiedonkulku varmistetaan yhtenäisillä kirjaamisohjeilla ja säännöllisellä koulutuksella. Jokaisella on käytössä terveydenhuollon varmennekortti. Tietosuojajäte kerätään ja hävitetään asianmukaisesti.

Henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvää perehdytystä käydään läpi perehdytysohjelmassa, jonka työntekijä allekirjoittaa. Ennen tunnusten saamista, jokainen allekirjoittaa salassapito- ja vaitiosopimuksen.

Kotihoidon rekisteri ja tietosuojaselosteet löytyvät Lohjan kaupungin kotisivuilta www.lohja.fi/kaupunki/rekisteriselosteet. Kotihoidon rekisteri ja tietosuojaselosteet löytyy sähköisenä tietohallinnon intrasta tietosuojavastaavan tiedotteita-sivulta, sekä tulostettuna toimipisteessä.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot: Sovellusneuvoja Saara Karjalainen, 019 369 2366

YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Asiakkailta, henkilökunnalta ja riskinhallinnan kautta saadut kehittämistarpeet ja aikataulu korjaavien toimenpiteiden toteuttamisesta suunnitellaan ja vastuuhenkilöt määritellään.

Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Arvioinneista, asiakaskyselyistä, HaiPro ilmoituksista ja muilta viranomaistahoilta kuten esim. palo- ja pelastuslaitokselta. Riskinhallinnan prosessissa käsitellään kaikki epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet sekä niille sovitaan riskin vakavuudesta riippuen suunnitelma vastuutahoineen ja määräaikoineen, johon mennessä asia hoidetaan kuntoon.

HaiPro-järjestelmästä saatujen potilasturvallisuutta vaarantavien tapahtumien läpikäyminen kuukausittain ja turvallisuutta edistävien menetelmien kehittäminen. Potilasturvallisuustaidon ylläpito verkkokoulutuksen avulla.

OMAVALVONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN

(Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja)

Paikka ja päiväys:

Lohjalla 29.10.2018

Allekirjoitus

Päivi Degerholm, palvelupäällikkö

LOMAKKEEN LAADINNASSA ON HYÖDYNNETTY SEURAAVIA OPPAITA, OHJEITA JA LAATUSUOSITUKSIA:

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

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

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

- http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=2765155&name=DLFE-16622.pdf

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

- http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=9882186&name=DLFE-30055.pdf

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

- http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=6511564&name=DLFE-26915.pdf

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

- http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=28707&name=DLFE-3779.pdf&title=Vammaisten_asumispalveluiden_laatusuositus_fi.pdf

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

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

Valtakunnallisia ohjeita ja suosituksia omavalvonnan suunnittelun tueksi ikäihmisten palveluissa

- <http://www.thl.fi/fi/tutkimus-ja-asiantuntijatyo/tyokalut/iakkaiden-neuvontapalvelut-ja-hyvinvointia-edistavat-kotikaynnit/lait-suositukset-kirjallisuus-kasitteet/valtakunnallisia-ohjeita-ja-suosituksia>

Turvallisen lääkehoidon suunnittelun tueksi:

- Turvallinen lääkehoito -opas: http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/_julkaisu/1083030

Valviran määräys terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden vaaratilanneilmoituksen tekemisestä:

- Valviran määräys 4/2010: http://www.valvira.fi/files/tiedostot/m/a/maarays_4_2010_kayttajan_vt_ilmotus.pdf

Tietosuojavaltuutetun toimiston ohjeita asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn

- Rekisteri- ja tietoturvaselosteet: <http://www.tietosuoja.fi/fi/index/materiaalia/lomakkeet/rekisteri-jatietosuojaselosteet.html>
- Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa: <http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/opaat/6JfpsyYNj/>
- Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa.pdf
- Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja osaamisen varmistamisesta liittyen tietosuoja-asioihin ja asiakirja hallintoon sekä muuta lisätietoa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista: <http://www.sosiaaliportti.fi/File/eef14b19-bacf-4820-9f6e-9cc407f10e6d/Sosiaalihuollon+asiakasasiakirjat.pdf>

TIETOA LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE:

Lomake on tarkoitettu tukemaan palveluntuottajia omavalvontasuunnitelman laatimisessa. Se on laadittu Valviran antaman määräyksen (1/2014) mukaisesti. Määräys tulee voimaan 1.1.2015. Lomake kattaa kaikki määräyksessä olevat asiakokonaisuudet ja jokainen toimintayksikkö ottaa omassa omavalvontasuunnitelmassaan esille ne asiat, jotka toteutuvat palvelun käytännössä. Lomakkeeseen on avattu kunkin sisältökohdan osalta niitä asioita, joita kyseisessä kohdassa tulisi kuvata. Lomakkeen laatimisen yhteydessä siinä olevat ylimääräiset tekstit on syytä poistaa ja vaihtaa Valviran logon tilalle palveluntuottajan oma logo, jolloin käyttöön jää toimintayksikön omaa toimintaa koskeva omavalvontasuunnitelma.

Lomake toimitetaan yksikön esimiehelle ja esimies toimittaa sen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle tai valvonnan vastuuhenkilölle. Lomakkeen täyttää se työntekijä, joka havaitsee asiakkaaseen kohdistuvan epäkohdan tai sen uhan.

1. ILMOITUS ASIAKKAAN EPÄASIAALLISESTA KOHTELUSTA TAI SEN UHASTA

Työntekijän ilmoitus (sosiaalihuoltolaki § 48 ja §49)
Ilmoitus asiakkaaseen kohdistuvasta epäkohdasta tai ilmeisestä epäkohdan uhkasta asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa.

Tilanteen kuvaus:

Päiväys

Työntekijän allekirjoitus ja nimenselvennys

Olen saanut tämän ilmoituksen tiedoksi työnantajan edustajana (yksikön esimies):

Päiväys

Yksikön esimiehen allekirjoitus ja nimenselvennys

2. ASIAN SELVITTELY ESIMIEHEN TOIMESTA

Työntekijältä saatu tieto: pvm

Työnantajan asian johdosta tekemät toimenpiteet (sosiaalihuoltolaki § 49)

Aika:

3. SOSIAALIHUOLLON JOHTAVAN VIRANHALTIJAN TAI VALVONNAN VASTUUHENKILÖN YHTEENVETO

- *Annettu ohjaus ja neuvonta sekä tehdyt toimenpiteet ja arviointi*

Päiväys

Esimies ja nimenselvennys

Kopio lähetetty: pvm

Aluehallintovirasto
Työyksikön esimies ja ilmoituksen tehnyt työntekijä
Arkistoitu: pvm