

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottaja Lohjan kaupunki Ikääntyneiden palvelualue Palveluohjaus ja kotona asumisen tuki 1.1.2020 Kotiutus- ja kotikuntoutustiimi kuuluu Kotona asumisen tukeen Palveluntuottajan Y-tunnus: 1068322-0 Kunnan nimi: Lohja	
Toimintayksikön nimi Neuvonta ja palveluohjaus Kotiutus- ja kotikuntoutustiimi	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen PL 71, 08101 Lohja	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Kotiutus- ja kotikuntoutustiimi tuottaa asiakkaiden kotona kotihoitoa, kotikuntoutusta ja järjestää tarvittaessa kotihoidon tukipalveluita niitä tarvitseville ikäihmisille, vammaisille ja muille palveluja tarvitseville asiakasryhmille. Palvelut tuotetaan tilapäisenä, jolloin asiakasmäärä vaihtelee kuukausittain.	
Toimintayksikön katuosoite Kotiutus- ja kotikuntoutustiimi, Ojamonkatu 34	
Postinumero 08100	Postitoimipaikka Lohja
Toimintayksikön vastaava esimies Kotihoidon aluevastaava Katariina Pelkonen Palvelupäällikkö Päivi Degerholm	Puhelin 044 374 7643 050 357 4534
Sähköposti katariina.pelkonen@lohja.fi paivi.degerholm@lohja.fi	
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat Kotiutus- ja kotikuntoutustiimi avustavat tarvittaessa asiakkaita kotihoidon tukipalveluiden järjestämisessä. Kotihoidon käyttämät alihankkijat: Ateriapalvelut: Kotiateriapalvelut Hoiva Mehiläinen Oy ja Menuumat Oy Lääkkeiden koneellinen annosjakelu: Paikalliset apteekit (1.1.2020 alkaen paikalliset apteekit tuottavat palvelun palvelusetelillä) Lääkeautomaatti: Evondos Turvapuhelinpalvelut: Stella Kotipalvelut Oy Etähoiva: Posti Kotipalvelut Oy Päivätoiminnan ja kylvetyspalvelujen kuljetukset: pääsääntöisesti omat palvelukuljettajat, tarvittaessa logistiikkayksikkö ja paikalliset kuljetusyrietykset Vainajien kuljetuspalvelu: Hautaustoimisto Ruusu Oy, Torowit (etusijaisjärjestys) Tietosuojajäte: Lassila & Tikanoja Oy Suojatyövaatteet ja vaihtomatot: Lindström Oy Avaimeton kotihoito: Tunstall Oy Toiminnanohjausjärjestelmä: Tiera Hilikka Kotihoidon ostopalvelut: Betesda säätiö, Debora Oy, Kaunialan Sairaala Oy, Posti Kotipalvelut Oy, Stella Kotipalvelut Oy	

Lääkäripalvelut: Pihlajalinna Oy Länsi-Lohjan kotihoito (Sammatti, Karjalohja, Nummi, Pusula)
Sotainvalidien ja rintamaveteraanien palvelut: Yksityiset palveluntuottajat, jotka on kilpailutettu (liitteenä palveluntuottajarekisteri)

TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2)

Toiminta-ajatus

Neuvonnan ja palveluohjauksen toiminta-ajatus pohjautuu Lohjan kaupungin toiminta-ajatukseen tuottaa kuntalalaisille laadukkaita ja oikea-aikaisia palveluja. Kotiutus- ja kotikuntoutustimissa huomioidaan asiakkaiden yksilöllinen tarve sekä asiakaslähtöinen palvelu.

Kotiutus- ja kotikuntoutustimien työn tarkoituksena on tukea ja mahdollistaa kotona asumista mahdollisimman pitkään ja siirtää pitkäaikaisen laitoshoidon tarvetta. Kotiutustimi tukee asiakkaan kotiutumista sekä erikoissairaanhoidosta, että terveyskeskuksen vuodeosastolta hoidollisin keinoin rajatun ajan ja siirtää asiakkaan tilanteen niin vaatiessa oikealle kotihoidon alueelle säännöllisen kotihoidon palveluiden piiriin. Kotihoitoa voidaan antaa henkilöille, jotka tarvitsevat apua selviytyäkseen kotiooloissa oman toimintakykynsä heikennyttyä. Kotihoidon toiminta perustuu voimassaolevaan lainsäädäntöön (laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista 980/2012). Lisäksi asiakas voi saada tukipalveluita kotihoidon kriteerien mukaisesti.

Kotiutus- ja kotikuntoutustimien työtä toteuttaa ammattitaitoinen, koulutettu henkilökunta. Palvelut lähtevät aina asiakkaan yksilöllisistä, arvioiduista tarpeista. Kotiutus- ja kotikuntoutustimi huolehtii palvelutarpeen kartoittamisen jälkeen määrääjän asiakkaan lääkehoidosta, perushoidosta ja sairaanhoidollisista toimenpiteistä. Lisäksi voidaan antaa muita kotihoidon palvelumuotoja kuten esimerkiksi avustaminen päivittäisissä toiminnoissa kuten ravitsemuksellisissa asioissa, henkilökohtaisessa hygienian hoidossa, kauppa-asioissa, ulkoilussa ja muissa arjen askareissa. Kotiutus- ja kuntoutustimi antaa tehostettua kotiuntoutusta määrääjän tukeakseen asiakasta hänen toiminnallisissa pulmissa sekä auttaa tarvittaessa perushoidollisissa toimissa.

Tavoitteena on, että ikääntynyt voi asua omassa kodissaan kotihoidon ja tukipalveluiden turvin niin pitkään kuin se on inhimillisyyden, taloudellisuuden ja henkilöstöressurssien mukaan mahdollista. Kotiutus- ja kotikuntoutustimien tarkoituksena on neuvonnan, ohjauksen, hoidon toteutuksen ja kuntouttavan työotteen avulla turvata asiakkaiden tarvitsemat hoito- ja huolenpitopalvelut parhaalla mahdollisella tavalla.

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

Palvelut annetaan pääsääntöisesti sosiaalihuoltolain nojalla ja kotiutus- ja kotikuntoutustimien palvelut tuotetaan ja myönnetään sosiaali- ja terveystalouden vahvistamisen perusteiden mukaisesti.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Ikääntyneiden palveluiden arvoja ovat: asiakaslähtöisyys, oikeudenmukaisuus, tasapuolisuus, avoimuus, tasa-arvoisuus, ihmisarvon kunnioittaminen, itsemääräämisoikeus ja turvallisuus. Arvot perustuvat Lohjan kaupungin ja perusturvatoimen arvoihin.

Kotiutus- ja kotikuntoutustimien toimintaperiaatteena on tuottaa hyvää, turvallista ja tarpeenmukaista hoitoa ja kotikuntoutusta kriteerit täyttävälle asiakkaalle hänen omassa kodissaan. 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.

RISKINHALLINTA (4.1.3)

Riskien tunnistaminen

Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia huomioidaan monipuolisesti. Omavalvontasuunnitelma päivitetään säännöllisesti kerran vuodessa ja tarvittaessa. 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.

Päivittämiseen osallistuvat tahollaan koko henkilökunta henkilöstöpalavereiden pohjalta.

Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit?

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

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

Riskien käsittelyminen

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. Asiakkaaseen ja hänen läheiseensä otetaan mahdollisimman pian yhteyttä tapahtuman jälkeen ja sovitaan menettelytavasta heille sopivalla tavalla. Heille annetaan ohjeistus muistutus- ja kantelumenettelystä sekä tarvittaessa sosiaali- ja potilasasiamiehen yhteystiedot.

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

OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

Omavalvonnasta vastaavat henkilöt

Kotihoidon aluevastaava Katariina Pelkonen, puh. 044 374 7643, katariina.pelkonen@lohja.fi
Palvelupäällikkö Päivi Degerholm puh. 050 357 4534, paivi.degerholm@lohja.fi

Omavalvonnasta osallistuvat

Omavalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksikön johdon ja henkilökunnan yhteistyönä.

Omavalvonnasta ja seurannasta vastaavien henkilöiden yhteystiedot

Kotihoidon aluevastaava Katariina Pelkonen, puh. 044 374 7643, katariina.pelkonen@lohja.fi
Palvelupäällikkö Päivi Degerholm puh. 050 357 4534, paivi.degerholm@lohja.fi

Omavalvontasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5)

Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Omavalvontasuunnitelman ajantasaisuus tarkistetaan vuosittain. Omavalvontasuunnitelma käydään läpi kotiutus- ja kotikuntoutustiimin työpaikkakokouksissa kerran vuodessa.

Omavalvontasuunnitelman päivittäminen

Aluevastaavan tehtävä on päivittää omavalvontasuunnitelma ja perehdyttää henkilöstö sen sisältöön. Henkilöstö on omalta osaltaan vastuussa omavalvonnasta ja kehittämisestä. Omavalvontasuunnitelma on osa uuden henkilöstön- ja opiskelijoiden perehdyttämismateriaalia.

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 lähtökohtana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet ja kotikuntoutuksen osalta myös ennaltaehkäisevä näkökulma. 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, kipu ja asuinolosuhteet. Perhe- ja lähisuhdeväkivallan puheeksi otto sisältyy palvelutarpeen arviointiin ja kuuluu jokaisen ikääntyneiden palvelualueella neuvonnassa ja palveluohjauksessa työskentelevän tehtävään.

Pyyntö kotiutustiimin palvelutarpeen arvioinnille voi tulla joltain terveydenhuollon sektorilta, Ikähelpistä tai omaisilta. Pyyntö tehostetun kotikuntoutuksen palvelutarpeen arviointiin tulee erikoissairaanhoidon tai terveydenhuollon palveluiden sektoreilta.

Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan – mitä mittareita arvioinnissa käytetään?

Kotiutus- ja kotikuntoutustiimi kartoittavat palveluiden tarpeet. Kotiutustiimin palvelutarpeenarviointi tehdään pääsääntöisesti asiakkaan kotona tai kotiuttavalla osastolla. Tehostetun kuntoutustiimin palvelutarpeenarviointi tehdään aina asiakkaan luona. Palvelutarvetta kartoittava arviointikäynti on asiakkaalle maksuton. Kartoittavan kotikäynnin perusteella laaditaan palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä palvelusuunnitelma.

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.

Hyvinvointia edistävien kotikäyntien yhteydessä tukeudutaan Kuntaliiton Hyvinvointia edistävien kotikäyntien -haastattelulomakkeeseen.

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

Asiakas ja tarvittaessa hänen omaisensa/läheisensä osallistuvat palvelutarpeen arviointiin. Palvelutarpeen arvioinnissa huomioidaan asiakkaan toivomukset ja yksilölliset tarpeet sekä hänen etunsa. Asiakasta tiedotetaan tässä vaiheessa asiakasmak-suista ja niiden määräytymisperusteista. Asiakkaalle annetaan tulosearviointilomake jos kotiutus- ja kotikuntoutustiimi arvioi palvelujakson aikana asiakkaan olevan säännöllisen kotihoidon tarpeessa. Kotiutus- ja kotikuntoutustiimin ja kotihoidon asiakkaiden lääkkeet tulevat apteekin annosjakelun kautta ja siitä tehdään erillinen sopimus.

Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma

Hoito- ja palvelusuunnitelma on selvitys asiakkaan toimintakyvystä, voimavaroista ja etuisuuksista sekä yhdessä sovitusta asioista ja jatkopalveluista. Kotiutus- ja kotikuntoutustiimin palveluiden ollessa tilapäistä hoitoa, tehdään suunnitelma palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä, sovitut palvelut kirjataan tilapäisapukaavakkeeseen ja se kirjataan potilastietojärjestelmään. Tehostetun kotikuntoutuksen asiakkaille asetetaan palvelutarpeenarvioinnin yhteydessä toiminnallinen tavoite. Kotiutus- ja kotikuntoutustiimi kirjaavat käyntinsä ja huomionsa potilastietojärjestelmään asiakkaan henkilökohtaisille sivuille.

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

Tilapäisestä kotiin annettavista palveluista ei tehdä hoito- ja palvelusuunnitelmaa. Säännölliseen kotihoitoon siirryttäessä noudatetaan kotihoidon omavalvontasuunnitelman mukaista protokollaa, mihin hoito- ja palvelusuunnitelman tekeminen sisältyy

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

Tilapäisestä kotiin annettavista palveluista ei tehdä hoito- ja palvelusuunnitelmaa. Kaikki asiakaskäynnit suunnitellaan ja kirjataan Pegasos – potilastietojärjestelmään.

<p>Asiakkaan kohtelu</p> <p>Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen</p> <p>Asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan ja hoito-, palvelusopimusta laadittaessa siten, että asiakkaan toiveet ja tarpeet pyritään huomioimaan mahdollisimman hyvin ja mahdollistetaan asiakkaalle niiden ilmaiseminen. Muistisairaana asiakkaan kohdalla otetaan tarvittaessa yhteys maistraattiin, asiakkaan edunvalvonnan tarpeen arvioimista varten.</p> <p>Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Sosiaalihuollon palveluissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.</p> <p>Miten yksikössä vahvistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioita kuten yksityisyyttä, vapautta päättää itse omista jokapäiväisistä toimista ja mahdollisuutta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään?</p> <p>Toiminnan peruseriaatteena on vapaaehtoisuus. Palvelu suunnitellaan asiakkaan kanssa yhteistyössä tehtyjen arviointien perusteella.</p>
<p>Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet</p> <p>Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Rajoitustoimenpiteille on aina oltava laissa säädetty peruste ja sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen.</p> <p>Kotiutus- ja kotikuntoutustiimin 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. 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. asiakkaaksi ei sovellu asiakas, jolla on aggressiivisesti käyttäytyvä omainen/läheinen kotonaan eikä kotihoidon henkilöstön koskemattomuutta voida turvata.</p> <p>Yksikössä sovitut rajoittamistoimenpiteisiin liittyvät periaatteet</p> <p>Lait ja asetukset määrittelevät toiminnan. Kotiin annettavissa palveluissa ei käytetä rajoitteita.</p>
<p>Asiakkaan kohtelu</p> <p>Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa. 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). Yksikössä tulisi kuitenkin ilman muistutustakin kiinnittää huomiota ja tarvittaessa reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus ilmoittaa esimiehelle, jos huomaa epäasiallista kohtelua. Asiallinen kohtelu kuuluu kaikkien työntekijöiden toimenkuvaan.</p> <p>Asiakkaaseen ja/ tai hänen edustajaansa otetaan mahdollisimman pian yhteyttä tapahtuman jälkeen ja tilanne selvitetään. Asiakasta ohjataan hänen niin halutessaan muistutuksen tekemisessä tai ottamaan yhteys sosiaali- ja potilasasiamieheen. Asia käsitellään palautteiden käsittelystä laaditun ohjeen mukaisesti ja</p> <p>Mikäli asiakasta on kohdannut haittatapahtuma tai vaaratilanne yksikön esimies selvittää asian asiakkaan ja hänen omainsensa kanssa. Asiakas voi myös tehdä itse haittatapahtumailmoituksen kaupungin internetsivuilla, www.lohja.fi.</p> <p>Mikäli tapahtuma koskee ostopalveluita, asiakasta ohjataan antamaan palaute kotihoidon yksikön esimiehelle. Kotihoidon yhteyshenkilö käy keskustelun ostopalvelutuottajan kanssa.</p>
<p>Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen</p> <p>Eri-ikäisten asiakkaiden ja heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Koska laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaalle, on systemaattisesti eri tavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön yksikön kehittämisessä.</p>
<p>Palautteen kerääminen</p> <p>Palautetta kerätään kirjallisilla palautekyselyillä säännöllisesti. Palautetta annetaan myös suullisesti, joko henkilöstölle tai suoraan esimiehille.</p>

<p>Asiakaspalautteen hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä</p> <p>Asiakaspalautetta saadaan sekä suullisesti että kirjallisesti. Asiakaspalautteet käsittelee pääsääntöisesti yksikön esimies. Yhteystiedot jättäneelle palautteenantajalle vastataan palautteeseen kirjallisesti kirjeitse. Kirjallinen vastaus tulee antaa kahden viikon kuluessa. Vain asialliset palautteet käsitellään.</p> <p>Palautteet käsitellään kotiutus- ja kotikuntoutustiimin työpaikkapalavereissa, ja mietitään korjaavat toimenpiteet. Tarvittaessa asiakkaalle annetaan neuvoa muistutuksen tai kantelun tekemisestä.</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 (ei perjantaisin, eikä pyhien aattona) Sosiaaliamies neuvoo ja avustaa sosiaalihuollon asiakkaan asemaa ja oikeuksia koskeissa asioissa: esim. kohtelu, epäselvät päätökset, tiedontarve etuuksista.</p>
<p>Kuluttajaneuvojan nimi, yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamista palveluista</p> <p>Valtakunnallinen kuluttajaneuvonta klo 9 -15:00 puh. 02 9553 6901.</p> <p>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>Kuluttajaneuvojalta voit kysyä kuluttajan oikeuksista, velvollisuuksista ja vaikutusmahdollisuuksista.</p> <p>Kuluttajaneuvoja voi antaa henkilökohtaista neuvontaa ja sovittaa yksittäisiä kuluttajan ja elinkeinonharjoittajan välisiä riitoja. Tarvittaessa hän ohjaa myös kuluttajaa viemään asiaansa eteenpäin eri oikeussuojaelimiin.</p> <p>Kuluttajaneuvojalle voit ilmoittaa havaitsemastasi kuluttajansuojalain vastaisesta markkinoinnista ja sopimusehdoista.</p>
<p>Yksikön toimintaa koskevien muistutusten, kantelu- 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 1-2 viikkoa</p>

PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)

<p>Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta</p> <p>Asiakkaan hoidossa ja kuntoutamisessa huomioidaan kuntouttavalla työotteella toimintakykyä edistävä ja ylläpitävä toiminta, asiakkaan omat voimavarat huomioiden. Koti- ja kuntoutustiimin tavoite on, että asiakkuuden päättyessä asiakas joko itsenäisesti selviävä tai käynnistetyn säännöllisen kotihoidon avuin omassa kodissa asuva ikäihminen. Toimintakykytestejä tehdään säännöllisesti ja tarpeen mukaan.</p>
<p>Ravitsemus</p> <p>MNA- arvioinnit tehdään tarvittaessa palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä. Asiakasta ohjataan ja tuetaan ravitsemuksessa hänen tarpeittensa mukaisesti suositukset ja asiakkaan oma yksilöllinen elämäntapa huomioiden. Tarvittaessa asiakasta ohjataan ateriapalvelun hankinnassa ja kauppa-asiointien hoitamisessa. Asiakkaan ravitsemustilaa arvioidaan pääsääntöisesti havainnoimalla hänen yleistä vointiaan ja päivittäistä ateriointia ja sen sisältöä sekä painon seurannalla.</p>

Hygieniakäytännöt

Hygienia ja infektio- ja tartuntatautien osalta noudatamme HUS-sairaalahygieniaohjeita. Henkilöstö toteuttaa työskentelyssään aseptista työskentelytapaa. Erityistilanteissa henkilöstölle järjestetään koulutusta ja toimintaohjeet tartuntojen ehkäisemiseksi. Infektiohoitajaa konsultoidaan tarvittaessa.

Hygieniasta huolehtimien 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.

Jokaisessa yksikössä on nimetty hygieniavastaava. Tartuntatautilanteissa hygieniavastaava ohjaa tiimiä toimintatavoissa ja konsultoi tarvittaessa erikoissairaanhoidon hygieniahoitajaa. Asiakkaiden hoitojärjestykseen kiinnitetään huomiota

Yksityisiä palveluntuottajia informoidaan tarpeellisella laajuudella asiakkaan hygieniaan mm. tartuntatauteihin liittyvistä asioista.

Ikääntyneiden Intrassa on ohjeet hyvien hygieniakäytäntöjen toteuttamiseen.

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 suojaa influenssaa vastaan vuosittain. Työnantaja on vastuussa siitä, että henkilöstö on asianmukaisesti rokotettu. Henkilöstön rokotussuojasta huolehditaan työntekijän ja työterveyshuollon yhteistyönä.

Työhönlutotarkastusten ja muiden terveystarkastusten yhteydessä työterveyshuolto tarkistaa työntekijän rokotukset. Työterveyshuolto informoi tarvittaessa työnantajaa työntekijän sopivuudesta työhön.

Terveyden- ja sairaanhoito

Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Seuranta ja terveyden edistäminen kuuluvat kaikkien terveydenhoitotyötä tekevien perustehtävään. Kotiutus- ja kotikuntoutustiimi ohjaa tarvittaessa asiakkaita palveluiden tai etuisuuksiin liittyvien palveluprosessien käynnistämässä.

Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Kotiutustiimin asiakkaiden käytettävissä on oma lääkäri. Henkilöstöllä on mahdollisuus konsultoida lääkäriä puhelimitse ja yhteistyötapaamisissa. Kotiutustiimin sairaanhoitajat vastaavat arkityössä asiakkaiden terveyden – ja sairaanhoidosta.

Lääkehoito

Kotiutus- ja kotikuntoutustiimi toteuttaa lääkehoitoa lääkehoitosuunnitelman mukaisesti. Lääkehoitosuunnitelma päivitetään kerran vuodessa. Kotiutustiimin lääkehoitosuunnitelman päivittämisestä vastaa lähiesimies yhdessä sairaanhoitajan kanssa. Lääkehoitosuunnitelma käydään läpi alueen palaverissa ja se on luettavissa työyksiköissä. Henkilökunta on vastuullinen perehtymään suunnitelman sisältöön ja toimimaan sen mukaisesti.

Kuka yksikössä vastaa lääkehoidosta?

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

Yhteistyö muiden palvelunantajien kanssa

Kotiutus- ja kotikuntoutustiimillä on käytössä Pegasos –potilastietojärjestelmä, jonne kirjataan hoitotyön päivittäistä toteutusta ja säännöllisiä arvioita. Asiakkaan siirtyessä kotiutustiimin-palveluiden piiristä muualle jatkohoitoon, varmistetaan riittävä tiedonkulku hoitajan läheteellä ja soittamalla jatkohoitopaikkaan. Asiakkaan siirtyessä säännöllisen kotihoidon palveluiden piiriin, järjestetään kotihoidon alueen kanssa hoitopalaveri.

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 kehittämispalaveria ja toteutetaan sopimusten valvontaa. Sopimusten valvontaa toteuttaa palvelupäällikkö yhdessä aluevastaavan ja henkilöstön kanssa. Tulleeseen asiakaspalautteeseen reagoidaan välittömästi, siitä reklamoidaan palveluntuottajaa sekä tiedotetaan asiakasta.

ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Edunvalvonnan tarpeessa olevasta asiakkaasta tehdään ilmoitus maistraattiin.

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 tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspalvelulain mukaisesta velvollisuudesta ilmoittaa iäkkästä 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.

Kaltoinkohtelu- tapauksissa on otettu käyttöön lähisuhdeväkivallan suodatin ja kartoituslomake.

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

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 palovaroitimet tarkistetaan vuosittain helmikuussa 112 päivänä. Riski- ja vaaratilanteissa henkilökunta on velvollinen tekemään paloviranomaisille ilmoituksen paloturvallisuusriskistä

SOSIAALIHUOLLON HENKILÖKUNNAN ILMOITUSVELVOLLISUUS, sosiaalihuoltolain § 48, § 49 velvoite

1.1.2016 alkaen sosiaalihuoltolain 48 § ja 49 § velvoittavat sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoittamaan viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos he huomaavat tehtävissään epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta kunnan sosiaalihuollon 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 sosiaalihuollon 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 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, 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.

<p>Henkilöstömäärä ja rakenne</p> <p>Kotiutus- ja kotikuntoutustiimi: 1 lähiesimies, 4 sairaanhoitajaa, 2 lähihoitajaa, 3 kotikuntouttajaa</p>
<p>Yksikön sijaisten käytön periaatteet</p> <p>Lyhytaikaiset sijaistukset pyritään hoitamaan sisäisin järjestelyin tai vaihtoehtoisesti hakemalla henkilöstöä kaupungin oman sijaisväilyksen kautta, joka tarkistaa sijaisuuksiin valittujen henkilöiden pätevyyden.</p> <p>Kotiutus- ja kotikuntoutustiimin sijaisten käytössä huomioidaan talousarvio ja siellä määritellyt määrärahat. Sijaisia käytetään tarvittaessa vuosiloman, perheloman tai sairausloman sijaisuuksissa. Äkillisissä sairaustapauksissa, sijaisten hankinnan rajana pidetään minimimiehitystä ja huomioidaan Hilikka- toiminnanohjausjärjestelmän kautta työvoiman riittävyys. Kotiutustii- missä voidaan hyödyntää tarvittaessa kotihoidon resurssipoolia. Vuosilomansijaisuuksiin ja pitkiin perhevapaisiin sijaiset vali- taan hakumenettelyn kautta.</p>
<p>Henkilöstön rekrytinnin periaatteet</p> <p>Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnan- tajiin oikeudet ja velvollisuudet. Palkattaessa asiakkaiden kodeissa työskenteleviä työntekijöitä otetaan huomioon henkilöi- den soveltuvuus ja luotettavuus. Tämän lisäksi yksiköllä voi olla omia henkilöstön rakenteeseen ja osaamiseen liittyviä rekry- tointiperiaatteita, joista avoin tiedottaminen on tärkeää niin työn hakijoille kuin työyhteisön työntekijöille.</p> <p>Lohjan kaupungissa käytetään keskitettyä henkilöstöresursointia. Kaikki rekrytointipyyntöä laitetaan ensisijaisesti sijaisväilyk- seen, joka etsii sijaiset. Vakituisten vakanssien täytössä noudatetaan kaupungin voimassaolevia ohjeistuksia. Kotihoidon henkilökuntaan kuuluu varahenkilöstöä, joilla pyritään paikkaamaan äkillisiä poissaoloja myös Kotiutustii- missä.</p> <p>Avoiimiin toimiin pyydetään täyttöluvat ja ne pyritään täyttämään mahdollisimman nopeasti. Oppilaitosyhteistyötä tehdään työvoiman saatavuuden varmistamiseksi.</p> <p>Vakinaisten toimien täyttäminen tapahtuu hakumenettelyllä Kuntarekryn kautta. Rekrytoitaessa uutta henkilöä työhön, tarkis- tetaan hänen henkilöllisyytensä, työkokemus sekä opintosuoritteet. Terveystietojen ammattihenkilön pätevyys tarkistetaan Valviran Terhikki- rekisteristä. Tehtävien edellyttämät kelpoisuudet on vahvistettu perusturvalautakunnassa 24.11.2015 § 114.</p>
<p>Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta</p> <p>Toimintayksikön hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä oma- valvonnan 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 työ- hön mm. itsemääräämisoikeuden tukemisessa tai omavalvonnassa.</p>
<p>Miten yksikössä huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön, asiakastietojen käsit- telyyn ja tietosuojaan?</p> <p>Lohjan kaupungissa noudatetaan perehdytysuunnitelmaan kirjattua perehdytysmallia, joka löytyy Intran Hjalmarista. Kotihoi- dossa on käytössä perehdytysohjelma, johon perehdytyksessä oleva henkilö itse kuittaa perehdytyksen suoritetuksi, sitä mu- kaa kun perehdytys etenee. Opiskelijoille on myös oma perehdytysohjelmansa. Uusille työntekijöille varataan riittävä pereh- dytys ennen itsenäistä työskentelyä.</p>
<p>Miten yksikössä järjestetään henkilöstön täydennyskoulutus?</p> <p>Yhteiset koulutukset suunnitellaan perusturvan koulutustyöryhmän kautta ja heille voi esittää koulutustoiveita. Ikääntyneiden palveluissa koulutukset suunnittelee ikääntyneiden palveluiden johtoryhmä. Henkilöstöä kuullaan täydennyskoulutustarpeista kehityskeskusteluissa. Kehityskeskustelut pidetään kerran vuodessa ja tarvittaessa Lohjan kaupungin yhteisen mallin mukai- sesti.</p>
<p>Toimitilat</p> <p>Henkilöstöllä on käytössään omat työtilat. Asiakastapaamiset tapahtuvat ensisijaisesti asiakkaiden kotona. Kotiutustiimi voi tehdä palvelutarpeen arviointia myös osastolla.</p>
<p>Tilojen käytön periaatteet</p> <p>Tilat ovat pääsääntöisesti työntekijöiden toimistokäytössä.</p> <p>Kotiutus- ja kotikuntoutustiimin toimitilat on tarkoitettu vain henkilöstön käyttöön, eikä niissä ole asiakasvastaanottoa.</p>

Miten yksikön siivous ja pyykinhuolto on järjestetty?

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

Teknologiset ratkaisut

Lohjan kaupungin teknologisia ratkaisuja ovat: Turvapuhelinpalvelut, lääkeautomaatti, kuvapuhelinpalvelu, toiminnanohjausjärjestelmä, sähköinen ovenavaus, ateria-automaatti, sähköiset tilausjärjestelmät.

Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden hankinta, käytön ohjaus ja huolto

Sosiaalihuollon yksiköissä käytetään paljon erilaisia terveydenhuollon laitteiksi ja tarvikkeiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetussa laissa (629/2010). Hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, silmälasit. Valviran määräyksessä 4/2010 annetaan ohjeet terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamista vaaratilanteista tehtävistä ilmoituksista.

Miten varmistetaan asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen?

Tarvittaessa ohjataan palveluiden piiriin. Asiakkaat saavat henkilökohtaiset apuvälineensä lainaan apuvälinelainaamosta.

Apuvälineiden hankinta perustuu tarpeeseen ja hankinnassa hyödynnetään fysioterapian erityisosaamista. Ohjauksesta vastaa fysioterapeutti ja Kotiutus- ja kuntoutustiimin henkilöstö. Huolto ja lainaaminen tapahtuvat Lohjan apuvälinelainaamon kautta. Kotihoitoon on hankittu myös omia pienapuvälineitä, jolloin apuvälinetarpeeseen voidaan vastata nopeastikin.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Kotiutus- ja kotikuntoutustiimin henkilöstön käytössä olevat laitteet on rekisteröity Granlund Manager -järjestelmään. Tiimin sairaanhoitaja vastaa sen ajan tasalla pitämisessä yhdessä esimiehen kanssa. Laitteiden kalibrointi tehdään terveysasemien kanssa yhteistyössä.

Apuvälinelainaamo, p. 0503665648

Asiakas- ja potilastietojen käsittely

Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia salassa pidettäviä henkilötietoja. Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn alusta kirjaamisesta alkaen tietojen hävittämiseen, joilla turvataan hyvä tiedonhallintatapa. Rekisterinpitäjän on rekisteriselosteessa määriteltävä, mihin ja miten henkilörekisteriä käsitellään ja millaisia tietoja siihen tallennetaan. Asiakkaan suostumus ja tietojen käyttötarkoitus määrittävät eri toimijoiden oikeuksia käyttää eri rekistereihin kirjattuja asiakas- ja potilastietoja. Sosiaalihuollon asiakastietojen salassapidosta ja luovuttamisesta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa ja terveydenhuollon potilastietojen käytöstä vastaa potilaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa. Terveydenhuollon ammattihenkilön kirjaamat sairaudenhoitoa koskevat tiedot ovat potilastietoja ja siten eri käyttötarkoitukseen tarkoitettuja tietoja, jotka kirjataan eri rekisteriin kuin sosiaalihuollon asiakastiedot.

Palveluntuottajan on laadittava sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain (159/2007) 19 h §:n mukainen tietoturva- ja tietosuojan sekä tietojärjestelmien käyttöön liittyvä omavalvontasuunnitelma. Tietosuojan omavalvontaan kuuluu velvollisuus ilmoittaa tietojärjestelmän valmistajalle, jos palvelunantaja havaitsee järjestelmässä olennaisten vaatimusten täyttymisessä merkittäviä poikkeamia. Jos poikkeama voi aiheuttaa merkittävän riskin potilasturvallisuudelle, tietoturvalle tai tietosuojalle, siitä on ilmoitettava Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastolle. Laissa säädetään velvollisuudesta laatia asianmukaisen käytön kannalta tarpeelliset ohjeet tietojärjestelmien yhteyteen.

Koska sosiaalipalveluja annettaessa asiakkaiden tiedoista muodostuu henkilörekisteri tai -rekistereitä (henkilötietolaki 10 §), tästä syntyy myös velvoite informoida asiakkaita henkilötietojen tulevasta käsittelystä sekä rekisteröidyn oikeuksista. Laati- malla rekisteriselostetta hieman laajempi tietosuojaseloste toteutuu samalla myös tämä lainmukainen asiakkaiden informointi.

Rekisteröidyillä on oikeus tarkastaa tietonsa ja vaatia tarvittaessa niiden korjaamista. Tarkastuspyyntö ja korjaamisvaatimus voidaan esittää rekisterinpitäjälle lomakkeella. Jos rekisterinpitäjä ei anna pyydettyjä tietoja tai kieltäytyy tekemästä vaadittuja korjauksia, rekisterinpitäjän on annettava kirjallinen päätös kieltäytymisestä ja sen perusteista.

Kun asiakkaan palvelukokonaisuus muodostuu sekä sosiaalihuollon että terveydenhuollon palveluista, on tietojenkäsittelyä suunniteltaessa huomioitava erityisesti sosiaalihuollon asiakastietojen ja terveydenhuollon potilasasiakirjatietojen erillisyyttä. Tietojen käsittelyä suunniteltaessa on otettava huomioon, että sosiaalihuollon asiakastiedot ja terveydenhuollon tiedot kirjataan erillisiin asiakirjoihin.

Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja asiakas- ja potilastietojen kirjaamiseen liittyviä ohjeita ja viranomaismääräyksiä?

Toimintayksikössä noudatetaan tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvää lainsäädäntöä, Lohjan kaupungin tietoturva-ohjeita 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. Asiakastiedot kirjataan Pegasos-potilastietojärjestelmään, joka on suojattu salasanalla. Jokaisella on käytössä terveydenhuollon varmennekortti. Tietosuojajäte kerätään ja hävitetään asianmukaisesti.
www.lohja.fi/kaupunki/rekisteriselosteet

Pääkäyttäjät suorittaa lokivalvontaa, jonka tavoitteena on seurata henkilötietolain, potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain sekä sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain noudattamista.

Miten huolehditaan henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä ja täydennyskoulutuksesta?

Työntekijöille annetaan kirjallinen salassapito- ja käyttäjäsitoumus tunnusten annon yhteydessä. Tiedot sitoumuksen hyväksyneistä tallennetaan organisaation tietojärjestelmien käyttö- ja salassapitositoumuksien henkilörekisteriin. Rekisteristä on laadittu henkilötietolain tarkoittama rekisteriseloste. Asiakastietojen käsittelyn kehittämiseksi ja laadun varmistamiseksi huolehditaan työntekijöiden huolellisesta perehdyttämisestä asiakastietojärjestelmään. Lisäksi työntekijät suorittavat julkishallinnolle suunnatun Tietoturvallisuuden peruskurssin verkkokoulutuksen.

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

Missä yksikkönne rekisteriseloste tai tietosuojaseloste on julkisesti nähtävissä?

Rekisteriselosteet ovat nähtävissä www.lohja.fi

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Karjalainen Saara, Lohjan kaupunki/ tietohallinto, p.019-3692366
tietosuojavastaava@lohja.fi

YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

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

Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä mm. arvioinneista, asiakaskyselyistä, HaiPro ilmoituksista ja muilta viranomaisahoilta kuten esim. Palo- ja pelastuslaitokselta ym. Riskinhallinnan prosessissa käsitellään työyksikön riskit ja tietoon tulleet kehittämistarpeet sekä niille sovitaan riskin vakavuudesta riippuen suunnitelma vastuutahoineen ja määräaikoineen, johon mennessä asia hoidetaan kuntoon.

HaiPro-järjestelmään kirjatut, potilasturvallisuutta tai työturvallisuutta vaarantavat tapahtumat käydään läpi säännöllisesti. Turvallisuutta edistävien menetelmien kehittäminen on jatkuva prosessi. Potilasturvallisuustaitoa ylläpidetään mm. koulutuksen avulla.

OMAVALVONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN

(Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja)

Paikka ja päiväys

Lohjalla 3.10.2019

Allekirjoitus

Päivi Degerholm

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_ilmoituus.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/Henkilotietolaki_ja_asiakastietojen_kasittely_yksityisessa_sosiaalihuollossa.pdf

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

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