

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottaja Lohjan kaupunki, Ikäntyneiden palvelualue, Palveluohjaus ja kotona asumisen tuki.		Kunnan nimi: Lohja
Palveluntuottajan Y-tunnus: 1068322-0		
Toimintayksikön nimi Päivätoiminta ja kotihoidon tukipalvelut		
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoiheen Ojamonkatu 34, 08100 Lohja		
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Päivätoiminnan ja kotona asumisen tuen yksikkö käsittää kuntouttavan päivätoiminnan ja erilaisten tukipalvelujen tuottamisen ikäihmisille, vammaisille ja muille kotona asumisen tuen palveluja tarvitseville asiakasryhmille. Asiakkaat ovat tilapäisen ja säännöllisen kotihoidon, omaishoidon tuen sekä tukipalvelujen asiakkaita. Päivätoiminnassa on tilastoitu vuonna 2018 yhteensä 7078 käyntiä 235 eri asiakkaalla. Vuonna 2018 palvelua saaneita asiakkaita oli kylvetyspalvelussa 48, kotiin kuljetetuissa aterioiden 171 ja turvapuhelinpalvelussa 307 henkilöä ja etähoivassa 10 henkilöä.		
Toimintayksikön katuosoite Ojamonkatu 34		
Postinumero 08100	Postitoimipaikka Lohja	
Toimintayksikön vastaava esimies Palvelupäällikkö Päivi Degerholm Kotihoidon aluevastaava Pia Riihioja, Tukipalvelut ja päivätoiminta	Puhelin 050 357 4534 050 355 2215	
Sähköposti pia.riihioja@lohja.fi paivi.degerholm@lohja.fi		
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat 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 kuljetusyritykset Vainajien kuljetuspalvelu: Hautaus toimisto Ruusu Oy, Torowit (etusijaisjärjestys) Tietosuojajäte: Lassila & Tikanoja Oy Suojatyövaatteet ja vaihtomatot: Lindström Oy Avaimeton kotihoito: Tunstall Oy Toiminnanohjausjärjestelmä: Tiera Hiikka 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

Päivätoiminnan ja kotihoidon tukipalvelujen tarkoituksena on tukea kotona asumista mahdollisimman pitkään ja siirtää pitkäaikaisen laitoshoidon tarvetta. Yksikössä tuetaan asiakkaan kotona selviytymistä päivätoiminnan ja muiden tukipalvelujen avulla. Asiakas voi saada tukipalveluja kotihoidon kriteerien mukaisesti mm. ateria-, turva- ja kylvytyspalvelua, kauppa- ja asiointipalvelua.

Kuntouttavan päivätoiminnan tarkoituksena on tukea kotona asumista, edistää sosiaalista kanssakäymistä, ylläpitää ja edistää kokonaisvaltaista toimintakykyä ja päivittäisistä toiminnoista suoriutumista. Toiminta tukee myös asiakasta hoitavaa omaista antaen lepoa ja mahdollista omaisen työssä ja/tai asioilla käynnit. Päivätoiminnan myöntämisen perusteet on tarkastettu sosiaali- ja terveystalokunnassa 25.9.2019. Kuntouttavan päivätoiminnan tarve arvioidaan säännöllisesti ja palvelu myönnetään määräajaksi kerrallaan.

Kotihoidon tehdään vuosittain kotona asumisen tuen palvelut käsittävä toimintasuunnitelma ja sitovat tavoitteet.

Arvot ja toimintaperiaatteet

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

Päivätoiminnassa toimintamme perustuu kokonaiskäsitukseen ihmisestä. Otamme huomioon ihmisen fyysiset, psyykkiset ja sosiaaliset tarpeet sekä perheen ja kulttuurin, jossa hän elää. Tavoitteenamme on, että asiakkaan elämä on mahdollisimman hyvää sairauksista huolimatta. Pyrimme tukemaan asiakkaan terveitä ja vahvoja puolia ja terveyttä ylläpitäviä voimavaroja.

Pidämme asiakkaitamme ainutlaatuisina, yksilöllisinä kokonaisuuksina, joita ei saa torjua eikä loukata. Asiakkaan kanssa käytetty aika määräytyy yksilöllisten tarpeiden mukaisesti. Ympäristö ja ilmapiiri päivätoiminnassa ovat sellaiset, että asiakas tuntee olonsa turvallisiksi. Työskentelymme on turvallisuutta ja luottamusta herättävää ja asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioittavaa.

Omatoimisuuden ja elämänhallinnan tukeminen päivätoiminnassa lähtee asiakkaan arkielämän tarpeista, tavoitteista, voimavaroista ja mahdollisuuksista. Käsitämme kuntoutuksen laaja-alaisena ihmisen fyysiseen, psyykkiseen ja sosiaaliseen elämänhallintaan liittyvänä, joka sisältää olemassa olevien voimavarojen säilyttämistä sekä kannustusta ja ohjausta unohtuneiden voimavarojen uudelleen käyttöönnottoon.

Työntekijöinä olemme vastuullisia omasta toiminnastamme ja sen tuloksista. Vastuullisuus on myös myötäelämistä, työtä toisen hyväksi ja huolenpitoa toisesta. Tämä edellyttää meiltä vuorovaikutustaitoja, havainnointikykyä, tilanteiden tunnistamis-, arviointi- ja ongelmanratkaisukykyä sekä kykyä kriittiseen päätöksentekoon. Erilaisten asiakkaiden tasa-arvoinen kohtaaminen edellyttää meiltä ammatillista vuorovaikutusta, aitoutta, rehellisyyttä ja vanhusten kunnioittamista.

Päivätoiminnan vastuuhajaajat huolehtivat asiakkaaseen liittyvistä arvioinneista sekä yhteistyöstä ja tiedon välittämisestä muille asiakkaan hoitoon osallistuville.

RISKINHALLINTA (4.1.3)

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

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

Riskienhallinnan 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.

Päivätoiminnan 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. Lisäksi kotihoitoon on tehty omat ohjeet väkivalta- ja uhkatilanteita varten. Ohjeet käydään läpi vuosittain ja ne ovat osana perehdytyskansion materiaalia.

Lohjan kaupungin palveluissa on vuoden 2019 aikana otettu näkyvästi esille asiakkaiden väkivallan ja kaltoinkohtelun tunnistaminen, puheeksi ottaminen sekä asiakkaiden ohjaaminen eteenpäin avainhenkilöille. Ikääntyneiden palvelualueella tämä työ jatkuu edelleen ja yhtenä painopisteenä on taloudellisen kaltoinkohtelun tunnistaminen ja ehkäiseminen. On erittäin tärkeää, että ikääntyneiden palveluiden henkilöstö osaa tunnistaa, ottaa puheeksi ja ohjata asiakkaita eteenpäin myös taloudellisen väkivallan ja kaltoinkohtelun –tilanteissa.

Ikääntyneiden palvelualueen asiakkaat ovat usein muistisairaita tai muutoin heikommassa asemassa olevia. Asiakas voi kohdata taloudellista hyväksikäyttöä lähipiirin, kuten omaisen/ystävän/naapurin taholta. Taloudellista kaltoinkohtelua voi myös tapahtua hoitohenkilökunnan toimesta.

Lohjan kaupungin ikääntyneiden palvelualueella tulee lähiesimiesten käydä asiakkaan rahojen käsittelyä koskeva ohjeistus läpi uusien työntekijöiden perehdytyksen yhteydessä sekä säännöllisesti viikkopalaverissa. Ohjeistuksen noudattaminen takaa suojan niin asiakkaalle kuin työntekijälle. Lähiesimiesten tulee ohjeistaa ja valvoa työntekijöitään ja puuttua mahdollisiin epäkohtiin työnjohdollisin menetelmin. Lähiesimies saa ko. tilanteissa tarvitsemansa tuen omalta esimieheltään ja henkilöstöhallinnon edustajilta. Asiakkaiden varojen väärinkäyttö johtaa aina lisäksi rikosoikeudellisiin toimenpiteisiin.

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. Organisaatiotasolla 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)

Omaavonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Kotihoidon aluevastaava Pia Riihioja, Tukipalvelut ja päivätoiminta
Palvelupäällikkö Päivi Degerholm, Palveluohjaus ja kotona asumisen tuki

Ketkä ovat osallistuneet omaavonnan suunnitteluun?

Omaavonntasuunnitelma laaditaan toimintayksikön johdon ja henkilökunnan yhteistyönä.

Omaavonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:

Kotihoidon aluevastaava Pia Riihioja pia.riihioja@lohja.fi 050 355 2215

Palvelupäällikkö Päivi Degerholm paivi.degerholm@lohja.fi 050 357 4534

Oma- ja valvontasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5)

Oma- ja valvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Oma- ja valvontasuunnitelma käydään läpi kotihoidon työpaikkakokouksissa kerran vuodessa. Uusien työntekijöiden kanssa oma- ja valvontasuunnitelma käydään läpi perehdytyksen yhteydessä.

Oma- ja valvontasuunnitelman julkisuus

Oma- ja valvontasuunnitelma 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. 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 palvelutarvetta 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 omaisensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelutarpeen arviointiin?

Asiakas ja tarvittaessa hänen omaisensa osallistuvat palvelutarpeen arviointiin. Uuden asiakkaan kohdalla palvelutarpeen arviointi tehdään palveluohjauksen tai kotiutustiimin toimesta. Kotihoidon asiakkaana olevien henkilöiden osalta arvioinnista, palvelutarpeen muuttuessa, vastaa kotihoidon vastuuhoitaja/vastuusairaanhoitaja. Palvelutarpeen arvioinnissa huomioidaan asiakkaan toivomukset ja yksilölliset tarpeet sekä hänen etunsa. Asiakasta tiedotetaan jo tässä vaiheessa asiakasmaksuista ja niiden määräytymisperusteista sekä asiakkaalle annetaan tulokset selvitettäväksi, mikäli tarvittavan palvelun hinta on tulosidonnainen.

Päivätoiminnan myöntämisen perusteet on vahvistettu sosiaali- ja terveystalokunnassa 25.9.2019.

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 kirjataan osaksi asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaa. Kotihoidon aluevastaava tekee sovituista 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. Päivätoiminnassa hoitosuunnitelman apuna käytetään myös esitietolomaketta, jonka asiakas/omainen ovat täyttäneet, ennen palvelun alkamista. Hoito- ja palvelusuunnitelmaan tehdään tarvittaessa muutokset asiakkaan tarpeiden ja toiveiden mukaisesti.

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

Asiakkaan päivätoimintakäynnit ja sovitut sisällöt suunnitellaan ja kirjataan Pegasos –potilastietojärjestelmään, joka ohjaa asiakkaan kanssa tehtäviä toimintoja. Henkilöstö käy aamuisin ennen asiakkaiden tuloa päivän suunnitellut työt –sivulta luke- massa päivän asiakkaiden tiedot ja asiakkaan mahdolliset voinnin muutokset ja toimivat sen mukaisesti asiakkaiden kanssa.

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. Asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan ja vahvistetaan siten, että hänellä on mahdollisuus tehdä valintoja voimavarojensa mukaan omaan elämäänsä ja elämäntapaansa liittyvissä asioissa. Asiakkaan toiveita ja haluja kunnioitetaan ja toteutetaan mahdollisuuksien mukaan päivätoiminnan toimintoja suunniteltaessa.

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. Päivätoiminnassa ja esim. kylvetyspalvelussa kuljetusten aikana käytössä olevia rajoitustoimenpiteitä voivat olla esim. kerhotilan ovien hetkellinen lukitseminen, turvavyön käyttö pyörätuolissa tai kuljetusten aikana haaravyön käyttö pyörätuolista "valuvalla" asiakkaalla onnettomuuksien ehkäisemiseksi. Rajoitustoimista keskustellaan asiakkaan ja hänen läheisensä ja kotihoidon lääkärin kanssa. Mikäli äkillisiä rajoitteita tarvitaan, työntekijä ottaa yhteyttä lääkäriin tai hälytyskeskukseen. Muistisairaana asiakkaan kohdalla otetaan yhteys maistraattiin, asiakkaan edunvalvonnan tarpeen arvioimista varten. Mikäli asiakkaan käyttö hoitohenkilökuntaa kohtaan on epäasiallista, siihen puututaan ensin keskustelemalla ja tarvittaessa siitä sovitaan kirjallisesti. Päihteiden vaikutuksen alaisena asiakkaita ei oteta palvelun piiriin. Uhka- ja vaarakäyttäytymisen vaarantaessa muiden asiakkaiden tai henkilökunnan turvallisuuden, asiakkaan hoito- ja palvelu suunnitellaan uudelleen yhteistyössä muiden toimijoiden kanssa. Ongelmatilanteissa pidetään hoitoneuvottelu ja mikäli sillä ei päästä ratkaisuun, jatkosta päätetään yhdessä hoitavan lääkärin kanssa. Mikäli päivätoiminta tai muut tukipalvelut joudutaan työsuojelullisista tai asiakasturvallisuussyistä päättämään, tieto kirjataan asiakkaan tietoihin. Päivätoiminnassa toimitaan Lohjan kaupungin väkivalta ja uhkatilanne- ohjeiden mukaan.

Asiakkaan kohtelu

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).

Mikäli tapahtuma koskee ostopalveluja, asiakasta ohjataan antamaan palaute kotihoidon aluevastaavalle. Kotihoidon yhteyshenkilö käy keskustelun ostopalvelutuottajan kanssa.

Asiakasta ohjataan hänen niin halutessaan muistutuksen tekemisessä.

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

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Systemaattisesti kerätty palaute edesauttaa yksikön toiminnan kehittämisessä.

Palautteen kerääminen

Asiakastyytyväisyyskyselyt ja asiakasillat järjestetään vuosittain päivätoiminnan asiakkaille. Vanhusten palvelukeskuksessa toimivat päivätoiminnan ja kylvetyspalvelun asiakkaat, voivat lisäksi antaa palautetta myös Pentinkulman aulassa olevan palauteautomaatin avulla.

Päivätoiminnassa on käytössä myös päivittäisen palautteen kysely (Roidu), joka kiertää päivätoimintaryhmissä siten, että kaikilla asiakkailla on mahdollisuus vähintään 1 x kk antaa sillä palautetta päivätoiminnasta kuntouttavan toiminnan näkökulmasta. Lisäksi asiakkaat ja omaiset antavat palautetta sekä suullisesti, että kirjallisesti.

Yksityisiä palvelutuottajia, joilta tukipalveluja ostetaan, pyydetään myös keräämään palautetta asiakkailta 1 x vuodessa ja toimittamaan asiakastyytyväisyyskyselyjen tulokset kotihoidolle.

Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Saatuun palautteeseen pyritään vastaamaan viipymättä ja käynnistämään mahdollinen selvitystyö sekä tarvittavat korjaustoimenpiteet. Yhteystiedot jättäneelle palautteenantajalle vastataan palautteeseen kirjallisesti. Palautteen pohjalta voidaan myös järjestää palaveri, jossa asianosaisilla on mahdollisuus tulla kuulluksi. Tämän pohjalta ryhdytään tarvittaviin toimenpiteisiin ja toiminnan kehittämiseen

Päivätoimintaa koskeva asiakaspalaute käsitellään päivätoiminnan työpaikkapalavereissa ja jokaisen tulee olla tietoinen sovitusta jatkotoimenpiteistä.

Yksityisiä palveluntuottajia koskeva asiakaspalaute välitetään palveluntuottajalle ja vastaukset välitetään takaisin asiakkaalle. Palautteet käsitellään myös yhteistyöpalavereissa, joita pidetään säännöllisesti palvelun laadun turvaamiseksi.

Yhteystiedot jättäneelle palautteenantajalle vastataan palautteeseen kirjallisesti Tarvittaessa asiakkaalle annetaan neuvoa muistutuksen tai kantelun tekemisestä.

<p>Asiakkaan oikeusturva</p> <p>Sosiaaliasiamies 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>Sosiaaliasiamiehen nimi ja yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista</p> <p>Sosiaaliasiamies Puhelin 0400 277 087 maanantaisin klo 12.00 - 15.00 tiistaisin, keskiviikkoisin, torstaisin klo 9.00 - 12.00 (ei perjantaisin, eikä pyhien aattoina) Sosiaaliasiamies neuvoo ja avustaa sosiaalihuollon asiakkaan asemaa ja oikeuksia koskeissa 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)

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Päivätoiminnan tarkoituksena on tukea kotona asumista, ylläpitää liikuntakykyä ja päivittäisiä toimintoja sekä edistää sosiaalista kanssakäymistä erilaisten ryhmätoimintojen avulla. Toimintapäivät sisältävät erilaista psykososiaalista ja kuntotuttavaa toimintaa: ryhmävoimistelua, kuntosalitoimintaa, muistelua, keskusteluja eri teemoista, lauluhetkiä, tietovisoja, ulkoilua, pelejä, ohjattua askartelutoimintaa, käsitöitä jne. Asiakkaan hoivassa ja huolenpidossa huomioidaan kuntouttavalla työotteella toimintakykyä ylläpitävä ja edistävä toiminta asiakkaan omat voimavarat huomioiden.

Asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja muuhun kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin tukemiseen liittyvään toimintaan. Päivätoiminnassa asiakkaan selviytymistä päivittäisissä toimissa seurataan jatkuvasti. Tiedot kirjataan Pegasos-potilastietojärjestelmään. Hoitosuunnitelmaan kirjataan asiakkaan yksilölliset tarpeet ja tavoitteet sekä suunnitellut toiminnot tavoitteiden saavuttamiseksi. Asiakkaille, joiden liikkumiskyvyssä on epävarmuutta tai toimintakyvyssä on tapahtunut heikentymistä, ohjataan kotikuntoutuksen fysioterapeutin arviointiin, joka tekee tarvittaessa asiakkaalle kotikäynnin palvelutarpeen arvioimiseksi. Asiakkaalle voidaan tehdä myös yksilöllinen arkiliikkumissopimus, mikäli asiakas pystyy sitä itsenäisesti toteuttamaan. Toimintakykyä arvioidaan päivittäiskirjausten yhteydessä sekä kolmen kuukauden välein tapahtuvalla väliarvioinnilla.

Ravitsemus

Asiakasta ohjataan ja tuetaan ravitsemuksessa hänen tarpeidensa mukaisesti suositukset ja asiakkaan oma rytmi huomioiden.

Tarvittaessa asiakas ohjataan ateriapalvelun tai erilaisten yksityisten kauppapalvelujen piiriin. Kotihoidossa uudelta asiakkaalta mitataan paino ja tehdään MNA-testi. Jatkossa painon seuranta ja MNA testejä tehdään yksilöllisesti tarpeen mukaan. Mikäli päivätoiminnan asiakas ei ole myös säännöllisen kotihoidon asiakas, MNA testaus tehdään päivätoiminnassa. Mikäli ravitsemuksessa huomataan puutteita, asiasta keskustellaan asiakkaan ja/tai hänen omaisensa kanssa ja kotiin lähetetään ravitsemustiedote, jossa kerrotaan testin tuloksesta ja jossa annetaan ravitsemusvinkkejä runsasproteiiniseen ja energiarikkaaseen ruokavalioon. Työyksikössä on nimetty ravitsemusvastaava, joka huolehtii uuden tiedon tuomisesta ryhmään ja perehdyttää tarvittaessa ravitsemustestin tekemiseen.

Ateriapalvelut päivätoiminnan asiakkaille ostetaan ruoka- ja siivouspalveluilta.
Vanhusten palvelukeskuksessa ravitsemusasioista vastaa
Ruokapalveluesimies Nordström Jaana, Ojamonkatu 34 08100 Lohja
jaana.nordstrom@lohja.fi
puh. 019-3691236

Lohjan kaupungin kotihoidon ateriapalvelussa on käytössä jäädytetyt ateriat, jotka kuljetetaan asiakkaalle ti ja to päivinä tai vaihtoehtoisesti Menumat –ateriapalvelu. Lisäksi asiakas voidaan ohjata kauppapalvelussa yksityisten palveluntuottajien piiriin. Kotihoidon aterioiden laatua selvitetään yhdessä palveluntuottajien kanssa laadittujen asiakastyytyväisyyskyselyjen kanssa.

Hygieniakäytännöt

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. Palvelukuljettajille on hankittu omat henkilökohtaiset työvaatteet, jotka pestään työyksikössä. Pienpyykki, kuten pöytäliinat, tyynyliinat ja asiakkaille tarkoitetut varavaatteet pesetetään tarvittaessa Vanhusten palvelukeskuksen pesulassa.

Yksiköissä noudatetaan HUS:in hygieniahoitajan laatimia ohjeita ja jokaisessa kotihoidon yksikössä on nimetty hygieniavastaava. Tartuntatautilanteissa kotihoidon hygieniavastaava ohjaa tiimiä toimintatavoissa ja konsultoi tarvittaessa erikoissairaanhoidon hygieniahoitajaa. Yksityisiä palveluntuottajia informoidaan tarpeellisella laajuudella asiakkaan hygieniaan mm. tartuntatauteihin liittyvistä asioista.

Hygieniaoheistus pohditaan tarvittaessa asiakaskohtaisesti, konsultoidaan hygieniahoitajaa, silloin kun asiakkaan tilanne sen vaatii. Asiakaskohtaisesti hankitaan tarvittavat suojavaatteet, mikäli siihen on erityistä tarvetta.

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

Terveyden- ja sairaanhoito

Päivätoiminnan asiakas hakeutuu itse, omaisen tai kotihoidon avustamana hammashoittoon, ja kiireelliseen sekä kiireettömään hoitoon omalle terveysasemalle tai päivystykseen. Päivätoiminnassa ollessaan kiireellisissä asioissa henkilökunta on yhteydessä omaiseen, kotihoitoon, kotihoidon lääkäriin tai suoraan terveysasemalle/päivystykseen asiakkaan tilanteensa mukaisesti. Sairaankuljetusta vaativissa tilanteissa otetaan yhteys 112.

Seuranta ja terveyden edistäminen kuuluvat kaikkien hoitotyötä tekevien perustehtävään. Asiakkaan terveydentilassa tapahtuvista muutoksista informoidaan omaisia ja/tai kotihoidon vastuusairaanhoitajaa ja terveydentilan muutokset kirjataan Pegasos-terveystietojärjestelmään. Kotihoidon alueilla on käytössä sairaanhoitajavetoiset moduulit, ja sairaanhoitaja vastaa yhdessä vastuuhoitajan kanssa asiakkaan sairauksien hoidosta ja seurannasta yhdessä asiakkaan omalääkärin kanssa.

Säännöllisen kotihoidon asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta vastaa kotihoidon lääkäri. Länsi-Lohjan kotihoidossa (Karjalohja, Sammatti, Nummi, Pusula) lääkäripalveluista vastaa Pihlajalinnan lääkäri. Palliatiivisten ja saattohoitoasiakkaiden hoidosta vastaa kotihoidon lääkäri.

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

Lääkehoito

Kotona asumisen tuessa ei ole omaa lääkehoitosuunnitelmaa, koska lääkehoito yksikössä on vähäistä. Tarvittava lääkehoito toteutetaan yleisen lääkehoitosuunnitelman ja kotihoidon lääkehoitosuunnitelmien mukaisesti. Henkilökunta on vastuullinen perehtymään yleisen lääkehoitosuunnitelman sisältöön ja toimimaan sen mukaisesti. Henkilöstön lääkehoidon koulutus toteutetaan LOVE -koulutuksena ja siihen liittyvinä näyttöinä. Henkilöstöllä on ajantasaiset lääkeluvat, joiden kopiot on esimiehellä.

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

Yhteistyö muiden palveluntarjoajien kanssa

Kotihoidossa ja päivätoiminnassa 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 kehittämissalareja ja toteutetaan sopimusten valvontaa. Sopimusten valvontaa toteuttaa palvelupäällikkö yhdessä alueen esimiesten ja henkilöstön kanssa. Tulleeeseen 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 tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspalvelulain mukaisesta velvollisuudesta ilmoittaa iäkkästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään. Lohjan kaupungissa on käynnistetty perhe- ja lähisuuhdeväkivallan palvelut, joiden turvin tarjotaan keskusteluapua, kun perheessä tai lähisuhteessa on tai on ollut lähisuuhdeväkivaltaa 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 ja päivätoimintaan on tehty yhteinen asiakasturvallisuussuunnitelma ja kotihoidon alueille yksikkökohtaiset lääkehoitosuunnitelmat. Asiakkaiden kaatumisia seurataan kaatumisen seurantalomakkeilla ja mikäli kaatumisia sattuu samalle asiakkaalle paljon, niistä tiedotetaan ikääntyneiden palveluiden fysioterapeutteja.

Kaltoinkohtelu- tapauksissa on otettu käyttöön [lähisuuhdeväkivallan 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. Kotihoidon säännöllisiltä asiakkailla tarkistetaan kodin turvallisuus vuosittain paloturvallisuuslomakkeella ja palovaroittimet 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 tekeminen 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 asiakkaalle, 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

Päivätoiminnassa ja kotihoidon tukipalveluissa on 13 vakanssia; 2 palvelukuljettajaa ja 9 päivätoiminnan ohjaajan vakanssia (lähihoitajia ja kuntahoitajia) sekä päivätoiminnan aluevastaava (geronomi). Lisäksi tukipalveluissa on yksi kylvetyspalveluasiakkaita kaupungin keskustan alueella hoitavan henkilö.

Sijaistarpeet ilmoitetaan kaupungin omaan sijaisvälitykseen.

Palkatun henkilöstön lisäksi päivätoiminnassa työskentelee 2 työntekijää 4 päivänä viikossa kehitysvammaisten avotyön toimintasopimuksella. Lisäksi päivätoiminnassa työskentelee myös kuntouttavan työtoiminnan asiakkaita. He työskentelevät 1-4 päivää/ vk, 4 tuntia päivässä. Heidän tehtävänsä räätelöidään päivätoiminnan tarpeiden sekä jokaisen kuntouttavan työtoiminnan asiakkaan kiinnostuksen ja osaamisen perusteella. Apuna tehtävien suunnittelussa on tehtävälista, josta jokaiselle kuntouttavan työtoiminnan asiakkaalle valitaan hänelle soveltuvia tehtäviä.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Päivätoiminnan sijaisten käytössä huomioidaan talousarvio ja siellä määritellyt määrärahat. Sijaisia käytetään tarvittaessa vuosiloman, perheloman tai sairausloman sijaisuuksissa. Äkillisissä sairaustapauksissa, sijaisten hankinnan rajana pidetään minimimiehitystä. 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.

Lohjan kaupungissa käytetään keskitettyä henkilöstöresursointia. Kaikki rekrytointipyynnöt laitetaan ensisijaisesti sijaisvälitykseen, joka etsii sijaiset. Vakituisten vakanssien täytössä noudatetaan kaupungin voimassaolevia ohjeistuksia.

Henkilökunnalla tulee olla voimassaoleva lääkelupa ja soveltuva koulutus sekä riittävä osaaminen työstä.

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 toista poissaolleita. Johtamisen ja koulutuksen merkitys korostuu, kun työyhteisö omaksuu uudenlaista toimintakulttuuria ja suhtautumista asiakkaisiin ja työhön mm. itsemääräämisoikeuden tukemisessa tai omavalvonnassa.

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

Lohjan kaupungissa tehdään kerran vuodessa koulutussuunnitelma. Ikääntyneiden palveluissa koulutukset suunnittelee ikääntyneiden palveluiden johtoryhmä. Henkilöstöä kuullaan täydennyskoulutustarpeista kehityskeskusteluissa.

Toimitilat

Päivätoiminnan tilat ovat Lohjan vanhusten palvelukeskuksen Pentinkulman pohjakerroksessa. Erityisesti muistisairaille tarkoitettussa Ulpukassa käy arkipäivisin klo 8.30 – 15.30 välillä noin 8 asiakasta/ päivä. Alatuovassa toimivassa Rentukassa ja kuntosalin vieressä olevassa Juolukassa käy arkipäivisin noin 12 asiakasta / päivä. Lisäksi keskiviikkoisin Lemmikki -ryhmässä (kokoontuu klo 11-16) on noin 10 asiakasta/ päivä. Ryhmien koot voivat vaihdella asiakkaiden toimintakyvyn mukaan. Asiakkaat liikkuvat alakerran eri tiloissa mm. kuntosalilla, lisäksi päivän aikana liikutaan myös yläkerran eri tiloissa (juhlasali/ruokasali, piha-alueet jne.), joissa pidetään erilaisia yhteisiä tilaisuuksia. Asiakkailta on mahdollisuus päivälepoon. Omaisilla on mahdollisuus tulla tutustumaan päivätoiminnan toimintaan kerhojen aukioloaikoina. Päivätoiminnasta vastaavan kotihoidon aluevastaavan työhuone sijaitsee Pentinkulman pohjakerroksessa.

Nummella päivätoiminta kokoontuu Niilonpirtin avopalvelutiloissa; kuntosalilla, ruokasalissa ja Touhulassa maanantaisin ja tiistaisin. Pusulan Iltaruskossa päivätoiminta kokoontuu torstaisin ruokasalissa ja kerhotila Tarinatuvassa asiakkaiden määrän mukaisesti. Päivätoiminnan käyttämissä tiloissa kokoontuu muina päivinä myös muita ryhmiä. Päivätoiminta tekee yhteistyötä Niilonpirtin ja Iltaruskon asumispalveluiden kanssa yhteisten tilaisuuksien merkeissä.

Kylvetyspalvelun asiakkaat käyvät pesuilla kotihoidon osoittamassa paikassa. Kylvetyspaikkoja ovat Länsi-Lohjalla Tupala, Kaisankallio, Niilonpirtin Aunentupa ja Pusulan Iltarusko, jolloin kotihoito vastaa asiakkaiden kylvetyksestä. Muilta aluilta asiakkaat kuljetetaan kylvetyspalveluun Vanhusten palvelukeskuksen Pentinkulmaan, jossa on nimetty kylvettäjä.

Ruoka- ja siivouspalvelut hoitavat päivätoiminnan tilojen siivouksen 1 x viikossa, yleiset wc-tilat päivittäin. Päivittäisestä siisteydestä henkilökunta vastaa itse. Päivätoiminnassa on myös 2 avustavaa työntekijää, joiden työtehtäviin kuuluu pintojen ja lattioiden pyyhintä Rentukassa ja Juolukassa.

Teknologiset ratkaisut

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

Vanhusten palvelukeskuksessa ja Niilonpirtissä on lisäksi kulunvalvontajärjestelmä. Palvelukeskuksen Kuntosalilla on myös Miratelin kutsujärjestelmä, jolla voi hälyttää tarvittaessa apua Pentinkulman osastoilta.

Turvapuhelinten hankinnan kriteerit on määritelty kotihoidon kriteereissä. Turvapuhelin myönnetään palvelutarpeen arvioinnin perusteella huomioiden asiakkaan toimintakyvyn vajeisuus, turvattomuus ja yksilöllinen harkinta. Vastuuhoitajat tarkistavat säännöllisesti turvapuhelimen toimintavarmuuden kotihoidon asiakkaiden osalta. Turvapuhelimen asennuksen huolehtii yksityinen palveluntuottaja, joka perehdyttää asiakkaalle käytön. Asiakkailta on mahdollisuus saada myös omakustanteisesti lisälaiteita. Asiakkailta on pääsääntöisesti käytössä turvapuhelinrannekkeita, jotka toimivat hänen kotonaan. Asiakkailta on mahdollisuus valita myös paikantava turvakello, mikäli hän liikkuu yksin ulkona. Turvapuhelimen kohdalla toimivuus testataan kuukausittaisella koesoitolla. Tarvittaessa huolehditaan laitteen huollosta tilaamalla huolto. Turvapuhelin lähettää vikailmoituksia palveluntuottajalle mm. akkujen tilasta.

Joitakin kotihoidon käyntejä on korvattu kuvapuheluilla, jotka ostetaan Postin kotihoitopalveluilta. Etäyhteydellä voidaan seurata asiakkaan vointia, valvoa lääkkeenottoa, muistuttaa ja tukea asiakkaita erilaisissa tilanteissa. Kotiin tarjottavissa ateriapalveluissa on mahdollisuus valita Menuumat ateria-automaatti. Palvelulaite on pienen jääkaapin kokoinen pakastin, jonka päällä on pieni kiertoilmuuni. Laitteeseen mahtuu 18 ruoka-annosta, ja annoksiin on selvästi merkitty aterian nimi. Lisäksi laite ilmoittaa puheella, mikä annos on kyseessä, tai mitä laite on juuri sillä hetkellä tekemässä.

Terveystieteiden laitteiden ja tarvikkeiden hankinta, käytön ohjaus ja huolto

Henkilökohtaisten apuvälineiden hankinta perustuu tarpeeseen ja hankinnassa hyödynnetään fysioterapian erityisosaamista. Ohjauksesta vastaa fysioterapeutti ja henkilöstö. Huolto ja lainaaminen tapahtuvat Lohjan apuvälinelainaamon kautta.

Päivätoiminnassa on lisäksi yleisessä käytössä rollaattoreita ja pyörätuoleja, joiden käyttöön henkilökunta opastaa asiakkaita. Päivätoiminnan omien apuvälineiden huolloista vastaa kaupungin huoltomiehet. Korjaustarpeista ilmoitetaan kiinteistöhuollon Ryhti-ilmoitusten avulla (Granlund Manager-järjestelmä) ja liittämällä huollettavaan apuvälineeseen lappu korjaustarpeesta. Apuvälineiden käyttöön liittyvistä vaaratilanteista tehdään ilmoitukset HaiPro järjestelmään. Kotihoidolla on käytössä myös omia pienapuvälineitä, kuten nostovöitä ja liukulautoja, joita myös päivätoimintaan voidaan lainata tarvittaessa.

Terveystieteiden laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Apuvälinelainaamo, p. 0503665648
Omien apuvälineiden huolto; kiinteistöhuollon RYHTI – järjestelmä (Granlund Manager).

Kotihoidon henkilöstön käytössä olevat laitteet on rekisteröity Granlund Manager –järjestelmään. Laitteiden kalibrointi tehdään terveysasemien kanssa yhteistyössä.

Asiakas- ja potilastietojen käsittely

Toimintayksikössä noudatetaan tietosuojaan 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. 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 vaitiolosopimuksen. Myös opiskelijat, jotka kirjaavat ohjaajan valvonnassa ohjaajan tunnuksilla allekirjoittaa tietosuojan muistilistan.

Kotihoidon rekisteri ja tietosuojaselosteet löytyvät Lohjan kaupungin kotisivuilta www.lohja.fi/kaupunki/rekisteriselosteet

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Sovellusneuvoja Saara Karjalainen, 019 369 2366, tietosuojavastaava@lohja.fi

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 ym.. Riskinhallinnan prosessissa käsitellään kaikki epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet sekä niille sovitaan riskin vakaudesta 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 4.10.2019

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](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](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_ilmoitus.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](http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/opaat/6JfpsyYNj/Henkilötietolaki+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.

LOHJA

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

