

PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottaja Lohjan kaupunki, Ikääntyneiden palvelualue, palveluohjaus ja kotona asumisen tuki Palveluntuottajan Y-tunnus: 1068322-0 Kunnan nimi: Lohja	
Toimintayksikön nimi Ikääntyneiden palvelualue, Kotona asumisen tuki, Virkkala-Ojamon kotihoito	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen Ojamonkatu 34, 08200 Lohja	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Kotihoidon ja kotihoidon tukipalvelujen tuottaminen ikäihmisille, vammaisille ja muille kotihoidon palveluja tarvitseville asiakasryhmille. Virkkala-Ojamon kotihoidossa on tilastoitu vuonna 2018 yhteensä 50 867 käyntiä, 22 611 käyntituntia ja asiakkuuksia oli keskimäärin n. 130/kuukaudessa. Asiakkaat olivat säännöllisen ja tilapäisen kotihoidon asiakkaita sekä tukipalveluiden asiakkaita.	
Toimintayksikön katuosoite Ojamonkatu 34	
Postinumero 08100	Postitoimipaikka Lohja
Toimintayksikön vastaava esimies Kotihoidon aluevastaava Sari Oksanen Palvelupäällikkö Päivi Degerholm	Puhelin 050 5613 193 050 3574 534
Sähköposti sari.oksanen@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: 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

Virkkala-Ojamon kotihoidon toiminta-ajatus noudattaa kotihoidon yhteistä toiminta-ajatusta.

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

Arvot ja toimintaperiaatteet

Virkkala-Ojamon kotihoidon arvot ja toimintaperiaatteet ovat yhtenäiset Lohjan kotihoidon arvojen ja toimintaperiaatteiden kanssa.

Ikääntyneiden laadukkaiden palveluiden arvoiksi on nostettu tasapuolisuus, avoimuus, turvallisuus, itsemääräämisoikeus, oikeudenmukaisuus, tuloksellisuus ja arkirealismi. Arvot liittyvät läheisesti työn ammattieettisiin periaatteisiin ja ohjaavat valintoja myös silloin, kun laki ei anna tarkkoja vastauksia käytännön työstä nouseviin kysymyksiin. Yksikön arvot kertovat työyhteisön tavasta tehdä työtä. Ne vaikuttavat päämäärien asettamiseen ja keinoihin saavuttaa ne. Yksikön toimintaperiaatteet kuvaavat yksikön päivittäisen toiminnan tavoitteita ja asiakkaan asemaa yksikössä. Toimintaperiaatteita voivat olla esimerkiksi yksilöllisyys, turvallisuus, perhekeskeisyys, ammatillisuus. Yhdessä arvojen kanssa toimintaperiaatteet muodostavat yksikön toimintatapojen ja -tavoitteiden selkärangan ja näkyvät mm. asiakkaan ja omaisten kohtaamisessa.

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

RISKINHALLINTA (4.1.3)

Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

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

Riskinhallinnan työnjako

Esimiesten tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Esimiehet vastaavat siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Heillä on myös päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa turvallisuuskysymyksiä kohtaan. Riskinhallinta vaatii aktiivisia toimia myös muulta henkilöstöltä.

Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Riskinhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Koko yksikön henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista. Eri ammattiryhmien asiantuntemus saadaan hyödynnetyksi ottamalla henkilöstö mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.

Työyhteisössä 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.

Virkkala-Ojamon kotihoidossa vaarojen tunnistaminen ja riskien arviointi-lomakkeet päivitetään vuosittain työryhmässä, johon kuuluvat aluevastaava ja kolme työntekijää, joiden vastuualueeksi on sovittu työyksikön työturvallisuusasiat yhdessä aluevastaavan kanssa. Työryhmä toimii yhteistyössä koko Virkkala-Ojamon henkilöstön kanssa. Henkilökunnalla on velvollisuus tiedottaa havaitsemistaan epäkohdista ja riskeistä esimiehelle. Päivitetty riskienkartoituslomake toimitetaan säännöllisesti tiedoksi työsuojeluun ja se käydään läpi henkilöstöpalaverissa. Jokainen työntekijä vastuullistetaan lukemaan riskien kartoituslomake läpi. Yksikkökohtainen riskienarviointi löytyy toimipisteen perehdytys- ja turvallisuuskansioista. Pelastussuunnitelma ja omavalvontasuunnitelma sisältyvät turvallisuuskansioon.

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 uhkatilanteiden mukaisesti. 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.

Riskien käsitteleminen

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

Käytössä on sähköinen vaaratapahtumien raportointi- ja käsittelyjärjestelmä (HaiPro), jolla voidaan ilmoittaa vaara, läheltä piti, haittatapahtuma ja potilasturvallisuustapahtumat. Asiakkaalle tapahtuneet haittatapahtumat, kuten lääkepoikkeamat, käsitellään HaiPro- ohjelman avulla, tapahtuma 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 säännöllisesti työyhteisössä. Esimiehen ja työyhteisön harkinnan mukaan työntekijälle sattuneista vaara - ja uhkatilanteista tehdään erillinen toimintaohje, joka käsitellään työyhteisön palaverissa. HaiPro-ilmoitukset tulevat käsiteltäviksi yksikössä aluevastaavalle ja sairaanhoitajille lääkepoikkeamien osalta. HaiPro- ilmoitukset käsitellään säännöllisesti läpi työyksikön 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 turvallisemmiksi. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään seurantakirjaukset ja -ilmoitukset.

Haitta- ja vaaratapahtumat käsitellään säännöllisesti 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 työntekijöille ja yhteistyötaidoille. Asiasta tiedotetaan henkilökunnalle, työyhteisön kokouksissa ja tiimipalaverissa. Jokainen työyksikköön kuuluva saa tiedotteet ja muistiot omaan sähköpostiinsa. Keskeisten yhteistyötahojen kanssa pidetään säännöllisesti tapaamisia. Tarvittaessa järjestetään koulutuksia.

OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

Oma- ja valvontasuunnitelma laaditaan toimintayksikön johdon ja henkilökunnan yhteistyönä.

Virkkala-Ojamon kotihoidon aluevastaava Sari Oksanen, sari.oksanen@lohja.fi 050 5613 193
Palvelupäällikkö Päivi Degerholm, paivi.degerholm@lohja.fi 050 3574 534

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 valvontasuunnitelma päivitetään säännöllisesti kerran vuodessa ja aina tarvittaessa. Päivittäminen tapahtuu aluevastaavan johdolla ja siihen osallistuvat Virkkala-Ojamo kotihoidon työntekijät.

Oma- ja valvontasuunnitelman julkisuus

Oma- ja valvontasuunnitelma on asiakkaiden ja läheisten nähtävillä kaupungin www-sivuilla. Lisäksi yksikkökohtainen suunnitelma on nähtävissä Virkkala-Ojamon kotihoidon toimipisteessä ja sähköisenä Lohjan perusturvan tiedostoissa.

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 lähtökohdaksi 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 tai kipu.

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

Asiakas, ja tarvittaessa hänen omaisensa/läheisensä, osallistuvat palvelutarpeen arviointiin. Kotihoidon asiakkaana olevien henkilöiden osalta arvioinnista palvelutarpeen muuttuessa vastaa kotihoidon vastuuhoitaja/vastuusairaanhoitaja sekä tarvittaessa myös kotihoidon aluevastaava. Palvelutarpeen arvioinnissa huomioidaan asiakkaan toivomukset ja yksilölliset tarpeet sekä hänen etunsa. Asiakasta tiedotetaan jo tässä vaiheessa kotihoidon asiakasmaksuista ja niiden määräytymisperusteista. Asiakkaalle annetaan myös tulokset selvitelmä. Mikäli asiakkaan lääkehoito on kotihoidon vastuulla, tehdään apteekin annosjakelusta erillinen sopimus.

Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma

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

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

Asiakkailla on yksilöllinen hoito- ja palvelusuunnitelma. Sovitusta suunnitelmasta tieto siirtyy hoiva- ja huolenpitotyötä tekeväälle henkilöstölle Hilkka-toiminnanohjausjärjestelmän avulla kotihoidon mobiiliin. Asiakkaan käynnit ja sovitut sisällöt suunnitellaan ensin Pegasos-potilastietojärjestelmässä. Näin reaaliaikainen tieto asiakkaan tilanteesta on henkilöstön käytettävissä heti.

Asiakkaan kohtelu

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan hoito-, palvelu- ja arkiliikkumissopimusta laadittaessa siten, että asiakkaan toiveet ja tarpeet pyritään huomioimaan mahdollisimman hyvin ja mahdollistetaan asiakkaalle niiden ilmaiseminen. Myös asiakkaan vuorokausirytmiiä kunnioitetaan ja käynnit pyritään mahdollisuuksien mukaan tekemään asiakkaalle soveltuvina ajan-kohtina. Asiakkaan itsemääräämisoikeutta vahvistetaan siten, että hänellä on mahdollisuus tehdä valintoja voimavarojensa mukaan omaan elämäänsä ja elämäntapaansa liittyvissä asioissa. Toiveita ja haluja kunnioitetaan ja toteutetaan mahdollisuuksien mukaan. Asiakas voi laatia hoitotahdon varmistaakseen, että hoidossa noudatetaan hänen elämänarvojaan ja tahtoaan.

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 potilastietojärjestelmään. Rajoitustoimenpiteet toteutetaan lievimmän rajoittamisen periaatteiden mukaisesti asiakkaan ihmisarvoa kunnioittaen. Mikäli äkillisiä rajoitteita tarvitaan, kotihoidon työntekijä ottaa yhteyttä lääkäriin tai hälytyskeskukseen. Muistisairaana tai psykiatrisen asiakkaan kohdalla otetaan yhteys maistraattiin asiakkaan edunvalvonnan tarpeen arvioimista varten, silloin kun asiakas tai hänen omainsensa ei itse pysty selviytymään asioidensa hoidosta. Kotihoidon läsnä ollessa asiakkaan tupakointia on rajoitettu. Asiakkaalle viedään tupakointia koskeva info kirjallisena, mikäli hän tupakoi henkilökunnan läsnä ollessa. Mikäli asiakkaan käytös on henkilökunta kohtaan epäasiallista, siihen puututaan ensin keskustelemalla ja tarvittaessa toimenpiteistä sovitaan kirjallisesti asiakkaan kanssa.

Päihteiden vaikutuksen alaisensa olevan asiakkaan yleistila tarkistetaan ja suunnitellut hoitotoimet toteutetaan vasta kun asiakas ei ole päihtynyt. Lemmit tulee pitää kytkettyinä tai ne pitää siirtää toiseen huoneeseen, mikäli ne vaikeuttavat hoitohenkilökunnan työtä. Uhka- ja vaarakäyttäytymisen estäessä kotikäynnit asiakkaan hoito suunnitellaan ja toteutetaan yhteistyössä muiden toimijoiden esim. vartijan kanssa. Kotihoidon asiakkaaksi ei sovellu asiakas, jolla on aggressiivisesti käyttäytyvä omainen/läheinen kotonaan eikä kotihoidon henkilöstön koskemattomuutta voida turvata. Ongelmatilanteissa pidetään hoitoneuvottelu ja mikäli yhteiseen ratkaisuun hoidon linjauksista ei päästä, tekee linjauksen hoitava lääkäri. Mikäli kotihoidon palvelut joudutaan työsuojelullisista syistä päättämään, kirjataan tieto asiakkaan potilastietoihin. Kotihoidossa toimitaan Lohjan kaupungin yleisten ja kotihoidon omien väkivalta- ja uhkatilanne- ohjeiden mukaisesti.

Asiakkaan kohtelu

Asiakkaiden kohtelu pohjautuu kaupungin arvoihin ja lainsäädäntöön. Asiakasta kohdellaan eettisin periaattein, eikä epäasiallinen kohtelu 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, kirjallinen varoitus, irtisanominen). Kotihoidon työntekijöillä on sosiaalihuoltolain mukainen ilmoitusvelvollisuus asiakkaan epäasiallisesta kohtelusta. Lohjan kaupungin intranetistä löytyy sähköinen lomake ilmoituksen tekemiseen.

Mikäli epäasiallinen asiakkaan kohtelu koskee ostopalveluja, asiakasta ohjataan antamaan palaute kotihoidon yksikön esimiehelle. 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 omainsensa kanssa. Asiakas voi myös tehdä itse haittatapahtumailmoituksen kaupungin internetsivuilla, www.lohja.fi

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

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 eritavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön yksikön kehittämisessä.

<p>Palautteen kerääminen</p> <p>Asiakastytyväisyyskyselyt ja asiakasillat järjestetään vuosittain kaikille säännöllisen kotihoidon asiakkaille. Lisäksi asiakkaat ja omaiset voivat antaa jatkuvaa palautetta sekä suullisesti että kirjallisesti. Jatkovaa palautetta kerätään asiakkailta myös Hiikka-toiminnanohjausjärjestelmän avulla kuukausittain.</p>
<p>Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä</p> <p>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. Asiakaspalautte käsitellään kotihoidon työpaikkapalaverissa ja jokaisen työntekijän tulee olla tietoinen sovituista jatkotoimenpiteistä. Tarvittaessa asiakkaalle annetaan neuvoa muistutuksen tai kantelun tekemisestä. Asiakastytyväisyyskyselytulokset käydään läpi vuosittaisissa kotihoidon asiakasilloissa.</p>
<p>Asiakkaan oikeusturva</p> <p>Sosiaaliamies neuvoo hoitoon ja asiakkaan kohtaamiseen liittyvissä asioissa ja avustaa potilasvahinkoasioiden hoitamisessa. Asiakkaiden ja omaisten/läheisten toivotaan ottavan ensisijaisesti yhteyttä oman alueensa kotihoidon yksikköön.</p>
<p>Muistutuksen vastaanottaja</p> <p>Kirjalliset muistutukset tehdään ikääntyneiden palvelualuejohtaja Tuula Suomiselle osoitteeseen: Karstuntie 4 08100 Lohja</p>
<p>Sosiaaliamiehen nimi ja yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista</p> <p>Sosiaaliamies puh. 0207 401 794 tai 0400 277 084 ma klo 12 – 15, ti, ke ja to klo 9 – 12 (ei perjantaisin tai pyhien aattona) Sosiaaliamies neuvoo ja avustaa sosiaalihuollon asiakkaan asemaa ja oikeuksia koskevissa asioissa: esim. kohtelu, epäselvät päätökset, tiedontarve etuuksista.</p>
<p>Kuluttajaneuvojan nimi, yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista</p> <p>Valtakunnallinen kuluttajaneuvonta klo 9 -15:00 puh. 02 9553 6901. Kuluttajaneuvonta on siirtynyt valtakunnalliseksi palveluksi, jota hoidetaan keskitetysti osoitteesta www.kuluttajaneuvonta.fi. Palvelua ohjaa kuluttajavirasto ja kuluttajaneuvonnan toimipisteet sijaitsevat maistraateissa. Yhteystiedot löytyvät www-sivuilta.</p>
<p>Muistutusten, kanteluiden ja muiden viranhaltijapäätösten käsittely ja huomiointi toiminnan kehittämisessä</p> <p>Toimintaa koskevat muistutukset käsitellään ja välittömiä toimenpiteitä vaativien muistutusten osalta toimintaa pyritään korjaamaan viipymättä. Palvelualueen johtaja tai palvelupäällikkö antaa vastineen kirjalliseen muistutukseen. Asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvä kehittäminen on osa toiminnan kehittämistä.</p>
<p>Tavoiteaika muistutusten käsittelylle</p> <p>Tavoiteaika muistutusten käsittelylle on 1-2 viikkoa.</p>

PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)

<p>Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta</p> <p>Asiakkaan hoivassa ja huolenpidossa huomioidaan kuntouttavalla työotteella toimintakykyä ylläpitävä ja edistävä toiminta asiakkaan omat voimavarat huomioiden. Asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan.</p> <p>Päivittäisten toimintojen yhteydessä asiakkaan terveydentilaa, toimintakykyä ja hyvinvointia seurataan säännöllisesti. Tiedot kirjataan Pegasos-potilastietojärjestelmään, jossa hoitotyön yhteenvetona päivitetään vähintään kolmen kuukauden välein. Toimintakyvyn arviointia toteutetaan osana kotihoidon liikuntasuunnitelman (Arkiliikkumissopimus) toteutumisen arviointia,</p>
--

joka kirjataan hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Arviointia tapahtuu myös seuraamalla käytössä olevien mittausmenetelmien esim. RAVA:n ja MNA:n mittareiden tuloksia.

Ravitsemus

Asiakasta ohjataan ja tuetaan ravitsemuksessa hänen tarpeidensa mukaisesti suositukset ja asiakkaan oma rytmi huomioiden. Tarvittaessa asiakas ohjataan ateriapalvelun piiriin. Asiakkaan ravitsemustilaa arvioidaan pääsääntöisesti havainnollisella hänen yleistä vointiaan ja päivittäistä ateriointiaan sekä sen sisältöä. Uudelta asiakkaalta mitataan paino ja tehdään MNA-testi. Jatkossa painoin seuranta ja MNA- testejä tehdään yksilöllisesti tarpeen mukaan. Mikäli ravitsemuksessa huomataan puutteita, tehdään suunnitelma tehostetusta ravitsemuksesta. Suunnitelma kirjataan asiakkaan hoitosuunnitelmaan, sen toteutumista seurataan ja sitä arvioidaan säännöllisesti. Erityisesti huonokuntoisten asiakkaiden kohdalla käytetään nestelistaa nesteytyksen arviointiin ja kuumaan kesäaikaan kiinnitetään erityishuomioita asiakkaan nesteen ja suolojen saantiin. Kotihoidon aterioiden laatua selvitetään yhdessä palveluntuottajien asiakastyytyväisyyskyselyjen perusteella.

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. Vuokravaatteiden pesu tapahtuu Lindström Oy:n 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. Asiakkaiden hoitojärjestykseen kiinnitetään huomiota työnjaossa. Yksityisiä palveluntuottajia ja yhteistyökumppaneita informoidaan tarpeellisella laajuudella asiakkaan hygieniaan mm. tartuntatauteihin liittyvistä asioista.

Hygieniohjeistus pohditaan tarvittaessa asiakaskohtaisesti, silloin kun asiakkaan tilanne sen vaatii. Asiakaskohtaisesti hankitaan tarvittavat suojavaatteet, mikäli siihen on erityistä tarvetta. Hus hygieniahoitajan kanssa tehdään yhteistyötä ja Lohjan kaupungin intrassa on ohjeistusta hygienia-toimenpiteiden toteuttamisesta.

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. Työterveydenhuolto informoi työnantajaa työntekijän sopivuudesta työhön.

Terveyden- ja sairaanhoito

Kotihoidon asiakas hakeutuu hammashoittoon omalle terveysasemalle tai päivystykseen. Kiireellisissä asioissa kotihoito on suoraan yhteydessä terveysasemalle/päivystykseen, mikäli asiakas tai hänen omaisensa ei siihen itse pysty. Kotihoidon henkilöstö varaa tarvittaessa asiakkaalle ajan ja huolehtii asiakkaan hoidon piiriin. Yhteistyötä kehitetään suuhygienistien kanssa.

Kotihoidon lääkäriellä on vastuu kotihoidon asiakkaiden lääketieteellisestä hoidosta. Kotihoidon lääkärielle varataan kotihoidon sairaanhoitajien toimesta konsultaatioaikoja ja tarvittaessa lääkäri tekee myös kotikäyntejä alueen asiakkaiden luokse. Kotihoidon sairaanhoitajilla on asiakkaista sairaanhoidollinen vastuu. Kotihoidon sairaanhoitajat tekevät arvion asiakkaiden sairaanhoidollisesta tarpeesta yhteistyössä kotihoidon lääkärin ja muiden kotihoidon toimijoiden kanssa. Yhteistyötä tehdään myös omaisten ja tukiverkoston kanssa. Kiireellisissä asioissa kotihoito on suoraan yhteydessä ensisijaisesti kotihoidon lääkäriin (ma-pe) tai päivystykseen.

Äkillisen kuolemantapauksen kohdalla toimitaan aluehälytyskeskuksesta saatujen ohjeiden mukaisesti. Saattohoitoasiakkaiden kohdalla kotihoidon lääkäri ilmoittaa odotettavissa olevasta kotikuolemasta poliisille ja tieto kirjataan potilastietojärjestelmään. Saattohoitotilanteissa asiakkaan hoitolinjaukset sovitaan yksilöllisesti asiakkaan oma tahto ja voimavarat huomioiden. Yhteistyötä tehdään perusterveydenhuollon, erikoissairaanhoidon, omaisten ja tukiverkoston kanssa.

Seuranta ja terveyden edistäminen kuuluvat kaikkien hoitotyötä tekevien perustehtävään. Kotihoidon alueilla on käytössä sairaanhoitajavetoiset moduulit, ja sairaanhoitaja vastaa yhdessä vastuuhoitajan kanssa asiakkaan kokonaisvaltaisesta hoidosta ja seurannasta yhdessä asiakkaan lääkärin kanssa. Kotihoidon lääkäriellä on kokonaisvastuu asiakkaiden lääketieteellisestä hoidosta.

Säännöllisen kotihoidon asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta vastaa kotihoidon lääkäri. Palliatiivisten ja saattohoitoasiakkaiden hoidosta vastaa kotihoidon lääkäri. Tilapäisten kotihoidon asiakkaiden sairaanhoidosta vastaa terveyskeskuslääkäri. Sairanhoidollinen vastuu on kotihoidon sairaanhoitajilla.

Lääkehoito

Turvallinen lääkehoito perustuu säännöllisesti seurattavaan ja päivitettävään lääkehoitosuunnitelmaan. Kotihoidon lääkehoitosuunnitelma päivitetään kerran vuodessa tai tarpeen mukaan. Lääkehoitosuunnitelman päivittämisestä vastaa kotihoidon aluevastaava yhdessä sairaanhoitajien kanssa. Lääkehoitosuunnitelma käydään läpi henkilöstön kanssa ja

se on luettavissa työyksiköissä. Henkilökunta on vastuullinen perehtymään suunnitelman sisältöön ja toimimaan sen mukaisesti. Hoitava lääkäri määrää asiakkaan lääkityksen ja on siitä vastuussa. Työntekijät toteuttavat lääkkeitä lääkärin antamien hoito-ohjeiden mukaisesti ja ovat vastuussa ohjeiden toteuttamisesta.

Yhteistyö muiden palvelunantajien kanssa

Kotihoidossa on käytössä Pegasos- potilastietojärjestelmä (pääjärjestelmä) ja Hilikka-toiminnanohjausjärjestelmä, jonne asiakasta koskevat tiedot kirjataan. Kun kotihoidon asiakkaalle on tehty hoidon suunnitelma, kirjataan järjestelmiin hoitotyön toteutusta ja arviointeja. Silloin kun hoidon suunnitelmaa ei ole, kirjataan suoraan hoitokertomukseen esim. yhteydenotto puhe-imitse ennen asiakkuuden alkamista.

Asiakkaan siirtyessä kotihoidon palveluiden piiristä muualle jatkohoitoon, varmistetaan riittävä tiedonkulku jatkohoitopaikkaan. Asiakkaan tiedot siirtyvät hoitajan lähetteellä ja soittamalla jatkohoitopaikkaan. Asiakkaiden hoitotyön yhteenvedo päivitetään kotihoidon vuosikellon mukaisesti sekä tarvittaessa. Tämä varmistaa sen, että potilastietojärjestelmän tiedot ovat ajantasaisia.

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 kehittämispalavereja sekä toteutetaan sopimusten valvontaa. Sopimusten valvontaa toteuttaa palvelupäällikkö yhdessä aluevastaavien ja henkilöstön kanssa. Tulleeseen asiakaspalautteeseen reagoidaan välittömästi ja 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 lähisuhdeväkivallan palvelut, joiden turvin tarjotaan keskusteluapua kun perheessä tai lähisuhteessa on tai on ollut lähisuhdeväkivaltaa tai sen uhkaa. Työmenetelmiä ovat yksilö-, pari- ja perhetapaamiset sekä yhteistyö toisten ammatillisten toimijoiden kanssa. Kaltoinkohtelu- tapauksissa on otettu käyttöön lähisuhdeväkivallan suodatin- ja kartoituslomake.

Kotihoidon on tehty asiakasturvallisuussuunnitelma ja yksikkökohtaiset lääkkeitä koskevat suunnitelmat. Asiakkaiden kaatumisia seurataan kaatumisen seurantalomakkeilla ja mikäli kaatumisia sattuu samalle asiakkaalle paljon, niistä tiedotetaan ikääntyneiden palveluiden fysioterapeuttia

Ensiapukoulutusta järjestetään vuosittain työsuojelun toimesta, 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, kun taidot vanhenevat.

Yhteistyötä tehdään Länsi-Uudenmaan palo- ja pelastusviranomaisten kanssa. Säännöllisiä alkusammutuskoulutuksia pidetään 3 vuoden välein, lisäksi palolaitos pitää kotihoidon henkilökunnalle kodin turvallisuuskoulutuksia. Paloturvallisuuslomake ja palovaroittimet tarkistetaan vuosittain helmikuussa 112 päivänä. Riski- ja vaaratilanteissa henkilökunta on velvollinen tekemään paloviranomaisille ilmoituksen paloturvallisuusriskistä, mikäli havaitsevat sellaisen asiakkaan kotona.

Edunvalvonnan tarpeessa olevasta asiakkaasta tehdään ilmoitus maistraattiin. Edunvalvonta-asioista ollaan yhteydessä ikääntyneiden palveluiden sosiaalityöntekijään tai tarvittaessa muihin tahoihin esim. aikuissosiaalityö.

1.3.2018 voimaan tullut tartuntatautilaki velvoittaa työnantajaa suojelemaan tartuntatautien vakaville seurauksille alttiita asiakkaita. Heitä ovat esimerkiksi vakavasti sairast ja yli 65-vuotiaat. Lohjan kaupungin yksiköissä tulee käyttää pääosin rokotettua henkilöstöä.

SOSIAALIHUOLLON HENKILÖKUNNAN ILMOITUSVELVOLLISUUS, sosiaalihoitolain § 48, § 49 velvoite

1.1.2016 alkaen sosiaalihoitolain 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 asiakkaille, niihin pitää puuttua ensisijaisesti omavalvonnan kautta, esimerkiksi resurssiin ja kiireeseen liittyvät asiat.

Näin teet ilmoituksen

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

Liite: Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuuslomake

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

Henkilöstö

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

Virkkala-Ojamon kotihoidossa työskentelee yhteensä 25 toimenhaltijaa. Koulutukseltaan he ovat sairaanhoitajia ja lähihoitajia sekä perushoitajia. Viranhaltijana yksikössä toimii kotihoidon aluevastaava.

Kotihoidon sijaisten käytössä huomioidaan talousarvioon määritellyt määrärahat. Sijaisia käytetään tarvittaessa vuosiloman, perheloman tai sairausloman sijaisuuksissa. Äkillisissä sairaustapauksissa sijaisten hankinnan rajana pidetään minimimiehistystä. Hilkka-toiminnanohjausjärjestelmän kautta huomioidaan työvoiman riittävyys sekä yli kotihoidon rajojen siirtyvän henkilöstön käyttö. Sijaiset hankitaan keskitetyn sijaisrekrytointiyksikön kautta. Vuosilomasijaisuuksiin, pitkiin perhevapaisiin ja muihin pitkiin määräaikaisuuksiin sijaiset valitaan hakumenettelyn perusteella. Kotihoidon äkillisiin poissaoloihin käytetään omaa resurssipoolia. Pidempiaikaisiin poissaoloihin käytetään kotihoidon varahenkilöstöä.

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

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Lohjan kaupungissa käytetään keskitettyä henkilöstöresursointia. Kaikki rekrytointipyyntöä laitetaan ensisijaisesti sijaisvälitykseen, joka etsii sijaiset. Vakituisten vakanssien täytössä noudatetaan kaupungin voimassaolevia ohjeistuksia. Yksikön henkilökuntaan kuuluvan kotihoidon varahenkilöstön turvin paikataan alueiden pidempiaikaiset poissaolot ja resurssipoolin turvin äkilliset poissaolot.

Kotihoidon vakinaisilla ja määräaikaisilla työntekijöillä tulee olla Valvira-rekisteröinti, voimassaoleva lääkelupa ja soveltuva koulutus sekä riittävä osaaminen kotihoidon työstä. Lapsiperhetyössä vaaditaan myös rikosrekisteriotteen esittäminen.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

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

<p>Kotihoidossa on käytössä perehdytysohjelma, jonka perehdytyksessä oleva itse allekirjoittaa suoritetuksi, kun perehdyttäminen on suoritettu. Opiskelijoille on oma perehdytysohjelmansa. Uusille työntekijöille varataan riittävä perehdytysaika ennen itsenäistä työskentelyä. Kotihoidon esimiehillä on oma perehdytysohjelma.</p> <p>Lohjan kaupungissa tehdään kerran vuodessa koulutussuunnitelma. Yhteiset koulutukset suunnitellaan perusturvan koulutustyöryhmässä ja heille voi esittää koulutustoiveita. Ikääntyneiden palveluissa koulutukset suunnittelee ikääntyneiden palveluiden johtoryhmä. Henkilöstön täydennyskoulutustarpeista keskustellaan kehityskeskusteluissa.</p>
<p>Toimitilat</p> <p>Kotihoidon toimistot on tarkoitettu vain henkilöstön käyttöön ja niissä ei ole asiakasvastaanottoa.</p> <p>Ruoka- ja siivouspalvelut hoitavat siivouksen joko omana tai yksityisenä toimintona. Kotihoito ostaa palvelut ruoka- ja siivouspalveluilta.</p> <p>Kotihoidossa on käytössä vuokraatepalvelut, joka on ulkoistettu Lindström Oy:lle.</p>
<p>Teknologiset ratkaisut</p> <p>Lohjan kaupungin teknologisia ratkaisuja ovat: Turvapuhelinpalvelut, lääkeautomaatti, kuvapuhelinpalvelu, toiminnanohjausjärjestelmä, sähköinen ovenavaus, ateria-automaatti, sähköiset tilausjärjestelmät.</p>
<p>Asiakas- ja potilastietojen käsittely</p> <p>Toimintayksikössä noudatetaan tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvää lainsäädäntöä, Lohjan kaupungin tietoturvaohjeita sekä yksikölle laadittuja asiakas- ja potilastietojen kirjaamiseen liittyviä ohjeita sekä viranomaismääräyksiä. Jokainen työntekijä allekirjoittaa perehdytyksessä salassapito- ja tietosuojasopimuksen henkilökohtaisesti. Jokainen työntekijä suorittaa tietoturvan verkkokoulutuksen.</p> <p>Asianmukainen tiedonkulku varmistetaan yhtenäisillä kirjaamisohjeilla ja säännöllisellä koulutuksella. Jokaisella on käytössä terveydenhuollon varmennekortti. Tietosuojajäte kerätään ja hävitetään asianmukaisesti.</p> <p>Henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvää perehdytystä käydään läpi perehdytysohjelmassa, jonka työntekijä allekirjoittaa. Ennen tunnusten saamista, jokainen allekirjoittaa salassapito- ja vaitiolosopimuksen. Kotihoidon mobiilipuhelimen käyttö sopimus allekirjoitetaan tietohallinnossa.</p> <p>Kotihoidon rekisteri ja tietosuojaselosteet löytyvät Lohjan kaupungin kotisivuilta www.lohja.fi/kaupunki/rekisteriselosteet Potilastietojen käyttäjärekisteri on nähtävillä Virkkala-Ojamon toimistolla.</p>
<p>Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot</p> <p>Sovellusneuvoja Saara Karjalainen, 019 3692 366, tietosuojavastaava@lohja.fi</p>

YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

<p>Asiakkailta, henkilökunnalta ja riskinhallinnan kautta saadut kehittämistarpeet huomioidaan säännöllisesti, aikataulu korjaavien toimenpiteiden toteuttamisesta suunnitellaan ja vastuuhenkilöt määritellään.</p> <p>Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä mm. arvioinneista, asiakaskyselyistä, HaiPro ilmoituksista ja muilta viranomaistahoilta kuten esim. Palo- ja pelastuslaitokselta ym. Riskinhallinnan prosessissa käsitellään työyksikön riskit ja tietoon tulleet kehittämistarpeet sekä niille sovitaan riskin vakavuudesta riippuen suunnitelma vastuutahoineen ja määräaikaioineen, johon mennessä asia hoidetaan kuntoon.</p> <p>HaiPro-järjestelmään kirjatut, potilasturvallisuutta tai työturvallisuutta vaarantavat tapahtumat käydään läpi säännöllisesti. Turvallisuutta edistävien menetelmien kehittäminen on jatkuva prosessi. Potilasturvallisuustaitoa ylläpidetään mm. koulutuksen avulla.</p>
--

OMAVALVONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEEN

(Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja)

<p>Paikka ja päiväys Lohja 4.10.2019</p>
<p>Allekirjoitus Päivi Degerholm</p>

LOMAKKEEN LAADINNASSA ON HYÖDYNNETTY SEURAAVIA OPPAITA, OHJEITA JA LAATUSUOSITUKSIA:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Valtakunnallisia ohjeita ja suosituksia omavalvonnan suunnittelun tueksi ikäihmisten palveluissa

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

Turvallisen lääkehoidon suunnittelun tueksi:

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

Valviran määräys terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden vaaratilanneilmoituksen tekemisestä:

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

Tietosuojavaltuutetun toimiston ohjeita asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn

- Rekisteri- ja tietoturvaselosteet: <http://www.tietosuoja.fi/fi/index/materiaalia/lomakkeet/rekisteri-jatietosuojaselosteet.html>
- Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa: http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/opaat/6JfpsyYNj/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

