

## SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

### PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

|  |  |
|--|--|
| <b>Palveluntuottaja</b>  |  |
| Lohjan kaupunki, Ikääntyneiden palvelualue, Palveluohjaus ja kotona asumisen tuki  |  |
| Kunnan nimi: Lohja<br>Palveluntuottajan Y-tunnus: 1068322-0  |  |
| <b>Toimintayksikön nimi</b>  |  |
| Kotihoito  |  |
| <b>Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen</b>  |  |
| Ojamonkatu 34, 08100 Lohja   |  |
| <b>Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä</b>  |  |
| Kotihoito tuottaa kotihoitoa ja kotihoidon tukipalveluja ikäihmisille, vammaisille ja muille kotihoidon palveluja tarvitseville asiakasryhmille. Asiakkaat ovat tilapäisen ja säännöllisen kotihoidon asiakkaita sekä tukipalveluasiakkaita. Lohjan kotihoidossa on tilastoitu vuonna 2020 yhteensä 257 550 kotikäyntiä. Koihoidon asiakkaita, mukaan lukien tukipalveluasiakkaat, on ollut vuonna 2020 yhteensä 1789.   |  |
| <b>Toimintayksikön katuosoite</b>  |  |
| Ojamonkatu 34  |  |
| <b>Postinumero</b>   | <b>Postitoimipaikka</b>  |
| 08100  | Lohja  |
| <b>Toimintayksikön vastaava esimies</b>  | <b>Puhelin</b>   |
| Palvelupäällikkö Päivi Degerholm<br>Kotihoidon aluevastaava Lea Loukkalahti, Routio-Keskusta<br>Kotihoidon aluevastaava Sari Oksanen, Virkkala-Ojamo<br>Kotihoidon aluevastaava Pirjo Leinonen, Nummentausta-Keskusta<br>Kotihoidon aluevastaava Jutta Tiesmäki, Mäntynummi-Keskusta<br>Kotihoidon aluevastaava Teija Wägg, Länsi-Lohjan kotihoito<br>Kotihoidon aluevastaava Pia Riihioja, Tukipalvelut ja päivätoiminta<br>Kotihoidon aluevastaava Katariina Pelkonen, Kotihoidon resurssipooli, varahenkilöstö ja työnjako  | 050 357 4534<br>050 326 6509<br>050 561 3193<br>050 357 7890<br>050 561 3191<br>044 767 4884<br>050 355 2215<br>044 374 7643 |
| <b>Sähköposti</b>  |  |
| paivi.degerholm@lohja.fi<br>lea.loukkalahti@lohja.fi<br>sari.oksanen@lohja.fi<br>pirjo.leinonen@lohja.fi<br>jutta.tiesmäki@lohja.fi<br>teija.wagg@lohja.fi<br>pia.riihioja@lohja.fi<br>katariina.pelkonen@lohja.fi   |  |
| <b>Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat</b>  |  |
| Ateriapalvelut: Kotiateriapalvelut Hoiva Mehiläinen Oy ja Menuumat Oy<br>Lääkkeiden koneellinen annosjakelu: Paikalliset apteekit (1.1.2020 alkaen palvelusetelillä)<br>Lääkeautomaatti: Evondos<br>Turvapuhelinpalvelut: AddSecure Oy<br>Etähoiva: VideoVisit Oy<br>Päivätoiminnan ja kylvetyspalvelujen kuljetukset: pääsääntöisesti omat palvelukuljettajat, tarvittaessa logistiikkayksikkö ja paikalliset kuljetusyritykset<br>Vainajien kuljetuspalvelu: Hautaustoimisto Ruusu Oy, Torowit (etusijaisjärjestys)<br>Tietosuojajäte: Lassila & Tikanoja Oy<br>Suojatyövaatteet ja vaihtomatot: Lindström Oy<br>Avaimeton kotihoito: Tunstall Oy<br>Toiminnanohjausjärjestelmä: Tiera Hilikka |  |

Kotihoidon ostopalvelut: Ostetaan kotihoidon palvelua tarvelähtöisesti yksittäisille asiakkaille  
Henkilöstön vuokraus: Kultaiset Hoitajat Oy  
Lääkäripalvelut: Pihlajalinna Oy Länsi-Lohjan kotihoito (Sammatti, Karjalohja, Nummi, Pusula) ja Mäntynummi-Keskustan kotihoito 1.2.2021-  
Sotainvalidien ja rintamaveteraanien palvelut: Yksityiset kilpailutetut palveluntuottajat

## TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2)

### Toiminta-ajatus

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

### Arvot ja toimintaperiaatteet

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

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

## RISKINHALLINTA (4.1.3)

### Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

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

### 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.

Kotihoidon vaaratekijät ja riskit kartoitetaan säännöllisesti vuosittain ja riskikartoitusta päivitetään lisäksi tarpeen mukaan. Ohjeet riskien kartoittamiseksi löytyvät HR-ohjeista. 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 laadittu omat kotihoidon väkivalta- ja uhkatilanneohjeet. 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 suoran 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 kuuluu niiden kirjaaminen, raportointi ja analysointi. Vastuu riskinhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on palvelun tuottajalla, mutta työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen johdon käyttöön. Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

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

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

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

### **Korjaavat toimenpiteet**

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

Haitta- ja vaaratapahtumat käsitellään omassa yksikössä ja tarvittaessa niistä tiedotetaan ylemmälle taholle organisaatiossa. 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)**

### **Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavat henkilöt**

Palvelupäällikkö Päivi Degerholm, Palveluohjaus ja kotona asumisen tuki  
Kotihoidon aluevastaava Lea Loukkalahti, Routio-Keskusta  
Kotihoidon aluevastaava Sari Oksanen, Virkkala-Ojamo  
Kotihoidon aluevastaava Pirjo Leinonen, Nummentausta-Keskusta  
Kotihoidon aluevastaava Jutta Tiesmäki, Mäntynummi-Keskusta  
Kotihoidon aluevastaava Teija Wägg, Länsi-Lohjan kotihoito (Karjalohja, Sammatti, Nummi, Pusula)  
Kotihoidon aluevastaava Pia Riihioja, Tukipalvelut ja päivätoiminta  
Kotihoidon aluevastaava Katariina Pelkonen, Kotihoidon resurssipooli, varahenkilöstö ja työnjako

### **Ketkä ovat osallistuneet omavalvonnan suunnitteluun?**

Omavalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksikön johdon ja henkilökunnan yhteistyönä.

**Omavalvontasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5)**

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

**Omavalvontasuunnitelman julkisuus**

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

**ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)****Palvelutarpeen arviointi**

Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Arvioinnin 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, psyykkinen, 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 omaisena ja läheisensä otetaan mukaan palvelutarpeen arviointiin?

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

**Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma**

Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulleen ja kuntoutumiselleen 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. Hoito- ja palvelusuunnitelmaan tehdään tarvittaessa muutokset asiakaskäynteihin kuluvan ajan perusteella sekä asiakkaan tarpeiden ja toiveiden mukaisesti.

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

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

**Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen**

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

## Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet

Asiakkaan hoito ja huolenpito perustuvat ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen. Palvelut toteutetaan ensisijaisesti asiakkaan itsemääräämisoikeutta rajoittamatta. Rajoitustoimenpiteet perustuvat lakiin ja niitä käytetään ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys/turvallisuus uhkaa vaarantua. Rajoituksista tehdään asianmukaiset kirjaukset hoitosuunnitelmaan. Rajoitustoimenpiteet toteutetaan lievimmän rajoittamisen periaatteiden mukaisesti asiakkaan ihmisarvoa kunnioittaen. Mikäli äkillisiä rajoitteita tarvitaan, kotihoidon työntekijä ottaa yhteyttä lääkäriin tai hälytyskeskukseen. Muistisairaana asiakkaan kohdalla otetaan yhteys maistraattiin, asiakkaan edunvalvonnan tarpeen arvioimista varten. Kotihoidon läsnä ollessa asiakkaan tupakointia pyritään rajoittamaan. Asiakkaalle viedään tupakointia koskeva info kirjallisena, jossa asiakasta pyydetään olemaan polttamatta hoitohenkilökunnan läsnä ollessa. Mikäli asiakkaan käytös hoitohenkilökuntaa kohtaan on epäasiallista, siihen puututaan ensin keskustelemalla ja tarvittaessa siitä sovitaan kirjallisesti. Päihteiden vaikutuksen alaisena olevan asiakkaan yleistila tarkistetaan ja suunnitellut hoitotoimenpiteet toteutetaan vasta asiakkaan selvittyä. Lemmit tulee pitää kytkettyinä tai siirtää toiseen huoneeseen, mikäli ne vaikeuttavat hoitajan työtä. Uhka- ja vaarakäyttäytymisen estäessä kotikäynnit asiakkaan hoito suunnitellaan ja toteutetaan yhteistyössä muiden toimijoiden 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 sillä ei päästä ratkaisuun, jatkosta päätetään yhdessä hoitavan lääkärin kanssa. Mikäli kotihoidon palvelut joudutaan työsuojellullisista syistä päättämään, tieto kirjataan asiakkaan tietoihin. Kotihoidossa 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, kirjallinen varoitus, irtisanominen).

Mikäli tapahtuma koskee ostopalveluja, asiakasta ohjataan antamaan palaute kotihoidon yksikön esimiehelle. Kotihoidon yhteishenkilö 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](http://www.lohja.fi)

## Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Systemaattisesti kerätty palaute edesauttaa kotihoidon yksikön toiminnan kehittämisessä.

## Palautteen kerääminen

Asiakastytyväisyyskyselyt ja asiakasillat järjestetään vuosittain kaikille säännöllisen kotihoidon asiakkaille. Lisäksi asiakkaat ja omaiset antavat palautetta sekä suullisesti että kirjallisesti.

## 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. Asiakaspalaute käsitellään kotihoidon työpaikkapalaverissa ja jokaisen tulee olla tietoinen sovituista jatkotoimenpiteistä. Tarvittaessa asiakkaalle annetaan neuvoa muistutuksen tai kantelun tekemisestä. Asiakastytyväisyyskyselyn tulokset käydään läpi vuosittaisissa kotihoidon asiakasilloissa.

## Asiakkaan oikeusturva

Sosiaaliamies neuvoo hoitoon ja asiakkaan kohtaamiseen liittyvissä asioissa ja avustaa potilasvahinkoasioiden hoitamisessa. Asiakkaiden ja omaisten/läheisten toivotaan ottavan ensisijassa yhteyttä kotihoidon yksikköön ongelmien selvittämiseksi.

|  |
|--|
| <p><b>Muistutuksen vastaanottaja</b></p> <p>Kirjalliset muistutukset tehdään Ikääntyneiden palvelualuejohtajalle Tuula Suomiselle osoitteeseen:<br/>Karstuntie 4, 08100 Lohja</p>  |
| <p><b>Sosiaaliamiehen nimi ja yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista</b></p> <p>Sosiaaliamies<br/>Puhelin 0400 277 087<br/>maanantaisin klo 12.00 - 15.00<br/>tiistaisin, keskiviikkoisin, torstaisin klo 9.00 - 12.00<br/>(ei perjantaisin, eikä pyhien aattona)<br/>Sosiaaliamies neuvoo ja avustaa sosiaalihuollon asiakkaan asemaa ja oikeuksia koskevissa asioissa: esim. kohtelu, epäselvät päätökset, tiedontarve etuuksista.</p>                             |
| <p><b>Kuluttajaneuvon nimi, yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista</b></p> <p>Valtakunnallinen kuluttajaneuvonta klo 9 -15:00 puh. 02 9553 6901. Kuluttajaneuvonta on siirtynyt valtakunnalliseksi palveluksi, jota hoidetaan keskitetysti osoitteesta <a href="http://www.kuluttajaneuvonta.fi">www.kuluttajaneuvonta.fi</a>. Palvelua ohjaa kuluttajavirasto ja kuluttajaneuvonnan toimipisteet sijaitsevat maistraateissa. Yhteystiedot löytyvät www-sivulta.</p> |
| <p><b>Muistutusten, kantelujen - ja muiden valvontapäätösten käsittely ja huomiointi toiminnan kehittämisessä</b></p> <p>Palvelualueen johtaja tai palvelupäällikkö antaa vastineen kirjalliseen muistutukseen. Asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvä kehittäminen on osa toiminnan kehittämistä.</p>   |
| <p><b>Tavoiteaika muistutusten käsittelylle</b></p> <p>Tavoiteaika muistutusten käsittelylle on 1-2 viikkoa.</p>   |

### **PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)**

|   |
|---|
| <p><b>Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta</b></p> <p>Asiakkaan hoivassa ja huolenpidossa huomioidaan kuntottavalla työotteella toimintakykyä ylläpitävä ja edistävä toiminta, asiakkaan omat voimavarat huomioiden.</p> <p>Asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan.</p> <p>Asiakkaan selviytymistä päivittäisissä toimissa seurataan jatkuvasti. Tiedot kirjataan Pegasos-potilastietojärjestelmään. Toimintakyvyn arviointia toteutetaan osana kotihoidon liikuntasuunnitelman (Arkiliikkumissopimus) toteutumisen arviointia, joka kirjataan hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Arviointia tapahtuu myös seuraamalla käytössä olevien mittausmenetelmien esim. RaVa:n tuloksia.</p>   |
| <p><b>Ravitsemus</b></p> <p>Asiakasta ohjataan ja tuetaan ravitsemuksessa hänen tarpeidensa mukaisesti suosituksia ja asiakkaan oma rytmi huomioiden. Tarvittaessa asiakas ohjataan ateriapalvelun piiriin. Asiakkaan ravitsemustilaa arvioidaan pääsääntöisesti havainnoimalla hänen yleistä vointiaan ja päivittäistä ateriointia ja sen sisältöä. Uudelta asiakkaalta mitataan paino ja tehdään MNA-testi. Jatkossa painon seuranta ja MNA testejä tehdään yksilöllisesti tarpeen mukaan. Mikäli ravitsemuksessa huomataan puutteita, tehdään tehostetusta ravitsemuksesta suunnitelma, joka kirjataan asiakkaan hoitosuunnitelmaan ja seurataan sen toteutumista. Erityisesti huonokuntoisten asiakkaiden kohdalla käytetään nestelistaa nesteytyksen arviointiin ja kuumaan kesäaikaan kiinnitetään erityis-huomioita asiakkaan nesteen ja suolojen saantiin. Kotihoidon aterioiden laatua selvitetään yhdessä palveluntuottajien kanssa laadittujen asiakastytyväisyyskyselyjen kanssa.</p> |

## Hygieniakäytännöt

Hygieniasta huolehtimien kuuluu jokaisen työntekijän perustyöhön. Erityistä huomiota kiinnitetään käsihygienian toteutumiseen ja suojavaalineiden käyttöön. Asiakastyössä käytetään suojavaatteita, jotka hankitaan Lindström Oy:n kautta vuokravaatteina. Vaatteiden 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 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

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

Kotihoidossa on käytössä viikoittaisia alueellisia konsultaatioaikoja lääkäreille, joissa hoidetaan asiakkaan kiireettömiä asioita. Kotihoitoon on nimetty oma lääkäri.

Säännöllisen kotihoidon asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta vastaa kotihoidon lääkäri. Länsi-Lohjan kotihoidossa (Karjalohja, Sammatti, Nummi, Pusula) ja Mäntynummi-Keskustan kotihoidossa 1.2.2021 alkaen lääkäripalveluista vastaa Pihlajalinnan lääkäri. Palliatiivisten ja saattohoitoasiakkaiden hoidosta vastaa kotihoidon lääkäri.

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

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

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

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

## Lääkehoito

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

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

### **Yhteistyö muiden palveluntajien kanssa**

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

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

### **Alihankintana tuotetut palvelut (määräyksen kohta 4.1.1.)**

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

## **ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)**

### **Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa**

Yksikön turvallisuuden edistäminen edellyttää yhteistyötä muiden turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa edellyttämällä mm. poistumisturvallisuussuunnitelman ja ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille. Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspalvelulain mukaisesta velvollisuudesta ilmoittaa iäkkästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään. Lohjan kaupungissa on käynnistetty perhe- ja lähisuhdeväkivallan palvelut, joiden turvin tarjotaan keskusteluapua, kun perheessä tai lähisuhteessa on tai on ollut lähisuhdeväkivaltaa tai sen uhkaa. Työskentelyn tavoitteena on väkivallan tunnistaminen, sen loppuminen ja väkivaltakokemuksesta selviytyminen. Työmenetelmiä ovat yksilö-, pari-, ja perhetapaamiset sekä yhteistyö toisten ammatillisten toimijoiden kanssa.

Kotihoidon on tehty asiakasturvallisuussuunnitelma ja yksikkökohtaiset lääkehoitosuunnitelmat. Asiakkaiden kaatumisia seurataan kaatumisen seurantalomakkeilla. Mikäli kaatumisia sattuu samalle asiakkaalle useampia, kaatumisten syytä selvitetään vastuusairaanhoidajan toimesta esim. lääkityksen tarkistaminen. Tarvittaessa ollaan yhteydessä kotikuntoutukseen kuntoutusjakson järjestämiseksi.

Kaltoinkohtelu- tapauksissa on otettu käyttöön [lähisuhdeväkivallan suodatin ja kartoituslomake](#).

**Edunvalvonnan tarpeessa** olevasta asiakkaasta tehdään ilmoitus maistraattiin. Edunvalvonta-asioissa ollaan yhteydessä ikään-tyneiden 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 tartuntatautien vakaville seurauksille alttiita asiakkaita. Heitä ovat esimerkiksi vakavasti sairast ja yli 65-vuotiaat.

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

### **SOSIAALIHUOLLON HENKILÖKUNNAN ILMOITUSVELVOLLISUUS, sosiaalihoitolain § 48, § 49 velvoite**

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

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

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

### **Mistä ilmoitus tehdään?**



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

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

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

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

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

### **Näin teet ilmoituksen**

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

Liite: Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuuslomake

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

### **Henkilöstö**

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

Kotihoidossa työskentelee noin 150 henkilöä. Koulutukseltaan he ovat sairaanhoitajia, lähihoitajia, perushoitajia, kodinhoitajia, kotiaavustajia ja hoiva-avustajia.

### **Henkilöstön rekrytointin periaatteet**

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

Avoimiin toimiin pyydetään täyttöluvat ja ne pyritään täyttämään mahdollisimman nopeasti. Oppilaitosyhteistyötä tehdään työvoiman saatavuuden varmistamiseksi. Myös median avulla pyritään säännöllisin väliajoin tuomaan esille positiivista kuvaa kotihoidon työstä ja Lohjan kaupungista työnantajana.

Lohjan kaupungissa käytetään keskitettyä henkilöstöresursointia. Kaikki rekrytointipyyntö 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. Mikäli henkilökuntaa ei saada rekrytoitua riittävästi, voidaan sitä tarvittaessa vuokrata tilapäisesti henkilöstönvuokrausyrityksiltä, joiden kanssa tehdään sopimukset.

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

### **Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta**

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

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

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

|   |
|---|
| <p><b>Toimitilat</b></p> <p>Kotihoidon toimitilat on tarkoitettu vain henkilöstön käyttöön, eikä niissä ole asiakasvastaanottoa.</p> <p>Ruoka- ja siivouspalvelut hoitavat siivouksen joko omana tai yksityisenä toimintona. Kotihoito ostaa palvelut ruoka- ja siivouspalveluilta. Kotihoidossa on käytössä vuokraatepalvelut, joka on ulkoistettu Lindström Oy:lle.</p>   |
| <p><b>Teknologiset ratkaisut</b></p> <p>Lohjan kaupungin teknologisia ratkaisuja ovat: Turvapuhelinpalvelut, lääkeautomaatti, kuvapuhelinpalvelu, toiminnanohjausjärjestelmä, sähköinen ovenavaus, ateria-automaatti, sähköiset tilausjärjestelmät.</p>   |
| <p><b>Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden hankinta, käytön ohjaus ja huolto</b></p> <p>Apuvälineiden hankinta perustuu tarpeeseen ja hankinnassa hyödynnetään fysioterapian erityisosaamista. Ohjauksesta vastaa fysioterapeutti ja kotihoidon henkilöstö. Huolto ja lainaaminen tapahtuvat Lohjan apuvälinelainaamon kautta. Kotihoitoon on hankittu myös omia pienapuvälineitä, jolloin apuvälinetarpeeseen voidaan vastata nopeastikin. Kotisaattohoitoasiakkaiden kohdalla ei tarvita kuntoutustyöryhmän päätöstä esim. sähkösängyn hankkimisesta, vaan päätöksen voi tehdä fysioterapian osastonhoitaja.</p>   |
| <p><b>Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot</b></p> <p>Apuvälinelainaamo, p. 0503665648<br/> Kotihoidon henkilöstön käytössä olevat laitteet on rekisteröity Granlund Manager -järjestelmään. Alueen sairaanhoitaja vastaa sen ajantasalla pitämisessä yhdessä esimiehen kanssa.<br/> Laitteiden kalibrointi tehdään terveysasemien kanssa yhteistyössä.</p>  |
| <p><b>Asiakas- ja potilastietojen käsittely</b></p> <p>Toimintayksikössä noudatetaan tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvää lainsäädäntöä, Lohjan kaupungin tietoturvaohjeita sekä yksikölle laadittuja asiakas- ja potilastietojen kirjaamiseen liittyviä ohjeita ja viranomaismääräyksiä. Jokainen työntekijä allekirjoittaa perehdytyksessä salassapito- ja tietosuojasopimuksen henkilökohtaisesti. Jokainen työntekijä suorittaa tietoturvan verkkokoulutuksen.</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.</p> <p>Kotihoidon rekisteri ja tietosuojaselosteet löytyvät Lohjan kaupungin kotisivuilta <a href="http://www.lohja.fi/kaupunki/rekisteriselosteet">www.lohja.fi/kaupunki/rekisteriselosteet</a></p> <p>Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot</p> <p>Sovellusneuvoja Saara Karjalainen, 019 3692 366, tietosuojavastaava@lohja.fi</p> |

|   |
|---|
| <p><b>YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA</b></p> <p>Asiakkailta, henkilökunnalta ja riskinhallinnan kautta saadut kehittämistarpeet ja aikataulu korjaavien toimenpiteiden toteuttamisesta suunnitellaan ja vastuuhenkilöt määritellään.</p> <p>Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Arvioinneista, asiakaskyselyistä, HaiPro ilmoituksista ja muilta viranomaislaitokselta kuten esim. Palo- ja pelastuslaitokselta ym.. Riskinhallinnan prosessissa käsitellään kaikki epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet sekä niille sovitaan riskin vakaavuudesta riippuen suunnitelma vastuutahoineen ja määräaikoineen, johon mennessä asia hoidetaan kuntoon.</p> <p>HaiPro-järjestelmästä saatujen potilasturvallisuutta vaarantavien tapahtumien läpikäyminen kuukausittain ja turvallisuutta edistävien menetelmien kehittäminen. Potilasturvallisuustaidon ylläpito verkkokoulutuksen avulla, joka uusitaan kolmen vuoden välein.</p> |
|---|

## OMAVALVONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEEN

(Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja)

Paikka ja päiväys:  
Lohjalla 9.3.2021

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](http://www.talentia.fi/files/558/Etiikkaopas_2012.pdf)

**STM:n julkaisuja (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](http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=2765155&name=DLFE-16622.pdf)

**STM:n julkaisuja (2014:4): Lastensuojelun laatusuositus**

- [http://www.stm.fi/c/document\\_library/get\\_file?folderId=9882186&name=DLFE-30055.pdf](http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=9882186&name=DLFE-30055.pdf)

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

- [http://www.stm.fi/c/document\\_library/get\\_file?folderId=6511564&name=DLFE-26915.pdf](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\\_asiain\\_asiain\\_asiain\\_laatusuositus.fi.pdf](http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=28707&name=DLFE-3779.pdf&title=Vammaisten_asiain_asiain_asiain_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](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-jatietosuojaoselosteet.html>

- Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa: [http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/oppaat/6JfpsyYNj/Henkilötietolaki\\_ja\\_asiakastietojen\\_kasittely\\_yksityisessa\\_sosiaalihuollossa.pdf](http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/oppaat/6JfpsyYNj/Henkilötietolaki_ja_asiakastietojen_kasittely_yksityisessa_sosiaalihuollossa.pdf)

- [Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa.pdf](http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/oppaat/6JfpsyYNj/Henkilötietolaki_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 EPÄASIALLISESTA 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

