



Valvira

Sosiaali- ja terveysalan
lupa- ja valvontavirasto

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

1. PALVELUJEN TUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palvelujen tuottaja		
☐ Yksityinen palvelujen tuottaja	☒ Kunta	
Palvelujen tuottajan nimi Harjavallan kaupunki/ Kotihoito	Kunnan nimi HARJAVALTA	
Palvelumuoto ja asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan Kotihoito	Sijaintikunta Harjavalta	
Sijaintikunnan yhteystiedot Satakunnantie 110 29200 Harjavalta		
Palvelujen tuottajan virallinen nimi Harjavallan kaupunki		Palvelujen tuottajan Y-tunnus 0132585-1
Toimintayksikön nimi Kotihoito		
Toimintayksikön postiosoite Suvannontie 2		
Postinumero 29200	Postitoimipaikka Harjavalta	
Toiminnasta vastaavan henkilön nimi Leila Saarela		Puhelin 044 4325277
Postiosoite Suvannontie 2		
Postinumero 29200	Postitoimipaikka Harjavalta	
Sähköposti leila.saarela@harjavalta.fi		
Toimilupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)		
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikakohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt)		Muutosluvan myöntämisen ajankohta
Ilmoituksenvaarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)		
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta ajankohta		Aluehallintoviraston rekisteröintipäätös ajankohta
Vastuuvakuutuksen voimassaolo (todennettava pyydettyäessä)		

2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus
Kotihoito koostuu kotipalvelun ja kotisairaanhoidon (Ksth ky) yksiköstä. Kotihoito tuottaa koteihin ja tavalliseen palveluasumiseen sosiaalihuoltolain mukaista kotihoitoa. Tavoitteena on turvata ikäihmisten ja pitkäaikaissairaiden kotona selviytyminen mahdollisimman pitkään turvallisesti ja laadukkaasti. Tukipalvelujen järjestäminen (ateria, turvapuhelin, kuljetuspalvelu, asiointi, pyykkihuolto, päivätoiminta)

Arvot ja toimintaperiaatteet

Laadukas ja turvallinen hoiva ja huolenpito asiakkaan kodissa. Kotihoito tukee hyvinvointia, terveyttä, toimintakykyä, itsenäistä suoriutumista (kuntouttava työote) sekä asiakkaan osallisuutta hoitoa suunniteltaessa.

Päivittämissuunnitelma

Päivitys vuosittain toukokuun loppuun mennessä sekä tarvittaessa.

3. OMAVALVONNAN ORGANISOINTI, JOHTAMINEN JA VASTUUHENKILÖT

Omavalvonnasta vastaavan organisaation johdon edustaja(t) ja tehtävät

Leila Saarela, vanhustyönjohtaja, p. 044 432 5277

Sonja Paavola avopalveluohjaaja p. 044 4325255

Omavalvonnan vastuuhenkilön yhteystiedot ja tehtävät

Sonja Paavola, avopalveluohjaaja, p. 044 432 5255

Omavalvonnan suunnittelu- ja toimeenpanotyöryhmän jäsenet yksikössä (ammattinimikkeet)

Avopalveluohjaaja, sairaanhoitaja, vanhustyönjohtaja

Henkilöstön osallistuminen omavalvonnan toteuttamiseen: (voi olla osana toimintayksikön perehdytysuunnitelmaa)

Suunnitelma henkilöstön ja opiskelijoiden perehdyttämisestä ja kouluttamisesta omavalvonnan suunnitteluun ja toteuttamiseen

Koko kotihoidon henkilökunta on vastuussa omavalvonnan toteuttamisesta ja perehdyttämisestä.

Omavalvontasuunnitelmaa säilytetään perehdytyskansiossa ja se käydään läpi henkilökuntapalaverissa päivityksen jälkeen sekä aina tarpeen mukaan.

4. ASIAKKAAN JA OMAISTEN OSALLISTUMINEN JA ASIAKASPALAUTE

Kuvaus asiakaspalautteen hankinnasta (Omavalvontasuunnitelmaan kirjataan menettelyt, joilla asiakkailta ja omaisilta kerätään palautetta, miten asiakaspalautteita käsitellään ja miten sitä käytetään hyväksi toimintaa kehitettäessä)

Asiakaspalautetta kerätään säännöllisesti 1 x vuodessa tehtävän asiakastytyväisyys kyselyn muodossa TAK (tutki-arvio-kehitä).

Jatkuva suullinen palaute asiakkailta ja heidän läheisiltään.

Kuvaus asiakaspalautteiden käsittelystä yksikössä/palvelutoiminnassa

Asiakaspalautteet käydään läpi henkilöstöpalaverissa esimiehen johdolla. Toimintaa kehitetään tarpeen mukaan esiin tulleiden puutteiden korjaamiseksi.

Kuvaus asiakaspalautteen käytöstä toiminnan kehittämisessä

Asiakaspalautteesta saatua tietoa käytetään hyväksi toimintaa kehitettäessä. Asiakaspalautteet käsitellään henkilöstökokouksissa ja niihin kohtiin, joihin on mahdollisuus tehdä esim. parannus toteutetaan heti. Muussa tapauksessa toimintaa kehitetään henkilöstön kanssa yhteistyössä.

Kehittämistä vaativiin toimintoihin laaditaan suunnitelma ja aikataulu sen toteuttamiseksi.

Suunnitelma asiakaspalauttejärjestelmän kehittämiseksi

Kehitetään säännöllinen toimintatapa asiakaspalautteista saadun tiedon käsittelyyn. Tietoa käytetään toiminnan sisällön ja palveluiden kehittämiseen.

5. RISKIEN JA EPÄKOHTIEN TUNNISTAMINEN JA KORJAAVAT TOIMENPITEET

Tästä kokonaisuudesta laaditaan toimintayksikön sisäiseen käyttöön eri osa-alueita koskevat asiakirjat, joissa sovitaan suunnitelmat ja aikataulut todettujen puutteiden ja haittatapahtumien korjaavista toimenpiteistä. Omavalvontasuunnitelmaan kirjataan kuvaus menettelystä haittatapahtumien ehkäisemiseksi sekä haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden kirjaamisesta, käsittelystä ja tiedottamisesta

Kuvaus menettelystä, jolla riskit, kriittiset työvaiheet ja vaaratilanteet tunnistetaan ennakoivasti

Riskit kartoitetaan vuosittain. Työntekijöillä on velvollisuus tuoda riskitilanteita ja epäkohtia esille niitä havaittaessa. Kotihoidon asiakkaiden luona arviointia tehdään koko ajan. Uusi asiakas: ennen käyntien aloittamista riskejä kartoitetaan asiakkaan luona tehtävällä arviokäynnillä. Asioita käydään tarpeen mukaan läpi henkilökuntapalavereissa sekä asiakaspalavereissa.

Kuvaus menettelystä, jolla läheltä piti -tilanteet ja havaitut epäkohdat käsitellään

Läheltä piti-tilanteista sekä lääkepoikkeamista täytetään erilliset lomakkeet. Läheltä piti-tilanteet ja vaaratilanteet käydään läpi henkilökuntapalavereissa säännöllisesti/tarpeen mukaan.

Kuvaus menettelystä, jolla todetut epäkohdat korjataan

Työmenetelmiä muutetaan tarpeen mukaan. Asioista keskustellaan henkilökuntapalavereissa. Työtä pyritään tekemään ennaltaehkäisevästi riskien minimoimiseksi.

Kuvaus siitä, miten korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilöstölle ja tarvittaessa yhteistyötahoille

Tilanteet käydään läpi henkilökuntapalavereissa.

Lisätietoa tästä muun muassa STM:n julkaisuja 2011:15: Riskienhallinta ja turvallisuussuunnittelu. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon johdolle ja turvallisuussuunnittelijoille: <http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/julkaisu/1571326>

6. HENKILÖSTÖ

Kuvaus henkilöstön määrästä, mitoituksista ja rakenteesta; ammatillinen ja avustava henkilöstö (otetaan huomioon päivähoito- ja lastensuojelulain, sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuuslain, valvontaohjelmien säädökset)

1 avopalveluohjaaja

1 palveluohjaaja

23 lähihoitajaa

2 sairaanhoitajaa

Kuvaus henkilöstön rekrytoinnin periaatteista (hakumenettelyn avoimuus, kelpoisuuden varmistaminen, lastensuojelussa rikosrekisterin tarkistaminen, sijaisten hankintamenettelyt jne.) Avoimet paikat täytetään julkisella hakumenetelmällä Kuntarekryn kautta. Haastattelut suorittaa vanhustyön johtaja yhdessä avopalveluohjaajan kanssa, valinta päätöksen tekee perusturvajohtaja. Sijaiset valitsee avopalveluohjaaja. Kelpoisuudet vahvistetaan tutkintotodistuksesta ja "Terhikistä."
Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä: (suositellaan laadittavaksi henkilöstön perehdyttämissuunnitelma, ks. myös kohta 3.) Henkilöstön perehdytyksestä huolehtii siihen vastuutettu hoitaja sekä avopalveluohjaaja. Käytössä on työyksikkökohtainen perehdytysuunnitelma, joka allekirjoitetaan perehdytyksen jälkeen.
Kuvaus henkilökunnan ammattitaidon ja työhyvinvoinnin ylläpitämisestä ja osaamisen johtamisesta (esim. täydennyskoulutussuunnittelu- ja seurantamenettelyt, sairauspoissaolojen seuranta, osaamisen, ammattitaidon ja sen kehittymisen seuranta, kehityskeskustelut) (suositellaan laadittavaksi henkilöstön täydennyskoulutussuunnitelma) Henkilöstön täydennyskoulutussuunnitelma laaditaan vuosittain henkilökunnalta tulevien toiveiden sekä esimiehen havaitsemien tarpeiden mukaan. Kehityskeskustelut käydään vuosittain kevään aikana.
Henkilöstöasioiden kehittämissuunnitelma Laaditaan vuosittain ns. TYHY-suunnitelma, johon kirjataan henkilöstöä koskevat tapahtumat mm. virkistyspäivät, kehityskeskustelujen aikataulu jne. Suunnitelma laaditaan henkilöstön kanssa.

7. TOIMITILAT LAITTEET JA TARVIKKEET

Omavalvontasuunnitelmaan laaditaan kuvaus toiminnassa käytettävistä tiloista ja niiden käytön periaatteista. Tilojen käytön periaatteissa kuvataan mm. asiakkaiden sijoittamiseen liittyvät käytännöt: mm. miten asiakkaat sijoitetaan huoneisiin, miten huolehditaan asiakkaiden yksityisyyden suojan toteutuminen tms.
Kuvaus asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevat tilat (oma huone, huoneen koko, huonekalut jne.) Työskentely tapahtuu pääsääntöisesti asiakkaiden yksityiskodeissa. Kotihoidon toimistotilat sijaitsevat Vanhainkoti Hopearannassa sekä erillinen toimistotila ns. vanhsutentalolla Piispankatu 14:ssä.
Kuvaus asiakkaiden yhteisessä käytössä olevista tiloista (ruokailutilojen toimivuus, harraste-, kuntoutus- ja toimintatilat, hygieniatilojen toimivuus, saunan käyttömahdollisuudet, jne.) Mikäli asiakkaan peseytyminen ei ole mahdollista kotona (esim. puutteelliset tai ahtaat tilat) voidaan peseytyminen järjestää päivätoiminnan tiloissa tukipalveluna.
Kuvaus asiakkaiden yhteisöllisyyden toteutumisesta yksikössä toimitilojen näkökulmasta Asiakkailla järjestetään tukipalveluna kuntouttavaa päivätoimintaa, joka lisää asiakkaiden sosiaalista yhteisöllisyyttä.
Kuvaus siivous, jäte- ja pyykkihuoltoa koskevista käytänteistä Siivous tapahtuu asiakkaiden kotona yksityisten palveluntuottajien tai omaisten/asiakkaan toimesta. Kotihoito huolehtii yhdessä asiakkaan kanssa päivittäisestä yleisistä (esim. tiskit ja roskat) tarpeen mukaan. Mikäli asiakkaalla ei ole omaa pyykkikonetta hänellä on mahdollisuus tukipalveluna järjestettävään pyykkipalveluun.

Tukipalveluna pestävä asiakkaiden pyykki pestään Hopearannan vanhainkodilla sekä Vanhustentalolla (Piispankatu 14).

Kuvaus sisäilman laadunvarmistusmenettelyistä (kosteushaittojen toteamisenmenettelyt, sisäilman mittaukset, yhteistoiminta kiinteistönhuollon, terveydensuojeluviranomaisten kanssa, jne.)

Mikäli asiakkaiden kotona on epäilyä huonosta sisäilmasta, siitä ilmoitetaan asiakkaalle/asiakkaan omaiselle sekä tarpeen mukaan taloyhtiölle. Mikäli asiaa ei pystytä korjaamaan, ohjataan tiimejä tekemään käynnit asiakkaalle niin, että vältetään yhteen työntekijään kohdistuvaa jatkuvaa haittaa.

Mikäli Hopearannan sisäilmassa havaitaan poikkeamaa, siitä ilmoitetaan kiinteistönhuoltoon.

Kuvaus yksikössä olevista terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista

Asiakkaiden kotona käytetään vain hoidon kannalta oleellisia hoitotarvikkeita: verensokerimittarit, verenpainemittarit, erilaiset haavahoitotuotteet tarpeen mukaan. Suojavälineinä kertakäyttöhansikkaat, esiliinat, asiakaskohtaiset hygieniavälineet ja hengityssuojat tarvittaessa.

Vastuuhenkilön yhteystiedot

Kotihoidon henkilökunta toimittaa vialliset laitteet avopalveluohjaajalle, joka toimittaa ne eteenpäin.

Terveydenhuollon laitteella tarkoitetaan terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetun lain (629/2010) 5 §:n mukaisia hoitoon käytettäviä laitteita, joita ovat mm. sairaalasängyt, nostolaitteet, veren sokerin ja verenpaineen mittarit tms. Toiminnanharjoittajan velvollisuuksista on säädetty terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetun lain (629/2010) 24–26 §:ssä sekä Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontaviraston antamissa määräyksissä 4/2010. Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamista vaaratilanteista tehdään ilmoitus Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastolle. Omavalvontasuunnitelmassa toimintayksikölle nimetään ammattimaisesti käytettävien laitteiden ja tarvikkeiden turvallisuudesta vastaava henkilö, joka huolehtii vaaratilanteita koskevien ilmoitusten ja muiden laitteisiin liittyvien määräysten noudattamisesta.

Linkki Valviran määräykseen: http://www.valvira.fi/files/tiedostot/m/a/maarays_4_2010_kayttajan_vt_ilmoitus.pdf

Toimitiloja, laitteita ja tarvikkeita koskeva kehittämissuunnitelma

Suunnitelma liittyy arvioituun tarpeeseen ja talousarvioon varattuun summaan. Laitteiden säännölliset tarkistukset ja korjaaminen tarvittaessa.

8. ASIAKASTURVALLISUUS

Asiakasturvallisuuden kehittämiseksi laaditaan toimintasuunnitelma, jossa käsitellään välittömään asiakastyöhön liittyviä turvallisuuteen liittyviä riskejä

Yksikön turvallisuussuunnittelusta ja turvallisuustoiminnasta vastaavan/vastaavien yhteystiedot

Avopalveluohjaaja Sonja Paavola p. 0444 325255

Vanhustyönjohtaja Leila Saarela p.0444 325277

Suvannontie 2

29200 Harjavalta

Kuvaus asiakasturvallisuuden varmistamisesta (kotiin annettavissa palveluissa, lastensuojelussa, vammais- ja ikäihmisten palveluissa olevat erityispiirteet huomioitava)

Säännöllisen kotihoidon asiakkaiden luona tehdään jatkuvaa arviointia käyntien yhteydessä. Havaituista epäkohdista informoidaan asiakasta/asiakkaan omaista sekä tarvittaessa taloyhtiötä. Sosiaalitoimen valmiussuunnitelmassa on huomioitu poikkeus/valmiustilanteet.

Kuvaus yksikön valvontalaitteista ja niiden toimivuuden varmistamisesta

Kuvaus asiakkaiden käytössä olevien turvalaitteiden ja hälytysjärjestelmien toimivuuden varmistamisesta (yksikön hälytyslaitteet, turvarannekkeet, valvontalaitteet, kotona asuvien asiakkaiden turvallisuuslaitteet ja hälytysvasteiden toimivuuden varmistus, jne.)

Turvapuhelimien testaus tapahtuu kotihoidon/omaisten toimesta kuukausittain koehälytyksellä. Stella Turvapuhelin vastaanottaa turvapuhelinhälytykset sekä vuokraa laitteet Harjavallan perusturvan kautta asiakkaalle. Kotihoidon henkilökunta asentaa laitteen asiakkaalle ja hoitaa laitteen vaihtamisen uuteen tarvittaessa.

Asiakkaiden kotona kotihoidon henkilökunta informoi asiakkaita palovaroittimien käytöstä sekä tarvittaessa myös tarkistaa palovaroittimen toimivuuden.

Asiakasturvallisuuden kehittämissuunnitelma

Suunnitelma liittyy arvioituun tarpeeseen. Kaikilla kotihoidon asiakkailla on voimassa oleva palvelu- ja hoitosuunnitelma.

9. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Kuvaus asiakkaan ohjauksesta, neuvonnasta ja palveluntarpeen arvioinnista, palvelusopimuksen/hallintopäätöksen ja hoito- ja palvelu/asiakassuunnitelman (lastensuojelu/päivähoito) laatimisesta ja päivittämisestä sekä asiakkaan osallistumisesta päätöksentekoon

Asiakkuus alkaa asiakkaan avun tarpeen toteutumisesta, jolloin sovitaan ja tehdään arviokäynti asiakkaan kotiin, tai asiakkaan kotiutuessa sairaalasta voidaan järjestää hoitoneuvottelu sairaalassa ennen asiakkaan kotiutusta.

Asiakkaalle sovitaan tarpeen mukaan säännöllinen tai tilapäinen kotihoito. Tukipalvelut sovitaan ja järjestetään tarpeen mukaan.

Kaikki palvelut sovitaan asiakkaan suostumuksella ja läsnä ollessa. Mukaan pyydetään myös omainen jos mahdollista.

Säännöllistä kotihoitoa varten asiakkaalta pyydetään lupa terveystietoihin (Pegasos-terveystietojärjestelmä) sekä tulotiedot. Säännöllisen kotihoidon maksu on tulosidonnainen ja tulotiedot tarvitaan maksupäätöksen tekoa varten.

Hoito- ja palvelusuunnitelma tarkistetaan kuuden kuukauden välein sekä aina tarvittaessa.

Kuvaus siitä, miten toteutetaan asiakkaan mahdollisuus tutustua yksikköön etukäteen

Asiakkaalla on mahdollista tutustua tukipalveluna järjestettävään päiväoimintaan etukäteen. Kotihoidon henkilökunta avustaa tarvittaessa.

Kuvaus siitä, miten asiakasta informoidaan sopimusten (palvelusopimus, vuokra ym.) sisällöstä, palvelun kustannuksista ja sopimusmuutoksista.

Kotihoidon kirjallinen maksupäätös sekä päätökset mahdollisista tukipalveluista lähetetään asiakkaalle/asioiden hoitajalle/edunvalvojalle. Lisäksi asiakasta informoidaan päätösten sisällöistä jo palveluista sovittaessa suullisesti.

Kuvaus asiakkaan itsemääräämisoikeuden ja osallistumisen toteutumisesta (yksityisyys, intymiteettisuoja, henkilökohtainen vapaus, koskemattomuus; perustuslain 7§ ja 10§, asiakaslaki 8-10 §) Asiakas on aina itse paikalla sovittaessa häntä koskevia palveluita ja palvelut sovitaan asiakkaan suostumuksella. Päivittäisten toimintojen toteuttamisessa kunnioitetaan asiakkaan omaa tahtoa. Töitä tehdään asiakkaan kotona.
Kuvaus menettelystä, miten huolehditaan ja kuka vastaa asiakkaan hallussa olevista rahavaroista, avaimista ja muista tavaroista Kauppa- ja apteekkikäyntejä varten asiakkaalle avataan tilit. Kauppa ja apteekki laskuttavat asiakasta kuukausittain. Asiakkaan rahavaroista ja omaisuudesta huolehtivat asiakas itse tai omaiset/edunvalvoja.
Suunnitelma siitä, miten rajoitteiden ja pakotteiden käytön tarvetta pyritään vähentämään Lähtökohtaisesti kotihoidon asiakkailla ei käytetä rajoitteita eikä pakotteita.
Kuvaus rajoitteiden ja pakotteiden käytön kriteereistä, päätöksenteosta, menettelytavoista, kirjaamisesta ja rajoitus-toimenpiteiden vaikutusten seuraamisesta (katso mm. lastensuojelulain 11 luku, kehitysvammalaki, valvontaohjelmat) Suositellaan laadittavaksi menettelytapaohjeet Kriteerinä on asiakkaan turvallisuuden vaarantuminen. Arvioidaan, voiko asiakas asua kotonaan turvallisesti kotihoidon ja tukipalveluiden turvin. Jos asuminen ei ole turvallista kotona, jatkohoito mietitään SAS-ryhmässä. Akuutissa tilanteessa asiakas toimitetaan ensisijaisesti vanhainkoti Hopearantaan intervallihoitoon, asiakkaan tilan vaatiessa hänet voidaan toimittaa myös sairaalahoitoon. Jatkohoitopaikan järjestelyn vuoksi täytetään palveluasumishakemus sekä pyydetään lääkärintodistus.
Kuvaus menettelytavasta, jos todetaan, että asiakasta on kohdeltu epäasiallisesti tai loukkaavasti Kun havaitaan asiakkaan epäasiallista kohtelua kuten tiuskimista, huutamista tai väkivaltaa, asiaan puututaan heti. Asiasta huomautetaan asianomaiselle sekä tehdään ilmoitus lähiesimiehelle, joka käsittelee asian asianomaisen kanssa.
Kuvaus asiakassuhteen päättymiseen liittyvien asioiden valmistelusta ja toteuttamisesta (asiakkaan siirtäminen hoitopaikasta toiseen, lastensuojelun jälkihuollon valmistelu, jne.) Asiakassuhteen päätyttyä asiakkaan palvelut päätetään Pegasos-potilastietojärjestelmässä. Kotihoidon käytössä mahdollisesti olleet avaimet palautetaan asiakkaalle.
Jos asiakas on tyytymätön saamaansa kohteluun, hänellä on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Kun palvelu perustuu ostopalvelusopimukseen, muistutus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle (Valviran ohje 8:2010).
Henkilö/taho ja yhteystiedot, jolle muistutus osoitetaan Avopalveluohjaaja Sonja Paavola Suvannontie 2, 29200 Harjavalta p. 044 432 5255 (henkilökuntaa koskevat) Vanhustyön johtaja Leila Saarela, Suvannontie 2, 29200 Harjavalta p. 044 432 5277 (esimiestä koskevat)
Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot Maija-Kaisa Sointula Merikratos sosiaalipalvelut oy Merikratos sosiaaliasiamiehen tavoittaa: ti -to klo 10-13 puh: 010 830 5104

faksi: 010 830 5101 sähköposti: sosiaaliasiamies(at)merikratos.fi Merikratos/Sointula Ruissalontie 11 B 20200 Turku
Kuvaus yksikön toimintaa koskevien muistutusten käsittelystä Yksikön toimintaa koskevan muistutuksen asiakas/omainen voi tehdä kirjallisesti tai suullisesti. Vastineen antaa yksikön vastaava avopalveluohjaaja tai vanhustyönjohtaja. Muistutukset käsitellään ilman viivytystä ja vastine annetaan suullisesti tai kirjallisesti. Muistutuksen aiheesta riippuen asia käsitellään ko. henkilön/osaston/ tiimin osastotunnilla tai asianomaisen henkilön kanssa.
Kuvaus kunnan ja palvelutuottajan välisestä yhteistyöstä asiakaan hoidon ja palvelun suunnittelussa ja toteutumisen seurannassa Ei liity kotihoitoon.
Kuvaus kuluttajasuojaa koskevasta informaatiosta Ei liity kotihoitoon.
Asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvä kehittämissuunnitelma Asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvä kehittäminen on osa kotihoidon toiminnan kehittämistä.

10. PALVELUN/YKSIKÖN ASIAKASTYÖN (TOIMINNAN) LAADUN VARMISTAMINEN

Kriteereitä ja tasoja on määritelty toimintakohtaisissa valtakunnallisissa valvontaohjelmissa, jotka löytyvät Valviran kotisivuilta: http://www.valvira.fi/
Kuvaus asiakkaiden suoriutumista, toimintakykyä, elämänhallintaa sekä fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista hyvinvointia ylläpitävästä ja edistävästä toiminnasta Kotihoidon lähtökohtana on asiakaslähtöisyys. Asiakkaita hoidetaan kuntouttavalla työotteella. Asiakkaalle laaditaan yksilöllinen palvelu- ja hoitosuunnitelma (kts. kohta 9). Asiakkaan toimintakykyä ja suoriutumista arvioidaan koko ajan ja palveluja lisätään tai vähennetään asiakkaan voimavarojen mukaisesti. Asiakkaan fyysistä ja kognitiivista toimintakykyä arvioidaan Ravatar- ja MMSE-mittareiden avulla. Asiakkaan sosiaalinen verkosto kartoitetaan ja yhteistyötä tehdään mahdollisuuksien mukaan.
Kuvaus asiakkaiden ravitsemuksen ja ruokailun järjestämiseen liittyvistä käytännöistä (ruokailuvälien pituus, yöaikaisen paaston pituus, asiakkaiden ravitsemustilan seuranta, jne.) Asiakasta avustetaan tarvittaessa aamu-, väli ja iltapalojen laitossa. Asiakkaalle tilataan tarvittaessa tukipalveluna ateriapalvelu. Kotihoidon henkilökunta varmistaa, että asiakkaalla on ruokaa kotona välipaloja ym. varten. Kotihoito huolehtii kauppatilaukset 1 x vk tarvittaessa. Asiakkaan yleiskuntoa seurataan ja arvioidaan aina käyntien yhteydessä.
Valtion ravitsemusneuvottelukunta: http://www.ravitsemusneuvottelukunta.fi/portal/fi/ravitsemussuosituksel/

Yksikön ruokahuollon vastuuhenkilön yhteystiedot

Kotihoidolla ei ole ruokahuollon vastuuhenkilöä. Tukipalveluna tilattava ateriapalvelu tulee asiakkaalle Keski-Satakunnan terveydenhuollon kuntayhtymän keittiöltä, missä esimiehenä toimii ruokapalveluesimies Tarja Vainiomäki p. 044 450 3291.

Kuvaus päivittäinen toiminnan järjestämisestä (lasten koulunkäynnin tukeminen, erityisopetuksen turvaaminen lapsen kouluasioista vastaavan henkilön nimeäminen (lastensuojelulaki) asiakkaiden ulkoilun, liikuntamahdollisuuksien, toimintakykyä tukevan toiminnan, harrastus- ja viriketoiminnan järjestäminen ym.)

Asiakkaan toimintakykyä ylläpidetään noudattamalla kuntouttavaa työtettä. Asiakas otetaan mukaan toimintaan voimavarojensa mukaisesti. Kotihoidossa on käytössä omahoitaja-aika, jota voidaan hyödyntää kuntuttavaan toimintaan.

Asiakkaalla on mahdollisuus osallistua päivätoimintaan Hopearannassa. Toimintakyvyn ylläpitoon ja kartoitukseen käytetään myös kotihoidon fysioterapeutin palveluita sekä TEKOJA-tiimin (KSTHKY) kuntouttavaa jaksoa.

THL:n liikuntasuosituksot eri-ikäisille:

http://www.ktl.fi/portal/suomi/tietoa_terveydesta/elintavat/liikunta

Kuvaus hygieniakäytännöistä ja infektio tartuntojen ehkäisemisestä sekä epidemiatilanteissa toimiminen

Infektio tartuntojen estämisen ohjeistuksessa ja epidemiatilanteissa otetaan yhteys Keski-Satakunnan terveydenhuollon kuntayhtymän hygieniahoitaja Tuija Ketolaan p. 044 906 7644.

Koulutusta järjestetään tarvittaessa. Tieto hygieniakäytännöistä sisältyy jokaisen hoitajan peruskoulutukseen ja hygieniasta huolehtiminen kuuluu jokaisen hoitajan perustyöhön.

Käsihygieniaan ja riittävään suojavaatetukseen kiinnitetään erityistä huomiota.

Suunnitelma asiakastyön ja päivittäisen toiminnan kehittämisestä

Kehittämiskohteista ja toteuttamistavoista keskustellaan henkilökuntapalavereissa. Toimintaa kehitetään asiakastyytyväisyyskyselyiden palautteiden pohjalta.

11. TERVEYDENHUOLLON JA SAIRAANHOIDON JÄRJESTÄMINEN

Kuvaus terveydenhuollon järjestämisestä yksikön/palvelun asiakkaille ja yksikön omat vastuutehtävät asiakkaiden terveydenhuollossa ja sairaanhoidossa (terveyden edistäminen, terveystarkastukset, seulontatutkimukset, terveydentilan seurantaan liittyvät tutkimukset, tarkastukset, kontrollit, jne.)

Kotihoidon henkilöstö huolehtii: tarvittaessa otettavat virtsakokeet, RR, verensokeriseuranta, painon/ravitsemustilan seuranta, muistitesti (MMSE), toimintakyvyn seuranta ja testaus (Ravatar), turvallisen lääkehoidon toteutus, yleisvoinnin seuranta, hoitoon ohjaus tarvittaessa. Näytteenottokoulutuksen käyneet lähihoitajat ottavat verinäytteitä sairaanhoitajan ohjeiden mukaisesti.

Kuvaus menettelystä, miten toimintayksikön lääkäripalvelut järjestetään ja mikä taho vastaa asiakkaiden sairauden hoidosta kiireettömissä tilanteissa

Kotihoidon asiakkaiden lääkärinä toimii geriatri Mika Mulari (etäkonsultaatio). Yhteydenottajana toimii kotisairaanhoito (puhelinkierro viikottain ja tarvittaessa).

Tarvittaessa asiakas ohjataan terveyskeskuspäivystykseen, Keski-Satakunta terveydenhuollon ky.

Kuvaus menettelystä kiireellisen sairaanhoidon tarpeessa olevan asiakkaan hoitamiseksi Soitetaan 112 ja annetaan riittävää ensiapua. Tarvittaessa ja tilanteen niin mahdollistaessa voidaan ensin konsultoida kotisairaalan henkilökuntaa, joka tekee arvion asiakkaan päivystykseen lähettämisestä.
Kuvaus erikoissairaanhoidon käytöstä ja saatavuudesta (terapiapalvelut, lastenpsykiatrian käyttömahdollisuudet, psykiatrinen hoito, jne.) Asiakas menee erikoissairaanhoitoon lääkärin läheteellä.
Kuvaus lääkehoitosuunnitelman ylläpidosta, päivittämisestä ja toimeenpanosta sekä toteuttamisen seurannasta (Lääkehoitosuunnitelma tulee laatia sosiaali- ja terveysministeriön Turvallinen lääkehoito -oppaan (2005:32) mukaisesti.) STM:n opas löytyy osoitteesta: http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/julkaisu/1083030 Lääkehoitosuunnitelma tarkistetaan vuosittain ja se päivitetään tarvittaessa.
Lääkehoidosta vastaavan henkilön yhteystiedot Kotihoidon asiakkaiden lääkehoidosta vastaavat kotihoidon sairaanhoitajat. Kotihoidon puh . 044 4325 416
Potilasasiamiehen yhteystiedot Yhteystiedot: Potilasasiamies puhelin 044 906 7557
Terveystieteiden ja sairaanhoitoa koskeva kehittämissuunnitelma

12. ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY

(Menettelystä tulee olla kirjalliset ohjeet)

Kuvaus asiakastietojen kirjaamisesta, käsittelystä ja salassapitosäännösten noudattamisesta Asiakkaalta pyydetään lupa hoitotietoihin. Asiakastiedot kirjataan Pegasos potilastietojärjestelmään. Kotihoidossa on käytössä PegasosMukana toiminnanohjaus- ja mobiilijärjestelmä. Pegasos pääkäyttäjä määrittää ammattikunnittain ohjelman käyttöoikeudet. Kaikki eivät pääse siis kirjaamaan/lukemaan/katsomaan kaikkia asukastietoja. Asiakastietojen välittämisessä yksiköstä toiseen käytetään suojattua Pegasos sähköpostia. Hoitohenkilöstöä sitoo salassapito - ja vaitiolovelvollisuus. Salassapitovelvollisuus säilyy myös asiakkaan asiakkuuden päätymisen ja työntekijän työsuhteen päättymisen jälkeen. Tietosuojarikkomusepäilystä tehdään ilmoitus tietosuojavaltuutetulle. Asiakirjojen luovuttaminen vaatii aina asiakkaan suostumuksen. Jos asiakas on kykenemätön antamaan suostumusta sen voi antaa myös asiakkaan läheinen/edunvalvoja.
Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa: http://www.tietosuojafi/uploads/6jwgd57_1.pdf

Tietosuojavastaavan yhteystiedot

Nora Koskinen, Satakunnantie 110, puh. 044 432 5203, nora.koskinen@harjavalta.fi

Menettelyohje asiakkaan informoinnista henkilötietojen käsittelyssä: ohjeet www.tietosuoja.fi

Tietosuojaseloste: Mallilomake ja ohjeet sivulla: <http://www.tietosuoja.fi/uploads/m290kggfj8w.pdf> ja <http://www.tietosuoja.fi/uploads/drs1w.pdf>

Asiakkaan suostumus salassa pidettävien tietojen käytölle/luovuttamiselle: TSV:n opas <http://www.tietosuoja.fi/uploads/r63fxb8bp1c8toy.pdf>

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

Henkilökunnan perehdyttäminen tietosuoja- ja salassapitoasioihin on osa kotihoidon yleistä perehdytystä.

Asiakasrekisteriä ylläpitävän palvelun tuottajan tulee laatia henkilötietolain 10 §:n mukainen rekisteriseloste, vaikka toimisi toisen yrityksen tiloissa.

Rekisteriseloste (ellei liitteenä): tietosuojavaltuutetun ohje ja lomake: <http://www.tietosuoja.fi/uploads/64znaj.pdf> ja <http://www.tietosuoja.fi/uploads/8cv17p0zbo1.pdf>

Muita tietosuojaan liittyviä oppaita sivulla <http://www.tietosuoja.fi/1582.htm> : Käyttäjälökin tietojen käsittely henkilötietolain mukaan, Laadi tietosuojaseloste, Ota oppaaksi henkilötietolaki, Henkilörekisteriin tallennetun tiedon korjaaminen, Henkilörekisteriin tallennettujen tietojen tarkastaminen, Henkilötietolain seuraamusjärjestelmä

Kuvaus asiakirjojen arkistoinnin toteuttamisesta (yksityisten sosiaalipalveluyksikköjen on tärkeää sopia yksiköstä pois lähteneiden asiakkaiden asiakirjojen arkistoinnista etukäteen asiakkaiden kotikunnan kanssa)

Asiakirjat arkistoidaan Hopearannan arkistoon.

Kuvaus, miten tiedonkulku järjestetään muiden asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien toimijoiden kanssa

Palvelujen ja hoidon suunnittelun ja jatkuvuuden kannalta tärkeiden tietojen välittäminen asiakkaan/hänen edustajansa luvalla.

Asiakastietojen käsittelyn kehittämissuunnitelma

Pegasos Mukanan pääkäyttäjä osallistuu säännöllisesti CGI:n yhteistyöpalaveriin ja koulutuksiin välittäen tietoa toimijoiden välillä ohjelman ja asiakastietojen sujuvan käytön sujuvoittamiseksi.

Tiedonkulku ja sen välittäminen huomioiden salassapitosäännökset .

13. ALIHANKINTANA TUOTETTujen PALVELUJEN OMAVALVONTA

Kuvaus menettelystä, kuinka yksikkö valvoo alihankkijoilta ostettujen palvelujen laatua

Asiakastyytyväisyys kysely tehdään 1 x vuodessa, jossa myös asiakkailta pyydetään arvio ko. palvelun tuottamisesta. Myös palveluntuottajat itse tekevät asiakastyytyväisyyskyselyn, joka annetaan kunnalle tiedoksi.

Asiakas itse on paras laadunvalvoja. Mikäli asiakkaalta saadaan palautetta siitä informoidaan mahdollisimman nopeasti tuottajaa, jotta tilanne saadaan korjattua.

Yksityiset palvelusetelituottajat (erillinen palvelutuottaja rekisteri)

Jatketaan yhteistyötä alihankkijoiden kanssa. Mahdollisiin puutteisiin tartutaan heti niiden ilmaannuttua.

Nimenselvennys **Leila Saarela**