



Valvira

Sosiaali- ja terveystal-
lupa- ja valvontavirasto

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

1. PALVELUJEN TUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palvelujen tuottaja <input type="checkbox"/> Yksityinen palvelujen tuottaja		<input checked="" type="checkbox"/> Kunta
Palvelujen tuottajan nimi Lapuan kotihoito		Kunnan nimi Lapua
Palvelumuoto ja asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan Kotihoito (yli 18-vuotiaat), kotisairaanhoito kaikenikäisille.		Sijaintikunta Lapua
Sijaintikunnan yhteystiedot Sairaalantie 7 62100 Lapua		
Palvelujen tuottajan virallinen nimi Lapuan kaupunki/perusturva/kotihoito		Palvelujen tuottajan Y-tunnus 0209113-7
Toimintayksikön nimi Kotihoito		
Toimintayksikön postiosoite Sairaalantie 7		
Postinumero 62100	Postitoimipaikka Lapua	
Toiminnasta vastaavan henkilön nimi Tarja Palomäki		Puhelin 044 4384171
Postiosoite Sairaalantie 5		
Postinumero 62100	Postitoimipaikka Lapua	
Sähköposti tarja.palomaki@lapua.fi		
Toimilupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)		
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajakohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt)		Muutosluvan myöntämisen ajankohta
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)		
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta ajankohta		Aluehallintoviraston rekisteröintipäätös ajankohta
Vastuuvakuutuksen voimassaolo (todennettava pyydettyessä)		

2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Lapualainen ikäihminen kokee olonsa turvalliseksi ja arvostetuksi. Hän elää täyspainoista elämää esteettömässä ympäristössä, kauniin luonnon ympäröimänä, osallistuen ja hyvinvoinnistaan huolehtien. Hän asuu omassa kodissaan, jonne on hänen mahdollisuus saada laadukkaat ja oikea aikaisesti tarvitsemansa palvelut, joissa asiakkaan voimaantumista ja kuntoutusta tuetaan kaikin tavoin.

Kotihoito tukee ja auttaa, kun ikäihminen tarvitsee sairauden tai alentuneen toimintakyvyn vuoksi apua kotiin selviytyäkseen arkipäivän askareista ja henkilökohtaisista toiminnoista. Kotihoidon

tarkoituksena on mahdollistaa asiakkaan kotona asuminen sairaudesta huolimatta huolehtimalla tarvittavista terveyden- ja sairaanhoidon palveluista.

Kotihoidon tehtävänä on tukea ja auttaa asiakkaita selviytymään omissa kodeissaan järjestämällä palveluja yhteistyössä eri tahojen kanssa sekä kannustaa omatoimisuuteen ja opastaa muiden toimijoiden tuottamien harrastusten, erilaisten ryhmien ja palvelujen käyttöön. Kotihoito voi olla tilapäistä tai jatkuvaa.

Kotihoidon asiakkaina ovat yli 18-vuotiaat lapualaiset, ikäihmiset ja pitkäaikaissairaat. Kotisairanhoidon asiakkaina ovat kaikenikäiset. Kotisairanhoidollisia palveluja ovat mm. näytteenotto, lääkehoito, haavahoidot, hoidon seuranta ja saattohoito.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Kotihoidon toimintaperiaatteena on tukea asiakkaan fyysisiä, psyykkisiä ja sosiaalisia voimavaroja yksilöllisen hoito- ja palvelusuunnitelman pohjalta, yhteistyössä omaisten, yhteistyötahojen ja yksityisten palvelutuottajien kanssa. Avun tarvetta määriteltäessä kuullaan asiakasta ja hänen läheisiään. Asiakkaalle myönnettävät kotihoidon palvelut kirjataan asiakkaan yksilölliseen hoito- ja palvelusuunnitelmaan, jonka mukaan määräytyy palvelusta perittävä kuukausimaksu. Toimintaa ohjaa kotihoidon arvot; kunnioitus, asiakaslähtöisyys, tasa-arvoisuus, ystävällisyys, itsemääräämisoikeus, turvallisuus ja yksilöllisyys.

Päivittämissuunnitelma

Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan vuosittain keväällä talousarvion valmistelun yhteydessä ja suunnitelmaa päivitetään tarvittaessa tilanteiden ja asioiden muuttuessa.

3. OMAVALVONNAN ORGANISOINTI, JOHTAMINEN JA VASTUUHENKILÖT

Omavalvonnasta vastaavan organisaation johdon edustaja(t) ja tehtävät

Omavalvonnasta vastaa ikäihmisten palvelujohtaja, jonka tehtävänä on vastata palvelukokonaisuudesta, kehittämisen päällinjoista ja taloudesta. Kotihoidon päällikkö vastaa omavalvonnan käytännön suunnittelusta ja toteuttamisesta, sekä henkilöstön perehdyttämisestä.

Omavalvonnan vastuuhenkilön yhteystiedot ja tehtävät

Kotihoidon päällikkö ohjaa työryhmän toimintaa ja vastaa siitä, että omavalvontaa toteutetaan käytännössä siten, kuin työryhmässä sovitaan. Vastuuhenkilö huolehtii muun muassa siitä, että omavalvonnassa tunnistetut kriittiset työvaiheet otetaan omavalvonnassa käsiteltäväksi. Johdon edustaja on mukana riskien ja kriittisten työvaiheiden arvioinnissa ja vastaa siitä, että tarvittavat korjaavat toimenpiteet resursoidaan ja toteutetaan. Johdon edustaja osallistuu sovittaessa työryhmän toimintaan. Hän välittää työryhmän esitykset johdolle.

Omavalvonnan suunnittelu- ja toimeenpanotyöryhmän jäsenet yksikössä (ammattinimikkeet)

Ikäihmisten palvelujohtaja, kotihoidon päällikkö, kotihoidon palveluvastaava, työntekijän edustaja valitaan erikseen.

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

Suunnitelma henkilöstön ja opiskelijoiden perehdyttämisestä ja kouluttamisesta omavalvonnan suunnitteluun ja toteuttamiseen
Jokainen työntekijä huolehtii omavalvonnan toteutumisesta. Omavalvontasuunnitelmaa tai sen osia käydään läpi henkilökuntapalaverissa.

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)

Palautetta voidaan antaa suullisesti tai kirjallisesti ja sen antaminen on mahdollista jatkuvasti. Hoito- ja palvelusopimusta tehtäessä omainen on mahdollisuuksien mukaan läsnä. Palautetta saadaan kotikäyntien yhteydessä, puhelinkontaktien kautta ja toteutettujen asiakaskyselylomakkeiden kautta. Palautteet käsitellään henkilöstön kanssa yksikön palaverissa. Seuraava asiakastytyväisyyskysely keväällä 2021.

Kuvaus asiakaspalautteiden käsittelystä yksikössä/palvelutoiminnassa

Asiakaspalaverissa käsitellään omavalvontaa yksittäisen asiakkaan kohdalla. Palautetta käsitellään kotihoidon palaverissa ja toimintaa kehitetään niiden pohjalta. Tarvittaessa median palautteisiin vastaa ikäihmisten palvelujohtaja.

Kuvaus asiakaspalautteen käytöstä toiminnan kehittämisessä

Systemaattisesti kerättyjen palautteiden perusteella valitaan kehittämiskohteet ja toimenpiteiden jälkeen seurataan kehittämistyön vaikuttavuutta keräämällä uusi palaute.

Suunnitelma asiakaspalautejärjestelmän kehittämiseksi

Asiakaspalaute Lapuan kaupungin verkkosivuilla

<https://www.awanic.fi/haipro/42/qpro/julkinen/kysely.asp?kohdeID=42&julkaisuID=3&orgID=328&avain=7byGEYkKDe>

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

Haipro:

HaiPro on asiakas-/potilasturvallisuutta vaarantavien tapahtumien raportointimenettely ja tietotekninen työkalu. Järjestelmällisen raportointimenettelyn avulla käyttäjät voivat hyödyntää vaaratapahtumista saatavat opit ja johto saa tietoa varautumisen riittävydestä ja toimenpiteiden vaikutuksista.

Ohjelmaan raportoidaan asiakkaan/potilaan turvallisuuden vaarantava tapahtuma, joka aiheuttaa tai voi aiheuttaa haittaa potilaalle

LÄHELTÄ PITI –TAPAHTUMA

Vaaratapahtuma, joka olisi voinut aiheuttaa haittaa potilaalle. Haitalta vältyttiin joko sattumalta tai siksi, että poikkeama tai vaaratilanne havaittiin ja haitalliset seuraukset pystyttiin estämään ajoissa.

HAITTATAPAHTUMA, Vaaratapahtuma, joka aiheuttaa haittaa potilaalle. -veritapahtumat - nostot ja siirrot -agressiiviset asiakkaat -häirintä -tapaturmat

Viittaa liitteeseen

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

Vaara- ja uhkatilanteista tulee ilmoitus esimiehelle ja ne käsitellään tilanteessa olleen työntekijän kanssa ja tarvittaessa työyhteisössä. Tilannetta voidaan käsitellä myös työsuojelupäällikön kanssa. Uhka- ja väkivaltatilanteisiin on tehty toimintaohjeet.

Kuvaus menettelystä, jolla todetut epäkohdat korjataan

Epäkohdat käsitellään työyhteisössä ja mietitään korjausratkaisuja ja pyritään riskien kartoituksella ennakoimaan vaaratilanteet ja ohjeistamaan henkilökuntaa. Työterveyshuolto ja työsuojeluvaltuutettu on kaikkien työntekijöiden käytettävissä.

Kuvaus siitä, miten korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilöstölle ja tarvittaessa yhteistyötahoille

Epäkohdat korjataan esimiehen ja yhteistyötahojen toimesta ja kotihoidon asiakkaiden myötävaikutuksella.

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

Kotihoidon henkilökunta

1 Kotihoidon päällikkö

1 Kotihoidon palveluvastaava

6 sairaanhoitajaa/terveydenhoitajaa

21 lähihoitajaa

2 kodinhoitajaa

1 fysioterapeutti

2 lähihoitajaa varahenkilöinä

Kotihoidon vastuulääkärinä toimii geriatri

Kotihoito palvelee kolmessa vuorossa viikon jokaisena päivänä. Kotihoidon työ painottuu arkiamuvuoroihin. Sairaanhoitajat työskentelevät aamu- ja iltavuoroissa, myös viikonloppuisin. Iltaisin ja viikonloppuisin hoidetaan välttämättömät hoidot ja palvelut

Kuvaus henkilöstön rekrytoinnin periaatteista (hakumenettelyn avoimuus, kelpoisuuden varmistaminen, lastensuojelussa rikosrekisterin tarkistaminen, sijaisten hankintamenettelyt jne.)

- Ennen hakumenettelyn aloittamista tulee tarkastella haettavan tehtävän tarkoituksenmukaisuus ja täyttämisen edellytykset. Jokaiselle avoimelle tehtävälle haetaan täyttölupa. Rekrytoinnissa noudatetaan Lapuan kaupungin yleistä ohjeistusta (Rekrytointiohjeet esimiehille).

-Kaupunkia markkinoidaan laajasti dynaamisena ja hyvänä työnantajana

-Käytetään paikallisia, alueellisia ja valtakunnallisia hakuja

-Hakumenettelyissä tehdään yhteistyötä

-Henkilöstövalinnoissa painotetaan osaamista, palvelualltiutta ja yhteistyökykyä

-Henkilöstövalinnat tehdään avoimesti ja läpinäkyvästi

-Henkilöstön ikäjakauma pyritään pitämään tasapainoisena

-Jokainen työntekijä perehdytetään hyvin tehtäviinsä

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä: (suositellaan laadittavaksi henkilöstön perehdyttämissuunnitelma, ks. myös kohta 3.)

Perehdytyksessä annetaan tietoa organisaatiosta ja työntekijän omasta yksiköstä sekä henkilön tulevista työtehtävistä. Perehdytys on osa työntekijän työhyvinvointia.

Perehdyttämistä tarvitaan kun

- uusi henkilö tulee työhön
- työntekijä palaa työhön pitkän poissaolon jälkeen
- työtehtävät vaihtuvat
- työmenetelmät muuttuvat
- hankitaan tai otetaan käyttöön uusia koneita, laitteita tai ohjelmia

Uusi työntekijä on yksikön henkilöstövahvuudessa heti alusta alkaen. Hänen perehdyttämisestään vastaavat lähiesimies ja ammattityöhön perehdyttäjä. Lähiesimies selvittää 1) organisaatioon liittyvät yleiset asiat, 2) työsuhteasiat, 3) henkilöstöpalvelut, 4) turvallisuusasiat (työntekijä- ja asukasturvallisuus) sekä 5) koulutus- ja tiedotustoimintaa. Ammattityöhön perehdyttäjän tehtävänä on perehdyttää uusi työntekijä yksikön toimintakäytäntöihin, lääkehoitoon, omaisten kanssa tehtävään yhteistyöhön sekä osastolla käytettäviin IT-ohjelmiin. Perehdytyksessä annetaan tietoa organisaatiosta ja työntekijän omasta yksiköstä sekä henkilön tulevista työtehtävistä.

Liite: Kotihoidon perehdytysohje

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)

Osaaminen

- Henkilöstön koulutusta järjestetään suunnitelmallisesti ja tasapuolisesti**
- Käytetään korkeatasoista koulutustarjontaa**
- Osaamisen omaa kehittämistä kannustetaan**
- Viestintätaitojen ja kielitaidon kehittämiseen panostetaan**
- Kansainvälisiä mahdollisuuksia hyödynnetään**
- Uusien toimintatapojen löytymistä edistetään**
- Työtapaturmien määrä pidetään vähäisenä**

Työssä jaksaminen

- Työjärjestelyissä pyritään joustavuuteen**
- Pyritään monipuolisiin osaamisen huomioon ottaviin tehtäväkuvauksiin**
- Työsuojelu- ja työterveyshuolto toimivat hyvin**
- Esimiesten ja henkilöstön työssä jaksamisesta huolehditaan**
- Syrjintää ja työpaikkakiusaamista ei esiinny**
- Tasa-arvo- ja yhdenvertaisuussuunnitelma pidetään ajan tasalla**
- Tyky-toimintaa kehitetään**
- Palautteet annetaan rakentavasti**
- Hyvin tehdystä työstä annetaan tunnustusta**
- Henkilökuntaetuihin liitetään terveyttä edistäviä elementtejä**
- Työyhteisölle järjestetään yhteisiä tilaisuuksia**
- Pitkien palvelussuhteiden arvo tunnustetaan**
- Ansoista palkitaan**
- Henkilökohtaisia juhlapäiviä muistetaan**
- Työnjaon tasapuoliseen suunnitteluun otettu vuoden 2015 aikana toiminnanohjausjärjestelmä ja optimointi.**

Henkilöstöasioiden kehittämissuunnitelma

Voimassaoleva lapuan vanhustyön strategia.

7. TOIMITILAT LAITTEET JA TARVIKKEET

Omalvontasuunnitelmaan 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.)

Kotihoito toteutetaan asiakkaan omassa kodissa.

Kuvaus asiakkaiden yhteisessä käytössä olevista tiloista (ruokailutilojen toimivuus, harraste-, kuntoutus- ja toimintatilat, hygientilojen toimivuus, saunan käyttömahdollisuudet, jne.)

Hopearinteen tiloissa olevassa saunassa mahdollisuus sauna joka toinen tiistai. Saunottajina kotihoidon hoitajat.

Kuvaus asiakkaiden yhteisöllisyyden toteutumisesta yksikössä toimitilojen näkökulmasta

Kuvaus siivous, jäte- ja pyykkihuoltoa koskevista käytänteistä

Kotihoidon asiakkaiden siivous- ja pyykkihuolto toteutetaan jokaisen hoito-palvelusuunnitelman mukaisesti. Jätehuolto toteutuu kotona kunnan jätehuoltosuunnitelman mukaisesti.

Kuvaus sisäilman laadunvarmistusmenettelyistä (kosteushaittojen toteamismenettelyt, sisäilman mittaukset, yhteistoiminta kiinteistöhuollon, terveydensuojeluviranomaisten kanssa, jne.)

Kotihoidon toimiston osalta kaupungin ohjeistus

Kuvaus yksikössä olevista terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista

Kotihoidon asiakkaiden omassa käytössä olevia laitteita ovat verensokerimittari, happirikastin, sekä omakusteisena verenpainemittari. Näiden toimivuudesta ja huollosta vastaa asiakas kotihoidon työntekijöiden avustamana.

Kotihoidon työntekijöiden käytössä on verensokerimittarit, INR- mittarit, crp-mittari, HB-mittari, joiden huollosta ja kalibroinnista huolehtivat hoitajat ja keskussairaalan laboratorio edellyttää testimittaukset laitteiden luotettavuuden varmistamiseksi.

Asiakkaan kotona tarvitsemat apuvälineet lainataan keskussairaalan apuvälinekeskuksesta ja niiden kunnosta vastaa asiakas tai kotihoidon työntekijä

Hoitotarvikkeita on käytössä asiakkaiden hoidontarpeen mukaan

Vastuuhenkilön yhteystiedot

**Kotihoidon päällikkö puh. 0444384997,
Sairaalantie 7, 62100 Lapua**

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.

Oma- ja valvontasuunnitelmassa toimintayksikölle nimetään ammattimaisesti käytettävien laitteiden ja tarvikkeiden turvallisuudesta vastaava henkilö, joka huolehtii vaaratilanteita koskevien ilmoitusten ja muiden laitteisiin liittyvien määräysten noudattamisesta.

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

Toimitiloja, laitteita ja tarvikkeita koskeva kehittämissuunnitelma

Kotihoidolle kunnostetut toimitilat otettu käyttöön 6/2017

Tarvittavat laitteet uusitaan tarpeen mukaan tai vaatavuustason muuttuessa.

8. ASIAKASTURVALLISUUS

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

Yksikön turvallisuussuunnittelusta ja turvallisuustoiminnasta vastaavan/vastaavien yhteystiedot

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

-Turvarannekkeet

-Liikkumista helpottavat apuvälineet ja tuet

-Mahdollisten turvallisuusriskien poisto

-Paloturvallisuuden huomiointi (erityisesti muistisairaana kohdalla)

-Pesutilojen turvallisuuden huomiointi

Kuvaus yksikön valvontalaitteista ja niiden toimivuuden varmistamisesta

Turvateknologia

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

Turvapuhelimien toimivuuden tarkistukset asiakkaalla, omaisilla tai tarvittaessa kotihoidon hoitajilla.

Asiakasturvallisuuden kehittämissuunnitelma

Kotihoidon asiakkaiden turvallisuus heidän omassa kodissaan tulee suunnitella yksilöllisesti jokaisen hoito- ja palvelusuunnitelmaa laadittaessa.

9. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

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

Uuden asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan asiakasohjausyksikön toimesta yksilöllisesti yhteistyössä asiakkaan ja mahdollisesti hänen läheistensä kanssa. Hoito- ja palvelusuunnitelma perustuu yksilölliseen hoiva- ja palvelutarpeen arviointiin. Pyyntö arvioinnin tekemiseksi voi tulla asiakkaalta, hänen läheiseltään, lähipiiriltä tai muusta sosiaali ja terveystoimen yksiköstä. Hoito- ja palvelusuunnitelma päivitetään aina palvelutarpeen muuttuessa tai vähintään vuosittain. Hoito- ja palvelusuunnitelman laadinnassa voidaan käyttää asiakkaan toimintakykyä mittaavia mittareita (esim. MMSE, RAI, SBBB).

Pyyntö-arviointi-suunnitelma-päivitys

Kuvaus siitä, miten toteutetaan asiakkaan mahdollisuus tutustua yksikköön etukäteen

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

Katso hoito- ja palvelusuunnitelma edellä.

Kuvaus asiakkaan itsemääräämisoikeuden ja osallistumisen toteutumisesta (yksityisyys, intimitteettisuoja, henkilökohtainen vapaus, koskemattomuus; perustuslain 7§ ja 10§, asiakaslaki 8-10 §)

Hoito ja palvelu tapahtuu asiakkaan omassa kodissa. Hoito toteutetaan yksilöllisesti ja kunnioittaen asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja koskemattomuutta.

Kuvaus menettelystä, miten huolehditaan ja kuka vastaa asiakkaan hallussa olevista rahavaroista, avaimista ja muista tavaroista

Asiakas itse, läheiset tai edunvalvonta.

Suunnitelma siitä, miten rajoitteiden ja pakotteiden käytön tarvetta pyritään vähentämään

Kotona ei käytetä rajoitteita.

Kuvaus rajoitteiden ja pakotteiden käytön kriteereistä, päätöksenteosta, menettelytavoista, kirjaamisesta ja rajoitus-toimenpiteiden vaikutusten seuraamisesta (katso mm. lastensuojelulain 11 luku, kehitysvammalaki, valvontaohjelmat)
Suositellaan laadittavaksi menettelytapaohjeet

Kuvaus menettelytavasta, jos todetaan, että asiakasta on kohdeltu epäasiallisesti tai loukkaavasti

Asiakas tai omainen ottaa yhteyttä yksikön esimieheen, joka selvittää asiaa ja jos asiassa ei päästä yhteisymmärrykseen, tulee ottaa yhteyttä sosiaaliasiamieheen.

Kuvaus asiakassuhteen päättymiseen liittyvien asioiden valmistelusta ja toteuttamisesta (asiakkaan siirtäminen hoitopaikasta toiseen, lastensuojelun jälkihuollon valmistelu, jne.)

Kotihoidon hoidon tarve päättyy asiakkaan siirtyessä kotoa hoitopaikkaan tai asiakkaan tilanteen muuttuessa siten, ettei hän tarvitse kotihoitopalveluja.

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

Kotihoidon päällikkö
Sairaalantie 7, 62100 Lapua
puh. 04404384997

Ikäihmisten palvelujohtaja
Palvelukeskus Hopearinne
Sairaalantie 5
62100 Lapua
puh. 06 438 4171

Perusturvajohtaja
Valtuustontie 8
62100 Lapua
puh. 06 4384 100

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot

Piia Jaskari
Eskoontie 47
60280 Seinäjoki
Puh. 044-4156716
HYPERLINK "mailto:sosiaaliasiamies@es[koo.fi](mailto:sosiaaliasiamies@eskoo.fi)**"sosiaaliasiamies@eskoo.fi**

Kuvaus yksikön toimintaa koskevien muistutusten käsittelystä

Muistutusmenettelyssä on syytä korostaa, että asiakkaita tulee aina ensisijaisesti ohjata selvittämään tilannetta heidän asiaansa hoitaneiden henkilöiden tai esimiesten kanssa heti, kun ongelmia ilmenee. Mikäli ongelmat eivät ratkea keskustelemalla, toimintayksikön henkilökunnan ja sosiaaliasiamiehen/potilasasiamiehen on autettava asiakasta ongelmien selvittelyssä ja tarvittaessa muistutuksen tekemisessä.

Kuvaus kunnan ja palvelutuottajan välisestä yhteistyöstä asiakkaan hoidon ja palvelun suunnittelussa ja toteutumisen seurannassa

Hoidon tarpeen arvioinnin yhteydessä yhteensovitetään yksityiset ja julkisen sektorin palvelut asiakkaan yksilöllisiä tarpeita palvelevaksi kokonaisuudeksi. Seuranta tapahtuu yhteisten keskustelujen ja palavereiden kautta.

Kuvaus kuluttajasuojaa koskevasta informaatiosta

Asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvä kehittämissuunnitelma

Asiakkaan asemaa ja oikeuksia säätelee laki asiakkaan asemasta ja oikeuksista, sekä vanhuspalvelulaki. HYPERLINK

"<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812>" <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812>

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2012/20120980>

Kunta tekee päätöksen iäkkään henkilön kiireellisesti tarvitsemien sosiaalipalvelujen myöntämisestä kirjallisen tai suullisen hakemuksen johdosta. Kunta järjestää myönnetyt palvelut viipymättä siten, ettei iäkkään henkilön oikeus välttämättömään huolenpitoon vaarannu.

Päätös muiden kuin kiireellisten sosiaalipalvelujen myöntämisestä tehdään ilman aiheutonta viivytystä sen jälkeen, kun kirjallinen tai suullinen hakemus on tullut vireille. Iäkkäällä henkilöllä on oikeus saada hänelle myönnetyt muut kuin kiireelliset sosiaalipalvelut ilman aiheutonta viivytystä ja viimeistään kolmen kuukauden kuluttua päätöksen teosta.

Asiakasta loukkaavaa kohtelua ei sallita missään tilanteessa. Jokaisella on ilmoitusvelvollisuus, jos kuulee loukkaavaa puhetta tai näkee kovakouraista tai muutoin loukkaavaa käytöstä. Jos asiakas on tyytymätön saamaansa hoitoon ja kohteluun, asia otetaan heti käsittelyyn asian kuntoon saamiseksi. Hoito- ja palvelusuunnitelmaa päivitetään aina asiakkaan tilanteen muuttuessa. Asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan.

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

Työote on kuntouttava, asiakkaat huomioidaan kokonaisvaltaisesti, omaisten kanssa tehdään yhteistyötä, asiakasta kannustetaan omatoimiseen ulkoiluun, liikkumiseen ja sosiaalisiin tilanteisiin.

Omahoitajajärjestelmää on kehitetty asiakkaan hoidonlaadun lisäämiseksi.

Kotikuntoutustiimi aloitti toimintansa 2020. Tiimin toiminnan tarkoituksena on lisätä asiakkaan toimintakykyä ja/ ylläpitää nykyisiä voimavaroja.

Kuvaus asiakkaiden ravitsemuksen ja ruokailun järjestämiseen liittyvistä käytännöistä (ruokailuvälien pituus, yöaikaisen paaston pituus, asiakkaiden ravitsemustilan seuranta, jne.)

Asiakkaan ravitsemuksen tilaa seurataan ja pyritään järjestämään riittävä ravinnon saanti.

Kotihoidon tukipalveluina tarjotaan ateriapalvelua.

Valtion ravitsemusneuvottelukunta:

<http://www.ravitsemusneuvottelukunta.fi/portal/fi/ravitsemussuosituksel/>

Yksikön ruokahuollon vastuuhenkilön yhteystiedot

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

Katso edellä.

THL:n liikuntasuosituksot eri-ikäisille:

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

Kuvaus hygieniakäytännöistä ja infektio tartuntojen ehkäisemisestä sekä epidemiatilanteissa toimiminen

Kotihoidossa hygienialla on tärkeä merkitys hoitajan siirtyessä asiakkaalta toiselle, että pystytään estämään taudinaiheuttajien liikkuminen asiakkaalta toiselle tai muulle henkilökunnalle.

Kotihoidon asiakastyössä hoitajan tulee huolehtia hoitotyön edellyttämästä hygieniastasta.

Hänen tulee kiinnittää huomiota riittävään käsienpesuun, käsien desinfiointiin, suojakäsineiden ja esiliinan käyttöön.

Erityistilanteita ovat ESBL, MRSA ja korona asiakkaiden hoito, jolloin suojaukseen on erilliset keskussairaalan ohjeet.

Suunnitelma asiakastyön ja päivittäisen toiminnan kehittämisestä

Asiakastyön kehittämiseen vaikuttaa asiakasmäärän kasvu, hoidon edellyttämä osaaminen ja henkilökuntaresurssit. Päivittäisen asiakastyön suunniteluun ja organisointiin otetaan käyttöön toiminnanohjausjärjestelmä nopeuttamaan päivittäistä työn suunnittelua.

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.)

Kotihoidossa toteutetaan terveyden- ja sairaanhoitoa lääkärin määräyksestä. Vastuutehtäviä ovat lääkehoidot, haavahoidot, sairauden seurantaan tai tutkimuksiin liittyvät verinäytteenotot, avanhoidot, katetrihoidot, rokotukset, hoidontarpeen arvioinnit ja akuutit sairaustapaukset. Yhteistyössä kotisairaalan kanssa toteutetaan tehostetun kotihoidon toimintaa.

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

Kotihoidossa on oma nimetty lääkäri, jonka työaika saadaan kotohoidon käyttöön noin 2 tuntia kuukaudessa. Terveyskeskus vastaa akuutista sekä kiireettömästä sairaanhoidosta. Asiakas valitsee itse hoitavan lääkärin.

Kuvaus menettelystä kiireellisen sairaanhoidon tarpeessa olevan asiakkaan hoitamiseksi

Asiakas kuljetetaan lähimpään päivystykseen, tarvittaessa sairaankuljetuksella.

Kuvaus erikoissairaanhoidon käytöstä ja saatavuudesta (terapiapalvelut, lastenpsykiatrian käyttömahdollisuudet, psykiatrinen hoito, jne.)

Tarvittaessa hoitavan 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

Lääkehoidosta vastaavan henkilön yhteystiedot

Kotihoidon palveluvastaava
Sairaalantie 7, 62100 Lapua
044-4384973

Potilasasiamiehen yhteystiedot

Potilasasiamies
Lapuan perusturvakeskus
Liuhtarintie 10, 62100 Lapua
Puh. 06 438 4125

Terveystieteiden ja sairaanhoitoa koskeva kehittämissuunnitelma

12. ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY

(Menettelystä tulee olla kirjalliset ohjeet)

Kuvaus asiakastietojen kirjaamisesta, käsittelystä ja salassapitosäännösten noudattamisesta

Sosiaalihuollon asiakasta koskevien tietojen kirjaamisesta ja suojaamisesta säännellään henkilötietolain (523/1999) lisäksi sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa (812/2000). Asiakaslain 3 luvussa säädetään asiakastietojen salassapidosta, vaitiolovelvollisuudesta ja salassa pidettävien tietojen luovuttamisesta. Asiakastietojen sähköisestä käsittelystä säädetään sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetussa laissa (159/2007).

Henkilötietolaki edellyttää, että henkilötietoja käsitellään laillisesti, huolellisuutta ja hyvää tietojenkäsittelytapaa noudattaen. Hyvään tietojenkäsittelytapaan kuuluu, että kaikki tietojenkäsittelyn vaiheet on suunniteltu ennakkoon. Suunnitelmassa on syytä kiinnittää huomiota erityisesti sosiaalihuollon asiakastietojen ja potilasasiakirjatietojen erillisyyteen silloin, kun asiakkaan palvelukokonaisuus muodostuu sekä sosiaalihuollon että terveydenhuollon palveluista. Tietojenkäsittelysuunnitelmaan kirjataan tiedot siitä, miten asiakastietoja käsitellään muiden asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien toimijoiden kanssa.

Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa:

http://www.tietosuoja.fi/uploads/6jwqd57_1.pdf

Tietosuojavastaavan yhteystiedot

Hartikainen Marjut
Asiainhallintasihteeri

•**044 438 4004**

•**marjut.hartikainen@lapua.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>)

Uusi työntekijä koulutetaan käytössäolevaan asiakastieto- ja potilastietojärjestelmään.

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)

Kaupungin arkistointiohjeet

Kuvaus, miten tiedonkulku järjestetään muiden asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien toimijoiden kanssa
Tiedonkulku ja tarve aina yksilöllinen. Arkaluontoisen tiedon siirto asiakkaan luvalla.

Asiakastietojen käsittelyn kehittämissuunnitelma

13. ALIHANKINTANA TUOTETTUIJEN PALVELUJEN OMAVALVONTA

Kuvaus menettelystä, kuinka yksikkö valvoo alihankkijoilta ostettujen palvelujen laatua
Luettelo alihankkijoita
Kehittämissuunnitelma

14. OMAVALVONNAN TOTEUTTAMISEN SEURANTA JA ARVIOINTI

Kuvaus yksikön omavalvonnan toteutumisen seurannasta Seurataan säännöllisesti, suunnitelman läpikäynti vähintään kerran vuodessa.	
Kuvaus omavalvontasuunnitelman päivittämisprosessista	
Omavalvontasuunnitelma päivitetään tarvittaessa. Toimintaohjeisiin tulleet muutokset kirjataan viiveettä omavalvontasuunnitelmaan ja vahvistetaan vuosittain, vaikka muutoksia ei vuoden aikana olisi tehtykään.	
Paikka ja päiväys Lapua 16.10.2020	Allekirjoitus (Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja) Nimenselvennys Tarja Palomäki