



SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

1. PALVELUJEN TUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palvelujen tuottaja	
☐ Yksityinen palvelujen tuottaja	☒ Kunta
Palvelujen tuottajan nimi Kauniaisten kaupunki	Kunnan nimi Kauniainen
Palvelumuoto ja asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan kotihoito, kotona asuvat ikäihmiset, sairauden tai vamman vuoksi tukea tarvitsevat sekä tuen tarpeessa olevat mielenterveysasiakkaat	Sijaintikunta Kauniainen
Sijaintikunnan yhteystiedot Kauniaisten kaupunki PL 1, 02701 Kauniainen	
Palvelujen tuottajan virallinen nimi Kauniaisten kaupunki	Palvelujen tuottajan Y-tunnus 0203026-2
Toimintayksikön nimi Kauniaisten kotihoito	
Toimintayksikön postiosoite Bredantie 16	
Postinumero 02700	Postitoimipaikka Kauniainen
Toiminnasta vastaavan henkilön nimi Kotihoidon esimies Jonna Hedström	Puhelin 050 500 4137
Postiosoite Bredantie 16	
Postinumero 02700	Postitoimipaikka Kauniainen
Sähköposti jonna.hedstrom@kauniainen.fi	
Toimilupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikakohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt)	Muutosluvan myöntämisen aikakohta
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta ajankohta	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätös ajankohta
Vastuuvakuutuksen voimassaolo (todennettava pyydettyessä)	

2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Kotihoidon tavoitteena on tuloksellinen asiakaspalvelu, joka tarkoittaa yksilön kunnioittavaa ja asiakaslähtöistä palvelua. Hoidon lähtökontana on asiakkaan voimavaroja ylläpitävä ja edistävä sekä itsemääräämisoikeutta tukeva hoitotyö, joka on ammatillista, asiantuntevaa ja turvallista. Palvelun tuottaa ammatillisesti pätevä ja osaava henkilökunta.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Palvelualttius: Tarkoittaa sitä että organisoimme palvelut asiakaslähtöisesti ja joustavasti asiakkaiden tarpeiden mukaan, palvelun saavutettavuus ja jatkuvuus huomioon ottaen. Asiakkaan asiat hoidetaan yksilöllisesti, kokonaisvaltaisesti ja ammatillisesti sekä asiakasta kuunnellen. Kohtelemme kaikkia asiakkaita tasapuolisesti, kunnioittaen heidän itsemääräämisoikeuttaan ja käyttäen asiakkaan äidinkieltä (suomi, ruotsi).

Uudistusmyönteisyys: Merkitsee meille sitä, että vastaamme itse osaamisemme kehittämisestä. Arvioimme ja uudistamme yhdessä työtämme ja toimintatapojamme käyttäen mm. tutkimuksesta saatavaa tietoa. Etsimme uusia näkökulmia toimintaamme verkostoitumisen ja koulutuksen kautta.

Suvaitsevaisuus: On meille sitä, että suhtaudumme erilaisuuteen rikkautena. Ammatillisessa toiminnassamme näkyy oikeudenmukaisuus ja tasavertaisuus. Yhteisten linjausten rajoissa haemme yksilöllisiä ratkaisuja. Kannustamme toisiamme ja hyväksymme palkitsemisen hyvien työsuoritusten perusteella.

Taloudellisuus: Tarkoittaa sitä, että toimimme terveyden ja hyvinvoinnin edistämiseksi sekä kestävää kehitystä tavoitellen. Tuemme asiakkaiden omien voimavarojen käyttöön ottoa ja omaa vastuuta. Annamme oikean palvelun oikeaan aikaan. Suunnittelemme työmme tavoitteidemme mukaan. Työskentelemme halliten oman ajankäyttömme sekä pitäen huolta omasta jaksamisestamme.

Avoimuus: Tarkoittaa sitä, että toimintamenetelmämme ovat läpinäkyviä ja arvioitavissa. Perustelemme päätökset ymmärrettävästi. Tiedotamme avoimesti asiakkaille ja henkilökunnalle. Luomme verkostoja, joissa toimimme aktiivisesti ja otamme vaikutteita. Kannustamme asiakkaita ja henkilökuntaa palautteen antamiseen. Olemme valmiita myös ottamaan vastaan palautetta. Työyhteisössä toimimme sopimusten mukaan edistäen yhteistä työhyvinvointia. Käsittelemme viivyttämättä myös vaikeat asiat.

Päivittämissuunnitelma

Käydään läpi vuosittain toimintasuunnitelman laadinnan yhteydessä.

3. OMAVALVONNAN ORGANISOINTI, JOHTAMINEN JA VASTUUHENKILÖT

Omavalvonnasta vastaavan organisaation johdon edustaja(t) ja tehtävät

Sosiaali- ja terveysjohtaja Ulla Tikkanen, Vanhuspalvelupäällikkö Anna-Maija Liedenpohja

Omavalvonnan vastuuhenkilön yhteystiedot ja tehtävät Vanhuspalvelupäällikkö Anna-Maija Liedenpohja p: 050 5941549, anna-maija.liedenpohja@kauniainen.fi Kotihoidon esimies Jonna Hedström p: 050 5004137, jonna.hedstrom@kauniainen.fi
Omavalvonnan suunnittelu- ja toimeenpanotyöryhmän jäsenet yksikössä (ammattinimikkeet) Kotihoidon esimies Jonna Hedström, Vanhuspalvelupäällikkö Anna-Maija Liedenpohja
Henkilöstön osallistuminen omavalvonnan toteuttamiseen: (voi olla osana toimintayksikön perehdytysuunnitelmaa) Suunnitelma henkilöstön ja opiskelijoiden perehdyttämisestä ja kouluttamisesta omavalvonnan suunnitteluun ja toteuttamiseen Omavalvonta ja sen toteuttaminen on osana työntekijöiden perehdyttämisohjelmaa.

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) Omaisista ohjeistetaan olemaan suoraan yhteydessä kotihoidon esimieheen puhelimitse tai sähköpostilla. Asiakkaille ja omaisille toimitetaan aina hoitosuhteen alussa kotihoidon esite ja yhteystiedot. Vanhuspalveluissa tehdään ajoittain palautekysely asiakkailta ja/tai omaisilta hoidon/palvelujen laadusta.
Kuvaus asiakaspalautteiden käsittelystä yksikössä/palvelutoiminnassa Kotihoidon esimiehelle tulleet palautteet käsitellään asian luonteesta riippuen joko suoraan yksittäisen työntekijän kanssa tai sitten yhteistyökokouksessa. Vanhuspalvelujen palautekyselyn tulokset käsitellään kehittämisspäivänä henkilökunnan kanssa.
Kuvaus asiakaspalautteen käytöstä toiminnan kehittämisessä Palautteista saadut kehittämisohjeet viedään toiminnan sallimissa rajoissa käytäntöön ja otetaan huomioon seuraavan vuoden toimintasuunnitelmaa laadittaessa. Konkreettiset korjausta vaativat toimenpiteet huomioidaan heti palutteen tullessa yksikköön.
Suunnitelma asiakaspalautejärjestelmän kehittämiseksi Mietitään mahdollisuutta postitse tehtävän kyselyn suorittamisesta säännöllisemmin. Sähköisen palautekyselyn mahdollisuuden toteuttaminen mobiililaitteilla.

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 Perehdytyksessä huolehditaan, että työntekijä saa riittävästi tietoa turvallisuuteen liittyvistä näkökohdista. Toimintaan ja toimintaympäristöön liittyvä riskejä arvioidaan päivittäisessä työssä jatkuvasti. Akuutit asiat käsitellään päivittäisessä raportoinnissa ja muita esille nousseita tilanteita käsitellään yhteistyökokouksessa.

Kuvaus menettelystä, jolla läheltä piti -tilanteet ja havaitut epäkohdat käsitellään Asiakas- ja työturvallisuutta vaarantavien tapahtumien raportoinnissa käytetään HaiPro – ohjelmaa, johon sattuneet läheltä piti ja tapahtuneet tilanteet kirjataan sähköisesti. Kotihoidon esimies käsittelee tulleet ilmoitukset mahdollisimman nopeasti. Käsitellyt ilmoitukset käydään läpi henkilöstön kanssa yhteistyökokouksessa. Esimies raportoi tarpeen mukaan haittatapahtumista ylemmälle johdolle tai työsuojeluun.
Kuvaus menettelystä, jolla todetut epäkohdat korjataan Havaitut epäkohdat korjataan heti jos epäkohta on kriittinen toiminnan kannalta. Tarvittaessa suunnitellaan lisäkoulutusta sekä toimintatapojen muutosta asiakasturvallisuuden parantamiseksi. Kotihoidon toimistotiloihin liittyvät epäkohdat suunnitellaan seuraavan vuoden tilakorjaussuunnitteluun. Tarvittaessa ilmoitus talotekniikkaan intran vikaohjelmalla.
Kuvaus siitä, miten korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilöstölle ja tarvittaessa yhteistyötahoille Yhteistyökokouksissa tiedotus henkilöstölle ja tarvittaessa yhteistyötahoille.
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) Kotihoidon henkilökunta muodostuu kotihoidon esimiehestä, neljästä sairaanhoitajasta sekä 17 lähihoitajasta, lisäksi vuosi ym. lomien sijaiseksi on palkattu yksi lähihoitaja pidemmäksi ajaksi. Kaikki vakituisissa toimissa tai pidempiaikaisina sijaisina toimivat työntekijät ovat Suomeen rekisteröityjä terveydenhuoltoalan työntekijöitä.
Kuvaus henkilöstön rekrytoinnin periaatteista (hakumenettelyn avoimuus, kelpoisuuden varmistaminen, lastensuojelussa rikosrekisterin tarkistaminen, sijaisten hankintamenettelyt jne.) Kauniaisten vanhuspalvelujen henkilöstö rekrytoinnissa käytetään kaupungin rekrytoinnin mukaista prosessia: Rekrytointitarve; vakanssin perustaminen/vapautuminen, määritetään tarvittava pätevyys ja kielitaito. Myös tehtävät ja tehtävien hoitajalta edellytettävät ominaisuudet on määriteltävä etukäteen. Ilmoittaminen; Kuntarekry, mol.fi, Kaupungin internet-sivut. Ilmoituksessa on tehtäväkuvaus, määritetään vaatimukset, perustiedot ja lisätietojen antaja. Ilmoituksessa on mainittava, mikäli toimeen /virkaan edellytetään selvitystä rikostaustasta. Hakemusten käsittely; palvelukseen ottava henkilö käsittelee hakemukset, joista tehdään ansioyhteenvedo. Yhteenvedo saadaan kuntarekrystä. Palvelukseen ottava henkilö valitsee haastateltavat. Hakijoita on kohdeltava tasapuolisesti ja keskinäisen vertailun mahdollistamiseksi on tärkeää, että käytetään samaa haastattelurunkoa ja että vastaukset kirjataan. Soveltuvuusarviointi tehdään haastattelun, opintotodistusten, työkokemuksen ja persoonallisuuspiirteiden perusteella. Ulkopuolista konsulttia, soveltuvuus- tai persoonallisuustestejä voidaan tarvittaessa käyttää. Valinta; delegointisäännön mukaan määräämisen henkilökunnan valitsee yksikön lähiesimies ja vakinaisen henkilökunnan toimialajohtaja. Päätösehdotuksessa on oltava asian esittely, ansiovertailu, perustelut ja palkan vahvistaminen. Palkkaava toimiala vastaa palkan määrittämisestä. Päätös kirjataan (päättöpykälä) asianhallintajärjestelmään. Päätöksen laillisuutta valvoo valiokunta tai kaupunginhallitus. Otto-oikeus= täytäntöönpanokelpoinen päätös. Päätöksen tiedonanto; palvelukseen ottava henkilö huolehtii päätöksen tiedoksiannosta valitulle ja hakijoille sekä yleistiedoksiannosta. Työsopimus/viran vastaanottaminen; palvelukseen ottava henkilö huolehtii työsopimuksen tekemisestä tai viran vastaanottamisesta uuden työntekijän kanssa.

Kelpoisuuden varmistaa työsopimuksen tekevä esimies. Sijaisten hankita joko Seuren kautta (tai muiden yksityisten firmojen) tai omia sijaisia käyttäen.
Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä: (suositellaan laadittavaksi henkilöstön perehdyttämissuunnitelma, ks. myös kohta 3.) Perehdytyksen järjestäminen on esimiehen vastuulla. Perehdytykseen osallistuu lähiperehdyttäjän lisäksi koko työyhteisö. Henkilöstön perehdytykseen käytetään intrassa olevaa yleistä ja yksikkökohtaista perehdytysmateriaalia. Opiskelijalle nimetään ohjaaja, joka perehdyttää, seuraa, ohjaa, arvioi ja valvoo opiskelijan työskentelyä ja tarvittaessa puuttuu epäkohtiin
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) Yksikössä on omat koulutussuunnitelmat ja ne kirjataan koulutusseurantaan. Esimiehen vastuulla on täydennyskoulutusvelvoitteen seuranta. Sairauspoissaoloja seurataan HR ohjelman avulla. Kauniaisten kaupungilla on varhaisen välittämisen malli jota toteutetaan yksiköissä tarvittaessa yhteistyössä työterveyshuollon kanssa. Kehityskeskustelut käydään vuosittain.
Henkilöstöasioiden kehittämissuunnitelma Toimintasuunnitelma ja koulutussuunnitelma sisältää henkilöstöasioiden kehittämisasiat.

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.)
Kuvaus asiakkaiden yhteisessä käytössä olevista tiloista (ruokailutilojen toimivuus, harraste-, kuntoutus- ja toimintatilat, hygieniatilojen toimivuus, saunan käyttömahdollisuudet, jne.)
Kuvaus asiakkaiden yhteisöllisyyden toteutumisesta yksikössä toimitilojen näkökulmasta
Kuvaus siivous, jäte- ja pyykkihuoltoa koskevista käytänteistä Kauniaissa on toimiva ulkoistettu pesulajärjestelmä, sen kuvaus ja tilausjärjestelmä on kotihoidon toimistolla. Palvelukeskuksen tiloissa on laitoshuoltajat vastaamassa tilojen siisteydestä ja hoitavat jätehuollon jätehuoneeseen. Kauniaisissa on toimiva jätehuolto erillisellä sopimuksella.

Kuvaus sisäilman laadunvarmistusmenettelyistä (kosteushaittojen toteamismenettelyt, sisäilman mittaukset, yhteistoiminta kiinteistöhuollon, terveydensuojeluviranomaisten kanssa, jne.) Kiinteistössä on huolto-ohjelma ja huoltokirja, johon merkitään kaikki tehdyt tarkastukset ja toimenpiteet, sekä viranomaistarkastusten pöytäkirjat. Kiinteistön huolto kuuluu Kauniaisissa Yhdyskuntatoimen alaiselle Rakennuttaminen ja tekninen suunnittelu -yksikölle.
Kuvaus yksikössä olevista terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista Yksikössä ei ole sähköisiä terveydenhuollon laitteita. Verenpainemittareista ja inr laitteista on oma rekisterinsä. Kotihoidossa on käytössä Evondos laitteet joita säilytetään toimistolla ennen kuin ne viedään asiakkaalle.
Vastuuhenkilön yhteystiedot Kotihoidon esimies Jonna Hedström p: 050 5004137, jonna.hedstrom@kauniainen.fi
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 määräyksiin: http://www.valvira.fi/files/tiedostot/m/a/maarays_4_2010_kayttajan_vt_ilmoitus.pdf
Toimitiloja, laitteita ja tarvikkeita koskeva kehittämissuunnitelma Yksikössä on toimintasuunnitelma ja kiinteistön korjaussuunnitelma jotka tehdään vuosittain.

8. ASIAKASTURVALLISUUS

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

Yksikön turvallisuussuunnittelusta ja turvallisuustoiminnasta vastaavan/vastaavien yhteystiedot Kotihoidon esimies Jonna Hedström p: 050 5004137, jonna.hedstrom@kauniainen.fi Työntekijä-työsuojeluvaltuutettu Tuula Laakkonen, pääkassanhoitaja p: 050 411 1390 Työsuojelupäällikkö Ulla Palmroos, p: 050 382 2754
Kuvaus asiakasturvallisuuden varmistamisesta (kotiin annettavissa palveluissa, lastensuojelussa, vammais- ja ikäihmisten palveluissa olevat erityispiirteet huomioitava) HaiPro ohjelmasta saatu tieto hyödynnetään käytännön toiminnassa. Kauniaisten kaupungin potilasturvallisuussuunnitelma ohjaa toimintaa. Pelastusviranomaisten tarkastama pelastussuunnitelma käydään läpi vuosittain pelastusharjoituksessa yhteistyössä pelastusviranomaisten kanssa. Henkilöstöllä on sosiaali- tai terveydenalan koulutus. Henkilöstö saa lisäkoulutusta turvallisuusasioista ja ensiavusta.
Kuvaus yksikön valvontalaitteista ja niiden toimivuuden varmistamisesta Palohälytín ja murtohälytín, jotka testaan ja huolletaan kiinteistöhuollon toimesta säännöllisesti kerran kuukaudessa.

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

Kauniaisten kaupungilla on sopimus turvapuhelinpalvelun järjestämisestä AddSecuren turvapuhelimen kanssa. Sopimuksen mukaan AddSecure huolehtii turvapuhelinten toimivuudesta.

Asiakasturvallisuuden kehittämissuunnitelma

Kauniasten kaupungin sosiaali- ja terveystoimella on Potilasturvallisuussuunnitelma.

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

Asiakkaalle tehdään palvelutarpeenarviointi, jossa selvitetään mahdollisimman laaja-alaisesti hoidon ja hoivan tarve, jonka kotihoito voi toteuttaa. Asiakkaalle laaditaan palvelusuunnitelma yhteistyössä asiakkaan, omaisten, lääkärin, hoitajien ja tarvittaessa muiden asiantuntijoiden kanssa hoidon alkaessa kotihoidossa. Suunnitelman pohjana käytetään RAI toimintakykyarviomittaria. Palvelusuunnitelma päivitetään tarvittaessa, hoidosta tehdään yhteenveto vähintään 3 kk välein ja hoidon päättyessä. Fysioterapeutti tekee asiakkaan luokse kotikäynnin tarpeen mukaan.

Kuvaus siitä, miten toteutetaan asiakkaan mahdollisuus tutustua yksikköön etukäteen

Palvelutarpeen arviointi käynnin yhteydessä asiakkaalle kerrotaan kotihoidon myöntämisperusteet ja toimintatavat sekä annetaan kotihoidon esite ja yhteystiedot. Kauniaisten kaupungin internetsivuilta löytyy tietoa kotihoidosta ja kotihoidon myöntämisperusteista.

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

Asiakas saa niin halutessaan tiedot hoidon taloudellisista kustannuksista palvelusihteeriltä. Kauniaisten kaupungin internetsivuilta löytyy tietoa asiakasmaksuista ja niiden määrääntymisestä.

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

Asiakkalla on itsemääräämisoikeus eikä kotihoidon asiakkuuteen pakoteta ketään. Jos asiakkaan hoidossa kotihoidossa käytetään rajoitteita (esim. turvavyö pyörätuolissa, laidat ylhäällä vuoteessa) sovitaan näistä aina yhteistyössä asiakkaan, omaisen ja lääkärin kanssa ja lääkäri kirjaa tämä Apotti asiakas- ja potilastietojärjestelmään. Rajoitteiden tarpeellisuutta arvioidaan jatkuvasti ja niiden käytän tarpeellisuus kirjataan tarkasti.

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

Suunnitelma siitä, miten rajoitteiden ja pakotteiden käytön tarvetta pyritään vähentämään Kotihoidossa ei periaatteessa käytetä rajoitteita tai pakotteita asiakkaisiin.
Kuvaus rajoitteiden ja pakotteiden käytön kriteereistä, päätöksenteosta, menettelytavoista, kirjaamisesta ja rajoitus-toimenpiteiden vaikutusten seuraamisesta (katso mm. lastensuojelulain 11 luku, kehitysvammalaki, valvontaohjelmat) Suositellaan laadittavaksi menettelytapaohjeet Fyysinen aggressiivisuus ja / tai uhkaava käytös; kirjataan aina Apotti asiakas- ja potilastietojärjestelmään. Tarvittaessa jatkuvasti aggressiivisen asiakkaan luokse menee aina kaksi hoitajaa kotikäynneille ja hoitajat voivat tarvittaessa poistua paikalta, mikäli uhkauksen epäillään konkretisoituvan. Mikäli uhkailu kaikesta huolimatta jatkuu, arvioidaan kotihoidon tarpeellisuus ja mahdollisesti kotihoidon palvelut lopetetaan ja asiakas hankkii tarvittaessa palvelut itse.
Kuvaus menettelytavasta, jos todetaan, että asiakasta on kohdeltu epäasiallisesti tai loukkaavasti Asiakkaalta pyydetään anteeksi tapahtunutta ja tarvittaessa sovitaan hoitoneuvottelu, jossa keskustellaan tapahtuneeseen vaikuttaneista asioista.
Kuvaus asiakassuhteen päättymiseen liittyvien asioiden valmistelusta ja toteuttamisesta (asiakkaan siirtäminen hoitopaikasta toiseen, lastensuojelun jälkihuollon valmistelu, jne.) Asiakkaan hoidosta kotihoidossa tehdään yhteenveto, se ja ajantasainen lääkelista toimitetaan vastaanottavaan yksikköön. Asiakkaan kotihoissa mahdollisesti olevat lääkkeet ja avain palautetaan tai toimitetaan jatkohoitopaikkaan. Lääkäri tekee tarvittavat eReseptit. Tarvittavat jatkohoitokäynnit- ja kontrollit tarkastetaan ja tarvittaessa tilataan esimerkiksi laboratorio- ja röntgenkäynnit. Omaiset huolehtivat asiakkaiden siirroista jatkohoitoon tai asiakas siirtyy omalla kustannuksella taksilla hoitopaikkaan. Tarvittaessa hoitaja voi mennä mukaan saattajaksi.
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 Muistutukset hoidosta voi tehdä yksikön esimiehelle Jonna Hedströmille p: 0505004137, jonna.hedstrom@kauniainen.fi. tai sosiaali- ja terveysjohtaja Ulla Tikkaselle, p: 095056 246, ulla.tikkanen@kauniainen.fi
Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot Sosiaali- ja potilasasiamies Eija Bärlund-Toivonen. Yhteydenotot keskiviikkoisin klo 08-10 puh. 050-4117542 tai sähköpostilla eija.barlund-toivonen@luukku.com
Kuvaus yksikön toimintaa koskevien muistutusten käsittelystä Muistutukset selvitetään ja jokaiseen muistutukseen laaditaan vastine, joka lähetetään muistutuksen tekijälle.
Kuvaus kunnan ja palvelutuottajan välisestä yhteistyöstä asiakkaan hoidon ja palvelun suunnittelussa ja toteutumisen seurannassa

Kuvaus kuluttajasuojaa koskevasta informaatiosta

Asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvä kehittämissuunnitelma

Kyselyjen, huomautusten ja asiakaspalutteen pohjalta tehdään toimintasuunnitelmaan kehittämissuunnitelma asiakkaiden itsemääräämisoikeutta tukemaan ja edistämään kotihoidossa.

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

Jokaiselle asiakkaalle tehdään RAI toimintakykyarvio. Tulosten perusteella laaditaan toimintakykyä ylläpitävä ja edistävä yksilöllinen palvelusuunnitelma, sen toteutumista seurataan ja arvioidaan hoityönyhteenvedoon kolmen kuukauden välein.

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

Kotihoidon asiakkaiden on mahdollisuus saada viisi kertaa viikossa ateriapalvelun ateria, jonka lämmittämiseen ja tarjoiluun voi saada tarvittaessa apua kotihoidon työntekijöiltä. Asiakkaita ohjataan myös ruokailemaan Villa Bredan palvelukeskukseen. Asiakkaiden painoa seurataan tarvittaessa säännöllisesti mutta vähintään RAI -arvioiden yhteydessä puolen vuoden välein.

Valtion ravitsemusneuvottelukunta:

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

Yksikön ruokahuollon vastuuhenkilön yhteystiedot

Ruokapalveluesimies Elina Pukonen, p: 050 5723013, elina.pukonen@kauniainen.fi

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

Asiakkaita rohkaistaan osallistumaan Villa Bredan palvelukeskuksen toimintaan. Asiakkaille on myös tarjolla Granin lähiavun ulkoiluystäväpalvelua. Hoitajat voivat tilanteen ja ajankäytön sallimissa rajoissa auttaa asiakkaita ulkoilemaan. Kesäisin kotihoitoon palkataan nuoria henkilöitä auvustamaan asiakkaita ulkoilussa.

THL:n liikuntasuositukseset eri-ikäisille:

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

Kuvaus hygieniakäytännöistä ja infektio tartuntojen ehkäisemisestä sekä epidemiatilanteissa toimiminen

Asiasta on olemassa hygieniatoimikunnan laatimat toimintaohjeet. Hyvä käsihygieniä ja sen noudattaminen on välttämätöntä hoitoalalla. Kotihoidossa työskennellessä ei käytetä koruja eikä kelloja käsissä, myöskään rakennekynsien käyttö ei ole suotavaa. Hyvään käsihygieniaan kuuluu käsien pesu nestemäisellä saippualla tai pesuemuksiolla sekä hyvä desinfektio käsihuuhteella. Varsinkin epidemiatilanteissa hyvä käsihygieniä on tärkeää. Asiakasta ja hänen omaisiaan ohjataan myös hyvään käsihygienian hoitoon.

Suunnitelma asiakastyön ja päivittäisen toiminnan kehittämisestä

Yksikössä on toimintasuunnitelma, joka tehdään vuosittain. Lisäksi asiakkaiden hoidon kehittämisessä käytetään RAI -mittaristoa. Yksikössä järjestetään kerran vuodessa kehittämispäivät, jolloin suunnitellaan kotihoidon kehittämistä sekä arvioidaan aiemmin toteutettuja muutoksia.

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.)

Asiakkaiden vastuuhoidajat seuraavat asiakkaan terveydentilaa Käypä Hoito -suositusten sekä lääkärin ohjeiden mukaan. Tarvittavat verikokeet otetaan säännöllisesti. Myös esim. MMSE tehdään muistisairaille säännöllisesti. Äkilliset tilanteet hoidetaan yhteistyössä terveysaseman lääkäreiden sekä hoitajien kanssa.

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

Kotihoidon vastuulääkäri on tavoitettavissa puhelimitse arkisin virka-aikana konsultaatiota varten. Lääkäri käy kotihoidossa kerran viikossa tiistaisin, jolloin käydään yhdessä moniammatillisessa tiimissä läpi asiakkaiden hoitoon liittyviä asioita. Muina aikoina käytössä on päivystysjärjestelmä puhelimitse.

Kuvaus menettelystä kiireellisen sairaanhoidon tarpeessa olevan asiakkaan hoitamiseksi

Tarvittaessa asiakas lähetetään erikoissairaanhoitoon päivystyspoliklinikalle. Joissakin tilanteissa päivystyskäynti voidaan välttää käyttämällä Liikkuvaa Liisaa joka tulee sairaanhoitajan konsultoimalla arvioimaan asiakkaan tilannetta kotiin ja suunnittelee jatkohoidon joka toteutetaan joko kotihoidon tai liikkuvan Liisan toimesta.

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

Tarvittaessa asiakas lähetetään 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 yksikkötasolle on laadittu . Päivitys tapahtuu vuosittain hoitotyön johtajien kokousten yhteydessä.

Lääkehoidosta vastaavan henkilön yhteystiedot Lääkäri Kotihoidon esimies Jonna Hedström, jonna.hedstrom@kauniainen.fi, p. 0505004137
Potilasasiamiehen yhteystiedot Potilasasiamiehen tehtäviä Kauniaisissa hoitaa Eija Bärlund-Toivonen. Yhteydenotot keskiviikkoisin klo 08-10 puh. 050-4117542 tai sähköpostilla eija.barlund-toivonen@luukku.com
Terveystietojen ja sairaanhoitoa koskeva kehittämissuunnitelma Jatkuvan parantamisen mallin mukaisesti. Käypähoitosuosituksen ja näyttöön perustuvan hoitotyön aktiivinen hyödyntäminen. HYKS-alueen järjestämissuunnitelma ohjaa myös kehittämistä.

12. ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY

(Menettelystä tulee olla kirjalliset ohjeet)

Kuvaus asiakastietojen kirjaamisesta, käsittelystä ja salassapitosäännösten noudattamisesta Toimintaohje potilastietojen kirjaamisesta Apotti asiakas- ja potilastietojärjestelmään. Henkilötietoja käsitellään suojatussa tietoverkossa eikä niitä luovuteta ulkopuolisten henkilöiden käsiin. Työntekijöillä on henkilökohtaiset tunnukset potilastietojärjestelmään ja heidän on allekirjoitettava salassapitosopimus ennen tunnusten saamista.
Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa: http://www.tietosuoja.fi/uploads/6jwqd57_1.pdf
Tietosuojavastaavan yhteystiedot Talous- ja hallintopäällikkö Pekka Suhonen, p: 050 383 4260
Menettelyohje asiakkaan informoinnista henkilötietojen käsittelyssä: ohjeet www.tietosuoja.fi Tietosuojaoseloste: Mallilomake ja ohjeet sivulla: http://www.tietosuoja.fi/uploads/m290kqgf8w.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) Osana perehdyttämisohjelmaa uudet työntekijät perehdytetään hoitotyön kirjaamiseen, asiakasasiakirjojen käsittelyyn sekä tietoturvaan. Työntekijöille järjestetään myös erillistä tietosuojakoulutusta sekä mahdollisuus osallistua Apotti koulutuksiin.
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 tietosuojaoseloste, 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) Paperiset potilasasiakirjat arkistoidaan arkistointisäännön mukaisesti. Kauniaisten kaupungin terveystoimen potilastietojärjestelmä liittyi eKantaan 03/2015.

Kuvaus, miten tiedonkulku järjestetään muiden asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien toimijoiden kanssa Puhelimitse, sähköpostin tai kirjepostin välityksellä. HUS:n erikoissairaanhoido, laboratoripalvelut sekä kuvantamispalvelut Apotti asiakas- ja potilastietojärjestelmän, Navitas ohjelman ja Kanta potilastietoarkiston välityksellä.
Asiakastietojen käsittelyn kehittämissuunnitelma Terveystietojärjestelmän rakenteisen kirjaamisen käyttöönotto ja kehittäminen. Tiedon sujuva ja oikeellinen siirto.

13. ALIHANKINTANA TUOTETTujen PALVELUJEN OMAVALVONTA

Kuvaus menettelystä, kuinka yksikkö valvoo alihankkijoilta ostettujen palvelujen laatua Kaikilta toimittajilta edellytetään laadukasta ja tasokasta toimintaa.
Luettelo alihankkijoista HUS-apteekki, HUSLAB, HUS-kuvantaminen ja fysiologia, Yliopiston apteekki, Stella-kotipalvelu, Addsecure, Lindström, Tunstall, Evonos, Alepa kauppakassipalvelu.
Kehittämissuunnitelma Hankintapaikkojen kilpailutus tehdään ajallaan. Yhteistyö tuottajan kanssa.

14. OMAVALVONNAN TOTEUTTAMISEN SEURANTA JA ARVIOINTI

Kuvaus yksikön omavalvonnan toteutumisen seurannasta Osa toimintasuunnitelmaa, seuranta tapahtuu vuosittain toimintakertomuksen laadinnan yhteydessä.
Kuvaus omavalvontasuunnitelman päivittämisprosessista Yksikössä toimintasuunnitelma, joka tehdään vuosittain, omavalvontasuunnitelman päivitys tapahtuu sen yhteydessä.
Omavalvontasuunnitelma päivitetään tarvittaessa. Toimintaohjeisiin tulleet muutokset kirjataan viiveettä omavalvontasuunnitelmaan ja vahvistetaan vuosittain, vaikka muutoksia ei vuoden aikana olisi tehtykään.

Paikka ja päiväys 22.12.2022	Allekirjoitus (Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja) Nimenselvennys Anna-Maija Liedenpohja
--	---