

**SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA****1. PALVELUJEN TUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT**

Palvelujen tuottaja <input type="checkbox"/> Yksityinen palvelujen tuottaja <input checked="" type="checkbox"/> Kunta	
Palvelujen tuottajan nimi Kotihoito	Kunnan nimi Kittilän kunta
Palvelumuoto ja asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan kotihoito/ikäihmiset, vammaiset, lapsiperheet	Sijaintikunta Kittilä
Sijaintikunnan yhteystiedot Kittilän kunta Valtatie 15, 99100 Kittilä	
Palvelujen tuottajan virallinen nimi Kittilän kunta	Palvelujen tuottajan Y-tunnus 0191406-6
Toimintayksikön nimi Kotihoito	
Toimintayksikön postiosoite Sairaalantie 2	
Postinumero 99100	Postitoimipaikka Kittilä
Toiminnasta vastaavan henkilön nimi kotihoidonohjaaja Leena Savikuja	Puhelin 040-7160245
Postiosoite Valtatie 15	
Postinumero 99100	Postitoimipaikka Kittilä
Sähköposti leena.savikuja@kittila.fi	
Toimilupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajakohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt)	Muutosluvan myöntämisen aikajakohta
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta aikajakohta	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätös aikajakohta
Vastuuvakuutuksen voimassaolo (todennettava pyydettyessä)	

2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus Kotihoito edistää ja tukee asiakkaan hyvinvointia ja mahdollistaa kotona asumisen. Tämä perustuu yhdessä asiakkaan, omaisten ja muiden hoivaan osallistuvien kanssa laadittuun yksilölliseen hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Asiakkaalla on omahoitaja, joka toimii yhteyshenkilönä kotihoidon ja asiakkaan sekä hänen omaistensa välillä. Omahoitaja huolehtii myös asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelman päivittämisestä yhdessä terveydenhoitajan, sairaanhoitajan tai kotihoidonohjaajan kanssa. Kotihoidon oma lääkäri vastaa pääsääntöisesti säännöllisen kotihoidon asiakkaan lääketieteellisestä hoidosta. Kotihoito tekee yhteistyötä muiden sosiaali- ja terveystoimen yksiköiden kanssa esim. apuvälinehankinnoista fysioterapeutin kautta.
--

Arvot ja toimintaperiaatteet

Asiakaslähtöisyys, osallisuus, yksilöllisyys/itseäänmääräämisoikeus, tasa-arvo, kunnioitus, vastuullisuus ja ammatillisuus.

Kotihoidossa asiakkaan omatoimisuutta tuetaan käyttäen toimintakykyä edistävää työtettä. Toteutetaan arkikuntoutusta. Kotihoitohenkilöstö auttaa niissä toiminnoissa ja tehtävissä, joista asiakas ei selviydy itsenäisesti sairauden tai alentuneen toimintakyvyn vuoksi.

Päivittämissuunnitelma

Omavalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain.

3. OMAVALVONNAN ORGANISOINTI, JOHTAMINEN JA VASTUUHENKILÖT

Omavalvonnasta vastaavan organisaation johdon edustaja(t) ja tehtävät

**Sirkka-Liisa Olli perusturvajohtaja
Katja Hietanen hoivapalvelupäällikkö**

Omavalvonnan vastuuhenkilön yhteystiedot ja tehtävät

**kotihoidonohjaaja Leena Savikuja
Valtatie 15
99100 Kittilä puh. 040 7160245**

Omavalvonnan suunnittelu- ja toimeenpanotyöryhmän jäsenet yksikössä (ammattinimikkeet)

kotihoidonohjaaja, kotiutus/muistihoitaja, terveydenhoitaja, sairaanhoitaja, fysioterapeutti, perushoitaja, lähihoitajat ja kodinhoitaja

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

Suunnitelma henkilöstön ja opiskelijoiden perehdyttämisestä ja kouluttamisesta omavalvonnan suunnitteluun ja toteuttamiseen

Omavalvontasuunnitelma on osa perehdytystä.

Se on liitteenä perehdytyskansiossa. Jokainen uusi työntekijä perehdytetään perehdytysuunnitelman mukaisesti. Perehdytys kuuluu kotihoidonohjaajalle, uuden työntekijän perehdyttäjälle sekä kaikille työyhteisössä. Opiskelijat perehdyttää heille nimetty ohjaaja.

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)

Kirjallisia asiakaspalautteita vuodesta 2020 alkaen vuosittain. Ne käsittelee kotihoidonohjaaja ja tulokset käsitellään ensin hoivapalvelupäällikön kanssa ja sen jälkeen henkilöstön kanssa.

Kuvaus asiakaspalautteiden käsittelystä yksikössä/palvelutoiminnassa

Asiakkaan antama välitön palaute käsitellään työryhmässä mahdollisimman pian. Mikäli palaute koskee hänen hoitoa, päivitetään hoito- ja palvelusuunnitelma tarpeen mukaisesti. Muuta asiaa koskeva palaute käsitellään henkilöstöpalaverissa ja ryhdytään tarvittaessa toimenpiteisiin. Mikäli palaute koskee yksittäisen työntekijän toimintaa, keskustellaan siitä ensin ko. työntekijän kanssa ja tarvittaessa ryhdytään asianmukaisiin toimenpiteisiin.

Kuvaus asiakaspalautteen käytöstä toiminnan kehittämiseksi

Mikäli palautteen perusteella ilmenee selviä epäkohtia, ryhdytään toimiin niiden korjaamiseksi.

Suunnitelma asiakaspalautejärjestelmän kehittämiseksi

Käytetään jokaisessa vanhus- ja vammaispalvelun yksikössä samanlaista asiakaspalautejärjestelmää.

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

Päivitetään riskien ja vaarojen arviointi -lomake vuosittain.

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

Käytössä on Haipro- ilmoitusmenetelmä, jota käytetään ja sen avulla käsitellään tapahtuneet tilanteet.

Kuvaus menettelystä, jolla todetut epäkohdat korjataan

Epäkohdat käydään läpi henkilöstön kanssa ja mietitään niille ratkaisut. Mikäli ratkaisu ei ole taloudellisesti iso, se voidaan tehdä heti. Isommat muutokset täytyy ottaa huomioon seuraavan vuoden talousarviossa ja niistä pitää keskustella hoivapalvelupäällikön kanssa. Tarvittaessa otetaan yhteyttä työterveyshuoltoon ja työsuojelupäällikköön.

Kuvaus siitä, miten korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilöstölle ja tarvittaessa yhteistyötahoille

Käydään asiat läpi henkilöstöpalaverissa ja kirjoitetaan niistä muistiot kaikkien nähtäville. Sähköpostilla hoivapalvelupäällikölle, työterveyshuoltoon ja työsuojelupäällikölle.

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)

1 kotihoidonohjaaja, 1 kotiutus/muistihoitaja, 1 terveydenhoitaja, 1 fysioterapeutti, 15 perus/lähihoitajaa, 1 varahenkilö (toiminta-alue vanhus- ja vammaispalvelut) ja 1 kodinhoitaja, yhteensä 21. Terveystenhoitaja ja perushoitaja hoitavat sairaanhoidolliset käynnit. Lähihoitajat tekevät kolmivuorotyötä. Sijaisena voi toimia lähihoitajien lisäksi geronomi, sosionomi, kodinhoitaja ja lähiavustaja. Myös ilman koulutusta olevia, työkokemusta omaavia sijaisia joudutaan käyttämään, jos koulutettuja ei saada. Sijaisena voi olla myös lähihoitajaopiskelija.

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

Avoimista toimista ilmoitetaan mol.fi sivuilla ja kunnan nettisivuilla. Myös pidempiaikaiset sijaisuudet ilmoitetaan näiden kautta. Muihin sijaisuuksiin esim. vuosilomat rekrytoidaan sijaiset sekä aiemmin olleista sijaisista että työnhakuilmoitusten kautta. Pätevyys varmistetaan tarkistamalla alkuperäiset koulu- ja työtodistukset sekä tarkistamalla rekisteröitymisnumero Terhikistä tai Suosikista.

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

Kotihoidossa on perehdytyskansio ja sitä päivitetään tarpeen mukaan. Uudelle työntekijälle nimetään ohjaaja, joka käy työntekijän kanssa läpi tärkeimmät kohdat perehdytysuunnitelmasta. Jokainen työntekijä on kuitenkin velvollinen perehdyttämään uudet työntekijät. Uudelle työntekijälle pyritään järjestämään 2-3 vuoroa työsuhteen alussa, jolloin hän on ylimääräisenä työvuorossa.

Kuvaus henkilökunnan ammattitaidon ja työhyvinvoinnin ylläpitämisestä ja osaamisen johtamisesta (esim. täydennyskoulutus suunnittelu- ja seurantamenettelyt, sairauspoissaolojen seuranta, osaamisen, ammattitaidon ja sen kehittymisen seuranta, kehityskeskustelut) (suositellaan laadittavaksi henkilöstön täydennyskoulutus suunnitelma)

Kehityskeskustelut vakitukselle henkilöstölle käydään vuosittain joko yksilö- tai ryhmäkeskusteluna. Niiden pohjalta selvitetään koulutustarpeet ja laaditaan suunnitelmat. Työterveyshuolto seuraa sairauspoissaoloja kuten myös kotihoidonohjaaja. Tarvittaessa toimitaan työterveyshuollon ohjeiden mukaisesti. Henkilöstön tyky-iltapäivät ovat 2 x vuodessa. Lisäksi työnantaja tukee omatoimista kuntoilua sekä kulttuuritoimintaa Smartum-seteleillä.

Henkilöstöasioiden kehittämissuunnitelma

Työyhteisön kehittämisiltapäiviä pidetään vuosittain. Henkilöstöpalaverit pidetään 1 x vko. Koulutuksia järjestetään 3 pv/työntekijä vuosittain.

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.)

Kotihoito hoitaa asiakkaita heidän omissa kodeissaan.

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 käytännöistä

Kotihoito huolehtii asiakkaiden asuntojen yleisistä käytännöistä, roskien viemisestä ja pyykkihuollosta asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmien mukaisesti. Pyykkihuoltoon käytetään asiakkaiden omia koneita, kunnan konetta tai pesulapalveluita. Työntekijöiden tilat siivoaa tilapalveluliikelaitos, paitsi sivukylien taukotilat. Työntekijöillä on käytössä vuokravaatteet. Sekajätteet viedään kunnan roska-astioihin, lääkejätteet toimitetaan apteekin kautta hävitettäväksi, tuhottavat asia paperit hävitetään niille tarkoitettuihin astioihin, neulat yms. ongelmajätteet kerätään erillisiin astioihin, jotka terveyskeskuksen talonmies hävittää asianmukaisesti.

Kuvaus sisäilman laadunvarmistusmenettelyistä (kosteushaittojen toteamismenettelyt, sisäilman mittaukset, yhteistoiminta kiinteistöhuollon, terveys- ja suojeluviranomaisten kanssa, jne.)

Mikäli sisäilmasta tulee jollekin työntekijälle oireita, otetaan yhteys kotihoidonohjaajaan, joka on yhteydessä hoivapalvelupäällikköön. Perusturvajohtajan kautta asia viedään johtoryhmän käsittelyyn ja sieltä tarvittaessa sisäilmatyöryhmän käsittelyyn.

Kuvaus yksikössä olevista terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista

Verenpainemittareita, verensokerimittareita, INR-pikamittareita, Hb -pikamittareita, näytteenottovälineitä, haavanhoitovälineitä ja vaippoja yms. Raizer –nostolaite.

Asiakkailla voi olla kotona erilaisia laitteita mm. happirikastimia. Kotihoito huoltaa laitteita annettujen ohjeiden mukaan, mutta päävastuu on laitteen antaneen yksikön.

Vastuuhenkilön yhteystiedot

**Terveydenhoitaja, Sairaalantie 2, 99100 Kittilä
puh. 0405255292**

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

Tarvikkeita hankitaan tarpeen mukaan talousarvion puitteissa. Asiakkaiden kotiin hankitaan apuvälineitä terveyskeskuksen fysioterapian kautta. Tarvittaessa ohjataan asiakkaita hankkimaan omia laitteita esim. puntari, verenpainemittari.

8. ASIAKASTURVALLISUUS

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

Yksikön turvallisuussuunnittelusta ja turvallisuustoiminnasta vastaavan/vastaavien yhteystiedot

kotihoidonohjaaja Leena Savikuja, 040 7160245

Terveydenhoitaja Marja Rauhala

Sairaalantie 2

99100 Kittilä

0405255292

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

Asiakkaiden lääkelistojen ajantasaisuudesta huolehtii terveydenhoitaja. Toimistolla jaettavat lääkkeet kaksoistarkistetaan ennen käyttöönottoa. Suurin osa lääkkeistä on annosjakelussa. Asiakkaan kotona huomioidaan asumisympäristön turvallisuus ja tarvittaessa puututaan epäkohtiin. Hankitaan apuvälineitä, turvapuhelin yhteistyössä asiakkaan kanssa sekä ollaan tarvittaessa yhteydessä avopalveluohjaajaan esim. asunnonmuutostöissä. Kunnan kiinteistöissä asuvien asukkaiden asunnoissa havaituista puutteista ollaan yhteydessä tilapalveluliikelaitokseen ja Kulleron asunnoista isännöitsijään. Muiden kohdalla otetaan yhteys omaisiin tai

keskustellaan asiakkaan kanssa tarvittavista toimista turvallisuuden parantamiseksi.

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.)

Osalla kotihoidon asiakkaista on turvapuhelin ja muutamalla myös ovihälytin. Tilaukset tehdään kotihoidon kautta, samoin lähettäminen huoltoon jne. Omahoitaja huolehtii säännöllisen kotihoidon asiakkaan turvapuhelimen tarkistuksen kerran kuukaudessa. Mikäli turvapuhelinasiakas ei ole kotihoidon asiakas, hänelle annetaan yhteystiedot, mihin hänen tulee ottaa yhteyttä, mikäli turvapuhelimessa ilmenee ongelmia.

Asiakasturvallisuuden kehittämissuunnitelma

Palvelutarpeen kartoituksen yhteydessä kartoitetaan asiakkaan kotiolojen turvallisuus pelastustoimen antamien ohjeiden mukaan. Asiakasta tai omaisia neuvotaan ja ohjataan asuinympäristön turvallisuudessa. Tarvittaessa ollaan yhteydessä ao. viranomaisiin, mikäli puutteet aiheuttavat suuren terveystarpeen asiakkaalle ja kotihoidon työntekijälle. Omahoitaja huolehtii palvaroitimen tarkistuksesta kerran kuukaudessa.

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

Yhteydenotto palvelutarpeen arvioinnista voi tulla asiakkaan, omaisten tai viranomaisten taholta. Kotihoidonohjaaja tai kotiutus/muistihoidaja sopii asiakkaan kanssa palvelutarpeen arvioinnin ajankohdasta viimeistään 7 päivän kuluessa yhteydenotosta, kun kyse on yli 75 - vuotiaasta. Akuuteissa tapauksissa palvelu voidaan aloittaa välittömästi ennen kotikäyntiäkin. Asiakas voi myös kieltäytyä palvelutarpeen kartoituksesta ja palveluista, mutta mikäli hän suostuu ottamaan palveluja vastaan, tehdään hänelle hoito- ja palvelusuunnitelma. Sen tekemiseen osallistuu kotihoidonohjaajan tai kotiutus/muistihoidajan ja asiakkaan lisäksi mahdollisuuksien mukaan omainen/omaiset. Hoito- ja palvelusuunnitelma tarkistetaan kerran vuodessa tai tarvittaessa aieminkin, jos palvelutarve muuttuu oleellisesti. Samalla tarkistetaan myös hoitomaksu. Palvelu ja hoitosuunnitelman päivittämisestä vastaa omahoitaja.

Kuvaus siitä, miten toteutetaan asiakkaan mahdollisuus tutustua yksikköön etukäteen

Kotihoidonohjaaja ja muisti/kotiutushoitaja voivat antaa tietoa kotihoidon palveluista puhelimitse tai kotikäynnillä. Tietoa saa myös Ikäihmisten oppaasta sekä kunnan kotisivuilta.

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

Palvelutarpeen kartoituksen sekä hoito- ja palvelusuunnitelman teon yhteydessä asiakkaalle kerrotaan kotihoidon palvelun sisällöstä ja maksuperusteista. Myös tukipalvelujen hinnoista kerrotaan. Samalla käydään läpi mitä tukia asiakkaalla on mahdollisuus hakea esim. eläkkeensaajan hoitotuki. Ohjataan ja tarvittaessa avustetaan asiakasta ja/tai omaista niiden hakemisessa. Palvelupäätös annetaan asiakkaalle kirjallisena samoin maksupäätös sekä hoito- ja palvelusuunnitelma. Palvelu- ja maksupäätöksessä on myös oikaisuvaatimusosoite kirjallisena. Maksuperusteiden muuttuessa asiakkaalle tiedotetaan siitä ja tehdään uusi kirjallinen

maksupäätös.

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

Asiakkaan toivomukset/tarpeet otetaan huomioon hoito- ja palvelusuunnitelman teossa, joka tehdään yhdessä hänen/omaisten kanssa. Hänellä on myös oikeus kieltäytyä palveluista. Hänen asioista keskustellaan vain hänen hoitoon osallistuvien työntekijöiden kanssa (vaitiolovelvollisuus!). Hoitotoimet tehdään asiakasta kunnioittaen ja suojaten hänen intymiteettiään. Asiakkaan itsemääräämisoikeuden toteutumisessa otetaan huomioon hänen kykynsä päättää asioistaan (esim. dementoiva sairaus). Tarvittaessa pyydetään lääkärin arvio tilanteesta.

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

Pääsääntöisesti kotihoito ei käsittele asiakkaan käteistä rahaa. Silloin, jos asiakkaan raha-asiat hoitaa yleinen edunvalvoja, kotihoidolla voi olla hallussaan pankkikortti ja tunnusluku asiakkaan käyttörahatilille. Hyvä käytäntö on, että kun käydään nostamassa rahaa asiakkaan puolesta, sitä käy nostamassa 2 työntekijää ja kuitit laitetaan talteen. Kortti, tunnusluku ja kuitit säilytetään lukollisessa kaapissa kotihoidon toimistossa. Mikäli tällä rahalla käydään ostamassa (omahoitaja) asiakkaan puolesta tavaraa, ostoksista säilytetään kuitit.

Kotihoidon käyttöön luovutetuista avaimista otetaan luovutushetkellä kuittaus asiakkaalta/omaiselta. Avaimet säilytetään kotihoidon toimistossa avainlaukussa. Se on myös työntekijän mukana kotikäynneillä. Ne avaimet, jotka on vain turvapuhelinhälytyksiä varten, säilytetään erillisessä laukussa, mutta ne kulkevat työntekijän mukana.

Kotihoidon toimistolle luovutetuista lääkkeistä asiakas allekirjoittaa kirjallisen sopimuksen.

Suunnitelma siitä, miten rajoitteiden ja pakotteiden käytön tarvetta pyritään vähentämään

-

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

Mikäli asiakas on päihtynyt, tarkistetaan hänen yleisvointinsa ja siirretään sovitut hoitotoimet seuraavaan kertaan. Asia kirjataan KHTOTSille. Menettelytapa on kirjattu kotihoidon toimintaohjeisiin.

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

Kotihoidonohjaaja selvittää ensin tosiasiat tilanteesta keskustellen työntekijän ja ko. asiakkaan kanssa. Anteeksipyyntö on minimi toimenpide. Mikäli epäasiallinen kohtelu on ollut luonteeltaan vakava, keskusteluun otetaan mukaan kaikki osapuolet sekä hoivapalvelupäällikkö. Tarpeen mukaan työntekijälle annetaan suullinen huomautus tai kirjallinen varoitus.

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

Asiakkaan siirtyessä toisen yksikön asiakkaaksi, kirjoitetaan hänestä hoitotiedote tai annetaan omahoitajakansio mukaan. Mikäli asiakkaan lääkkeitä on ollut kotihoidon toimistolla, toimitetaan ne uuteen yksikköön. Mikäli asiakkuus päättyy muusta syystä, lääkkeet toimitetaan apteekkiin hävitettäväksi ellei niitä voi luovuttaa asiakkaalle/omaisille. Mahdolliset hoitotarvikkeet ja apuvälineet palautetaan tai siirretään uuteen yksikköön. Avain luovutetaan asiakkaalle tai omaiselle kuittausta vastaan. Mahdolliset pankkikortit luovutetaan pois kuittausta vastaan edunvalvojalle tai asiakkaan uuden yksikön vastaavalle hoitajalle. Asiakkaasta kertyneet paperiset dokumentit, jotka eivät löydy Efficasta, toimitetaan arkistoitavaksi terveyskeskuksen arkistoon asiakkaan papereihin. Kotihoidon palveluihin merkitään keskeytys. Laskutuksen jälkeen laskuttaja tai kotihoidonohjaaja päättää asiakkaan kotihoidon palvelut.

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

Kotihoidonohjaaja Leena Savikuja

Valtatie 15

99100 Kittilä

leena.savikuja@kittila.fi

0407160245

Sosiaaliamiehen yhteystiedot

Maija-Kaisa Sointula

puh. 050 341 5244

Merikratos sosiaaliamies

Ruissalontie 11 B

20200 Turku

sosiaaliamies@merikrat

os.fi

Kuvaus yksikön toimintaa koskevien muistutusten käsittelystä

Kotihoidonohjaaja käsittelee muistutukset mahdollisimman pian. Tarvittaessa hän on yhteydessä hoivapalvelupäällikköön tai perusturvajohtajaan, mikäli asia niin vaatii. Muistutuksesta annetaan kirjallinen vastine muistutuksen antajalle ja ryhdytään tarvittaessa korjaaviin toimenpiteisiin.

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

Sopimuksen tehneet yksityiset palvelutuottajat ovat sitoutuneet omavalvontasuunnitelmiansa ja sopimustensa mukaisesti ottamaan tarvittaessa yhteyttä kotihoidon ohjaajaan tai muuhun kotihoidon työntekijään, mikäli hän huomaa asiakkaan hoitoon vaikuttavia asioita.

Palvelutuottajat toimittavat kuukausittain työselosteet toteutuneesta palvelusta. Asiakkaan hoito- ja

palvelusuunnitelman muuttuessa niin, että sillä on vaikutusta palveluntuottajan toimintaan, kotihoidon ohjaaja ottaa yhteyden palveluntuottajaan.

Kuvaus kuluttajasuojaa koskevasta informaatiosta

Asiakaspäätöksistä löytyy kirjallinen oikaisuvaatimusosoite.

Asiakkaille annetaan kotihoidon työntekijöiden ja kotihoidonohjaajan yhteystiedot, joille he voivat antaa suullista tai kirjallista palautetta.

Asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvä kehittämissuunnitelma

Asiakastyytyväisyyskysely toteutetaan vuodesta 2020 vuosittain.

Tulosten perusteella arvioidaan toimintaa ja kehitetään asiakkaan asemaa ja oikeuksia sen pohjalta. Kaikki päätökset ovat perusteltavissa ja tasapuolisia asiakkaita kohtaan.

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

Kotihoidossa käytetään toimintakykyä edistävää työtettä, avustetaan sekä hoidetaan hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti, avustetaan apuvälineiden hankinnassa, keskustellaan asiakkaan kanssa käyntien yhteydessä, avustetaan häntä yhteydenpidossa omaisiin (omahoitaja), ohjataan päivätoimintaan, ohjataan vapaaehtoistoiminnan piiriin (ystäväpalvelu), avustetaan sosiaalisten etuuksien hakemisessa ja tarvittaessa asioinnissa, mikäli asiakas tarvitsee apua näissä ja on halukas ottamaan apua vastaan.

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

Avustetaan asiakasta hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti aamu-, väli, ja iltapalan laitossa, ohjataan ateriapalvelun piiriin tai hankitaan valmisruokia kaupasta, aterian lämmitys tarpeen mukaan, ohjataan oikeassa ravitsemuksessa mm. erityisruokavalion noudattamisessa.

Valtion ravitsemusneuvottelukunta:

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

Yksikön ruokahuollon vastuuhenkilön yhteystiedot

ravintopalvelupäällikkö

Eija Heikkinen

Sairaalantie 2

99100 Kittilä

eija.heikkinen@kittila.fi

puh. 0407482701

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.)

Ohjataan asiakasta omatoimiseen liikkumiseen, avustetaan ulkoilussa resurssien mukaan, tehdään yhteistyötä fysioterapian kanssa, avustetaan kuntoutushakemusten teossa. Kerrotaan harrastusmahdollisuuksista ja erilaisista tilaisuuksista, joihin asiakas voisi osallistua.

THL:n liikuntasuosituksia eri-ikäisille:

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

Kuvaus hygieniakäytännöistä ja infektio tartuntojen ehkäisemisestä sekä epidemiatilanteissa toimiminen

Huolehditaan hyvästä käsihygieniasta, käytetään suojahanskoja ohjeiden mukaisesti, noudatetaan annettuja ohjeita sairaalabakteeria kantavien asiakkaiden hoidossa. Ei tulla sairaana töihin. Asiakastyössä käytetään kasvomaskeja ja muita suojavarusteita tarpeen mukaan.

Suunnitelma asiakastyön ja päivittäisen toiminnan kehittämisestä

Käsitellään asiakastyöhön ja toimintaan liittyviä asioita henkilöstöpalaverissa, kehittämisiltapäivissä sekä asiakaspalaverissa.

11. TERVEYDENHUOLLON JA SAIRAAZHOIDON 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 terveydenhoitaja vastaa kotihoidon asiakkaiden hoidon kokonaisuudesta hoitosuunnitelman mukaisesti, hän huolehtii ja delegoi henkilökunnalle muut seurannat (mm. RR, VS, paino, INR). Kaikki työntekijät ohjaavat asiakasta sairauksien hoidossa ja konsultoivat tarvittaessa terveydenhoitajaa, joka on tarpeen mukaan yhteydessä lääkäriin.

Kotiutus/muistihoidaja tekee palvelutarpeen arviointien lisäksi muistin seurantatutkimuksia (MMSE, CERAD).

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

Kotihoidon lääkärin vastaanotto on kerran kuukaudessa. Lisäksi puhelinkontakti on 1 krt/vko. Tarvittaessa varataan asiakkaalle aika vastaanotolle. Kotihoidon terveydenhoitaja voi konsultoida lääkäriä potilastietojärjestelmän kautta tai puhelimitse. Asiakas voi halutessaan asioida myös yksityisellä lääkärillä. Asiakas voi halutessaan olla edelleen oman lääkärin asiakas tai siirtyä kotihoidon lääkärin asiakkaaksi.

Kuvaus menettelystä kiireellisen sairaanhoidon tarpeessa olevan asiakkaan hoitamiseksi

Kotihoidon työntekijä varaa ajan päivystykseen ja tilaa asiakkaalle kyydin. Tarvittaessa toimitaan saattajana, mikäli asiakkaan hoito sitä vaatii. Kiireellisemmässä tapauksessa tilataan ambulanssi.

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

Asiakkaalla on mahdollisuus käyttää niitä erikoissairaanhoidon palveluita, jotka hänen lääkärinsä katsoo tarpeelliseksi.

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 päivitetään vuosittain. Työntekijät tenttivät lääketentit 5 vuoden välein. Lääkehuollon perehdyttämisestä huolehtii terveydenhoitaja, uusille työntekijöille kirjoitetaan lääkeluvat perehdytyksen ja osaamisen tarkistuksen jälkeen.

Lääkehoidosta vastaavan henkilön yhteystiedot

**Terveydenhoitaja
Marja Rauhala
Sairaalantie 2
99100 Kittilä
040 5255292**

Potilasasiamiehen yhteystiedot

**vs. potilasasiamies
Sirpa Elkki
Lapin keskussairaala
PL 8041
96101 Rovaniemi
Puhelin (016) 328 7903, 040 506 0083
[sirpa.elkki\(at\)lshp.fi](mailto:sirpa.elkki(at)lshp.fi)**

Terveydenhuoltoa ja sairaanhoitoa koskeva kehittämissuunnitelma

Omahoitaja perehtyy terveydenhoitajan lisäksi asiakkaiden sairauksiin ja niiden hoito-ohjeisiin. Niistä keskustellaan säännöllisissä asiakaspalaverissa. Terveydenhoitaja informoi työntekijöitä asiakkaiden hoitoon liittyvistä muutoksista kotiutuspalaverin ja lääkäripäivän jälkeen sekä aina tarpeen mukaan esim. asiakkaan käytyä erikoislääkärillä.

12. ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY

(Menettelystä tulee olla kirjalliset ohjeet)

Kuvaus asiakastietojen kirjaamisesta, käsittelystä ja salassapitosäännösten noudattamisesta

Asiakaskäynnit tilastoidaan päivittäin, asiakkaan hoitoon liittyvistä asioista kirjoitetaan Efficiaan KHTOTS-lomakkeelle ja merkitään tiedot eri seurantalomakkeille. Asiakstietoja käsitellään vain niiltä osin kuin kunkin työtehtävä sitä vaatii. Jokainen työntekijä on allekirjoittanut kirjallisen vaitiolosopimuksen. Jokaisella työntekijällä on omat tunnukset koneelle sisäänkirjautumiseen ja Efficiaan. Tunnuksia ei luovuteta kenellekään muulle.

Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa:

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

Tietosuojavaikuttavien yhteystiedot

**hoivapalvelupäällikkö Katja Hietanen, Lanssitie 5, 99100 Kittilä
katja.hietanen@kittila.fi, puh. 0400330655**

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

Tietosuojaohje: Mallilomake ja ohjeet sivulla: <http://www.tietosuoja.fi/uploads/m290kggfi8w.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>)

Jokainen työntekijä tekee tietosuojatentin, työnantaja järjestää koulutusta tietosuoja-asioista.

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

Rekisteriseloste (ellei liitteenä): tietosuojavaikuttavien 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 tietosuojaohje, 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)

Asiakkaana olevien paperiset asiakirjat säilytetään kotihoidon toimistolla mapeissa. Toimisto on aina lukittu. Asiakkuuden päättyessä asiakirjat arkistoidaan terveyskeskuksen arkistoon asiakkaan papereihin.

Kuvaus, miten tiedonkulku järjestetään muiden asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien toimijoiden kanssa

Kotihoidon asiakkaiden siirtyessä toiseen yksikköön hoidettavaksi, kirjoitetaan hänestä hoitotiedote. Äkillisissä tilanteissa ollaan yhteydessä ao. paikkaan puhelimitse. Kaikesta asiakkaan hoitoon liittyvistä asioista kirjataan KHTOTSille, josta eri yksiköiden työntekijät voivat tarvittaessa lukea niitä. Kotihoito osallistuu kotiutuspalaveriin, jossa voidaan keskustella asiakkaan tilanteesta. Asiakkaan omahoitajakansio voidaan antaa mukaan asiakkaan mennessä esim. vuodeosastolle.

Asiakastietojen käsittelyn kehittämissuunnitelma

Omavalvontasuunnitelmaa päivitettäessä pohditaan myös asiakastietojen käsittelyn asianmukaisuutta. Mikäli siinä on korjattavaa, kirjataan muutokset ja otetaan korjatut käsittelytavat käyttöön. Perehdytään samalla onko tullut uusia säädöksiä asiakastietojen arkistointiohjeisiin ja hävittämisohjeisiin.

13. ALIHANKINTANA TUOTETTujen 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 Omavalvontasuunnitelma käydään läpi vuosittain henkilöstöpalaverissa. Mikäli aiemmin ilmenee tarvetta tehdä muutoksia, tehdään ne viipymättä.	
Kuvaus omavalvontasuunnitelman päivittämisprosessista Henkilöstöpalaverissa tarkistetaan onko omavalvontasuunnitelmassa jotain, mitä pitää muuttaa. Tehdään tarvittavat muutokset ja tiedotetaan niistä työntekijöille. Omavalvontasuunnitelma liitetään osaksi perehdytyskansiota.	
Omavalvontasuunnitelma päivitetään tarvittaessa. Toimintaohjeisiin tulleet muutokset kirjataan viiveettä omavalvontasuunnitelmaan ja vahvistetaan vuosittain, vaikka muutoksia ei vuoden aikana olisi tehtykään.	
Paikka ja päiväys 30.11.2020	Allekirjoitus (Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja) Nimenselvennys Katja Hietanen