



Valvira

Sosiaali- ja terveystalanto
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 Kittilän kunta	Kunnan nimi Kittilä
Palvelumuoto ja asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan Ikäihmisten palvelut, vammaispalvelu	Sijaintikunta
Sijaintikunnan yhteystiedot Kittilän kunta/Sosiaali- ja terveystoimi Valtatie 15, 99100 Kittilä	
Palvelujen tuottajan virallinen nimi Kittilän kunta	Palvelujen tuottajan Y-tunnus 0191406-6
Toimintayksikön nimi	
Toimintayksikön postiosoite	
Postinumero	Postitoimipaikka
Toiminnasta vastaavan henkilön nimi hoivapalvelupäällikkö Katja Hietanen	Puhelin 0400 330 655
Postiosoite Lanssitie 5	
Postinumero 99100	Postitoimipaikka Kittilä
Sähköposti katja.hietanen@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 pyydettyäessä)	

2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus Tulosalueeseen kuuluvat palvelutalot Metsola, Koivukoti, Pääskylä, Havukka, vammaisten laitospalveluiden osto, ikäihmisten ja vammaisten ihmisten päivä- ja asumispalvelut, vammaispalvelulain mukaiset tukitoimet, omaishoidontuki, kotihoito, kotihoidon tukipalvelut ja sotainvalidien tukipalvelut, veteraanasiat.
Tarkoituksena on tuottaa vanhuspalvelu-, sosiaalihuolto-, vammaispalvelu- ja kehitysvammaisten erityishuoltolain mukaisia palveluja kuntalaisille.

Palveluja toteutettaessa huomioidaan sosiaalihoitolain 4 §:n mukaisesti asiakkaan etu. Asiakkaille järjestetään sosiaalihoitolain 20 § ja 21 § sekä 22§ mukaisia palveluja, jotka ovat laadukkaita, oikea-aikaisia ja turvallisia.

Sosiaalihoitolain 30§ mukaisesti kaikkia asiakkaita kohdellaan tasapuolisesti, heille turvataan laadukkaat palvelut niin kunnan omassa tuotannossa kuin ostopalveluissakin.

Arvot ja toimintaperiaatteet

- Oikeudenmukaisuus
- Omatoimisuuden tukeminen
- Avoimuus
- Tasa-arvon kunnioittaminen
- Elämänhistorian huomioiminen
- Eettisyys – minkä tahtoisit tekevän sinulle, tee sinä hänelle
- Itsemääräämisoikeus
- Turvallisuus
- Hyvä hoito
- Kuulluksi tuleminen
- Kielteisten tunteiden vastaanottaminen

Päivittämissuunnitelma

Omavalvontasuunnitelma päivitetään kunnan hoivayksiköissä, yksityisissä hoivakodeissa ja kotihoidossa vuosittain, perustuu sosiaalihoitolain 47 § 1 momenttiin, jonka mukaan sosiaalihoillon toimintayksikön tai muun toimintakokonaisuudesta vastaavan tahon tulee laatia omavalvontasuunnitelma sosiaalihoillon laadun, turvallisuuden ja asianmukaisuuden varmistamiseksi.

3. OMAVALVONNAN ORGANISOINTI, JOHTAMINEN JA VASTUUHENKILÖT

Omavalvonnasta vastaavan organisaation johdon edustaja(t) ja tehtävät

Katja Hietanen, hoivapalvelupäällikkö

vastuualueena ikäihmisten palvelut, vammaispalvelu

Omavalvonnan vastuuhenkilön yhteystiedot ja tehtävät

Katja Hietanen, hoivapalvelupäällikkö
katja.hietanen@kittila.fi, puh. 0400 330 655

Omavalvonnan suunnittelu- ja toimeenpanotyöryhmän jäsenet yksikössä (ammattinimikkeet)

vanhus- ja vammaispalveluiden henkilökunta, yht. 89 vakituista työntekijää

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

Suunnitelma henkilöstön ja opiskelijoiden perehdyttämisestä ja kouluttamisesta omavalvonnan suunnitteluun ja toteuttamiseen

Omavalvontasuunnitelma on osa perehdytystä, löytyy kunnan kotisivuilta kohdasta vanhuspalvelut. Jokainen uusi työntekijä, myös opiskelijat perehdytetään. Perehdytys kuuluu työyhteisön jokaiselle työntekijälle. Opiskelijat perehdyttää heille nimetty ohjaaja/ ohjaajat.

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)

Kirjallista palautetta on mahdollisuus antaa koko ajan sähköpostitse, kirjeitse.

Lisäksi yhteyttä voi ottaa puhelimitse. Hoivayksiköissä on käytössä palautelaatikko, johon voi jättää palautetta.

Kasvotusten palautetta voi antaa myös yksiköiden vastaavalle tai muulle henkilökunnalle. Saadut

<p>palautteet käsitellään mahdollisimman pian.</p> <p>Hoivapalvelupäällikölle tullut palaute ohjataan ko. hoivayksikköön, kotihoitoon taholle, jota palaute koskee.</p>
<p>Kuvaus asiakaspalautteiden käsittelystä yksikössä/palvelutoiminnassa</p> <p>Asiakkaan ja/ tai omaisten välitön palaute käsitellään mahdollisimman pian. Mikäli palaute koskee hänen hoitoaan, päivitetään tarpeen mukaan hoito- ja palvelusuunnitelma. Mikäli palaute koskee yksittäisen työntekijän toimintaa, keskustellaan ensin ko. työntekijän kanssa ja tarvittaessa ryhdytään asianmukaisiin toimenpiteisiin.</p>
<p>Kuvaus asiakaspalautteen käytöstä toiminnan kehittämisessä</p> <p>Saadun palautteen mukaisesti tarkastellaan toimintaa ja tehdään tarpeelliset muutokset. Mikäli palautteen perusteella ilmenee epäkohtia, ryhdytään toimiin niiden korjaamiseksi.</p>
<p>Suunnitelma asiakaspalauttejärjestelmän kehittämiseksi</p> <p>Asiakaspalauttejärjestelmän vakiinnuttaminen vanhus- ja vammaispalveluun, palautekyselyt vuosittain 2020 alkaen.</p>

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

<p>Kuvaus menettelystä, jolla riskit, kriittiset työvaiheet ja vaaratilanteet tunnistetaan ennakoivasti</p> <p>Päivitetään riskien- ja vaarojen arviointilomake vuosittain hoivayksiköissä ja kotihoidossa. Suoritetaan turvallisuuskävely säännöllisesti.</p>
<p>Kuvaus menettelystä, jolla läheltä piti -tilanteet ja havaitut epäkohdat käsitellään</p> <p>HaiPro- ilmoitusmenetelmä on käytössä ja ilmoitukset käsitellään hoivayksiköissä, kotihoidossa kuukausittain.</p>
<p>Kuvaus menettelystä, jolla todetut epäkohdat korjataan</p> <p>Henkilöstön kanssa pohditaan yhdessä mahdollisia ratkaisuja, jotka mahdollisuuksien mukaan toteutetaan mahdollisimman pian. Jos muutokset vaativat suurempia taloudellisia resursseja, keskustellaan niistä hoivapalvelupäällikön kanssa ja tarvittaessa huomioidaan seuraavaan talousarvioesitykseen. Tarvittaessa ollaan yhteydessä työterveyshuoltoon ja työsuojelupäällikköön.</p>
<p>Kuvaus siitä, miten korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilöstölle ja tarvittaessa yhteistyötahoille</p> <p>Käydään asiat henkilöstöpalaverissa, josta laaditaan muistio kaikille luettavaksi. Sähköpostilla hoivapalvelupäällikölle, työterveyshuoltoon ja työsuojelupäällikölle.</p>

6. HENKILÖSTÖ

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

Vanhus- ja vammaispalveluissa työskentelee 89 vakituista, joista 74 lähihoitajaa, 4 sairaanhoitajaa, 3 vastaavaa hoitajaa, kotihoidonohjaaja, avopalveluohjaaja, terveydenhoitaja, fysioterapeutti, kotiutus/muistihoitaja, kehitysvammatyöntekijä, kodinhoitaja ja hoivapalvelupäällikkö.

Tehostetussa palveluasumisessa henkilöstömitoitus tulee olla vähintään 0,6 sama vaatimus koskee myös yksityisiä palveluntuottajia. 1.10.2020 voimaan tulleen vanhuspalvelulain mukaiset henkilöstömitoituksen vaatimukset huomioidaan toiminnan suunnittelussa ja toteuttamisessa.

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

Avoimista toimista, viroista ja pidempiaikaisista sijaisuuksista ilmoitetaan mol.fi sivuilla ja Kittilän kunnan nettisivuilla sekä kuntarekryn sivuilla. Lyhytaikaisiin sijaisuuksiin käytetään ensisijaisesti vanhus- ja vammaispalvelun varahenkilöitä, jotka varataan yhteisestä varauslistasta. Muihin sijaisuuksiin kuten vuosilomiin rekrytoidaan sijaiset aiemmin olleista sijaisista ja/tai työnhakuilmoituksen kautta. Pätevyys varmistetaan tarkistamalla alkuperäiset koulu- ja työtodistukset, henkilöllisyystodistus sekä tarkistamalla rekisteröitymisnumero Terhikistä tai Suosikista.

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

Perehdyttämisestä vastaa lähiesimies, mutta jokainen työyhteisön työntekijä on velvollinen perehdyttämään. Hoivayksiköissä on perehdytyskansio, joka sisältää tietoa henkilöstölle. Uudelle työntekijälle nimetään perehdyttäjä ja opiskelijoille nimetään kaksi ohjaajaa, jotka ottavat työntekijän/ opiskelijan vastaan ja perehdyttävät. Uusi työntekijä pyritään perehdyttämisen ajaksi (1-3 työvuorota) laittamaan ylimääräiseksi. Tarkempi perehdyttämissuunnitelma on lomakemuodossa. Se annetaan uudelle työntekijälle.

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)

Kittilän kunnan henkilöstöstrategian mukaan tavoitteena on henkilökunnan työhyvinvointiin ja jaksamisen panostaminen. ”Kun henkilökunta jaksaa hyvin, voivat asukkaatkin hyvin!” Työhyvinvointiin panostaminen on erittäin tärkeää. Työpaikan vetoisuuteen (varmistetaan, että saadaan sijaisia ja työntekijät viihtyvät jne.) ja viihtyvyyteen panostetaan.

Työtyytyväisyyskysely uusitaan kahden vuoden välein.

Kehityskeskustelut käydään vuosittain, joiden pohjalta selvitetään koulutustoiveita ja laaditaan täydennyskoulutussuunnitelma.

Lähiesimiehet ja työterveyshuolto seuraavat sairauspoissaoloja. Tarvittaessa toimitaan työterveyshuollon ohjeiden mukaisesti.

Yhteiset TYKY- iltapäivät ovat kaksi kertaa vuodessa. Lisäksi työnantaja tukee tukee omatoimista kuntoilua mm. maksamalla osan kuntosali- ja kylpylälipuista sekä järjestämällä kunnan työntekijöille salivuoroja ja ohjattuja liikuntaryhmiä.

Henkilöstöasioiden kehittämissuunnitelma

- Henkilöstöpalaverit pyritään pitämään 2x kuukaudessa
- Kehittämisiltapäivät, mielellään kaksi kertaa vuodessa.
- Kaksi kertaa vuodessa järjestetyt TYKY- iltapäivät

- Koulutuksia järjestetään 3 pvää/ työntekijä/vuosi, koulutuskortit käytössä
- Kehityskeskustelut joka vuosi

- Tarvittaessa työnohjausta, jota hankitaan työterveyshuollon kautta joko yksilötyönohjauksena tai ryhmätyönohjauksena.

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.)

Huonekoot vaihtelevat yksiköittäin, 10-60 neliötä. Huoneissa on pääsasiassa hoivasängyt, jotka kunta vuokraa. Asiakkaat voivat sisustaa huoneet. Kaksioissa asuu pääsääntöisesti pariskuntia, mutta myös toisilleen vieraita asiakkaita voidaan sijoittaa asumaan kaksioon, mikäli järjestely sopii kaikille.

Kotihoidon asiakkaat asuvat kotona.

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

Ruokailuihin on oma tila, ruokasali. Vessoissa on huomioitu apuvälineiden käyttö. Saunassa on mahdollisuus käydä sovitusti. Viriketoimintaa voidaan toteuttaa yhteistiloissa, ulkona. Kuntouttaminen tapahtuu asiakkaan huoneessa tai voi myös olla ulkoilua.

Kuvaus asiakkaiden yhteisöllisyyden toteutumisesta yksikössä toimitilojen näkökulmasta

Asiakkaiden yhteisöllisyys toteutuu melko hyvin. Kaikki ruokailutilanteet tapahtuvat yhteisissä tiloissa, pirtissä tai ruokasalissa. Pirtit on pyritty sisustamaan kodikkaiksi, jossa asukkaat viihtyvät päivisin. Halutessaan voi vetäytyä omaan huoneeseensa. Kuntoutus- ja viriketoimintaa on viikottain, johon asukkaita kannustetaan osallistumaan.

Kuvaus siivous, jäte- ja pyykkihuoltoa koskevista käytännöistä

Asiakkaiden huoneet siivotaan hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti.

Pyykit kerätään pyykkisäkkeihin, jotka toimitetaan pesulaan tai pestään paikan päällä.

Jätteet kerätään ensin jätekärryissä oleviin säkkeihin, säkit viedään roskakatokseen tai jäteastiaan.

Lääkejätteet toimitetaan ohjeiden mukaan terveyskeskuksen apteekkiin hävitettäväksi.

Neulat yms. ongelmajätteet kerätään erillisiin astioihin, jotka hävitetään ohjeiden mukaan.

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

Vuosittain huolletaan kiinteistöjä, säädetään ilmastointeja tms. Noudatetaan kunnan sisäistä ohjeistusta sisäilmaa koskevissa asioissa.

Kuvaus yksikössä olevista terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista

Mm. CRP-pikamittari, verenpainemittareita, verensokerimittareita, Hb- pikamittari, korvakuumemittareita sekä tavallisia kuumemittareita, virtsantiksausmittari, näytteenottovälineitä, haavanhoitovälineitä, happisaturaatiomittari ja inhaloitavien lääkkeiden antovälineitä. Lisäksi on vaippoja ym. hoitotarvikkeita.

Erilaisia apuvälineitä; mm. rollaattoreita, suihkutuoleja, suihkupaarit, nosturi, siirtolevyjä ja -

<p>lakanoita, liukulakanoita, sairaalasänkyjä, pelastuslakanoita, Eva-teline (siirtymäapuvälineet), siirtovöitä ja lepositeet ja turvaliivit.</p>
<p>Vastuuhenkilön yhteystiedot hoivapalvelupäällikkö Katja Hietanen, puh. 0400 330 655, katja.hietanen@kittila.fi lähiesimiehet</p>
<p>Terveydenhuollon laitteella tarkoitetaan terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetun lain (629/2010) 5 §:n mukaisia hoitoon käytettäviä laitteita, joita ovat mm. sairaalasänkyt, 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.</p> <p>Linkki Valviran määräykseen: http://www.valvira.fi/files/tiedostot/m/a/maarays_4_2010_kayttajan_vt_ilmoitus.pdf</p>
<p>Toimitiloja, laitteita ja tarvikkeita koskeva kehittämissuunnitelma Tarvikkeita ja apuvälineitä hankitaan tarpeen mukaan talousarvion puitteissa. Kiireelliset hankinnat tehdään viipymättä.</p>

8. ASIAKASTURVALLISUUS

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

<p>Yksikön turvallisuussuunnittelusta ja turvallisuustoiminnasta vastaavan/vastaavien yhteystiedot hoivapalvelupäällikkö Katja Hietanen</p> <p>lähiesimiehet, kotihoidonohjaaja</p>
<p>Kuvaus asiakasturvallisuuden varmistamisesta (kotiin annettavissa palveluissa, lastensuojelussa, vammais- ja ikäihmisten palveluissa olevat erityispiirteet huomioitava) Asiakkaiden ympäristön turvallisuudesta huolehditaan ja epäkohtiin puututaan. Aina keskustellaan asiakkaan ja omaisen kanssa tarvittavista toimista turvallisuuden parantamiseksi. Hankitaan asiakkaalle tarvittavat mm. siirtymisen- ja liikkumisen apuvälineet.</p> <p>Lääkehoito toteutetaan lääkehoitosuunnitelman mukaisesti, suunnitelma päivitetään vuosittain. Asiakkaiden lääkehoidosta (mm. lääkelistojen ajantasaisuudesta, resepteistä ja lääketilauksista) vastaa sairaanhoitaja. Lääkkeitä dosetteihin jakavat lähi- ja sairaanhoitajat. Jaettavat lääkkeet kaksoistarkistetaan ennen käyttöönottoa. Lisäksi suurimmalla osalla asukkailla on käytössä apteekin annosjakelu.</p>
<p>Kuvaus yksikön valvontalaitteista ja niiden toimivuuden varmistamisesta Hoitajakutsu, kulunvalvonta, sprinklerit</p> <p>Järjestelmiä testataan säännöllisesti.</p>
<p>Kuvaus asiakkaiden käytössä olevien turvalaitteiden ja hälytysjärjestelmien toimivuuden varmistamisesta (yksikön hälytyslaitteet, turvarannekkeet, valvontalaitteet, kotona asuvien asiakkaiden turvallisuuslaitteet ja hälytysvasteiden toimivuuden varmistus, jne.) Hoitajakutsu, kulunvalvonta, sprinklerit</p> <p>Järjestelmiä testataan säännöllisesti.</p>

Säännölliset kierrot asiakashuoneissa ympäri vuorokauden.

Asiakasturvallisuuden kehittämissuunnitelma

Hoito- ja palvelusuunnitelmaa tehtäessä ja päivittäessä kartoitetaan asiakkaan oman huoneen turvallisuus. Pehdytetään hoitajakutsujärjestelmään. Yhteisten tilojen turvallisuutta kartoitetaan päivittäin, epäkohdat korjataan. Apuvälineiden tarvetta arvioidaan koko ajan, hankitaan tarvittaessa lisää apuvälineitä.

Valmiussuunnitelma sekä palo- ja pelastussuunnitelma päivitetään vuosittain.

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

Asiakkaan muuttaessa taloon laaditaan hoito- ja palvelusuunnitelma, jossa ovat läsnä asukas, omainen, lähiesimies, sairaanhoitaja ja omahoitaja (asiakaslaki 7§ 1 mo.) Hoito- ja palvelusuunnitelmaa tehtäessä kartoitetaan asiakkaan kokonaistilanne, tarvittaessa ohjataan ja avustetaan esim. eläkkeensaajan hoitotuen hakemisessa. Hoito- ja palvelusuunnitelma päivitetään tarpeen mukaan, vähintään vuosittain. Puolen vuoden välein tehdään RAI-toimintakykyarvio. Asiakkaalla, joka tarvitsee erityistä tukea, on mahdollisuus saada omatyöntekijä, joka huolehtii hänen palvelujensa kokonaisuudesta, tekee palvelutarpeen arvioinnin.

Kuvaus siitä, miten toteutetaan asiakkaan mahdollisuus tutustua yksikköön etukäteen

Asiakkaalla ja/tai omaisilla on aina mahdollisuus tulla tutustumaan yksikköön/huoneeseen etukäteen. Tutustumiskäynnistä sovitaan etukäteen.

Asiakaslain 5 §:n mukaan asiakkaille selvitetään heidän oikeutensa ja velvollisuutensa sekä ohjataan tarvittaessa esim. erilaisten etuuksien hakemisessa.

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

Yleensä omaiset ottavat itse puhelimitse yhteyttä ja kyselevät kyseisistä asioista. Maksuista tiedustellaan pääsääntöisesti hoivapalvelupäälliköltä. Viimeistään hoito- ja palvelusuunnitelmapalaverissa, joka pyritään pitämään mahdollisimman pian asiakkaan muutettua, asiat käydään kokonaisvaltaisesti läpi, annetaan myös täytettäväksi tarvittavat lomakkeet.

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

Asiakkaan toivomukset ja tarpeet otetaan huomioon hoito- ja palvelusuunnitelmaa tehdessä, joka tehdään yhdessä asiakkaan ja omaisten kanssa (asiakaslaki 7 § 1 mom., vanhuspalvelulaki 16§)

Asiakkaan asioista keskustellaan vain hänen hoitoon osallistuvien työntekijöiden kanssa. Hoitotoimet tehdään asiakasta kunnioittaen ja suojaten hänen intimitteettiään. Asukkaan itsemääräämisoikeuden toteutumisessa otetaan huomioon hänen kykynsä päättää asioistaan (esim. dementoiva sairaus, kehitysvamma). Tarvittaessa pyydetään lääkärin arvio tilanteesta.

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

Hoito- ja palvelusuunnitelmaa tehdessä sovitaan ja kirjataan esim. rahavarojen käyttö ja säilytys. Hopasu:n mukaan asiakkaan rahavaroista huolehtii sovittu omainen tai edunvalvoja. Pientä käteisvaraa ja/ tai pankkikortti säilytetään lukollisessa kaapissa lukollisessa valvotussa huoneessa. Jokaisella on oma kortti, johon rahakäyttö merkitään. Jokaisella on lääkehuoneessa oma nimellä laatikko, jossa säilytetään hänen lääkkeensä. Jos asiakas haluaa, että säilytetään arvotavaraa esim. koruja, niin ne laitetaan lukolliseen tilaan.

Suunnitelma siitä, miten rajoitteiden ja pakotteiden käytön tarvetta pyritään vähentämään

Kulkua hoivayksikön ulkopuolelle on rajoitettu yleensä muistisairauden takia. Henkilökunta (tai omainen) on aina mukana, kun lähdetään talon ulkopuolelle ulkoilemaan tai asioimaan. Mikäli käytetään rajoittamistoimenpiteitä kuten hygienihaalaria tai nostetaan sängyt reunat ylös öisin, tulee siitä tehdä kirjallinen rajoittamistoimenpidepäätös ja sen tekee hoivayksikön vastaava esimies. Päätös annetaan asiakkaalle, omaiselle, edunvalvojalle. Päätös on oikaisuvaatimuskelpoinen.

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

Asiakkaat, joilla ei ole eksymisen vaaraa sekä kykenevät jollakin lailla hoitamaan asioitaan talon ulkopuolella saavat liikkua vapaasti kulunvalvonnasta huolimatta. Asiakkaat, joilla on pitkälle edennyt muistisairaus ovat aina hoitajan kanssa liikkeessaan talon ulkopuolella. Haalarin käyttöön öisin päädytään, jos asiakas toistuvasti ohjauksesta huolimatta esim. sotkee ja/ tai syö eritteitä. Sidonta on aina asiakkaan turvallisuuden takia ja se on viimeisin keino. Esim. jos asiakkaalle voimakkaan aggressiivisuuden takia on jouduttu antamaan rauhoittavaa lääkettä tai muuten jalat eivät kanna (kaatumisriski). Sidonta on aina tilapäistä ja siitä keskustellaan aina lääkärin kanssa. Rajoittamispäätös tehdään kirjallisena, määräaikaisena ja annetaan tiedoksi asiakkaalle, omaiselle, edunvalvojalle. Sidontaan annetaan joka kerta yksilölliset menettelytapaohjeet. Rajoittamisesta kirjataan päivittäin.

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

Työntekijän esimies keskustelee tapahtumasta työntekijän ja ko. asiakkaan kanssa. Keskustelusta laaditaan muistio. Anteeksipyyntö on aina ehdoton. Mikäli epäasiallinen kohtelu on ollut luonteeltaan vakava, keskusteluun otetaan mukaan kaikki osapuolet tarvittaessa myös hoivapalvelupäällikkö ja/tai perusturvajohtaja. 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 toiseen yksikköön asiakkaaksi, kirjoitetaan hänestä hoitotiedote. Lääkkeet toimitetaan uuteen yksikköön. Mikäli asiakkuus päättyy muusta syystä, lääkkeet toimitetaan terveyskeskuksen apteekkiin hävitettäväksi. Mahdolliset hoitotarvikkeet ja apuvälineet palautetaan tai siirretään uuteen yksikköön. Mahdolliset pankkikortit luovutetaan pois kuittausta vastaan edunvalvojalle, omaiselle tai asiakkaan uuden yksikön vastaavalle. Asiakkaasta kertyneet paperiset dokumentit, jotka eivät löydy potilastietojärjestelmästä, toimitetaan arkistoitavaksi. Ohjelmaan kirjataan siirtyminen toiseen yksikköön tai asiakkuuden päättyminen (esim. kuolema).

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

**hoivapalvelupäällikkö Katja Hietanen
Lanssitie 5
99100 Kittilä**

puh. 0400 330 655, katja.hietanen@kittila.fi

Sosiaaliamiehen yhteystiedot

Neuvonta ti-to klo 10–13, puh. 050 341 5244

Henkilökohtaisesta tapaamisesta tulee aina sopia etukäteen.

Sosiaaliamiehet

Sointula, Maija-Kaisa

Saarinen, Sanna

Merikratos (sosiaalipalvelut) Oy

Sähköposti (ei suojattu, joten ethän lähetä salassapidettäviä tietoja):

sosiaaliamies@merikratos.fi

Postiosoite: Merikratos Oy / sosiaaliamies, Ruissalontie 11 b, 20200 Turku.

Kuvaus yksikön toimintaa koskevien muistutusten käsittelystä

Muistutuksesta annetaan kirjallinen vastaus muistutuksen antajalle ja ryhdytään tarvittaessa korjaaviin toimenpiteisiin. Vastauksen antaa perusturvajohtaja.

Vastauksesta ei voi vaatia oikaisua, mutta tyytymätön asiakas tai omainen voi viedä asian Aluehallintoviraston tutkittavaksi. Aluehallintovirasto pyytää selvityksen kunnasta.

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

Palvelusuunnitelma laaditaan yhteistyössä ja se tarkistetaan tarvittaessa, tilanteen olennaisesti muuttuessa. Palvelun ostaja voi tehdä tarkastuskäyntejä joko sovitusti tai yllättäen. Käynneistä laaditaan muistio. Myös Avi voi pyytää kuntaa tarkistamaan hoivayksikön tilanteen tai käydä tarkastuskäynnin. Toisen kunnan alueella olevista hoivayksiköistä saadaan tarvittaessa raportti tai voidaan pyytää toisen kunnan valvovia viranhaltijoita antamaan virka-apua. Yhteistyöpalaverit pidetään joko paikan päällä, puhelimitse tai videoneuvottelun kautta. Sama koskee palvelusuunnitelman laadintaa ja päivittämistä. Hoivayksiköt lähettävät myös itse raportteja, suunnitelmia kuntaan tarvittaessa.

Kuvaus kuluttajasuojaa koskevasta informaatiosta

Asiakaspäätocksistä löytyy oikaisuvaatimusosoite.

Asiakkaat ja omaiset voivat antaa työntekijöille suullista tai kirjallista palautetta päivittäin, myös yhteystiedot annetaan hoito- ja palvelusuunnitelmaa tehdessä. Lisäinformaatiota saa hoivayksikön henkilökunnalta, kotihoidon henkilöstöltä.

Asiakaan asemaan ja oikeuksiin liittyvä kehittämissuunnitelma

Asiakastyytyväisyyskysely tehdään vuosittain palveluasumisessa, kotihoidossa ja kunnan alueella olevissa yksityisissä hoivakodeissa. Tulosten perusteella arvioidaan toimintaa, palvelujen laatua ja kehitetään asiakkaan asemaa ja oikeuksia.

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

Käytetään kuntouttavaa työtä, kannustetaan asiakasta käyttämään jäljellä olevia voimavaroja, avustetaan sekä hoidetaan hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti, avustetaan apuvälineiden hankinnassa, keskustellaan asiakkaan ja omaisten kanssa, kannustetaan osallistumaan kuntoutus- ja viriketoimintaan sekä sosiaaliseen kanssakäymiseen, mutta kunnioitetaan myös omaa tilaa ja rauhaa, avustetaan sosiaalisten etuuksien hakemisessa ja tarvittaessa asioinnissa. Ulkoiluun on mahdollisuus päivittäin joko itsenäisesti tai avustettuna.

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

Asiakkaat saavat aamupalan, lounaan, päivällisen ja iltapalan sekä päiväkahvit, erilaisia elintarvikkeita sekä erityisvalmisteita tarvittaessa. Halukkaille on tarjolla yöpalaa ja esim. hedelmiä on tarjolla ympäri vuorokauden. Ruokailusta pyritään tekemään rauhallinen ja miellyttävä hetki. Pyritään huomioimaan asiakkaiden mieltymyksiä, sairauksia ja niiden aiheuttamia rajoituksia. Asiakaan kunto huomioiden ruokatarjotin voidaan tarvittaessa viedä huoneeseen, mutta pyritään kuntouttavaan työteeseen ja ohjaamaan asiakas yhteiseen ruokailutilaan. Asiakkaiden painoja seurataan vähintään puolivuositain RAI-toimintakykyarvion myötä. Tarvittaessa keskustellaan lääkärin kanssa esim. asiakkaan ruokahuonon liittyvistä ongelmista.

Valtion ravitsemusneuvottelukunta:

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

<p>Yksikön ruokahuollon vastuuhenkilön yhteystiedot Kunnan ateriapalvelusta vastaa ravintopalvelupäällikkö Eija Heikkinen, eija.heikkinen@kittila.fi</p> <p>Yksityisissä hoivakodeissa joko valmistetaan itse ruuat paikan päällä tai ne toimitetaan sinne keskuskeittiöltä.</p>
<p>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 liikkumaan omien voimavarojen mukaan, kannustetaan myös omatoimiseen liikkumiseen esim. pitkällä käytävällä. Ulkoilussa avustetaan. Tarvittaessa tehdään yhteistyötä fysioterapian kanssa. Avustetaan asiakasta kuntoutushakemusten teossa. Tehdään yhdessä retkiä ja ulkopuolisia esiintyjä ja kerhoja on tarjolla säännöllisesti. Viriketoiminnan järjestäminen kuuluu jokaiselle työntekijälle.</p>
<p>THL:n liikuntasuosituksot eri-ikäisille: http://www.ktl.fi/portal/suomi/tietoa_terveydesta/elintavat/liikunta</p>
<p>Kuvaus hygieniakäytännöistä ja infektio tartuntojen ehkäisemisestä sekä epidemiatilanteissa toimiminen Huolehditaan hyvästä käsihygienasta, käytetään suojakäsineitä, kasvosuojaimia ohjeiden mukaisesti, noudatetaan annettuja ohjeita sairaalabakteeria kantavien asiakkaiden hoidossa. Asiakkaat saavat kausi-influenssa rokotteen. Työntekijöitä ohjeistetaan ottamaan kausi-influenssarokotus. Epidemiatilanteissa (esim. Noro) huomioidaan asiakkaiden ja henkilökunnan kohortointi. Eristystilanteissa toimitaan infektio- ja sairaalahygieniayksikön sekä terveyskeskuksen ohjeiden mukaan. Infektioiden torjunta huomioidaan joka päiväisessä työskentelyssä.</p>
<p>Suunnitelma asiakastyön ja päivittäisen toiminnan kehittämisestä Käsitellään asiakastyöhön ja toimintaan liittyviä asioita henkilöstöpalavereissa, kehittämisiltapäivissä sekä asiakaspalavereissa.</p>

11. TERVEYDENHUOLLON JA SAIRAANHOIDON JÄRJESTÄMINEN

<p>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.) Hoitajat seuraavat ja kirjaavat asiakkaiden terveydentilaa päivittäin ja muuttuvissa tilanteissa. Hoitajat vastaavat asiakkaiden hoivan kokonaisuudesta ja välittömän ensiavun antamisesta akuuteissa tilanteissa sekä seurantatutkimuksista esim. CRP, RR, VS, paino, happisaturaatio. Esim. MMSE yms. tekee sairaanhoitaja tai omahoitaja, tarvittaessa tai vähintään kerran vuodessa vuosikontrollin yhteydessä. Kaikille asukkaille tehdään vuosikontrolli lääkärin kierrolla vähintään kerran vuodessa. Tarvittaessa käytetään muita palveluja esim. fysioterapiaa tai mielenterveyspalveluja.</p>
<p>Kuvaus menettelystä, miten toimintayksikön lääkäripalvelut järjestetään ja mikä taho vastaa asiakkaiden sairauden hoidosta kiireettömissä tilanteissa Hoitajat seuraavat ja kirjaavat asiakkaiden terveydentilaa päivittäin ja muuttuvissa tilanteissa konsultoivat tarvittaessa yksikön omalääkäriä. Lääkäripalvelut voivat olla joko ostopalveluna tai oman kunnan tk lääkäri.</p> <p>Potilaslain 6§:n mukaan potilasta on hoidettava yhteisymmärryksessä hänen kanssaan. Mikäli hoidosta kieltäydytään, se kirjataan potilastietojärjestelmään.</p>

Kuvaus menettelystä kiireellisen sairaanhoidon tarpeessa olevan asiakkaan hoitamiseksi

Hoitajat seuraavat ja kirjaavat asiakkaiden terveydentilaa päivittäin ja muuttuvissa, hätätilanteissa soitetaan 112.

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, lääkehoitosuunnitelma menee kunnassa johtavan lääkärin hyväksyttäväksi. Työntekijät tenttivät lääketentit viiden vuoden välein.

Lääkehoidosta vastaavan henkilön yhteystiedot

**vastaavat hoitajat, sairaanhoitajat
terveydenhoitaja**

Potilasasiamiehen yhteystiedot

**vs. potilasasiamies Sirpa Elkki
Lapin keskussairaala
PL 8041
96101 Rovaniemi
Puhelin (016) 328 7903, 040 506 0083
sirpa.elkki@lshp.fi**

Terveydenhuoltoa ja sairaanhoitoa koskeva kehittämissuunnitelma

Asiakkaiden sairauksiin ja niiden hoito-ohjeisiin perehdytään. Asiakkaiden vointiin liittyvistä asioista keskustellaan säännöllisissä palavereissa, kuten päivittäisillä raporteilla, kotiuttamispalavereissa ja vuosikontrollien yhteydessä. Asiakkaiden hoitoon liittyvistä muutoksista informoidaan esim. lääkärin kierron jälkeen, sekä aina tarpeen mukaan esim. asiakkaan käytyä erikoislääkärillä tai voinnin/hoidon muuttuessa.

12. ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY

(Menettelystä tulee olla kirjalliset ohjeet)

Kuvaus asiakastietojen kirjaamisesta, käsittelystä ja salassapitosäännösten noudattamisesta

Asiakastietoja käsitellään vain niiltä osin kuin kunkin työtehtävä sitä vaatii. Jokainen työntekijä perehdytetään ja samalla he allekirjoittavat kirjallisen sitoumuksen, vaitiolosopimuksen. Jokaisella työntekijällä on omat tunnukset koneelle kirjautumiseen ja eri ohjelmiin. Tunnuksia ei luovuteta kenellekään muulle.

Kirjaaminen on säännöllistä. Kaikki asiakkaan tilassa tapahtuva poikkeuma kirjataan, myöskin omaisten kanssa käydyt keskustelut. Jokaisesta asiakkaasta tulee olla kirjausmerkintä vähintään kerran viikossa.

Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa:
http://www.tietosuoja.fi/uploads/6jwqd57_1.pdf

Tietosuojavastaavan yhteystiedot

Hoivapalvelupäällikkö Katja Hietanen

Lanssitie 5, 99100 Kittilä, katja.hietanen@kittila.fi, puh. 0400 330 655

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

Tietosuojaseloste: Mallilomake ja ohjeet sivulla: <http://www.tietosuoja.fi/uploads/m290kqgfj8w.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 suorittaa tietoturvatentin kolmen vuoden välien, työnantaja järjestää koulutusta tietosuoja-asioista.

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> : Käyttäjälokin tietojen käsittely henkilötietolain mukaan, Laadi tietosuojaseloste, Ota oppaaksi henkilötietolaki, Henkilörekisteriin tallennetun tiedon korjaaminen, Henkilörekisteriin tallennettujen tietojen tarkastaminen, Henkilötietolain seuraamusjärjestelmä

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

Asiakkaina olevien paperiset asiakirjat, jotka eivät ole sähköisessä muodossa, säilytetään hoivayksiköissä. Asiakkuuden päättyessä asiakirjat arkistoidaan terveyskeskuksen arkistoon asiakkaan nimellä.

Yksityiset palveluntuottajat voivat hävittää sellaiset asiakirjat, joita ei ole tarpeen arkistoida, muut asiakirjat toimitetaan kuntaan arkistoitavaksi.

Kuvaus, miten tiedonkulku järjestetään muiden asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien toimijoiden kanssa
Asiakkaiden siirtymässä erikoissairaanhoidon tai toiseen yksikköön hoidettavaksi, kirjoitetaan hänestä hoitotiedote. Äkillisissä tilanteissa ollaan yhteydessä ao. paikkaan puhelimitse.

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 arkistointisohjeisiin ja hävittämissohjeisiin.

Rekisteriselosteessa ja tietosuojaselosteessa on kuvattuna asiakastietojen käsittely.

13. ALIHANKINTANA TUOTETTujen PALVELUJEN OMAVALVONTA

Kuvaus menettelystä, kuinka yksikkö valvoo alihankkijoilta ostettujen palvelujen laatua

Tarkastuskäynnit tarvittaessa, sovitusti tai yllättäen. Tarkastusraportit kunnista, jos sijaitsee muualla kuin Kittilässä, myös käynti paikan päällä on mahdollinen. Omavalvontasuunnitelmat ja muut suunnitelmat sekä niiden sisällöt, päivittäminen säännöllisesti. Koskee myös tukipalveluja.

Yhteydenotot sähköpostilla, puhelimitse, videoneuvottelun kautta tai käynti paikan päällä.

Luettelo alihankkijoita

Caritas, Esperi, Attendo, Kolpeneen palvelukeskus, palvelukoti Kätkä, hoitokoti Hopeatupa

Kehittämissuunnitelma

Mikäli toiminnassa havaitaan puutteita, kuten asiakkaiden hoiva, turvallisuus, lääkehoito tms. niin palveluntuottajalle voidaan antaa tarkastuskäynnillä huomautus ja kehoitus korjata ilmitulleet puutteet. Käynnistä laaditaan aina muistio. Mikäli niitä ei korjata määräaikaan mennessä, kunta voi sijoittaa asiakkaat muualle. Kiireellisissä tapauksissa sijoittaminen tehdään viipymättä, sijoituspaikka voi olla toinen hoivayksikkö tai kunnan vuodeosasto. Kaikissa tapauksissa ollaan yhteydessä Aviin (laki yksityisistä sosiaalipalveluista 35§), joka voi suorittaa oman valvontakäyntinsä ja antaa asiasta raportin tai pyytää kuntaa selvittämään tilanteen.

14. OMAVALVONNAN TOTEUTTAMISEN SEURANTA JA ARVIOINTI

Kuvaus yksikön omavalvonnan toteutumisen seurannasta

Omavalvontasuunnitelma käydään läpi vuosittain. Mikäli aiemmin ilmenee tarvetta tehdä muutoksia, tehdään ne viipymättä.

Yksityisissä hoivapalveluissa omavalvontasuunnitelma tarkistetaan myös käynnin yhteydessä sekä muut tarvittavat suunnitelmat kuten esim. palo- ja pelastussuunnitelma, oivaraaportti.

Kuvaus omavalvontasuunnitelman päivittämisprosessista

Hoivayksiköt, kotihoito laativat ja päivittävät vuosittain omavalvontasuunnitelmansa. Ne lähetetään hoivapalvelupäällikölle.

Omavalvontasuunnitelma päivitetään tarvittaessa. Toimintaohjeisiin tulleet muutokset kirjataan viiveettä omavalvontasuunnitelmaan ja vahvistetaan vuosittain, vaikka muutoksia ei vuoden aikana olisi tehtykään.

Paikka ja päiväys

Kittilä 30.11.2020

Allekirjoitus

(Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja)

Nimenselvennys **Katja Hietanen, hoivapalvelupäällikkö**