

HATTULAN KOTIHOIDON OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)	2
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2).....	2
3 RISKINHALLINTA (4.1.3).....	3
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)	6
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2).....	7
4.2.1 Palvelutarpeen arviointi	7
4.2.1 Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma	7
4.2.2 Asiakkaan kohtelu	8
4.2.3 Asiakkaan osallisuus	10
4.2.4 Asiakkaan oikeusturva.....	11
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3).....	12
4.3.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta.....	12
4.3.2 Ravitsemus.....	14
4.3.3 Hygieniäkäytännöt	15
4.3.4 Terveyden- ja sairaanhoito	16
4.3.5 Lääkehoito.....	18
4.3.6 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa.....	19
7 ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)	19
4.4.2 Toimitilat	23
4.4.3 Teknologiset ratkaisut.....	23
4.4.4 Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet.....	24
8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5)	25
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	26
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)	26
11 LÄHTEET.....	26

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottaja Kunnan nimi: Hattulan kunta Palveluntuottajan Y-tunnus: 0145801-3	
Toimintayksikön nimi Koti- ja asumispalvelut, kotihoito	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen Pappilanniementie 9 A, 13880 Hattula	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Kotihoito, ikäihmiset	
Toimintayksikön katuosoite Vanhainkodintie 5	
Postinumero 13800	Postitoimipaikka Katala
Toimintayksikön vastaava esimies Niina Päärnä	Puhelin 050-3028663
Sähköposti niina.paarna@hattula.fi	

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2)

<p>Toiminta-ajatus</p> <p>Hattulan kotihoito tuottaa kotihoidon palveluita Hattulan kunnan alueella asuville. Kotihoidon asiakkaat ovat hattulalaisia aikuisia, ikäihmisiä, mielenterveyskuntoutujia ja pitkäaikaissairaita, jotka tarvitsevat apua päivittäisissä toiminnoissaan ja heidän toimintakykynsä on alentunut tilapäisesti tai pysyvästi.</p> <p>Kotihoitopalvelut edistävät ja tukevat hattulalaisten terveyttä, psyykkistä hyvinvointia ja sosiaalista turvallisuutta, sekä edistävät valmiuksia sujuvaan arkeen ja kotona asumiseen. Palveluiden lähtökohtana on toimintakyvyn ylläpitäminen ja kuntouttava toimintatapa. Tavoitteena on, että ikääntyvät voisivat asua omassa kodissa niin pitkään kuin se on mahdollista fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen toimintakyvyn puolesta.</p>

Kotihoitopalveluilla edistetään asiakkaiden elämänlaatua ja tasapainoa arjen vaatimusten ja mahdollisuuksien välillä eri elämäntilanteissa.

Kotihoidon palveluiden aloituksen yhteydessä kartoitetaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa omaisten kanssa asiakkaan avun tarve, sekä laaditaan hoito- ja palvelusuunnitelma.

Hattulan kunnan kotihoitoa toteutetaan sosiaalihuoltolain, kansanterveyslain, vanhuspalvelulain ja muiden erityislainsäädäntöjen kunnalle säädettyjen tehtävien mukaisesti.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Välittäminen: asiakkaan huomaavainen kohtelevinen, yksityisyyden kunnioittaminen, henkilökohtaisen vakaumuksen ja kulttuurisen erilaisuuden kunnioittaminen, tasavertainen kohtelu; kaikkia asiakkaita kohdellaan heidän tarpeidensa mukaisesti ja samoja periaatteita noudattaen, asiakkailla on oikeus osallistua itseään koskeviin päätöksen tekoihin.

Työntekijöitä kohdellaan hyvin ja oikeudenmukaisesti, sekä tuetaan heidän oikeuttaan osallistua työnsä kehittämiseen.

Yhteisöllisyys: asiakas osallistuu aktiivisesti hoitonsa suunnitteluun, toteutukseen ja arviointiin, tuetaan omatoimisuutta ja huomioidaan asiakkaan mielipiteet.

Kumppanuus; sisältäen avoimuuden, vastavuoroisuuden, tasa-arvoisuuden, luottamuksen, sitoutumisen ja pitkäjänteisyyden.

Luovuus: kokeilunhalua ja rohkeutta kehittää ja nähdä uusia asiayhteyksiä ja tekniikoita asiakaspalvelun parantamiseksi, oman toiminnan pohtimista, joustavuutta ja vastuullisuutta, taitoa löytää ratkaisuja myös kaaoksen keskellä ja ennakkoluulotonta asennetta.

3 RISKINHALLINTA (4.1.3)

Omavalvonta perustuu riskinhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia arvioidaan monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta. Riskit voivat aiheutua

esimerkiksi fyysisestä toimintaympäristöstä (kynnykset, vaikeakäyttöiset laitteet), toimintata-voista, asiakkaista tai henkilökunnasta. Usein riskit ovat monien virhetoimintojen summa. Riskinhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia.

Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Riskinhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskinhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen. Palveluntuottajan vastuulla on, että riskinhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.

Riskinhallinnan työnjako

Johdon tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Heillä on myös päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelylle. Riskinhallinta vaatii aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

Riskinhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Koko yksikön henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista. Eri ammattiryhmien asiantuntemus saadaan hyödynnetyksi ottamalla henkilökunta mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.

Perusturvan kaikissa toimipisteissä on kokonaisvaltaiset, vuosittain tarkistettavat turvallisuus- ja pelastussuunnitelmat joissa käsitellään henkilökunnan, asiakkaiden ja kiinteistön turvallisuuden riskienarvioinnin perusteella vaikuttavat uhkatekijät ja varautumistoimenpiteet näiden va-

ralle. Turvallisuus- ja pelastussuunnitelmat sisältävät pelastuslain ja työturvallisuuslain edellyttämät asiat. Suunnitelma sisältää tiedon siitä, millä tavalla vaaratilanteita ennaltaehkäistään, miten niihin varaudutaan ja millä tavalla tapahtuvissa onnettomuustilanteissa toimitaan. Työterveyshuollon lakisääteisissä työpaikkaselvityksissä kartoitetaan työpaikan olosuhteet ja arvioidaan niiden terveydellinen merkitys.

Riskien tunnistaminen

Riskienhallinnan prosessissa sovitaan toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan. Vuosittain kotihoitoon tehdään riskikartoitus, jonka seurauksena tehdään tarvittavat muutokset. Työntekijät ilmoittavat havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit omalle esimiehelleen. Asiakkaisiin kohdistuneista vaaratapahtumista työntekijät tekevät ilmoituksen Hai-pro-järjestelmän kautta esim. lääkepoikkeamat ja kaatumiset. Työntekijöihin kohdistuneista turvallisuuspoikkeamista sekä uhka- ja väkivaltatilanteista tehdään ilmoitus Hai-pro:n työturvallisuusosiossa. Henkilöstön hyvinvoinnista pidetään huolta mm. työnohjauksella ja esimiehen tuella sekä panostamalla perehdyttämiseen.

Henkilökunnalla on ilmoitusvelvollisuus tuoda havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit esimiehen tietoisuuteen, sekä täyttämällä näistä Hai-pro-ilmoitus.

Haittatapahtumat ja läheltä piti-tilanteet tallennetaan Hai-pro-järjestelmään. Ilmoitusten perusteella asiat käsitellään tiimipalavereissa ja mietitään asialle ratkaisua, tarvittaessa asiaa käsitellään myös johtoryhmässä.

Riskien käsitteleminen

Haittatapahtumien ja läheltä piti-tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Vastuu riskienhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on palvelun tuottajalla, mutta työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen johdon käyttöön.

Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

Korjaavat toimenpiteet

Laatupoikkeamien, epäkohtien, läheltä piti-tilanteiden ja haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä

ovat muun muassa tilanteiden syiden selvittäminen ja tätä kautta menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään seurantakirjaukset ja -ilmoitukset.

Muutoksista tiedottaminen

Esimies vastaa toiminnan toteutumisesta ja sitä tukevasta riittävästä ja ajantasaisesta ohjeistuksesta sekä tiedottavat tarvittavista muutoksista työskentelyssä (myös todetuista tai toteutuneista riskeistä ja niiden korjaamisesta) henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille tiedotetaan työpaikka- ja johtoryhmän kokouksissa.

Muutoksista tiedotetaan tiimipalavereissa, koko henkilöstön kuukausipalaverissa ja tarvittaessa järjestetään lisäksi infotilaisuus.

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

Omaavalonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Omaavalonnasuunnitelma laaditaan toimintayksikön johdon ja henkilökunnan yhteistyönä. Kotihoidon palveluesimies Niina Päärnä vastaa, että omaavalonnasuunnitelma on tehty ja se päivitetään sovitusti ja tarvittaessa, sekä vastaa että omaavalonnan toteutetaan sovitusti.

Ketkä ovat osallistuneet omaavalonnan suunnitteluun:

Palveluesimies Niina Päärnä yhdessä kotihoidon henkilökunnan kanssa.

Omaavalonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:

Palveluesimies Niina Päärnä, Vanhainkodintie 5, 13800 Katinala, 050-3028663. Palveluesimies päivittää omaavalonnasuunnitelman yhdessä henkilöstön kanssa ja tekee tarvittavat muutokset. Toteuttaa omaavalonnasuunnitelmaa suunnitelman mukaisesti.

Omaavalonnasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5)

Omaavalonnasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakas- turvallisuu-teen liittyviä muutoksia, kuitenkin vähintään kerran vuodessa.

Miten yksikössä huolehditaan omaavalonnasuunnitelman päivittämisestä:

Omaavalonnasuunnitelma päivitetään kerran vuodessa ja se otetaan huomioon yksikön toimintasuunnitelmassa.

Omaavalonnasuunnitelman julkisuus

Ajan tasalla oleva omaavalonnasuunnitelman pitää olla julkisesti nähtävänä yksikössä siten, että asiakkaat, omaiset ja omaavalonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen.

Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä:

Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä henkilökunnan perehdytyskansiossa, yksiköiden info-tauluilla sekä kunnan internet-sivuilla.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)

4.2.1 Palvelutarpeen arviointi

Asiakas tulee palvelunpiiriin palveluohjauksen palvelutarpeenarvioinnin kautta. Palvelujenpiiriin ottamisesta tehdään virallinen viranhaltijanpäätos sekä asiakkaalle tehdään maksupäätös hoito- ja palvelumaksuista. Asiakas ja hänen omaisensa ovat aina mukana hoitoneuvotteluissa ja osallistuvat näin hoidon ja palvelun suunnitteluun. Hoitoneuvottelu pidetään ennen asiakkuuden alkamisesta ja kirjataan Effica-tietojärjestelmään, minne kirjataan myös asiakkaan tahto. Vain poikkeus tapauksissa palvelut aloitetaan ilman palvelutarpeenarviointia, silloin palvelutarpeen arviointi pyritään järjestämään asiakkaalle mahdollisimman nopeasti asiakkuuden aloituksesta.

Palveluohjaus neuvoo ja ohjaa myös etuuksien hakemisessa.

Asiakkaan palvelun tarve arvioidaan haastatteleamalla asiakasta, omaista tai läheistä sekä terveydenhuollon yhteistyötahoja. Palvelu tarpeen arvioinnin tueksi käytössä on hoitoisuutta arvioiva RAI-Screener.

4.2.1 Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma

Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulleen ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Päivittäisen hoidon ja palvelun suunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua asiakas/palvelusuunnitelmaa ja jolla viestitään palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuvista muutoksista.

Hoito- ja palvelusuunnitelman toteutuminen asiakkaan hoidossa, on omavalvonnan keskeisiä asioita.

Hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan yhteistyössä asiakkaan kanssa, myös asiakkaan oma näkemys kirjataan suunnitelmaan. Päävastuu hoito- ja palvelusuunnitelman päivittämisessä on omahoitajalla sekä vastuu hoito- ja palvelusuunnitelman toteutumisesta. Hoito- ja palvelusuunnitelma tarkistetaan aina kun asiakkaan tilanne oleellisesti muuttuu, kuitenkin vähintään puoli-vuosittain jolloin päivitetään myös RAI-arviointi.

Hoito- ja palvelusuunnitelma on päivittäinen työkalu henkilökunnan työssä. Suunnitelman mukaan asiakkaalle tehdään suunnitelma mitä käynneillä kulloinkin tehdään, jotta hoito- ja palvelusuunnitelman tavoite toteutuu. Kertomuskirjauksista voidaan seurata suunnitelman toteutumista.

4.2.2 Asiakkaan kohtelu

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Sosiaalihuollon palveluissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumisestaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Palvelutarpeen arvioinnissa otetaan huomioon asiakkaan oma tahto ja toivomukset. Omaiset ja läheiset otetaan mukaan hoito- ja palvelusuunnitelman laadintaan asiakkaan niin salliessa. Asiakkaan omaa tahtoa kunnioitetaan päivittäisten toimintojen toteuttamisessa. Hoitotahto kirjataan, mikäli asiakas haluaa sen ilmaista.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt

Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuvat ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Jos rajoitustoimenpiteisiin joudutaan turvautumaan, on niille oltava laissa säädetty peruste ja sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen.

Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan sekä asiakasta hoitavan lääkärin, että omaisten ja läheisten kanssa ja ne kirjataan asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Rajoittamistoimenpiteistä tehdään kirjaukset myös asiakastietoihin.

Kotihoidossa ei käytetä rajoitteita tai pakotteita, koska palvelut toteutetaan asiakkaan tahdon mukaisesti ja asiakkaan ehdoilla.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Suuri osa sosiaalipalveluista tehdyistä kanteluista koskee asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua tai epäonnistunutta vuorovaikutustilannetta työntekijän kanssa. Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa. Palvelun perustuessa ostosopimukseen muistutus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle. Yksikössä tulisi kuitenkin ilman muistutustakin kiinnittää huomiota ja tarvittaessa reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan.

Asiakkaita kohdellaan ammatillisesti, tasavertaisesti ja palveluiden myöntämisen kriteereitä noudattaen.

Epäasiallista kohtelua pyritään ehkäisemään henkilökunnan valitsemisessa, perehdytyksellä ja koulutuksilla. Työyhteisössä tuetaan avointa vuorovaikutusta, jolloin asioista voidaan keskustella jo ennen ongelmien ilmaantumista. Jos kotihoidossa ilmenee asiakkaan kaltoinkohtelua, puututaan siihen välittömästi sekä tilanne selvitetään pikaisesti ja avoimesti. Kukaan ei saa vaieta havaitessaan kaltoinkohtelua ja jokaisen vastuulla on tiedottaa asiasta omalle esimiehelle.

Epäasiallisen tapahtuman sattuessa yksikössä selvitetään esimiehen johdolla mitä on tapahtunut. Esimies keskustelee ensin kahden kesken asianomaisten kanssa. Kaikkia osapuolia asiakasta, omaista ja henkilökuntaa kuullaan.

Jos epäasiallista kohtelua tai toimintaa on esiintynyt kotihoidon taholta, otamme yhteyttä asiakkaaseen ja tarvittaessa hänen läheisiinsä. Tapahtumaa käsitellään yhdessä heidän kanssaan ja heidän näkemystään kuunnellen. Asia käsitellään myös koko henkilöstön tiimipalaverissa.

Jos epäillään, että asiakkaan omainen kohtelee asiakasta epäasiallisesti fyysisesti tai psyykkisesti pidetään hoitoneuvottelu, jossa keskustellaan yhdessä omaisen kanssa. Tarvittaessa konsultoidaan myös muita viranomaisia, kuten lääkäriä, poliisia tai edunvalvojaa sopivan ratkaisumallin löytämiseksi. Tilanne arvioidaan, onko asiakkaan fyysinen tai henkinen terveys vaarassa. Tarvittaessa toimitetaan asiakas samaan asianmukaista hoitoa. Kotihoito ei voi omaisten käyntejä rajoittaa.

Jos havaitaan että omainen kaltoin kohtelee taloudellisesti asiakasta, otetaan yhteyttä kunnan sosiaalityöntekijään.

Epäasialliseen kohteluun puututaan heti ja sovitaan tarvittavat toimenpiteet.

Henkilöstöjohtamisessa kunnalla on käytössä keskustelut, huomautukset ja varoitukset. Työkäyttäytymisen käsittelyssä esimiehen lisäksi on tarvittaessa perusturvanjohtaja, työsuojeluvaltuutettu ja luottamusmies. Työterveyshuollon ja henkilöstöpäällikön palveluja käytetään tarpeen mukaan.

4.2.3 Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Palautteen kerääminen

Asiakkaiden, heidän omaistensa ja läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä.

Palautteiden avulla asiakkaat, omaiset ja läheiset osallistuvat omavalvontaan. Palautteiden tiimoilta pyritään kehittämään toimintaa jatkuvasti eteenpäin.

Asiakaspalautetta saadaan mm. kotikäynneillä, lisäksi asiakaspalautetta tulee työntekijöille ja esimiehelle puhelimitse ja sähköpostitse.

Asiakastyytyväisyyskyselyt kotihoidon asiakkaille tehdään joka toinen vuosi.

Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Asiakaspalautteet käsitellään aina. Asiakkaiden palautteisiin vastataan viipymättä ja ne käydään läpi henkilöstön kanssa. Havaittuihin laatupoikkeamiin puututaan välittömästi. Kyselyjen tulokset ja asiakaspalautteista saatu tieto käsitellään työyksikössä ja niitä käytetään toiminnan kehittämisessä. Palautetietoa käytetään myös koulutustarpeita arvioitaessa.

Jos kirjallinen palaute sisältää pyynnön tai toiveen siihen vastaa kotihoidon esimies. Sähköpostitse ei voi antaa salassa pidettävää tietoa.

Yleisönosastokirjoitus lehdessä, siihen valmistelee vastauksen perusturvanjohtaja tai hänen pyynnöstään kotihoidon esimies.

4.2.4 Asiakkaan oikeusturva

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Tosiasialliseen hoitoon ja palveluun liittyvät päätökset tehdään ja toteutetaan asiakkaan ollessa palvelujen piirissä. Palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

a) Muistutuksen vastaanottaja

Muistutus osoitetaan Hattulan perusturvajohtajalle, osoite: Pappilanniementie 9, 13880 Hattula.

Muistutus lomake löytyy Hattulan kunnan nettisivuilta: <http://www.hattula.fi/wp-content/uploads/2015/05/sosiaalihuollonasiakkaanasemasta..muistutus.pdf>

b) Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamista palveluista

Sosiaaliasiamies Satu Loppo, puh. 050-5996413, satu.loppo@pikassos.fi

Sosiaaliasiamiehen tehtävä on neuvoo-antava. Sosiaaliasiamies ei tee päätöksiä eikä myönnä etuuksia. Sosiaaliasiamieheen voivat olla yhteydessä myös asiakkaiden omaiset ja läheiset, muut kuntalaiset ja sosiaalihuollon asiakkaiden asioissa toimivat yhteistyötahot.

c) Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saaduista palveluista

Kuluttajaneuvonta puh. 029 553 6901 (ma-pe klo: 9-15)

Neuvonta ja sovittelu kuluttajaoikeudellisissa ongelmissa.

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus kohtelusta sosiaalihuollon toimintayksikössä. Muistutus osoitetaan perusturvanjohtajalle. Muistutus on vapaamuotoinen, eikä sen tekeminen rajoita asiakkaan oikeutta hakea muutosta siten kuin siitä on erikseen säädetty.

Muistutus ei myöskään vaikuta asiakkaan oikeuteen kannella asiasta sosiaalihuoltoa valvo-ville viranomaisille, eduskunnan oikeusasiamiehelle tai esimerkiksi muille kunnan viranomai-sille.

Hallintolain mukaan muistutukseen on annettava vastaus ilman aiheetonta viivytystä. Asiak-kaalle on pyynnöstä kerrottava vastauksen arvioitu antamisajankohta ja vastattava käsittelyn etenemistä koskeviin tiedusteluihin.

Kantelu on viranomaisen toimintaa valvovalle elimelle (Etelä-Suomen aluehallintovirasto, Val-vira, Eduskunnan oikeusasiamies) osoitettu valitus viranomaisen toiminnasta.

Muistutukseen ja kanteluun vastaamiselle on asetettu kohtuullinen vastaamisaika, joka on yksi kuukausi, siitä kun asia on tullut yksikön tietoon. Yksikön toimintaa koskevat muistutukset ja kantelut käydään yksikössä läpi.

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)

4.3.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Palveluohjaus laatii yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa omaisten kanssa asiakkaalle yksilölli-sen hoitosuunnitelman, jossa huomioidaan asiakkaan voimavarat ja tarpeet. Asiakkaan toi-mintakyky kirjataan hoitosuunnitelmaan.

Kotihoidossa on käytössä RAI-toimintakykyarviointi, sekä MMSE-mittaristo joiden avulla arvi-oidaan asiakkaan fyysistä toimintakykyä ja hoidon tarvetta. RAI- järjestelmän avulla arvioi-daan kuuden kuukauden välein kattavasti asiakkaan toimintakykyä ja terveyttä, sekä näissä tapahtuneita muutoksia. Tarvittaessa arviointi voidaan tehdä myös useammin, mikäli asiak-kaan tilassa ja toimintakyvyssä on tapahtunut merkittäviä muutoksia. RAI:n tulosten perus-teella saadaan tietoa myös siitä, miten asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan kirjatut asiat ovat toteutuneet käytännössä ja mihin asioihin pitäisi kiinnittää erityistä huomiota.

Henkilökunta noudattaa kaikessa hoitotyössä kuntouttavaa ja toimintakykyä ylläpitävää työ-otetta, jonka avulla pyritään turvaamaan asukkaan toimintakyky mahdollisimman pitkään. Li-säksi hoitajat toteuttavat päivittäistä kuntoutusta asiakkaan kotona fysioterapeutin/lääkärin oh-jeiden mukaan.

Kotihoidossa on käytössä oma fysioterapeutti yhdessä kuntoutusyksikön kanssa.

Virkistystoiminnan ja sosiaalisen kanssakäymisen mahdollistamiseksi asiakkaalle voidaan tarjota päiväkeskuspaikkaa.

Asiakkaan hoitoon, hoivaan, ja kuntouttamiseen liittyvät asiat kirjataan Efficapotilastietojärjestelmään, josta voidaan seurata hoitosuunnitelman toteutumista.

4.3.2 Ravitsemus

Mikäli asiakas tarvitsee kotihoidon tukemiseksi ateriapalvelua, toimitetaan hänelle lämmitettävät ateriat kunnan ateriapalvelusta. Ateriapalvelun toimituspäivät ovat tiistaisin ja torstaisin. Ateriapalvelu toimittaa kerralla useamman päivän ateriat.

Kotihoidon henkilöstö avustaa asiakasta tarvittaessa ruoan lämmityksessä sekä ruokailussa. Joidenkin asiakkaiden kohdalla ruokailua tulee valvoa tarkemmin, jotta varmistetaan asiakkaan riittävä ravinnon saanti.

Kotihoito vastaa asiakkaan muista ruokailuista (mm. aamu- ja iltapalat ja niiden valmistaminen), mikäli näin on sovittu hoito- ja palvelusuunnitelmassa. Toisinaan ruokailuun liittyvistä asioista vastaa asiakkaan omainen, myös tämä tulee kirjata asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan.

RAI:n kautta saadaan tietoa asiakkaiden ravitsemustilasta ja nesteytyksestä sekä näihin vaikuttavista riskitekijöistä. Lisäksi asiakkaat punnitaan säännöllisesti vähintään RAI:n laadinnan yhteydessä. Useimmilla asiakkailla painoa kuitenkin seurataan säännöllisesti. Lisäravinteiden käytöstä päättää lääkäri ja niiden käyttö kirjataan asiakkaan tietoihin.

4.3.3 Hygieniäkäytännöt

Yksikön hygieniatasolle asetetut laadulliset tavoitteet ja sen toteutumiseksi laaditut toimintaohjeet sekä asiakkaiden yksilölliset hoito- ja palvelusuunnitelmat asettavat omavalvonnan tavoitteet, joihin kuuluvat asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisen lisäksi infektioiden ja muiden tarttuvien sairauksien leviämisen estäminen. Kotihoidon henkilökunnalla on käytössä käsidesit ja kertakäyttökäsineet, jotka kulkevat hoitajien mukana. Hoitajat käyttävät työssään myös suojavaatteita. Haavahoidossa yms. käytetään ensisijaisesti asiakkaan omia välineitä. Epidemian aikaan sairastuneisuus huomioidaan työjärjestyksessä niin, että sairastuneiden luona käydään viimeiseksi, jos tämä on mahdollista.

Hattulan kunnassa on olemassa perusturvan yhteiset ohjeet hygienianhoitoon liittyvistä asioista (mm.MRSA-ohjeet, veritapaturmaohje, käsihygieniahje). Näitä ohjeita noudatetaan myös kotihoidon yksikössä. Yksikön esimies vastaa siitä, että ajantasainen ohjeistus on henkilöstöllä tiedossa ja saataville. Ohjeistukset löytyvät yksikön perehdytyskansiosta. Hämeenlinnan ammattikorkeakoulun sairaanhoitajaopiskelijat tekivät päättötyökseen oppaan hoitajille kotihoitoon ”moniresistentin mikrobin kantaja kotihoidon asiakkaana”, opas löytyy sekä Intranetistä että perehdytyskansiosta.

Hygienia asioissa yhteyshenkilö on Kanta-Hämeen keskussairaalan hygieniahoitaja Merja Fellman.

Kotihoidon hygienia asioissa yhteyshenkilö on sairaanhoitaja Satu Aarnisalo tai palveluesimies Niina Päärnä.

4.3.4 Terveyden- ja sairaanhoito

Päivittäisestä hoidosta vastaavat koulutetut lähi- ja sairaanhoitajat. Jokaisella alueella on oma sairaanhoitaja, joka vastaa sairaanhoidosta alueella. Sairaanhoitaja tekee tiivistä yhteistyötä lääkärin kanssa ja pitää huolen, että tarvittavat määräaikaistarkastukset ja terveydentilan seurannat ovat asianmukaiset.

Asiakkaan tarvitseman sairaanhoidonluonne määrittää sen, käykö asiakkaan luona lähihoitaja, sairaanhoitaja vai molemmat. Yksikössä käytettävä RAI-toimintakykyarviointi antaa yksityiskohtaista tietoa asukkaan terveydentilan ja toimintakyvyn muutoksista.

Säännöllisen kotihoidon piirissä olevien 65-vuotta täyttäneiden asiakkaiden lääkäripalveluista vastaa kotihoidon oma lääkäri. Ajanvaraukset tapahtuvat pääsääntöisesti kotisairaanhoitajien tekemän arvioinnin perusteella. Lääkäri tarkistaa asiakkaiden lääkityksen vähintään kerran vuodessa.

Kotihoidonlääkäri arvioi ensisijaisesti tarpeen erikoissairaanhoidon palveluiden käytölle. Akuuttilanteissa asiakas toimitetaan ensiapuun.

Kotihoidon vastaava lääkäri on Ilkka Seppänen.

Erikoissairaanhoitoon hakeudutaan lääkärin läheteellä. Erikoissairaanhoidon tuottaa Kanta-Hämeen keskussairaala. Koti- ja asumispalveluissa työskentelee muistihoitaja, jonka vastaanotolle on mahdollista hakeutua ja sitä kautta geriatrin vastaanotolle. Käytettävissä on myös koti- ja asumispalveluissa työskentelevän psykiatrisen sairaanhoitajan osaaminen. Asiakkaalla on myös mahdollisuus käyttää yksityisiä lääkäri- ja erikoissairaanhoidon palveluja niin valitessaan.

Kotihoito seuraa myös asiakkaiden hampaiden terveyttä. Mikäli asiakkaalla on tarvetta hammaslääkäripalveluihin, varataan hänelle aika tarpeen mukaan joko julkisesta tai yksityisestä hammashoidosta.

4.3.4.1 Kiireellinen sairaanhoito

Iltaisin ja viikonloppuisin otetaan tarvittaessa yhteyttä Kanta-Hämeen keskussairaalan ensiapuun, jossa konsultoidaan sairaanhoitajaa tai lääkäriä. Iltaisin ja viikonloppuisin voi ottaa myös yhteyttä Pappilaniemen vuodeosastolle. Pappilanniemen vuodeostolla on viikonloppuisin

paikalla sairaanhoitaja jota voi konsultoida ja tarvittaessa sairaanhoitaja konsultoi lääkäriä. Akuuttitilanteissa soitetään hätäkeskukseen ambulanssin saamiseksi.

Turvapuhelimen hälytykset tulevat 24/7 kotihoidon päivystyspuhelimeen, yöaikana päivystyspuhelimeen vastaa kotihoidon turva-auttaja. Päivystyspuhelimeen voi tulla myös sosiaali-päivystyksestä kiireettömiä nostoaputehtäviä. Sosiaalipäivystyksestä tulevat nostoaputehtävät; ovat 112:een tulevat avunpyynnöt joissa ei ole hätä, tehtävä otetaan vastaan työn sallimassa aikataulussa.

Kotihoidon yksikössä työskentelee viisi sairaanhoitajaa, heistä yksi on muistihoitaja ja yksi mielenterveyshoitaja. Sairaanhoitajat ovat työssä arkisin klo:8.00-15.45. Kotihoidon kolmelle sairaanhoitajalle on jaettu kunnan alueet joiden asiakkaista he vastaavat.

Saattohoito

Osalle asiakkaista voidaan tehdä erillinen saattohoitopäätös. Saattohoitopäätös on lääketieteellinen hoitopäätös, josta vastuun kantaa aina lääkäri. Saattohoito on osa palliatiivista eli oireenmukaista hoitoa, jolla tarkoitetaan vaikeasta sairaudesta johtuvien oireiden kokonaisvaltaista hoitoa silloin kun tautia ei voida parantaa, eikä sen etenemistä voida pysäyttää. Saattohoitoon siirryttäessä olisi suotavaa järjestää uusi hoitoneuvottelu, johon osallistuu asiakkaan ja hänen omaistensa lisäksi palveluohjaus, lääkäri, omahoitaja sekä alueen oma sairaanhoitaja. Hoitoneuvottelussa tehdään hoitosuunnitelma, jossa sovitaan hoidon tarve, kuka vastaa hoidosta ja miten toimitaan mahdollisissa yllättävissä tilanteissa.

Äkillinen kuoleman tapaus

Äkillisessä kuolemantapauksissa otetaan aina yhteys oman alueen sairaanhoitajaan, kotihoidon lääkäriin ja poliisiin. Henkilöstön perehdytyskansiossa on kuvaus siitä, miten toimitaan äkillisissä kuolemantapauksissa.

4.3.5 Lääkehoito

Hattulan kunnan kotihoidon lääkehoitosuunnitelma on tehty yhteistyössä kotisairaanhoidajien, palveluesimiehen ja kotihoidon lääkärin kanssa. Kotihoidossa lääkehoitoa toteutetaan lääkehoitosuunnitelman mukaisesti. Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vuosittain ja tarvittaessa useammin. Päivityksestä vastaa kotihoidon palveluesimies yhdessä sairaanhoidajien kanssa. Palveluesimies vastaa lääkehoitosuunnitelman laatimisen, toteuttamisen ja seurannan organisoinnista.

Lääkehoidosta vastaa palveluesimies Niina Päärnä 050-3028663, kotihoidon sairaanhoidajat Katja Kalliokoski 050-3089626, Satu Aarnisalo 050-5686531, Paula Mäkelä-Rantanen 0500-882539.

Kotihoidon lääkäri vastaa lääkehoidon kokonaisuudesta, lääkkeen määräämisestä ja määräyksen kirjaamisesta asiakkaan tietoihin. Lääkäri arvioi asukkaan lääkehoidon tarpeen ja päättää lääkehoidon toteuttamisesta huomioiden asukkaan terveydentilan, sairaudet, aikaisemman lääkityksen ja allergiat. Kotihoidon lääkäri myöntää lääkkeenantoon oikeutettavat luvat kotihoidon henkilöstölle. Kotihoidon henkilökunta suorittaa LOVE lääkehoidon tentin, joka uusitaan viiden vuoden välein.

Kotihoidon lääkäri: Ilkka Seppänen 050-5444453.

Asiakkailla on käytössä omat lääkkeet, jotka säilytetään pääsääntöisesti asiakkaan kotona. Vain erityisessä poikkeustapauksessa lääkkeet säilytetään kotihoidon lääkehuoneessa lukollisessa kaapissa. Kotihoidon asiakkaat siirtyvät vaiheittain annosjakeluasiakkaiksi vuoden 2018 aikana. Kotihoidon lääkäri arvioi yhdessä sairaanhoidajan kanssa soveltuuko asiakas annosjakeluun.

4.3.6 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa

Hattulan perusturvapalveluissa on käytössä Effica-potilastietojärjestelmä. Asiakkaan siirtyessä hoitoon kunnan toiseen omaan yksikköön nähdään ko. yksikön hoidon kannalta tarvittavat tiedot suoraan potilastietojärjestelmästä. Mikäli asiakkaan hoitoon liittyy sellaisia seikkoja, joita ei ole nähtävissä potilastietojärjestelmässä, voidaan tarvittaessa ottaa erikseen yhteyttä toiseen yksikköön puhelimitse.

Asiakkaan siirtyessä erikoissairaanhoidon käytetään kiireettömässä hoidossa lähetemenetelyä. Kiireellisissä tilanteissa annetaan akuuttihoiton kannalta välttämättömät tiedot toimitettavaksi erikoissairaanhoidon yksikköön. Tarvittaessa tietoja voidaan täydentää, kun akuuttitilanne on saatu hoidettua.

Yhteistyötä toteutetaan perusturvan yksiköiden ja sosiaalipalveluiden keskinäisten hoitopala-vereiden ja SAS-kokousten avulla.

Mikäli asiakas käyttää yksityistä sosiaali- ja/tai terveystalvaeluita (mm.fysioterapia), luovutetaan heille hoidon järjestämiseksi tarvittavat välttämättömät tiedot asiakkaan/omaisen/edunvalvojan kanssa erikseen sovitulla tavalla.

7 ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Sosiaalihuollon omavalvonta koskee asiakasturvallisuuden osalta sosiaalihuollon lainsäädännöstä tulevia velvoitteita. Palo- ja pelastusturvallisuudesta sekä asumisterveyden turvallisuudesta vastaavat eri viranomaiset kunkin alan oman lainsäädännön perusteella. Asiakasturvallisuuden edistäminen edellyttää kuitenkin yhteistyötä muiden turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa edellyttämällä mm. poistumisturvallisuussuunnitelman ja ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille. Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhustalvaelulain mukainen velvollisuus ilmoittaa iäkkäästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään. Järjestöissä kehitetään valmiuksia myös iäkkäiden henkilöiden kaltoin kohtelun kohtaamiseen ja ehkäisemiseen.

Kotihoidossa asiakasturvallisuus varmistetaan riittävällä ammattitaitoisella henkilökunnalla, henkilökunnan asianmukaisella ohjeistamisella ja täydennyskoulutuksilla.

Henkilöstö perehdytetään pelastussuunnitelmaan. Alkusammutus- ja poistumisharjoituksia järjestetään vuosittain, sekä ensiapukoulutuksia. Palvelutaloissa on kiellettyä kynttilöiden polttaminen. Palvelutaloihin Punojanportti ja Kissankello on asennettu sprinklerit vuonna 2013.

Asiakastyö toteutetaan asiakkaan kotona, tarvittaessa asiakkaan turvallisen hoidon takaamiseksi hoitotilanteessa on kaksi hoitajaa. Kotihoidon henkilöstön tulee aktiivisesti seurata asiakkaan kotona selviytymistä ja siinä tapahtuvia muutoksia. Mikäli asiakkaan turvallisuus näyttää vaarantuvan, tulee ryhtyä toimenpiteisiin riskien vähentämiseksi.

Palvelutalojen (Helmi, Punojanportti ja Kissankello) turvallisuudesta vastaa rakennuspäällikkö Juhani Järvinen kiinteistöjen turvallisuuden osalta, palveluesimies Niina Päärnä vastaa henkilöstöturvallisuudesta.

4.4.1 Henkilöstö

Henkilöstön määrä ja rakenne

Kotihoidon alueeseen kuuluu koko Hattulan kunnan alue, alueeseen kuuluu kolme palvelutaloa. Henkilökuntaa kotihoidossa on kolme sairaanhoitajaa, muistisairaanhoitaja, mielenterveysairaanhoitaja, 20 lähihoitajaa, kaksi kodinhoitajaa ja palveluesimies. Lisäksi koti- ja asumispalveluilla on käytössä varahenkilöstö, jossa työskentelee seitsemän lähihoitajaa.

Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä.

Kotihoidon hoitajien koulutusvaatimuksena on lähihoitajan tutkinto tai vastaava. Asiakaskäyntien määrä vaihtelee, tavallisesti arki-aamussa on 9 lähihoitajaa ja 5 sairaanhoitajaa, iltavuoroissa on 5 lähihoitajaa ja viikonlopun aamuvuorossa 8 lähihoitajaa. Lisäksi arkisin on töissä kolme sairaanhoitajaa, muistisairaanhoitaja ja mielenterveysairaanhoitaja.

Toiminta-aika kotihoidossa on päivittäin 7.00-22.00, sekä turva-auttaja päivittäin 22.00-7.00. Sairaanhoitajat työskentelevät arkisin ma-pe 8.00-15.45.

Rekrytointi ja sijaisten käyttö

Päivittäisestä rekrytoinnista vastaa yksikön esimies. Ensisijaisesti käytämme koti- ja asumispalveluiden varahenkilöstöä, tarvittaessa käytämme muita sijaisia. Uudet sijaiset esimies tapaa henkilökohtaisesti ennen töiden aloittamista, poikkeuksia lukuun ottamatta. Samalla tarkastetaan sijaisen kelpoisuus sekä työ- ja opintotodistukset.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Tämän lisäksi yksiköllä voi olla omia henkilöstön rakenteeseen ja osaamiseen liittyviä rekrytointiperiaatteita, joista avoin tiedottaminen on tärkeää niin työn hakijoille kuin työyhteisön työntekijöille.

Henkilöstöä rekrytoidaan avoimella hakumenettelyllä, avoimista toimista ilmoitetaan työvoimatoimiston, Kuntarekryn ja kunnan internet-sivuilla. Kelpoisuus tarkastetaan todistuksista ja Valviran rekisteristä. Yli kolmen kuukauden pituisiin sijaisuuksiin ja toistaiseksi voimassa oleviin työsuhteisiin palkkaamiseen pyydetään täyttölupa kunnanjohtajalta.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Toimintayksikön hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Johtamisen ja koulutuksen merkitys korostuu, kun työyhteisö omaksuu uudenlaista toimintakulttuuria ja suhtautumista asiakkaisiin ja työhön mm. itsemääräämisoikeuden tukemisessa tai omavalvonnassa. Sosiaalihuollon ammatihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskouluttautuminen.

Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) säädetään työntekijän velvollisuudesta (48–49 §) tehdä ilmoitus havaitsemastaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta, joka liittyy asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen. Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamisesta on laadittava toimintayksikölle ohjeet, jotka ovat osa omavalvontasuunnitelmaa. Laissa korostetaan, ettei ilmoituksen tehneeseen henkilöön saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Ilmoituksen vastaanottaneen tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle. Yksikön omavalvonnassa on määritelty, miten riskinhallinnan prosessissa epäkohtiin liittyvät korjaavat toi-

menpiteet toteutetaan. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi siellä työn alle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle.

Uusi työntekijä perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Uuden työntekijän tullessa hänelle nimetään vastuhenkilö perehdyttäjäksi. Perehdyttäjällä on apunaan perehdytyslomake, sekä perehdytyskansio. Perehdytyksestä vastaa hoitohenkilökunta ja palveluesimies.

Kotihoidon henkilöstön ammattitaidon kehittäminen vuosittain perustuu koulutussuunnitelmaan, sekä asiakkaiden tarpeisiin. Vuoden 2018 koulutuksien painopiste on kirjaamiskoulutuksessa, tietosuojakoulutuksessa, Rai-järjestelmässä ja Efficca-lifecare koulutuksessa. Lisäksi vuosittain koulutetaan tarpeen mukaan ensiapukoulutusta, Love-lääkehoitokoulutusta ja alkusammutuskoulutuksia.

Henkilöstön koulutussuunnitelma laaditaan vuosittain. Koulutusten toteumista ja tarvetta seurataan ja asiasta keskustellaan henkilöstön kanssa, henkilökohtaisissa kehityskeskusteluissa käsitellään työntekijöiden osaamistarpeita ja halukkuutta osallistua koulutuksiin.

Kehityskeskustelut käydään koko henkilöstön kanssa vuosittain ja sairauspoissaoloja seurataan. Kunnassa on käytössä varhaisen puuttumisen malli.

4.4.2 Toimitilat

Kotihoidon asiakkaat asuvat omissa kodeissaan, joissa työskentelyolosuhteet vaihtelevat suuresti. Kotihoidon alueeseen kuuluu myös kolme palvelutaloa Helmi, Punojanportti ja Kissankello, joissa asukkaat asuvat myös omissa kodeissaan. Palvelutaloissa esteetön liikkuminen on huomioitu. Jokaisessa palvelutaloissa on asukkaiden yhteisinä tiloina ruokasali, punojanportista löytyy myös kuntosali. Punojanportissa ja Kissankellossa on myös pienet taukotilat kotihoidon henkilökunnalle. Koko tiimillä on yhteinen taukotupa Tuuliakodilla, Vanhainkodikintie 5 Katinala, jossa henkilökunta ruokailevat ja suorittavat tarvittavat toimistotyöt. Osa asiakkaiden asunnoista on tilavia, joissa apuvälineitä on mahdollisuus käyttää ja siten riskit työtapa- turmiin on tältä osin minimoitu. Joissakin kodeissa työskentelyolosuhteet ovat puutteelliset ja ahtaat. Kotihoidon tavoitteena on saada asiakkaan koti toimimaan asiakkaan toimintakykyä vastaavalla tavalla, esteettömyys huomioon ottaen sekä hoitajien ergonomiia palvelevaksi.

Kotihoidon taukotilojen siisteydestä vastaa ulkopuolinen tai kunnan oma siivooja.

Kotihoidon työntekijät huolehtivat yhteistyössä asiakkaan kanssa kodin päivittäisestä siistimisestä. Asunnon suuremmista siivouksista vastaa asiakas omaisensa avustamana tai yksityinen palvelun tuottaja.

4.4.3 Teknologiset ratkaisut

Kotihoidon asiakkailla on käytössä turvapuhelimet. Turvapuhelin voi olla myös ainoana palveluna, ilman kotihoidon käyntejä. Kotona asuvien asiakkaiden turvalaitteet asentavat ja huoltavat palveluntuottaja. Turvahälytyksiin vastaa palveluntuottaja joka ohjaa hälytykset kotihoidon päivystyspuhelimeen. Palveluntuottajalta on myös mahdollisuus saada ovihälytin.

Kameravalvontaa kotihoidossa ei ole.

4.4.4 Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Sosiaalihuollon yksiköissä käytetään paljon erilaisia terveydenhuollon laitteiksi ja tarvikkeiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetussa laissa (629/2010). Terveydenhuollon laitteella tarkoitetaan instrumenttia, laitteistoa, välinettä, ohjelmistoa, materiaalia tai muuta yksinään tai yhdistelmänä käytettävää laitetta tai tarviketta, jonka valmistaja on tarkoittanut muun muassa sairauden tai vamman diagnosointiin, ehkäisyyn, tarkkailuun, hoitoon, lievitykseen tai anatomian tai fysiologisen toiminnon tutkimukseen tai korvaamiseen. Hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, haavasidokset ym. vastaavat. Valviran määräyksessä 4/2010 annetaan ohjeet terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamista vaaratilanteista tehtävistä ilmoituksista.

Kotihoidon työntekijät ja fysioterapeutti tekevät yhteistyötä terveyskeskuksen kanssa asiakkaan apuvälinearvioissa, laitteiden hankinnassa ja käytössä sekä niiden opastuksessa. Omaisten kanssa tehdään yhteistyötä kodin muutostöiden tarvetta miettiessä ja apuvälineitä hankittaessa.

Hattulan kunnan apuvälinelainaamo sijaitsee Pappilanniemen sairaalassa. Apuvälinelainaamo on osa alueellista apuvälinekeskusta.

8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5)

Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn alusta kirjauksesta alkaen tietojen hävittämiseen. Rekisterinpitäjän on rekisteriselosteessa määriteltävä, mitä asiakasta koskevia tietoja palveluntuottaja rekisteriin tallentaa, mihin niitä käytetään ja minne tietoja säännönmukaisesti luovutetaan sekä tietojen suojauksen periaatteet. Samaan henkilörekisteriin luetaan kuuluviksi kaikki ne tiedot, joita käytetään samassa käyttötarkoituksessa. Asiakkaan suostumus ja tietojen käyttötarkoitus määrittävät eri toimijoiden oikeuksia käyttää eri rekistereihin kirjattuja asiakas- ja potilastietoja. Sosiaalihuollon asiakastietojen salassapidosta ja luovuttamisesta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa ja terveydenhuollon potilastietojen käytöstä vastaavasti potilaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa.

Kotihoidossa syntyy sosiaalihuollon asiakas- ja potilastietoja, sekä lisäksi terveydenhuollon potilastietoja.

Palveluntuottajan on laadittava sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain (159/2007) 19 h §:n mukainen tietoturvaan ja tietosuojaan sekä tietojärjestelmien käyttöön liittyvä omavalvontasuunnitelma. Tietosuojan omavalvontaan kuuluu velvollisuus ilmoittaa tietojärjestelmän valmistajalle, jos palvelunantaja havaitsee järjestelmässä olennaisten vaatimusten täyttymisessä merkittäviä poikkeamia. Jos poikkeama voi aiheuttaa merkittävän riskin potilasturvallisuudelle, tietoturvalle tai tietosuojalle, siitä on ilmoitettava sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastolle. Laissa säädetään velvollisuudesta laatia asianmukaisen käytön kannalta tarpeelliset ohjeet tietojärjestelmien yhteyteen.

Koska sosiaalipalveluja annettaessa asiakkaiden tiedoista muodostuu henkilörekisteri tai -rekistereitä (henkilötietolaki 10 §), tästä syntyy myös velvoite informoida asiakkaita henkilötietojen tulevasta käsittelystä sekä rekisteröidyn oikeuksista. Laatimalla rekisteriselostetta hieman laajempi tietosuojaseloste toteutuu samalla myös tämä lainmukainen asiakkaiden informointi.

Rekisteröidyllä on oikeus tarkastaa tietonsa ja vaatia tarvittaessa niiden korjaamista. Tarkastuspyyntö ja korjaamisvaatimus voidaan esittää rekisterinpitäjälle lomakkeella. Jos rekisterinpitäjä ei anna pyydettyjä tietoja tai kieltäytyy tekemästä vaadittuja korjauksia, rekisterinpitäjän on annettava kirjallinen päätös kieltäytymisestä ja sen perusteista.

Kun asiakkaan palvelukokonaisuus muodostuu sekä sosiaalihuollon että terveydenhuollon palveluista, on tietojenkäsittelyä suunniteltaessa huomioitava erityisesti sosiaalihuollon asiakastietojen ja terveydenhuollon potilasasiakirjatietojen erillisuus. Tietojen käsittelyä suunniteltaessa on otettava huomioon, että sosiaalihuollon asiakastiedot ja terveydenhuollon tiedot kirjataan erillisiin asiakirjoihin.

Kotihoidon koko henkilöstö koulutettiin vuonna 2018 tietosuojan osalta.

Yksikön rekisteriseloste ja tietosuojaseloste ovat nähtävillä yksikköjen infotauluilla, sekä henkilökunnan perehdytyskansiossa.

Hattulan kunnan tietosuojavastaava on Eeva Ylämurto 050-3400591.

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Asiakkailta, henkilökunnalta ja riskinhallinnan kautta saadut kehittämistarpeet ja aikataulu korjaavien toimenpiteiden toteuttamisesta.

Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Riskinhallinnan prosessissa käsitellään kaikki epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet ja niille sovitaan riskin vakavuudesta riippuen suunnitelma, miten asia hoidetaan kuntoon.

Kehittämissuunnitelmana olisi tehdä henkilökunnalle työkysely palvelunlaadusta (vanhuspalvelulaki).

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys

09.10.2018 Hattula

Allekirjoitus

11 LÄHTEET

LOMAKKEEN LAADINNASSA ON HYÖDYNNETTY SEURAAVIA OPPAITA, OHJEITA JA LAATUSUOSITUKSIA:

Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry, Ammattieettinen lautakunta: Arki, arvot, elämä, etiikka. Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet.

http://www.talentia.fi/files/558/Etiikkaopas_2012.pdf

STM:n julkaisu (2011:15): Riskienhallinta ja turvallisuussuunnittelu. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon johdolle ja turvallisuusasiantuntijoille:

<https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/112106/URN%3aNBN%3afi-fe201504226148.pdf?sequence=1>

STM:n julkaisu (2014:4): Lastensuojelun laatusuositus

https://www.thl.fi/documents/647345/0/STM_2014_4_lastensuoj_laatusuos_web.pdf/0404c082-4917-471a-8293-5606b41536a7

STM:n julkaisu (2013:11): Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi

https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/110355/ISBN_978-952-00-3415-3.pdf?sequence=1

STM:n oppaita (2003:4): Yksilölliset palvelut, toimivat asunnot ja esteetön ympäristö. Vammaisten ihmisten asumispalveluiden laatusuositus

<https://www.thl.fi/documents/10542/471223/asumispalveluiden%20laatusuositus.pdf>

Potilasturvallisuus, Työsuojelurahasto & Teknologian tutkimuskeskus VTT: Vaaratapah- tumista oppiminen. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatiolle

http://www.vtt.fi/files/projects/typorh/opas_terveydenhuolto-organisaatioiden_vaaratapahtu- mista_oppimiseksi.pdf

Turvallisen lääkehoidon suunnittelun tueksi:

Turvallinen lääkehoito -opas: http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/_julkaisu/1083030

Valviran määräys terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden vaaratilanneilmoituksen tekemisestä:

Valviran määräys 4/2010: <https://www.valvira.fi/-/maarays-4-2010-terveydenhuollon-laitteesta-ja-tarvikkeesta-tehtava-ammattimaisen-kayttajan-vaaratilanneilmoitus>

Tietosuojavaltuutetun toimiston ohjeita asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn

Rekisteri- ja tietoturvaselosteet: <http://www.tietosuoja.fi/fi/index/materiaalia/lomakkeet/rekisteri-ja-tietosuojaselosteet.html>

Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa: <http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/op-paat/6JfpsyYNj/>

[Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa.pdf](#)

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

Lastensuojelun määräaikojen omavalvonta

http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Lastensuojelun_maaraaikojen_omavalvonta.pdf/e8b14a48-fc78-4ac4-b9ca-4dd6a85a789b

Toimeentulotuen määräaikojen omavalvonta

http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Toimeentulotuen_maaraaikojen_omavalvonta.pdf/d4fbb1b8-7540-425c-8b71-960a9dc2f005