



Valvira

Sosiaali- ja terveystal-
lupa- ja valvontavirasto

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

1. PALVELUJEN TUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palvelujen tuottaja <input type="checkbox"/> Yksityinen palvelujen tuottaja		<input checked="" type="checkbox"/> Kunta
Palvelujen tuottajan nimi Pielaveden kunta		Kunnan nimi Pielavesi
Palvelumuoto ja asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan Pielaveden kotihoito, vanhukset		Sijaintikunta Pielavesi
Sijaintikunnan yhteystiedot Savikontie 15, 72400 pielavesi		
Palvelujen tuottajan virallinen nimi Pielaveden kunta		Palvelujen tuottajan Y-tunnus 0172556-5
Toimintayksikön nimi Kotihoito		
Toimintayksikön postiosoite Savikontie 15		
Postinumero 72400	Postitoimipaikka Pielavesi	
Toiminnasta vastaavan henkilön nimi Perusturvajohtaja Pirjo Nikkinen		Puhelin 0400-152231
Postiosoite Savikontie 15		
Postinumero 72400	Postitoimipaikka Pielavesi	
Sähköposti pirjo.nikkinen@pielavesi.fi		
Toimilupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)		
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajakohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt)		Muutosluvan myöntämisen ajankohta
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)		
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta ajankohta		Aluehallintoviraston rekisteröintipäätös ajankohta
Vastuuvakuutuksen voimassaolo (todennettava pyydettyessä)		

2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus Kotihoito tukee asiakkaan kotona asumista hoito- ja huolenpitopalveluiden avulla. Kotihoito tarkoittaa kotona tehtävää peruspalvelua ja sairaanhoidollista palvelua sekä muita kotona selviytymisen tueksi tarjottavia tukipalveluja. Kotihoito perustuu sosiaalihuoltolakiin ja kansanterveyslakiin. Kotihoidossa korostuu asiakkaan omaehtoinen vaikutusmahdollisuus palveluiden ja asumisen järjestämiseen. Kotihoito tarkoittaa palveluja, joiden antamiseen ei liity yhtäjaksoista tai ympärivuorokautista palveluvastuuta. Asiakas maksaa vuokraa tai asuu omistusasunnossa ja
--

vastaa elinkustannuksistaan sekä saamistaan palveluista. Kotihoitoa pyritään tuottamaan kunnan omana työnä mahdollisimman kustannustehokkaasti tai palvelusetelillä palveluntuottajan tuottamana palveluna. Kunnan vanhusten palvelujen osana kotihoidolla on tärkeä rooli yhdessä palveluasumisen kanssa tukea vanhusväestön asumista kotona ja kodinomaisissa ympäristöissä.

Kotihoidon tarve voidaan selvittää, kun asiakas tarvitsee sairauden, alentuneen toiminta-kyvyn, vanhuuden tai vammaisuuden vuoksi apua jokapäiväisiin toimiin. Kotihoito edistää asiakkaan fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista perusturvallisuutta, kuntoutumista sekä arjessa selviytymistä. Omaisista ja lähipiiristä tuetaan osallistumaan hoitoon ja huolenpitoon. Kotihoidon palvelut kohdennetaan runsaasti hoivaa, huolenpitoa ja sairaanhoitoa tarvitseville kotihoidon kriteerit täyttävälle asiakkaille.

Kotihoitoa toteutetaan yhdessä asiakkaan, omaisen ja eri yhteistyötahojen kanssa ja se perustuu kirjalliseen hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Hoito- ja palvelusuunnitelman avulla selvitetään asiakkaan kokonaistilanne, hoidon ja palveluiden tarve sekä sovitaan hoidon toteuttamisesta. Asiakas antaa tiedot terveydestään, toimintakyvystään, sosiaalisista verkostoistaan, toiveista ja odotuksista palvelun suhteen. Hoito- ja palvelusuunnitelma tarkistetaan asiakkaan tilanteen muututtua.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Kotihoidolla pyritään turvaamaan asiakkaan kotona asuminen mahdollisimman pitkään, ylläpitämään hyvää elämänlaatua sekä tyytyväisyyttä elämään. Tärkeää on myös hyvin-voinnin ja toimintakyvyn ylläpito kuntouttavan, asiakkaan voimavarat huomioivan hoito-otteen avulla. Asiakkaiden henkisen turvallisuuden ylläpitäminen on myös yksi kotihoidon työntekijöiden tärkeimmistä tehtävistä. Jokaisen asiakkaan kotia ja itsenäisyyttä kunnioitetaan sekä tuetaan asiakasta kotona pärjäämisessä.

Vanhustehuollon vastuualueella toiminnassamme tärkeitä arvoja ovat ihmisarvon ja elämän kunnioittaminen, tasa-arvoisuus / oikeudenmukaisuus, itsemääräämisoikeus, yksilöllisyys ja turvallisuus. Hoitotyössä on tärkeää myös ystävällisen ja hyvän ilmapiirin luominen sekä kiireettömyys.

Päivittämissuunnitelma

Toiminta-ajatus ja laatu politiikka määritellään strategisen suunnitelman yhteydessä. Arvot päivitämme yhdessä henkilöstön kanssa kahden vuoden välein.

3. OMAVALVONNAN ORGANISOINTI, JOHTAMINEN JA VASTUUHENKILÖT

Oma valvonnasta vastaavan organisaation johdon edustaja(t) ja tehtävät

Perusturvajohtaja Pirjo Nikkinen p:0400-152231, omavalvontasuunnitelman hyväksyminen.

Oma valvonnan vastuuhenkilön yhteystiedot ja tehtävät

Vanhuspalvelujen päällikkö Minna Leskinen 0404894823

Oma valvonnan tehtävät: Oma valvontasuunnitelman ylläpidosta huolehtii

omavalvontasuunnitelman työryhmä, jokaisesta tiimistä yksi vastuuhenkilö (sairaanhoitajat: Hanna Vainikainen p: 0405721276, Salla Pennanen p: 0405725785, Annika Matsi p: 0405728362, Oma valvonnan toteutumisen valvonta kotihoidossa: lähiesimiehet ja vastuuhenkilöt tiimeistä vastaavat omavalvonnan toteutumisesta.

Oma valvonnan arviointi ja kehittäminen kerran vuodessa työryhmän palaverissa ja tarvittaessa useammin.

<p>Omaavalvonnassa suunnittelu- ja toimeenpanotyöryhmän jäsenet yksikössä (ammattinimikkeet) Vanhuspalvelujen päällikkö, lähiesimies, sairaanhoitajat ja lähihoitaja</p>
<p>Henkilöstön osallistuminen omaavalvonnassa toteuttamiseen: (voi olla osana toimintayksikön perehdytysuunnitelmaa) Suunnitelma henkilöstön ja opiskelijoiden perehdyttämisestä ja kouluttamisesta omaavalvonnassa suunnitteluun ja toteuttamiseen Henkilöstöltä edellytetään omaavalvontasuunnitelman mukaista toimintaa ja laadullista riskien hallintaa. Omaavalvontaan perehdyttäminen on sisällytetty osaksi henkilöstön ja opiskelijoiden perehdyttämissuunnitelmaa. Lisäksi omaavalvontasuunnitelman sisältöä käydään läpi vuosittain omaavalvontatyöryhmässä, sisäisissä koulutuksissa koko henkilöstön kanssa ja sen läpikäyminen huomioidaan sisäisessä koulutussuunnitelmassa.</p>

4. ASIAKKAAN JA OMAISTEN OSALLISTUMINEN JA ASIAKASPALAUTE

<p>Kuvaus asiakaspalautteen hankinnasta (Omaavalvontasuunnitelmaan kirjataan menettelyt, joilla asiakkailta ja omaisilta kerätään palautetta, miten asiakaspalautteita käsitellään ja miten sitä käytetään hyväksi toimintaa kehitettäessä)</p> <p>Kotihoidon asiakkaille ja heidän omaisilleen tehdään sähköinen asiakas/omaistyytyväisyyskysely kolmen vuoden välein. Tulokset käydään läpi henkilöstö palaverissa ja näiden vastausten pohjalta kehitämme toimintaamme. Asiakkaat ja omaiset ovat oikeutettuja saamaan palautteen tiedoksi. Kotihoidossa ja palveluasumisyksiköissä on mahdollista antaa myös päivittäistä asukas/omaispalautetta joko suullisesti tai kirjallisesti.</p>
<p>Kuvaus asiakaspalautteiden käsittelystä yksikössä/palvelutoiminnassa</p> <p>Asiakaspalautteista laaditaan yhteenvedot, jotka käsitellään työyksikössä. Palautteista tehdään yhteenvedot ja ne on mahdollista lukea sähköisesti vanhustyönasemalta tai osastoilla osaston ilmoitustauluilta. Palautteista menevät tiedot perusturvajohtajalle sekä perusturvautakunnalle. Omaisille ja asiakkaille tiedotetaan asiakastyytyväisyysmittausten tuloksesta ja sen pohjalta tehtävistä kehittämistoimenpiteistä asiakastiedotteissa ja omaistenilloissa.</p>
<p>Kuvaus asiakaspalautteen käytöstä toiminnan kehittämisessä</p> <p>Palautteen pohjalta asetetaan kehittämistavoitteet ja tehdään kehittämissuunnitelma yhdessä henkilöstön kanssa. Kehittämissuunnitelman laadinnassa huomioidaan myös asiakkaiden ja omaisten antamia kehittämissuunnitelmia.</p>
<p>Suunnitelma asiakaspalauttejärjestelmän kehittämiseksi</p> <p>Päivittäisen asiakaspalautteen kirjaamista ja käsittelyä tehostetaan. Henkilöstö-, asiakas- ja omaistyytyväisyysmittaukset tehdään kolmen vuoden välein. Asiakaspalautteyhteenvedot pyydetään myös palvelusetelillä tuotetuista kotihoidon palveluista.</p>

5. RISKIEN JA EPÄKOHTIEN TUNNISTAMINEN JA KORJAAVAT TOIMENPITEET

<p>Tästä kokonaisuudesta laaditaan toimintayksikön sisäiseen käyttöön eri osa-alueita koskevat asiakirjat, joissa sovitaan suunnitelmat ja aikataulut todettujen puutteiden ja haittatapahtumien korjaavista toimenpiteistä. Omaavalvontasuunnitelmaan kirjataan kuvaus menettelystä haittatapahtumien ehkäisemiseksi sekä haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden kirjaamisesta, käsittelystä ja tiedottamisesta</p> <p>Kuvaus menettelystä, jolla riskit, kriittiset työvaiheet ja vaaratilanteet tunnistetaan ennakoivasti</p> <p>Omaavalvonta perustuu riskinhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia huomioidaan monipuolisesti. Riskit voivat aiheutua esimerkiksi fyysisestä toimintaympäristöstä (kynnykset, vaikeakäyttöiset laitteet), toimintatavoista, asiakkaista tai henkilökunnasta. Usein riskit ovat monien virhetoimintojen summa. Riskin hallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa</p>
--

<p>uskaltavat tuoda esille laatuun ja turvallisuuteen liittyviä epäkohtia. Riskinhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, jossa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskinhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden häirtatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen. Esiin tulleet riskitilanteet käydään läpi tiimipalaverissa, joissa sovitaan myös toimenpiteet riskien minimoimiseksi. Työntekijällä on velvollisuus ja vastuu tuoda esille riski- ja vaaratilanteet. Kotihoidossa on perehdytysopas, jossa on ohjeita erilaisiin vaara- ja uhkatilanteisiin.</p>
<p>Kuvaus menettelystä, jolla läheltä piti -tilanteet ja havaitut epäkohdat käsitellään Työntekijät on ohjeistettu toimimaan uhka- ja vaaratilanteissa ja sen jälkeen. Uhka- ja vaaratilanneilmoitus toimitetaan ensin esimiehelle ja esimies toimittaa sen kyseisen tiimin sairaanhoitajalle. Häirtatapahtumat ja lääkepoikkeamat käsitellään tiimipalaverissa. Tapahtuneesta ilmoitetaan aina asiakkaalle, hänen omaiselleen tai asiainhoitajalle. Asiakkaille tapahtuneet häirtatapahtumat ja lääkepoikkeamat käsitellään tarvittaessa päivystävän lääkärin tai kotisairaanhoidon lääkärin kanssa. Häirtatapahtumat ja lääkepoikkeamat kirjataan potilastietojärjestelmään.</p>
<p>Kuvaus menettelystä, jolla todetut epäkohdat korjataan Tehtyjen ilmoitusten perusteella arvioidaan henkilökunnan koulutustarvetta. Mikäli epäkohta liittyy työn organisointiin ja järjestelyihin, selvitetään epäkohtaan johtaneet syyt ja korjataan epäkohta välittömästi. Tarvittaessa asiasta informoidaan asiakasta ja hänen omaistaan.</p>
<p>Kuvaus siitä, miten korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilöstölle ja tarvittaessa yhteistyötahoille Toimenpiteet käydään läpi osastokokouksissa, joista tehdään muistio sekä sovitaan tarvittaessa toimenpiteistä. Päätöksistä ilmoitetaan tarvittaessa yhteistyötahoille sekä asiakkaan muille palveluntuottajille. Informaatiota jaetaan sähköisesti työntekijöille sekä yhteistyötahoille. Asiasta tiedotetaan henkilökunnalle osasto- ja tiimipalaverissa. Koulutusta järjestetään tarvittaessa.</p>
<p>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</p>

6. HENKILÖSTÖ

<p>Kuvaus henkilöstön määrästä, mitoituksista ja rakenteesta; ammatillinen ja avustava henkilöstö (otetaan huomioon päivähoito- ja lastensuojelulain, sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuuslain, valvontaohjelmien säädökset) Henkilöstön määrä on pyritty mitoittamaan asukkaiden hoitoisuuden mukaan. Henkilöstörakenne on vanhuspalvelujen päällikkö, kotihoidon lähiesimies, 2 asiakasohjaajaa, 3 sairaanhoitajaa, 24 lähihoitajaa (joista 2 varahenkilövakanssia), oppisopimus opiskelija (lähihoitaja opiskelija) Fysioterapeutti.</p>
<p>Kuvaus henkilöstön rekrytoinnin periaatteista (hakumenettelyn avoimuus, kelpoisuuden varmistaminen, lastensuojelussa rikosrekisterin tarkistaminen, sijaisten hankintamenettelyt jne.) Johtoryhmä päättää vakituisen työvoiman tarpeen ja miettii henkilöstön sijoittumista, eri toimintapisteisiin, vanhustenhuollon yksiköiden esimiesten kanssa. Vakituiset toimet ja pitemmät sijaisuudet laitetaan valtakunnallisille mol:in sivuille sekä kunnan nettisivuille tiedoksi työnhakijoille. Kelpoisuuden tarkistaminen tapahtuu tarkistamalla työnhakijan todistukset ja niiden oikeellisuus Valviran ylläpitämästä Terhikki-reksiteristä. Lyhytaikaisiin sijaisuuksiin työntekijät valitaan sijaisluettelosta puhelimitse, henkilöistä, jotka ovat ilmoittautuneet tekemään sijaisuuksia. Lähiesimiehet huolehtivat sijaisten ottamisesta ja tarpeesta.</p>
<p>Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä: (suositellaan laadittavaksi henkilöstön perehdyttämissuunnitelma, ks. myös kohta 3.) Käytössä on perehdyttämislomake (löytyy löytyy sähköisenä vanhustyönasemalta kotihoidon kansiossa). Jokaisella uuden työntekijän vastaanottavalla työntekijällä on perehdytysvelvollisuus. Tulosalueen johtajalla ja lähiesimiehellä on vastuu perehdyttämisen toteuttamisesta. Perehdyttämisen toteutuminen kirjataan lomakkeelle, johon merkitään päivämäärä ja perehdyttäjä.</p>

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)

Työhyvinvoinnin edistäminen kuuluu mm. työsuojelutoimikunnan tehtäviin. Työssä jaksaminen on otettu huomioon sekä työterveyshuollon toimintasuunnitelmassa että työsuojelun toimintaohjelmassa. Käytössä on varhaisen puuttumisen toimintamalli (Populus), jossa on kuvattu mm. sairauspoissaolojen hallinnan menettely ja yhteistyö työterveyshuollon kanssa.

Työterveyshuolto on järjestetty sopimuksella Pihlajalinnan työterveyshuollon kanssa.

Työhyvinvointikysely toteutetaan noin kolmen vuoden välein. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus huolehtia omasta, työtoverin ja -yhteisön työhyvinvoinnista. Kehityskeskustelut käydään yksilö- ja ryhmäkeskusteluina oman esimiehen kanssa sovittuina aikoina kerran vuodessa tai tarvittaessa useammin. Työhyvinvointia seurataan säännöllisesti tiimipalaverissa, jotka pidetään n. kerran kuussa. Yksilökehityskeskustelut käydään käyttäen Populus-henkilöhallinnan ohjelman lomaketta. Henkilökunnalle järjestetään vuosittain 1-2 x tyhy toimintaa. Koulutussuunnitelma on laadittu ja vastuualueita on jaettu eri tiimien henkilöstölle. Työntekijöillä on velvollisuus pitää yllä omaa ammattitaitoaan, osaamistaan ja lisäksi jokaisella on oikeus vähintään 3 lakisääteiseen koulutuspäivään vuodessa.

Henkilöstöasioiden kehittämissuunnitelma

Löytyy henkilöstöoppaasta osoite www.pielavesi.fi, vanhustyönasema/kotihoito/oppaat.

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.)

Kotihoidon asiakkailta, jotka asuvat omissa kodeissaan, on käytössä itse hallinnoimansa tilat.

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

Asiakkailta jokaisella omat kodit, jotka luovat omat haasteensa työskentelylle. Tilat osaltaan puuttelliset ja ahtaat. Ergonomian toteutus kotiympäristössä haastavaa. Työ kotihoidossa yksin työskentelyä.

Kuvaus asiakkaiden yhteisöllisyyden toteutumisesta yksikössä toimitilojen näkökulmasta

Asiakkaat asuvat omissa kodeissaan. Ikäihmisten päivätoiminta on tauolla koronan takia.

Kuvaus siivous, jäte- ja pyykkihuoltoa koskevista käytännöistä

Palvelu- ja hoitosuunnitelmassa sovitaan kunkin asiakkaan kohdalla yksilöllisesti miten siivous- ja pyykkihuolto järjestetään. Päivittäinen siistiminen yhteistyössä asiakkaan ja kotihoidon kanssa (kuntouttava työote ja asiakaslähtöisyys). Yksityinen palveluntarjoaja tai omaiset huolehtivat siivouksesta ja/tai pyykkihuollosta. Myös kotihoito huolehtii pyykkihuollosta. Jätteenkuljetus jätehuoltoyhtiön kautta.

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

Mikäli asiakkaat tai työntekijät havaitsevat sisäilmassa poikkeamia, ilmoittavat he siitä esimiehelle, talonmiehelle, taloyhtiöön tai työterveyshuoltoon. Tarvittaessa järjestetään sisäilmakysely työterveyshuollon toimesta. Tarvittaessa tehdään työpaikkatarkastus yhdessä työnantajan edustajan, taloyhtiön edustajan, työterveyshuollon edustajan ja työsuojelutarkastajan kanssa. Tarkastuksessa sovitaan mahdollisista jatkotoimenpiteistä.

Mikäli asiakkaan kotona on epäily sisäilmaongelmasta, ohjataan työntekijöitä toimimaan siten, ettei työntekijöiden työturvallisuus vaarannu. Työn organisoinnilla pyritään ehkäisemään jatkuvaa altistusta, joka kohdentuu aina samaan työntekijään.

Kuvaus yksikössä olevista terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista

Asiakkaiden kotona on ainoastaan asiakkaan hoidon kannalta oleellisia hoitotarvikkeita, jotka ovat ajanmukaisia. Asiakkaan käytössä olevat tarvittavat apuvälineet auttavat myös työntekijän ergonomiaa. Asiakkaan tarvitsemat terveydenhuollon laitteet järjestetään terveyskeskuksen apuvälinelainaamosta, tai kotisairaanhoidosta. Työntekijöillä on omat suojavälineensä. Mittareiden huollot ja kalibroinnit suoritetaan tarpeen mukaan hoitajien toimesta.

Vastuuhenkilön yhteystiedot

Vanhuspalvelujen päällikkö Minna Leskinen 0404894823, lähiesimies Ilona Pekkarinen 0406738965

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 määräykseen: http://www.valvira.fi/files/tiedostot/m/a/maarays_4_2010_kayttajan_vt_ilmoitus.pdf

Toimitiloja, laitteita ja tarvikkeita koskeva kehittämissuunnitelma

Tarvikkeet huolletaan tarvittaessa sekä uusitaan tarpeen mukaan. Laitteet ja tarvikkeet hankitaan kulloisenkin voimassa olevan hankintasopimuksen mukaisesti. Suunnitelma perustuu todettuun tarpeeseen, jonka mukaan tehdään rahavaraukset taloussuunnitelmaan.

8. ASIAKASTURVALLISUUS

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

Yksikön turvallisuussuunnittelusta ja turvallisuustoiminnasta vastaavan/vastaavien yhteystiedot

Perusturvajohtaja Pirjo Nikkinen p: 0400-152231, lähiesimies Ilona Pekkarinen 0406738965, vanhuspalvelujen päällikkö Minna Leskinen 0404894823, tiimien sairaanhoitajat: Hanna Vainikainen p:040-5721276, Salla Pennanen p:040-5725785 , Annika Matsi p: 040-5728362

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

Käytetään seuraavista linkeistä löytyviä tarkastuslistoja:

Kodin turvallisuuskartoitus:

<http://www.spek.fi/loader.aspx?id=daf4155d-291d-4a19-8a16-3e03ec17b279>

Eri ikäisten kotitapaturmien tarkastuslistoja <http://www.kotitapaturma.fi/?cate>

Asiakasturvallisuus tiedon kulussa: Hoitajat laativat ja pitävät ajan tasalla Alue-Pegasoksessa asiakkaan Hosu/Hoke- hoidon suunnittelu-lehteä sekä Pahosu:lla päivärivin lisätieto-kohtaa.

Hoitajilla on oikeudet myös Alue-Pegasoksen Kertomuksen YLE-lehdelle sekä Lääkeohjeet- ja AK- lehdelle ajantasaisen tiedon saamiseksi. Kotiin tulostetaan uusi Lääkeohjeet-lehti aina lääkityksen muuttuessa. Fastroi Hillessä on mahdollisuus käyttää Seuraavan käynnin huomio-kenttää. Hosu/Hokelle kirjaaminen on ajantasaista, koska Hilka-järjestelmä on käytettävissä kirjaamisen apuna asiakaskohteessa. Kotikäyntien yhteydessä seurataan asiakkaan vointia ja

kotona pärjäämistä. Hoitajat/ Omahoitaja ovat yhteydessä asiakkaan omaisiin tarpeen mukaan asiakkaan hoitoon liittyvissä asioissa.

Asiakkaan hoidossa vaadittavat erityistarpeet huomoidaan esim. kahden autettavat asiakkaat. Lisäksi huomioidaan apuvälineiden tarve jne. Ohjataan tukipalveluista esim. Turvapuhelimen hankintaan. Turvallisen lääkehoidon toteuttamisen varmistamiseksi huolehditaan tarvittaessa valvottu lääkkeiden otto sekä lääkkeiden säilytys asiakkana kotona lukittavassa lääkekaapissa.

Kuvaus yksikön valvontalaitteista ja niiden toimivuuden varmistamisesta

Verenpaine-mittarit, verensokerimittarit, kuumemittarit, INR-mittarit. EKG laite.

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

Säännöllisen kotihoidon asiakkailta Turvapuhelin- ranneketta tai kaulassa pidettävää turvapuhelinhälytys-painiketta testataan vähintään kerran kuukaudessa sekä sähkökatkojen jälkeen. Myös asiakasta/ omaisia on ohjattu turvarannekkeen testaamiseen.

Asiakasturvallisuuden kehittämissuunnitelma

Asiakasturvallisuutta kehitetään kerättyjen palautteiden ja riskien kartoitusten perusteella.

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

Asiakasta neuvotaan ja ohjataan hänen/omaisen ottaessa yhteyttä tai hänen tarvitessaan apua palvelujensa tai palvelukokonaisuutensa järjestämisessä. Kun asiakkaasta tulee palvelutarpeen arviointipyyntö, asiakasohjaaja, kotihoidon lähiesimies tai alueen kotisairaanhoidaja ottaa yhteyttä asiakkaaseen mahdollisimman pian, viimeistään seitsemän arkipäivän kuluessa. Palvelutarpeen arviointipyyntö tulee yleensä asiakkaalta itseltään, omaiselta, naapurilta tai sairaalasta/terveysasemalta. Asiakkaan ja/tai omaisen kanssa sovitaan alustava kartoituskäynti kotiin, jossa kartoitetaan yhdessä asiakkaan ja hänen omaisensa / läheisensä kanssa asiakkaan tarpeita ja toiveita. Palvelun tarve ja kiireellisyys sovitaan asiakkaan kanssa kotihoidon kriteerien ja resurssien mukaan. Kartoituskäynnin ja kotihoidon arvion perusteella asiakkaalle laaditaan palvelu- ja hoitosuunnitelma yhdessä hänen ja tarvittaessa hänen omaisensa/läheisensä kanssa. Suunnitelmaan kirjataan näkyviin yhdessä sovitut palvelut ja niiden sisällöt. Kotihoidon alkamisen yhteydessä, kotisairaanhoidaja tai asiakasohjaaja laatii palvelu- ja hoitosuunnitelman. Asiakasohjaaja tekee asiakkaan hoidon ja palvelun alkamisesta palvelupäätöksen ja osastosihteerin tekee asiakkaan tuloihin perustuvan maksupäätöksen. Asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelmaa tarkistetaan vähintään 3 kk:n välein, tarvittaessa useammin. Mukana päivittämisessä on aina asiakas sekä tarvittaessa hänen omaisensa /läheisensä.
Kaikille kotihoidon uusille asiakkaille aloitetaan ARVI eli arvioivan hoivan jakso.

Kuvaus siitä, miten toteutetaan asiakkaan mahdollisuus tutustua yksikköön etukäteen

Palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä kerrotaan kotihoidon palveluista ja yleisistä periaatteista sekä asiakkuuskriteereistä. Vuodeosastolta kotiutuvalle voidaan järjestää hoitopalaveri, johon osallistuu kotihoidon työntekijä (asiakasohjaaja, sairaanhoitajan tai kotihoidon lähiesimies).

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

Kotihoidon sairaanhoitaja tai asiakasohjaaja laatii yhteistyössä asiakkaan ja mahdollisesti myös omaisen kanssa asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelman. Suunnitelma sisältää hoidon kannalta oleelliset asiat. Kotisairaanhoitaja huolehtii yhdessä asiakkaan ja kotihoidon henkilökunnan kanssa suunnitelman päivittämisestä aina asiakkaan tarpeen muuttuessa tai vähintään 3 kk:n välein. Asiakas ja palvelu- ja hoitosuunnitelman laatija allekirjoittavat yhden palvelu- ja hoitosuunnitelman, joka jää asiakkaalle. Asiakasohjaaja tekee palvelupäätöksen, josta käy ilmi palvelun määrä (aikaperusteinen). Osastosihteri tekee maksupäätöksen, jossa käy ilmi kustannukset asiakkaalle (euroa/kk). Hoitomaksut perustuvat asiakkaan tuloihin että asiakasmaksulakiin. Palvelu- ja hoitosuunnitelman muutoksen jälkeen tarkistetaan myös palvelujen hinta. Asiakkaan kotona säilytetään palvelu- ja hoitosuunnitelmaa asiakaskansion välissä. Asiakasmaksuista saa tietoa Pielaveden kunnan osastosihteriltä.

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

Kotihoidon henkilökunnalla on salassapitovelvollisuus ja asiakkaan tiedot ovat salassa pidettäviä. Asiakas osallistuu itse oman hoitonsa ja palvelunsa suunnitteluun ja hänellä on myös oikeus kieltäytyä tarjotuista palveluista.

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

Asiakas itse, omaiset tai edunvalvonta vastaavat asiakkaan omaisuudesta. Kotihoidon henkilökunta ei käsittele asiakkaiden rahoja, vaan kaikki maksuliikenne hoidetaan laskutuksen kautta. Asiakkaat huolehtivat itse omista tavaroistaan. Joidenkin asiakkaiden kotiavaimia säilytetään kotihoidon toimistolla. Kotihoito voi laittaa vireille asiakkaan edunvalvonnan, esimerkiksi kun vaikea sairaus tai korkea ikä ovat heikentäneet asianomaisen henkisiä kykyjä niin, että hän ei itse kykene valvomaan etujaan tai hoitamaan asioitaan.

Suunnitelma siitä, miten rajoitteiden ja pakotteiden käytön tarvetta pyritään vähentämään

Turvallitteilla ja riittävällä opastuksella voidaan vähentää rajoittamisen tarvetta. Mikäli asiakas ei kykene turvallisesti käyttämään esim. uunia tai lieden levykkeitä, keskustellaan hänen kanssaan turvalaitteiden hankkimisesta. Asiakkaan ja omaisten kanssa keskustellen voidaan myös päättää esimerkiksi sulakkeiden irrottamisesta, mikäli paloturvallisuusriski on suuri. Asiakkaan kanssa keskustellaan lääkkeiden turvallisesta säilytyksestä. Pääsääntöisesti asiakkaan lääkkeet säilytetään lukitussa lääkekaapissa asiakkaan kodissa. Muistisairailta asiakkailla voi olla käytössään ovihälyttimet, jotka hälyttävät, kun asiakas pyrkii lähtemään asunnosta ulos. Rajoitteiden käytöstä sovitaan aina asiakkaan ja hänen omaisen tai läheisen kanssa.

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

Kotihoidossa ei ole käytössä pakotteita.

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

Kaikissa tilanteissa asia selvitetään työntekijän, asiakkaan ja/tai omaisten kanssa esimiesten kautta. Asiaan puututaan ja se otetaan viipymättä puheeksi, kun tieto tapahtuneesta saadaan. Tehdään tarvittaessa ilmoitus esimiehelle/ viranhaltijalle ja keskustellaan tiimin kesken asiasta.

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

Asiakassuhteen päättyessä käydään keskustelu asiakkaan tai omaisen kanssa esim. avainten ja apuvälineiden, lääkekaapin ja hoitotarvikkeiden palauttamisesta. Asiakkaan menehtyessä kotihoidon työntekijät ottavat yhteyttä omaiseen ja sopivat tarvittaessa tapaamisesta. Asiakassuhteen päättyessä hoitosuhde päättyy ja potilastietojärjestelmään kirjataan tieto asiasta. Laskuttaja päättää asiakastiedot tehtyään laskutuksen valmiiksi. Asiakkaan siirtyessä toiseen jatkohoitopaikkaan tarvittavat, hoidon kannalta oleelliset tiedot toimitetaan seuraavaan yksikköön

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

Perusturvajohtaja Pirjo Nikkinen, Savikontie , 72400 Pielavesi p: 0400-152231

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot

Pielaveden kunta on päättänyt ostaa sosiaaliasiamiehen palvelut Kuopion kaupungilta 15.8.2014 alkaen

Kuopion kaupungin sosiaaliasiamies

Antero Nissinen

puh. 044 718 3308

antero.nissinen@kuopio.fi

Kuvaus yksikön toimintaa koskevien muistutusten käsittelystä

Hoitopaikkaan tehty muistutus on usein nopein keino saada selvitys hoidossa koetusta epäasianmukaisuudesta. Muistutus osoitetaan hoitopaikan terveydenhuollosta/sosiaalihuollon palvelusta vastaavalle johtajalle. Muistutusta varten on toimipaikoissa valmiita lomakkeita, mutta muistutuksen voi myös tehdä vapaamuotoisesti.

Johtajan on selvitettävä asia alustensa kanssa ja annettava muistutuksen tekijälle kirjallinen selvitys määräajassa. Vastauksesta on käytävä ilmi, mihin toimenpiteisiin muistutus mahdollisesti johtaa. Jos muistutukseen saatu vastaus ei tyydytä, asiasta voi tehdä kantelun aluehallintovirastoon tai Valviraan. Potilasasiamies auttaa tarvittaessa muistutuksen tai kantelun tekemisessä.

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

Kunta tarkastaa kerran vuodessa toteutuuko palveluntuottajan kanssa sovitut palvelukriteerit, sopimukset ja lailliset määräykset. Tarvittaessa tarkastuksia tehdään useammin. Palveluntuottaja on velvollinen tekemään hoito- ja palvelusuunnitelma yhdessä asiakkaan/omaisen/edunvalvojan ja yksityisen yrittäjän/terveydenhuollon palveluntuottajan kanssa. Hoito- ja palvelusuunnitelmat tarkastetaan aina voinnin muuttuessa (vähintään kerran vuodessa). Jos palveluntuottajasta ja hänen toiminnastaan tulee huomautuksia niihin on puututtava välittömästi ja tehtävä toimintasuunnitelma yhdessä palveluntuottajan kanssa miten mahdolliset epäkohdat ja missä määräajassa ne korjataan. Toiminnan tarkastaminen tehdään epäkohtien korjaamisen todentamiseksi sovitun määräajan puitteissa. Jos palveluntuottaja ei ole tehnyt sovittuja korjauksia otetaan yhteys Aluehallintovirastoon mahdollisen tarkastuskäynnin ja epäkohtien korjaamisen sopimiseksi.

Kuvaus kuluttajasuojaa koskevasta informaatiosta

Henkilökunta on perehtynyt kuluttajansuojaan ja informoi asiakasta/omaisia tarpeen mukaan.

KULUTTAJANEUVONTA

Valtakunnallinen kuluttajaneuvonta, puh. 071 873 1901

Numero palvelee arkisin klo 9.00 - 15.00

Asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvä kehittämissuunnitelma

Asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvää kehitettämistyötä tehdään asiakkailta/omaisilta saadun palautteen, lakien ja suositusten sekä toiminnanmuutosten mukaisesti. Asiakkaan asemaan liittyviä periaatteita on määritelty yksikön toiminta-ajatuksessa ja -ohjelmassa.

10. PALVELUN/YKSIKÖN ASIAKASTYÖN (TOIMINNAN) LAADUN VARMISTAMINEN

Kriteereitä ja tasoja on määritelty toimintakohtaisissa valtakunnallisissa valvontaohjelmissa, jotka löytyvät Valviran kotisivuilta:
<http://www.valvira.fi/>

<p>Kuvaus asiakkaiden suoriutumista, toimintakykyä, elämänhallintaa sekä fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista hyvinvointia ylläpitävästä ja edistävästä toiminnasta</p> <p>Asiakkaiden toimintakyky vaihtelee. Toimintakykyä tuetaan kokonaisvaltaisesti kuntouttavalla työotteella, jolloin huomioidaan fyysinen, psyykinen ja sosiaalinen kokonaisuus.</p> <p>Ennaltaehkäisevää toimintaa järjestetään (mm. kerhot ja kotihoidon antama päivittäinen ohjaus sekä neuvonta).</p>
<p>Kuvaus asiakkaiden ravitsemuksen ja ruokailun järjestämiseen liittyvistä käytännöistä (ruokailuvälien pituus, yöaikaisen paaston pituus, asiakkaiden ravitsemustilan seuranta, jne.)</p> <p>Ateriapalvelua hyödynnetään asiakkaiden ravitsemuksen toteutuksessa. Ruokailussa toteutetaan ravitsemussuosituksia. Ateriapalvelua tarjoavat kunnallinen sekä yksityinen palveluntuottaja. Ruokailuvälien pituus on vaihteleva käynneistä ja asiakkaan aktiivisuudesta ja/tai sairaudesta riippuen. Yleisvointia seurataan säännöllisesti mm. painon seurannan avulla. Henkilöstöllä on tietoa ravitsemuksesta ja sen toteuttamisesta</p>
<p>Valtion ravitsemusneuvottelukunta: http://www.ravitsemusneuvottelukunta.fi/portal/fi/ravitsemussuositukset/</p>
<p>Yksikön ruokahuollon vastuuhenkilön yhteystiedot</p> <p>Ateriapalvelun tuottaa terveysaseman keittiö</p> <p>Ruokapalvelupäällikkö</p> <p>Janne Maksimainen</p> <p>p. 040 489 4837</p> <p>Yksityinen palveluntuottaja</p> <p>Kahvikulma/Kuikka</p> <p>p. 044 013 7661</p>
<p>Kuvaus päivittäisen toiminnan järjestämisestä (lasten koulunkäynnin tukeminen, erityisopetuksen turvaaminen lapsen kouluasioista vastaavan henkilön nimeäminen (lastensuojelulaki) asiakkaiden ulkoilun, liikuntamahdollisuuksien, toimintakykyä tukevan toiminnan, harrastus- ja viriketoiminnan järjestäminen ym.)</p> <p>Kunnan järjestämä ikäihmisten päivätoiminta sisältää ohjattua liikuntaa. Toiminta jatkuu syksyllä 2020.</p>
<p>THL:n liikuntasuosituksien eri-ikäisille: http://www.ktl.fi/portal/suomi/tietoa_terveydesta/elintavat/liikunta</p>
<p>Kuvaus hygieniakäytännöistä ja infektio tartuntojen ehkäisemisestä sekä epidemiatilanteissa toimiminen</p> <p>Erikoissairaanhoidon/sairaanhoitopiiri vastaa hygieniasuositusten ohjeistuksesta (erilliset toiminta-ohjeet). Hygieniasta huolehtiminen kuuluu jokaisen hoitajan perustyöhön. Erityisesti huomioidaan käsihygienian ja suojavaatetus.</p>
<p>Suunnitelma asiakastyön ja päivittäisen toiminnan kehittämisestä</p> <p>Sairaanhoitopiiri huolehtii hygieniatyön kehittämisestä ja hygieniahoidosta saadaan tarvittaessa yksikköön selvittämään hygieniasuositukset.</p>

11. TERVEYDENHUOLLON JA SAIRAANHOIDON JÄRJESTÄMINEN

Kuvaus terveydenhuollon järjestämisestä yksikön/palvelun asiakkaille ja yksikön omat vastuutehtävät asiakkaiden terveydenhuollossa ja sairaanhoidossa (terveyden edistäminen, terveystarkastukset, seulontatutkimukset, terveydentilan seurantaan liittyvät tutkimukset, tarkastukset, kontrollit, jne.)

Kotihoidossa, jokaisessa tiimissä toimii oma sairaanhoitaja. Asiakkaiden tutkimukset, kontrollit ym. ohjelmoidaan kotihoidosta. Näytteet otetaan pääasiassa asiakkaan kotona. Kotihoidon henkilöstö huolehtii omahoitajaperiaatteen mukaisesti asiakkaan asioiden viemisen lääkärille ja varmistaa jatkotoimenpiteiden toteuttamisen.

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

Kotihoidon asiakkailla on tarpeen ja sairauden mukaan määräaikaistarkastukset ja muulloin asiakkaat saavat palvelua joko kotihoidon sairaanhoitajan välityksellä viikoittaisella ns. paperikonsultaationa tai suoraan päivystykseen tai varatulle lääkärin vastaanotolle ohjautumisen kautta. Tarvittaessa kotisairaanhoitajat voi konsultoida kotihoidonlääkärinä sovittuina ajankohtina.

Kuvaus menettelystä kiireellisen sairanhoidon tarpeessa olevan asiakkaan hoitamiseksi

Kotihoidon asiakkaat saavat ambulanssin palveluja tarvittaessa. Ensihoito tekee hoidontarpeenarvioinnin ja tarvittaessa antaa hätäensiavun. Päivystystapauksissa kotihoidon henkilökunta on yhteydessä Pielaveden terveystaseman päivystys- numeroon, josta saamme päivystysajan virka-aikana terveystasemalääkärille. Iltaisin ja viikonloppuisin päivystys on erillisen listan mukaan joko Pielavedellä tai Keiteleellä, johon soittamalla saa ajan. Yöaikana päivystys on Kuopion yhteispäivystyksessä, jonne asiakkaamme menevät ambulanssikyädillä tai taksilla.

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

Erikoissairaanhoitoon ohjaututaan lääkärin läheteellä.

Kuvaus lääkkeitä suunnitelman 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 tietojen muuttuessa ja/tai tarvittaessa. Suunnitelman päivityksestä vastaavat sairaanhoitajat.

Lääkehoidosta vastaavan henkilön yhteystiedot

Sairaanhoitaja Pennanen Salla

p. 040 572 5785

Sairaanhoitaja Matsi Annika

p. 040 572 8362

Sairaanhoitaja Vainikainen Hanna

p. 040 572 1276

Potilasasiamiehen yhteystiedot

Potilasasiamies

Kristiina Anttonen

kristiina.anttonen(at)kuh.fi

044 711 3570

Terveydenhuoltoa ja sairaanhoitoa koskeva kehittämissuunnitelma

Terveyden ja sairaanhoito: Kysteri. Pielaveden kotihoidon asiakkaiden terveyden ja sairaanhoito on sisällytetty osaksi, liikelaitos Kysterin kanssa tehtävää yhteistyötä.

12. ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY

(Menettelystä tulee olla kirjalliset ohjeet)

Kuvaus asiakastietojen kirjaamisesta, käsittelystä ja salassapitosäännösten noudattamisesta

Keskeiset lähtökohdat asiakastietojen käsittelyssä ovat Henkilötietolaki (523/99), Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) ja Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (2007/159). Tietoturvaorganisaatio on määritelty, vastuuhenkilöt nimetty kuhunkin yksikköön ja toimenkuvat tehty. Tietoturvaohjeet ja tietosuojaan seurantaohjelma on laadittu ja ovat keskeinen osa henkilöstön perehdytystä. Kaikki työntekijät ovat allekirjoittaneet salassapitosopimuksen.

Rekisteritietoja käytetään asiakkaan hoitopalveluiden järjestämiseen, suunnitteluun ja toteuttamiseen sekä hänen asiakastietojensa ja -maksujensa käsittelyyn. Tietoja käytetään myös toiminnan suunnitteluun ja tilastointiin. Asiakkaan suostumus henkilötietojen käsittelyyn saadaan erillisellä tietojenluovutussopimuksen hyväksymisellä ja allekirjoittamisella.

Asiakastietoja käsitellään pääosin sähköisesti. Tietojärjestelmänä toimii Pegasos-tietojärjestelmä. Tietokanta ja tietokantayhteydet ovat suojatut yleisesti hyväksyttävillä menetelmillä.

Henkilötietoja koskeviin sähköisiin tiedostoihin pääsevät vain nimetyt henkilöt henkilökohtaisen käyttäjätunnuksen ja salasanan avulla. Järjestelmän käyttö edellyttää henkilökohtaista tunnistautumista ja käyttöä valvotaan keräämällä lokitietoja. Paperisia asiakastietoja käsitellään, säilytetään lukittavassa arkistokaapissa ja ne hävitetään asianmukaisesti.

Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa:

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

Tietosuojavastaavan yhteystiedot

Kauhanen Anne p.0404894055

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>)

Verkkokoulutus Kanta.fi:sta ja tietosuojasta. Henkilöstölle myönnetään käyttöoikeuksia tarveharkinnan perusteella.

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

Rekisteriseloste (ellei liitteenä): tietosuojavaltuutetun ohje ja lomake: <http://www.tietosuoja.fi/uploads/64znaj.pdf> ja <http://www.tietosuoja.fi/uploads/8cv17p0zbo1.pdf>

Muita tietosuojaan liittyviä oppaita sivulla <http://www.tietosuoja.fi/1582.htm> : Käyttäjälökin tietojen käsittely henkilötietolain mukaan, Laadi tietosuojaseloste, Ota oppaaksi henkilötietolaki, Henkilörekisteriin tallennetun tiedon korjaaminen, Henkilörekisteriin tallennettujen tietojen tarkastaminen, Henkilötietolain seuraamusjärjestelmä

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

Paperiset asiakirjat arkistoidaan kunnan arkistointisuunnitelman mukaisesti. Pegasos-tietojärjestelmän sähköisestä arkistoinnista vastaa palveluntuottaja Istekki.

Kuvaus, miten tiedonkulku järjestetään muiden asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien toimijoiden kanssa

Käytössä on Pegasos-tietojärjestelmä, jossa asiakkaan tiedot välittyvät sosiaalitoimen ja Kysterin perusterveydenhuollon välillä. Muiden toimijatahojen välillä tieto siirtyy paperisten hoito-ohjeiden ja hoitopalavereiden välityksellä. Hoito- ja palvelusuunnitelmassa määritellään asiakkaan palveluverkosto ja nimetään vastuuhenkilö, joka huolehtii tiedon välittämisestä muille toimijoille.

Asiakastietojen käsittelyn kehittämissuunnitelma

Kehityssuunnitelman tekeminen vireillä

13. ALIHANKINTANA TUOTETTujen PALVELUJEN OMAVALVONTA

Kuvaus menettelystä, kuinka yksikkö valvoo alihankkijoilta ostettujen palvelujen laatua

Yksityisiltä palveluntuottajilta vaaditaan omavalvontasuunnitelma. Kunta on velvollinen valvomaan yksityisten palveluntuottajien palvelujen tasoa huolehtimalla niiden toteutumisesta määräajoin.

Luettelo alihankkijoita

Maaseudun kotipalvelu, Matti Rönkkö. 4H

Kehittämissuunnitelma

Kehitetään asiakaskohtaisten hoito- ja palvelusuunnitelmien laatimista ja palvelujen laadun seurantamenetelmää hyödyntäen asiakas-/omaistyytyväisyyskyselyjä ja niistä saatavaa palautetta hyödyntäen.

14. OMAVALVONNAN TOTEUTTAMISEN SEURANTA JA ARVIOINTI

Kuvaus yksikön omavalvonnan toteutumisen seurannasta

Kotihoidon omavalvonnasta vastaavat henkilöt huolehtivat omavalvonnan toteutumisesta, riskienhallinnasta ja arviointien tekemisestä, jotka käsitellään yhteisissä omavalvontapalavereissa ryhmän jäsenten kesken.

Kuvaus omavalvontasuunnitelman päivittämissuunnitelmasta

Omavalvontasuunnitelman päivittäminen tapahtuu vastuuryhmän palaverissa kerran vuodessa ja toiminnan muuttuessa tarpeen vaatiessa useammin.

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

Paikka ja päiväys Pielavesi	Allekirjoitus (Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja) Nimenselvennys Pirjo Nikkinen
---------------------------------------	---