



Omavalvontasuunnitelma päivitetään Oma Hämeen tiedoille 31.5.2024 mennessä

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja Kuntayhtymä: Kanta-Hämeen hyvinvointialue Y-tunnus: 3221307-8	
Toimintayksikön nimi Kotihoito Humppila	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Kotihoidon ja kotihoidon tukipalvelujen tuottaminen ikäihmisille, vammaisille ja muille kotihoidon palveluja tarvitseville asiakasryhmille.	
Toimintayksikön katuosoite Maurinpolku 4	
Postinumero 31640	Postitoimipaikka Humppila
Toimintayksikön vastaava esimies Emilia Ilkka	Puhelin 050 5502165
Sähköposti Emilia.ilkka@omahame.fi	
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat	
Ateriapalvelut: Loimijoen kuntapalvelut Oy, kuljetukset Taksi Hannu Hiisilä Lääkkeiden koneellinen annosjakelu: Humppilan apteekki Saunapalvelukuljetukset: T:mi Ari Kalliokoski Kotihoitopalvelujen tuottajat: kilpailutuksen tuottamajärjestys ja muut asiakaskohtaiset sopimukset Sotainvalidien ja rintamaveteraanien palvelut: Rintamaveteraanien palvelut ostetaan yksityisiltä palveluntuottajilta (yhtymähallituksen päätös myönnettävistä palveluista)	

**TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET****Toiminta-ajatus**

Forssan seudun hyvinvointikuntayhtymässä missio on edistää asukkaiden hyvinvointia

Kotihoidon tarkoituksena on tukea kotona asumista mahdollisimman pitkään ja siirtää pitkäaikaisen laitoshoidon tarvetta. Kotihoitoa voidaan antaa henkilöille/perheille, jotka tarvitsevat apua selviytyäkseen kotioloissa oman toimintakykynsä heikennettyä joko pysyvästi tai tilapäisesti. Kotihoito voi olla säännöllistä (vähintään kerran viikossa tapahtuvaa) tai tilapäistä asiakkaan tarpeesta riippuen. Lisäksi asiakas voi saada tukipalveluja, joita ovat mm. ateria-, turva- ja saunapalvelu, asiointi, vaatehuolto sekä päivätoiminta. Ennaltaehkäiseviä kotikäyntejä suunnataan erityisesti tunnistetuille riskiryhmille.

Kotihoidon toiminta perustuu asiakkaan tarpeisiin ja kotona selviytymistä tukeviin asiakkaan voimavaroihin. Kotihoito toimii tiimityömallisesti. Hoito toteutetaan siten, että asiakkaan omaa toimintakykyä tuetaan. Kotihoidon palvelumuotoja ovat esimerkiksi avustaminen päivittäisissä toimissa kuten ruokailussa, henkilökohtaisen hygienian hoidossa ja muissa arjen askareissa. Kotihoito huolehtii tarvittaessa myös lääkeshoidosta ja sairaanhoidollisista toimenpiteistä. Asiakas voi saada palveluja arkisin ja viikonloppuisin aamu- ja iltavuorojen ajan asukkaiden tarpeista riippuen. Lisäksi yöaikaiseen suunniteltuun avun tarpeeseen vastataan kotihoidon yöpartitoiminnan avulla

Kotihoitoon tehdään vuosittain toimintasuunnitelma ja sitovat tavoitteet, jonka yhtymähallitus vahvistaa käyttösuunnitelman vahvistamisen yhteydessä. Liite 1. Kotihoidon tuloskortti 2021

Arvot ja toimintaperiaatteet

Toimintayksikön arvot ja toimintaperiaatteet perustuvat Forssan seudun hyvinvointikuntayhtymä arvoihin ja toimintaperiaatteisiin.

Forssan seudun hyvinvointikuntayhtymä arvot ovat:

- **Luottamus**
 - Arvostamme asiakkaan itsemääräämisoikeutta
 - Pidämme kiinni lupauksistamme
 - Arvostamme omaa ja työkalvereiden ammattitaitoa
- **Yhteistyö**
 - Teemme työkalvereidemme kanssa yhteistyötä, jotta asiakkaamme saavat aina heidän tarpeitaan parhaiten vastaavat palvelut
 - Olemme aloitteellinen ja aktiivinen yhteistyökumppani
- **Rohkeus**
 - Syöksymme rohkeasti kohti uusia haasteita
 - Haluamme muuttua ja kehittyä, jotta pysymme ajan hermolla
 - Uskallamme pitää kiinni tehdyistä päätöksistä
- **Ihmisläheisyys**
 - Kaikki toimintamme perustuu asiakkaan tarpeen ymmärtämiseen
 - Hoidamme asiakkaita läheisesti ja henkilökohtaisesti
 - Tuotamme palvelut lähipalveluina
 - Teemme aktiivista yhteistyötä eri sidosryhmien kanssa

Arvoihin liittyvät toimintaperiaatteet ovat:

- Palveluissa kuntalaiset ovat tasavertaisia
- Työn laatua kehitetään asiakaslähtöisesti ja sitä arvioidaan jatkuvasti
- Toiminta vastaa väestön todellisia sosiaalisia ja terveydellisiä tarpeita
- Organisaatiossa luodaan puitteet henkilöstön onnistumiselle
- Henkilöstöpolitiikka on oikeudenmukaista
- Vaitiolovelvollisuus on toiminnan kulmakivi
- Työyhteisön toiminta perustuu avoimeen vuorovaikutukseen ja aitoon yhteistyöhön

RISKINHALLINTA

Riskien tunnistaminen

Käytössä on kaksi riskienhallintajärjestelmää: HaiPro, jossa ilmoitetaan tapahtuneista ja läheltä piti -tilanteista sekä yleinen riskiarviojärjestelmä Granite, missä palvelualueiden tulosityksiköt toteuttavat riskienhallintaa.

Riskianalyysin jälkeen yhteenveto riskeistä käydään säännöllisesti läpi kerran vuodessa työyhteisön kokouksessa, jossa sovitaan myös toimenpiteet riskien minimoimiseksi. Työntekijällä on velvollisuus tuoda esille riski- ja vaaratilanteet. Perehdytysopas, jossa on ohjeita erilaisiin vaara- ja uhkatilanteisiin päivittäminen on ajankohtainen ja se pitää tehdä viim. 30.9.2021 mennessä

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Henkilökunta pyrkii työskentelemään huomioiden sekä työntekijöiden, että asukkaiden päivittäisen turvallisuuden. Tunnistamalla riskejä, kriittisiä työvaiheita ja vaaratilanteita pystymme ennakoivasti ehkäisemään niiden toteutumista. Lääkkeet säilytetään lukituissa tiloissa ja ennen lääkkeen antamista ne on kaksoistarkastettu.

Uhka- ja vaaratilanteista tehdään työturvallisuusilmoitus HaiPro – järjestelmän kautta. Tieto tapahtumasta menee esimiehen lisäksi työturvallisuuspäällikölle.

Läheltä piti – tilanteet ja havaitut epäkohdat käsitellään työyhteisössä. Esimiehen ja työyhteisön harkinnan mukaan työntekijälle sattuneista vaara – ja uhkatilanteista tehdään erillinen toimintaohje koko työyhteisölle, joka käsitellään työyhteisön palaverissa.

Työntekijälle sattuneiden läheltä piti - tilanteiden käsittelyssä käytetään tarvittaessa työterveyshuollon sekä työsuojeluvaltuutetun/-päällikön palveluja apuna. Erytystä huomiota kiinnitetään riskien ennaltaehkäisyyn konkreettisin toimenpitein, kuten ohjauksella ja neuvonnalla, riittäväillä suojavarusteilla, apuvälineitä hyödyntämällä sekä valvonnalla. Henkilöstön koulutuksesta huolehditaan vuosittain tai muun sovitun määräajan puitteissa. Työsuojelun toimintaohjelma on kaikkien saatavilla yhteisesti sovitussa paikassa.

Asiakkaalle tapahtuneet haittatapahtumat, kuten lääkepoikkeamat käsitellään niin ikään HaiPro – ohjelmalla sekä kirjataan LifeCare potilastietojärjestelmään. HaiPro – ohjelman avulla tehdään jatkosuunnitelma tapahtuman käsittelemiseksi. Haittatapahtumat käsitellään säännöllisesti henkilöstön kanssa. Haittatapahtuma käsitellään lisäksi myös aina asiakkaan kanssa.

Intralinkit työntekijöille:

Forssan seudun hyvinvointikuntayhtymä yhtymäkokous on 3.12.2014 hyväksynyt kuntayhtymän sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan perusteet:

<http://toiminta.fstky.fi/Tiedostot/Sääntökansio/17%20SISÄISEN%20VALVONNAN%20JA%20RISKIENHALLINNAN%20PERUSTEET%204.12.2014%20alkaen.doc>

Yhtymäjohtaja, palvelualueiden johtajat sekä muut johtavat viranhaltijat vastaavat sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan järjestämisestä ja tuloksellisuudesta vastuualueillaan. Riskienhallintaa koordinoi kuntayhtymän johtoryhmä, jonka tehtävänä on ylläpitää ja kehittää kokonaisvaltaista riskienhallintaa. Johtoryhmä raportoi sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan järjestämisestä ja tuloksellisuudesta yhtymähallitukselle. Käytännön vastuu sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan toteuttamisesta on palvelualueilla ja yhtymähallinnossa, eli siellä missä riskit ensisijaisesti syntyvät. Sisäisestä valvonnasta vastaavat näin ollen kaikki tiivielvölliset ja esimiehet. Henkilöstö sitoutuu toimimaan tavoitteiden ja annettujen sääntöjen mukaisesti, kehittämään toimintatapoja sekä ylläpitämään ja jatkuvasti kehittämään ammatillista osaamistaan.

Kuntayhtymän riskit jaotellaan neljään pääryhmään, jotka ovat

- strategiset riskit,
- taloudelliset riskit ja
- toiminnalliset riskit sekä
- vahinkoriskit.

Laadittu sisäisen valvonnan suunnitelma:

<http://toiminta.fstky.fi/Tiedostot/Sääntökansio/17%20Sisäisen%20valvonnan%20suunnitelma.pdf>

Toiminnalliset ja vahinkoriskit: läheltä piti – tapahtuma, haittatapahtuma, vaaratapahtuma ilmoitetaan järjestelmässä HaiPro. Ohjeet ja tapahtumien nimikkeet: http://www.haipro.fi/ohjeet/Millaisia_tapahtumia_ilmoitetaan_30122009.pdf

Asiakasta ohjataan tarvittaessa muistutuksen ja kantelun tekemisessä

Liite 2. Työsuojelun toimintaohjelma 2018 - 2021**Korjaavat toimenpiteet**

Epäkohdat korjataan tarvittaessa yhteistyötahojen kanssa yhteistyössä tai sisäisesti työyhteisössä yhteisesti sovittujen toimenpiteiden avulla.

Muutoksista tiedottaminen

Korjaavista toimenpiteistä jaetaan tietoa kirjallisesti ja sähköisesti työntekijöille ja tarvittaessa yhteistyötahoille. Asiasta tiedotetaan henkilökunnalle työyhteisön kokouksissa ja tiimipalaverissa. Keskeisten yhteistyötahojen kanssa pidetään säännönmukaisesti yhteistyötapaamisia. Tarvittaessa järjestetään koulutusta.

OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN**Omavalvonnassa suunnittelusta vastaavat henkilöt**

Emilia Ilkka, kotihoidon lähijohtaja

Omavalvonnassa suunnitteluun osallistuvat kotihoidon aluevastaava, sairaanhoitaja sekä hoitajat.

Omavalvonnassa suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:

Kotihoidon lähijohtaja Emilia Ilkka

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelma käsitellään työpaikkakokouksessa vähintään kerran vuodessa. Tiimit käyvät suunnitelman läpi kerran vuodessa ja kirjaavat suunnitelman toteuttamiseen tarvittavat toimenpiteet.

Uusille työntekijöille omavalvonta perehdytetään muun perehdytyksen yhteydessä. Omavalvontasuunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa toimintasuunnitelman laatimisen yhteydessä sekä tarvittaessa toiminnan muuttuessa.

Vastuuhenkilöinä päivittämisessä ovat kotihoidon aluevastaava yhteistyössä vanhuspalvelualueen johtajan kanssa.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Yksikön omavalvontasuunnitelma kansio on Humppilan kotihoidon toimistossa, (Maurinpolku 4, Humppila) sekä FSHKY:n verkkosivuilla

Omavalvontasuunnitelman saa myös kotihoidon henkilöstöltä.

ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET**Palvelutarpeen arviointi**

Asiakkaan palvelutarvetta arvioidaan käyttämällä tarpeen mukaan mm. seuraavia toimintakyvyn arviointimittareita: RAI, MMSE, MNA, GDS – 15, Audit, Cerad, kellotesti ja haastattelua sekä havainnointia sekä arvioimalla asiakkaan sosiaalista toimintakykyä ja ympäristöön liittyviä tekijöitä. Arviointi tehdään pääsääntöisesti kotona.

Asiakas ja hänen omaisensa/läheisensä osallistuvat palvelutarpeen arviointiin. Arvioinnin toteuttaa alueen palveluohjaaja yhteistyössä kotihoidon henkilöstön kanssa. Jo kotihoidon asiakkaana olevien henkilöiden osalta arvioinnista palvelutarpeen muuttuessa vastaa kotihoidon tiimi. Palvelutarpeen arvioinnissa huomioidaan asiakkaan toivomukset ja yksilölliset tarpeet sekä hänen etunsa. Mm. palvelutarjonnassa kuvataan palvelun kustannukset ja haetaan asiakkaalle edullista vaihtoehtoa.

Arvioinnista kirjataan yhteenveto LifeCare- potilastietojärjestelmään kh tot - lomakkeelle. Asiakkaan oma näkemys ja mielipide kirjataan arvioinnin yhteyteen.

Kotihoidon palvelujen myöntäminen ja niiden sisältö. Liite 3.

Palvelun tarpeen arviointi toteutetaan kohtuullisessa ajassa 7 vrk:n sisällä. Kiireellisissä tilanteissa palvelutarve arvioidaan viipymättä ja palvelu aloitetaan välittömästi.

Hoito- ja kuntoutussuunnitelma

Hoito- ja kuntoutussuunnitelma laaditaan palvelutarpeen arvioinnin perusteella Life Care potilastietojärjestelmään. Hoito- ja kuntoutussuunnitelmaa laadittaessa asiakkaan omainen, läheinen tai edunvalvoja voi osallistua suunnitelman laadintaan. Suunnitelma päivitetään kerran puolessa vuodessa tai asiakkaan toimintakyvyn muututtua. Hoito- ja palvelusuunnitelman päivittämisestä vastaa asiakkaan omahoitaja.

Sovitusta hoito- ja palvelusuunnitelmasta viedään tiedot arkityötä ohjaavaan Hiikka- toiminnanohjausjärjestelmään. Asiakkaan käynnit ja käyntien hoito- ja kuntoutussuunnitelmassa sovitut sisällöt siirtyvät Life Caren riskitiedot – kohdasta Hiikka-järjestelmään. Tiedot siirtyvät hoitajan matkapuhelimeen ja näin reaaliaikainen tieto asiakkaan hoito- ja kuntoutussuunnitelmasta on asiakaskäynneillä mukana. Asiakkaan palvelun toteutumista seurataan kuukausittain toteutuneen palvelun mukaan.

Kotihoidon liikuntasuunnitelma kirjataan osaksi hoito- ja kuntoutussuunnitelmaa. Liikunta merkitään vähintään kerran viikossa erikseen myös säännöllistä kotipalvelua saavan asiakkaan Life Care kotihoito-osin viikko-ohjelmaan niille asiakkaille, jotka eivät ilman hoitajan apua pääse ulkoilemaan. Näin sen toteutumista asiakkaan kohdalla voidaan seurata järjestelmään.

Asiakkaan kohtelu

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan hoito- ja kuntoutussuunnitelmaa laadittaessa siten, että asiakkaan toiveet ja tarpeet pyritään mahdollisimman hyvin huomioimaan ja mahdollistamaan asiakkaalle niiden ilmaiseminen.

Asiakkaan itsemääräämisoikeutta vahvistetaan siten, että hänen on mahdollisuus tehdä valintoja voimavarojensa mukaan arkipäivässä omaan elämäänsä ja elämäntapaansa liittyvissä asioissa. Konkreettisia esimerkkejä: esim. asiakas voi valita mitä syö, laittaa päällensä, milloin herää, jne. Myös asiakkaan vuorokausirytmiiä kunnioitetaan ja käynnit pyritään mahdollisuuksien mukaan tekemään asiakkaalle soveltuvina ajankohtina.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet

Kotihoidossa ei käytetä rajoittamistoimenpiteitä.

Asiakkaan kohtelu

Mikäli asiakkaan kohtelussa havaitaan puutteita, käydään sekä työntekijän että asiakkaan kanssa keskustelu tapahtuneesta ja ohjataan työntekijää muuttamaan toimintatapaansa. Vakavissa tai toistuvissa rikkomuksissa puututaan tilanteeseen työjohtollisin toimin mm. muistutusmenettelyin.

Mikäli tapahtuma koskee ostopalveluja, asiakasta ohjataan antamaan palaute kotihoidon yksikön esimiehelle. Kotihoidon yhteyshenkilö käy keskustelun ostopalvelutuottaja kanssa.

Asiakasta ohjataan hänen niin halutessaan muistutuksen tekemisestä.

Mikäli asiakasta on kohdannut haittatapahtuma tai vaaratilanne yksikön esimies selvittää asian asiakkaan ja hänen omaisensa kanssa.

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Keräämme palautetta systemaattisesti asiakkailta ja omaisilta. Uutena toimintamuotona ovat aloitettu vuosittain toteutettavat omaisten infot, jotka toimivat myös keskeisenä palautteen antokanavana ja saadaan tärkeää tietoa toiminnan kehittämiseksi. (korona epidemian aikana omaisten infoja ei ole voitu toteuttaa), mutta muutoksista on ilmoitettu kirjeitse asiakkaille/omaisille/läheisille

Palautteen kerääminen

Asiakkailta, omaisilta ja yhteistyötahoilta saapuva palaute käsitellään FSHKY:n asiakaspalautejärjestelmän mukaisesti työyksikössä ja menee tiedoksi myös johtoryhmälle.

Asiakastyytyväisyyskyselyt toteutetaan vuosittain säännöllisen kotihoidon asiakkaille sekä palveluseteliä käyttäneille asiakkaille. Asiakaspalautteet kerätään Webropol – järjestelmään.

Palautetta voi antaa myös FSHKY:n kotisivuilla, hakusanalla asiakaspalautte. Asiakkaiden ja heidän läheisensä toivotaan antavan yksikön esimiehelle tai henkilökunnalle suoraa palautetta suullisesti ja/tai kirjallisesti

Liite 4. asiakaspalauttejärjestelmän kuvaus

Liite 5. asiakastytyväisyyskyselylomake

Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Asiakaspalautte käsitellään kotihoidon työpaikkapalavereissa ja viedään tiedoksi johtoryhmään ja yhtymähallitukseen. Yhteystiedot jättäneelle palautteen antajalle vastataan palautteeseen kirjallisesti. Toiminnan kehittämistarpeita nostetaan esille asiakaspalautteesta ja korjaavat toimenpiteet toteutetaan välittömästi mm. toimintaprosessin parantamiseksi. Pidemmän tähtäimen toiminnan kehittämistarpeet kirjataan toimintasuunnitelmaan. Asiakkaita tiedotetaan asiakastytyväisyyskyselyjen tuloksista kirjallisesti ja omaisten infossa. Yksikössä voidaan järjestää tulleen palautteen perusteella asiakasraatitoimintaa toiminnan kehittämiseksi.

Asiakaspalautteekysely on nykyisellä rakenteella toteutettu ensimmäistä kertaa vuonna 2014. Laadun ja vertailtavuuden takaamiseksi on tärkeää käyttää samaa mittaria useampi vuosi. Mikäli kyselyssä todetaan kuitenkin merkittäviä asioita, jotka kannattaa korjata, tehdään tarvittavat muutokset vuoden 2021 kyselyyn. Myös mahdolliset toiminnan muutokset huomioidaan kyselyn rakenteessa.

Asiakkaan oikeusturva

Jos asiakas kokee tullessa väärin kohdelluksi tai tarvitsee neuvoja asiakkaan oikeuksista ja velvollisuuksista, auttavat heitä ensisijaisesti kuntien sosiaaliasiamiehet

Muistutuksen vastaanottaja:

Emilia Ilkka, Maurinpolku 4, 31640 Humppila, p. 050 5502165

Sosiaaliasiamies:

Loippo Satu

sosiaaliasiamies

puh. ajat ma klo 12 - 15 ja ti - to klo 9-12

gsm 050 599 6413

satu.loippo@pikassos.fi

Pikassos Oy, Sosiaalialan osaamiskeskus Kanta-Hämeessä, Pirkanmaalla ja Satakunnassa

Åkerlundinkatu 2 A, 33100 Tampere

www.pikassos.fi

Sosiaaliasiamies – tehtävät:

- neuvoa asiakkaita tämän lain soveltamiseen liittyvissä asioissa
- avustaa asiakasta muistutuksen tekemisessä
- tiedottaa asiakkaan oikeuksista
- toimia muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi
- seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa ja antaa siitä selvitys vuosittain kunnanhallitukselle

Sosiaaliasiamies on puolueeton henkilö. Sosiaaliasiamiehen tehtävä on neuvoa-antava - asiamies ei tee päätöksiä eikä myönnä etuuksia. Sosiaaliasiamies voi toimia myös asiakkaan ja työntekijän välimiehenä ongelmatilanteissa.

Sosiaaliasiamiehen tehtäväalueeseen eivät kuulu kansaneläkelaitoksen, työvoimatoimiston, velkaneuvonnan tai edunvalvonnan (holhous) palvelut.

Sosiaaliasiamies neuvoa ja avustaa sosiaalihuollon asiakkaan asemaa ja oikeuksia koskevissa asioissa: esim. kohtelu, epäselvät päätökset, tiedontarve etuuksista.



Forssan seudun hyvinvointikuntayhtymän **potilasasiamies**:

Toimipaikka:

Forssan sairaala, Urheilukentänkatu 9, 30100 Forssa

Ajanvaraus puhelimitse **040-1616990, ti-to klo 9-10**

sähköposti: etunimi.sukunimi@fshky.fi

Potilasasiamies:

Neuvoo potilasoikeuslain soveltamiseen liittyvissä asioissa (esim. potilaan hoitoon ja kohteluun liittyvät ongelmatilanteet).

Avustaa potilas- ja lääkevahinkoasioissa.

Kantelun vastaanottaja

Yhteystiedot:

Etelä-Suomen aluehallintovirasto

Birger Jaarlin katu 15

PL 150, 13101 Hämeenlinna

Puhelinvaihe 0295 016 000

Avoinna ma – pe klo 8 - 16.15

Muistutusten, kantelu- ja muut valvontapäätösten käsittely ja huomioiminen toiminnan kehittämisessä:

Muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset viedään yhtymähallituksen käsittelyyn. Välittömiä toimenpiteitä vaativien muistutusten osalta toimintaa pyritään korjaamaan viipymättä. Palautteet käsitellään kotihoidon johtotiimissä keskeisten toimenpiteiden huomioimiseksi ja jalkauttamiseksi koko kuntayhtymän alueelle. Lisäksi korjattavia asioita käsitellään kotihoidon tiimeissä.

Muistutukset pyritään käsittelemään kohtuullisessa ajassa, 1 kk:n kuluessa

PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Kotona asuvien ikäihmisten fyysistä, psyykkistä, kognitiivisen, sekä sosiaalista toimintakykyä voidaan tukea sairauksien ehkäisemisellä ja hyvällä hoidolla, ravitsemuksella, ulkoilulla, liikunnallisen ja muun aktiivisuuden tukemisella, elinympäristön muokkaamisella toimintakykyä tukevaksi sekä kannustamalla omatoimisuuteen.

Lisäksi annetaan hyvää perushoitoa ja huolenpitoa, seurataan asiakkaiden kokonaisvaltaista terveydentilaa Life Care-potilastietojärjestelmän avulla ja miniammatillisessa yhteistyössä. Omaisten kanssa yhteistyössä toimitaan sovittujen tavoitteiden suuntaisesti. (hoito- ja kuntoutussuunnitelma)

Erityisesti riskiryhmiin kuuluvia asiakkaita ohjataan viriketoimintaa. Kotihoidon palvelukeskuksissa viriketoimintaa on tarjolla säännönmukaisesti ja sen sisältöä kehitetään suunnitelmallisesti. Kuntouttavaa päivätoimintaa kohdennetaan erityisesti muistisairaille ja omaishoidettaville sekä muille asiakkaille, joiden arvioidaan erityisesti siitä hyötyvän.

Ravitsemus

Asiakasta ohjataan ja tuetaan ravitsemuksessa hänen tarpeittensa mukaisesti suositukset huomioiden. Tarvittaessa ohjataan ateriapalvelun piiriin. Asiakkaiden ravitsemuksen arvioinnin, seurannan ja ravitsemusriskin tunnistamisessa käytetään erilaisia mittareita, kuten painon seurantaa ja ravitsemustilan MNA- testiä.

Huolehditaan riittävästä ravitsemuksesta huomioiden suositeltu ruokailuvälien maksimipituus. Asiakkaan ravitsemustilaa arvioidaan pääsääntöisesti havainnoimalla hänen yleistä vointiaan ja päivittäistä ateriointia ja sen sisältöä sekä mittaamalla asiakkaan paino kerran kuukaudessa

Erityisesti huonokuntoisten asiakkaiden kohdalla käytetään tarvittaessa nestelistaa nesteytyksen arviointiin ja erityisesti kuumaan kesäaikaan kiinnitetään erityishuomioita asiakkaiden nesteen ja suolojen saantiin.

Forssan seudun hyvinvointikuntayhtymä

PL 42, 30101 FORSSA

Käyntiosoite: Urheilukentänkatu 9, 30100 FORSSA

Puh. 03 419 11

Telekopio 03 422 1166

Y-tunnus 0214295-0

OKOYFIHH FI31 5025 0220 0112 25

DABAFIHH FI97 8000 1700 9044 94

FSHKY. 0002/1.2014

Kotihoidon ateriapalvelun aterioiden laatua selvitetään yhdessä palveluntuottajien kanssa laadittujen asiakastyytyväisyyskyselyjen avulla. Kotiin kuljetettujen aterioiden omavalvontaa toteutetaan systemaattisesti mittaamalla ruoan lämpötilaa.

Hygieniakäytännöt

Asiakastyössä käytetään suojavaatteita, jotka hankitaan pääasiallisesti Lindström Oy:n kautta vuokravaatteina. Vaatteiden pesu tapahtuu Lindström Oy:n pesulassa.

Yksiköissä noudatetaan FSHKY:n hygieniaohtetta ja jokaisessa yksikössä on nimetty hygieniavastaava. Tartuntatautilanteissa hygienihoitaja ohjaa tiimiä toimintatavoissa. Asiakkaiden hoitojärjestykseen kiinnitetään huomiota. Yksityisiä palveluntuottajia ja muita yhteistyötahoja informoidaan tarpeellisella laajuudella asiakkaan hygieniaan, mm. tartuntatauteihin liittyvistä asioista.

Kaikissa hyvinvointikuntayhtymän yksiköissä noudatetaan hyvinvointikuntayhtymän yhteisiä hygieniaohteita ja ne löytyvät Intranetistä: Terveyspalvelut → hygieniaohteet

Pandemiasuunnitelma liite 6

Terveys- ja sairaanhoito

Kotihoidon asiakas hakeutuu hammashoittoon ja kiireelliseen sekä kiireettömään hoitoon omalle terveysasemalle tai päivystykseen. Kiireellisissä sairaankuljetusta vaativissa tilanteissa otetaan yhteys 112.

Tiimin sairaanhoitaja vastaa oman alueensa asiakkaitten vuosi- ja muitten kontrollikokeiden ottamisesta ja tulosten näyttämisestä lääkärille, tilaa tarpeen mukaan lääkärikäynnin sekä seuraa asiakkaitensa terveydentilaa. Seuranta ja terveyden edistäminen kuuluu kaikkien hoitotyötä tekevien perustehtävään. Kotihoidon lääkäripalvelut alueella toteutuvat omalääkärijärjestelmän mukaisesti. Tarvittaessa lääkäri tekee kotikäynnin asiakkaan luokse.

Liite 7. Kuoleman toteaminen päivystysaikana

Liite 8. Saattohoidon järjestäminen työnjako- ja vastuut

Lääkehoito

Kotihoidon lääkehoitosuunnitelma päivitetään kerran vuodessa tai tarpeen mukaan. Päivityksen yhteisten lääkehoitoa koskevien asioiden osalta tekee johtava farmaseutti.

Monilääkityksisen asiakkaan kohdalla voidaan käyttää lääkehoidon kokonaisarviointia. Sen toteuttaa johtava farmaseutti yhteistyössä palveluihin osallistuvan henkilöstön ja omalääkärin kanssa.

Henkilöstön lääkehoidon koulutus toteutetaan LOVe – koulutuksena. Henkilöstöllä on ajantasaiset lääkeluvat. Esimies ylläpitää rekisteriä luvista.

Lääkkeet säilytetään pääsääntöisesti asiakkaan kodissa. Usealla asiakkaalla on lukittava lääkelaatikko kotona ja avain laatikkoon on hoitajilla. Joillakin asiakkailla on lääkeautomaatti. Kotihoidon toimistolla lääkkeet säilytetään lukituissa kaapeissa.

Yksikön lääkehoidosta vastaa kotihoidon sairaanhoitaja

Lääkehoitosuunnitelma liitteenä.

Yhteistyö muiden palvelunantajien kanssa

Yhteistyötahojen kanssa pidetään säännönmukaisesti yhteistyöpalavereja ja yhteydenpitoa toteutetaan lisäksi tarvittaessa arjen asiakastilanteissa. FSHKY:n potilastietojärjestelmä Life Care on käytössä niin perusterveydenhuollossa kuin erikoissairaanhoidossakin ja on myös yksityisten palveluntuottajien käytettävissä.

Tiedonkulussa on kehitettävää ja näitä kehitettävistä asioista käsitellään yhteistyötapaamisissa ja muilla tiedottamisen menetelmillä.

**Alihankintana tuotetut palvelut**

Alihankintana tuotettujen palvelujen osalta pidetään palveluntuottajien kanssa säännönmukaisesti yhteistyö- ja kehittämispalavereja ja toteutetaan sopimusten valvontaa. Sopimusten valvontaa toteuttaa kotihoidon päällikkö yhdessä alueen esimiesten ja henkilöstön kanssa. Tulleeeseen asiakaspalautteeseen reagoidaan välittömästi.

Vanhuspalvelualueen johtaja vastaa yhdessä sosiaalipalvelujen kehittämispäällikön kanssa yksityisten palveluntuottajien mm. tilaajavastuulainmukaisten veloitteiden täyttymistä ja omavalvontasuunnitelmien toteutumisen seurannasta yhteistyössä asiakastyöhön osallistuvien kanssa.

ASIAKASTURVALLISUUS**Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa**

Yksikössä on toimintaohje tulipalon sattuessa. Toimintaohje liitteenä.

Henkilöstö suorittaa palokoulutukset kolmen vuoden välein. Ensiapu 1 –koulutus on voimassa vähintään 5 %:lla yksikön henkilöstöstä, muilla pääosin hätäensiapuvalmius. Yksikön esimies ylläpitää rekisteriä suoritetuista koulutuksista.

Mikäli tulee ilmoitus ikäihmisestä, joka on kykenemätön huolehtimaan itsestään, vastaa palveluohjaus tai kotihoito henkilön tilanteen selvittämisestä.

Edunvalvonnan tarpeessa olevan asiakkaan osalta yksikön esimies tekee ilmoituksen holhousviranomaiselle edunvalvojan määräämiseksi.

Henkilöstö

Kotihoidon toimintayksikössä työskentelee 8 työntekijää. Yksi sairaanhoitaja ja 7 lähihoitajaa

Kotihoito on toiminnaltaan ympärivuorokautista. Yövuorot hoidetaan pääsääntöisesti seudun yöpartion avulla tai ostopalveluna. Humppilassa yöhoidon tarve on vähäinen

Aamuvuorossa kotihoidon henkilökuntaa on paikalla keskimäärin 3 työntekijää joka päivä ja iltavuorossa 2 joka ilta. Päivittäinen henkilöstön tarve arvioidaan kotihoidon toiminnanohjausjärjestelmän Hilkan avulla, joka huomioi asiakkaiden poissaolot palveluista sekä käytettävissä olevan henkilöstömäärän.

Lyhyet poissaolot pyritään paikkaamaan FSHKY:n omilla varahenkilöillä (Retu) ja kotihoidon omalla sijaispoolilla. Jos varahenkilöä ei ole saatavilla, alle 3 kk:n sijaiset palkataan Sarastia Rekry Oy:n kautta. Pitkäaikaisten sijaisten ja vakinaisen henkilöstön rekrytointi on seuraavassa osiossa.

Henkilöstövoimavarojen tarve ja riittävyys arvioidaan Hilka toiminnanohjausjärjestelmää hyödyntämällä. Henkilöstön liikkuvuutta tiimien ja alueiden välillä hyödynnetään joustavasti. Asiakkaille järjestetään tarvittava palvelu joustavasti. Tarvittaessa palvelua ostetaan ruuhkahuippuihin tai mm. saattohoitoa täydentämään yksityisiltä palveluntuottajilta.

Kotihoito tekee yhteistyötä oppilaitosten kanssa henkilöstön saatavuuden varmistamiseksi.

Henkilöstön rekrytinnin periaatteet

Vakinaiset tehtävät täytetään pääsääntöisesti julkisen haun perusteella. Rekrytointiprosessia hoitaa Seuturekry. Yli 3 kk:n sijaisuuksissa prosessi tarkastellaan tilannekohtaisesti, tarvittaessa järjestetään hakumenettely ja haastattelut. Henkilöstön rekrytinnissa kiinnitetään huomiota moniammatilliseen osaamiseen.

Työntekijöiden pätevyys varmistetaan tarkastamalla alkuperäiset työ- ja opintotodistukset. Lähihoitajien ja muiden vastaavien aiempien tutkintojen suorittaneiden sekä sairaanhoitajien pätevyys varmistetaan Valviran Terhikki – tietojärjestelmästä. Tarvittaessa otetaan yhteyttä aiempaan työnantajaan ja varmistetaan, että työntekijä on työskennellyt mainitsemassaan paikassa ja tehtävässä.

Nykyisellään ei ole käytäntöä pyytää huumausaineiden käyttöä koskevaa selvitystä eikä selvitystä henkilöluottotiedoista. Asiakkaan rahavarojen käsittelystä on toimintaohje. Liitteenä.

Forssan seudun hyvinvointikuntayhtymä
PL 42, 30101 FORSSA
Käyntiosoite: Urheilukentänkatu 9, 30100 FORSSA

Puh. 03 419 11
Telekopio 03 422 1166
Y-tunnus 0214295-0
OKOYFIHH FI31 5025 0220 0112 25
DABAFIHH FI97 8000 1700 9044 94

FSHKY. 0002/1.2014

Henkilöstöstrategia ja hallintosääntö sekä delegointisääntö ohjaavat rekrytointia. Vakinaiset työntekijät ja sijaiset valitsee palvelualuejohtaja silloin kun tehtävä on ollut julkisesti haettavana ja muissa sijaisrekrytoinneissa kotihoidon aluevastaava.

Liitteenä hallintosääntö, delegointisääntö.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Henkilöstön perehdytys tapahtuu Forssan seudun hyvinvointikuntayhtymän perehdytysohjelman mukaisesti. Yksiköiden perehdytysuunnitelmien päivitystyö vastaamaan FSHKY:n toimintaympäristöä on kesken.

Tietosuojaan perehdyttäminen tapahtuu työsuhteen solmimisen yhteydessä. Jokainen työhön tuleva ja potilastietojärjestelmään käyttöoikeudet saava perehdytetään tietoturva-asioihin ja hän tekee salassapitositoumuksen. Lisäksi koko henkilöstö suorittaa Navisec Tietus tietoturva - koulutuksen, jonka perusteella yksiköihin kohdennetaan lisäkoulutusta tietoturvaan liittyvistä asioista.

Vuosittain kotihoidon osalta laaditaan täydennyskoulutussuunnitelma. Vuonna 2015 toteutetaan Osaamiskartoitukset, joihin pohjautuu seuraavien vuosien koulutussuunnittelu. Täydennyskoulutusta seurataan Populus – järjestelmän avulla. Lisäksi lupakoulutusten (mm. lääkeluvat, ensiapu, palokoulutukset) toteutumista määrävällein seurataan excel –taulukon avulla. Tavoitteena on täydennyskoulutus suosituksen 3 – 10 päivää toteutuminen yksikön koulutussuunnitelman mukaisesti.

Sairauspoissaolojen seuranta toteutetaan Populus – järjestelmää hyödyntäen, hälytysrajojen perusteella käydään poissaolokeskustelut henkilöstön kanssa.

Kehityskeskustelut toteutetaan vuosittain ja niissä esille tulevia mm. koulutustarpeita hyödynnetään niin ikään koulutussuunnittelussa.

Kotihoito osallistuu joka toinen vuosi sairaalahenkilöstön työhyvinvointikyselyyn. Tulosten pohjalta laaditaan yksikön työhyvinvoinnin kehittämissuunnitelma.

Työnohjausta järjestetään tarpeen mukaan.

Liitteenä henkilökohtainen perehdytysohjelma, liite 12

Toimitilat

Kotihoidon asiakkailta, jotka asuvat omissa kodissaan, on käytössä itse hallinnoimansa tilat. Tilat pyritään pitämään esteettöminä ja niissä pystyy liikkumaan apuvälineiden kanssa tai ilman

Pääsääntöisesti asiakkaiden kotien siivous toteutetaan siten, että asiakas hankkii tarvitsemansa palvelun yksityiseltä palveluntuottajalta. Asiakasta autetaan tässä tarpeen mukaan.

Kotihoidon asiakkaiden pyykki toimitetaan pestäväksi yksityiselle palveluntuottajalle (Pantex Oy, Vistan Pesula), mikäli asiakkaalla ei ole asunnossaan pesukonetta tai mahdollisuutta sen asentamiseen.

Roskat viedään ulkona sijaitseviin kannellisiin roska-astioihin. Tietoturvajäte viedään Mäntyrinteen palvelukeskuksen tietoturvalaatikkoon.

Kotihoidon toimistojen tilat siivotaan hoitajien toimesta

Teknologiset ratkaisut

Asiakkaat hankkivat tarvitsemansa turvapalvelut pääsääntöisesti yksityiseltä palveluntuottajalta, Stella Oy:ltä. Turvapalvelujen tuottajan kanssa pidetään säännön mukaisesti yhteistyötapaamisia. Mikäli palvelun toimivuudessa on poikkeamaa, asiasta otetaan välittömästi yhteyttä palveluntuottajaan.

Turvalaitteiden toimivuus arvioidaan tekemällä säännönmukaisesti koehälytykset kerran kuukaudessa kotihoidon sovitujen käyntien yhteydessä

Henkilöstön työturvallisuutta parantaa kotihoidon toiminnanohjausjärjestelmä eHoiva, jonka avulla voidaan työntekijä paikantaa esim. asiakkaan luota.

Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden hankinta, käytön ohjaus ja huolto

Asiakkaiden apuvälinearvion, hankinnan ja käytön opastuksen toteuttaa pääasiassiallisesti joko yksikön henkilöstö, FSHKY:n kuntoutusyksikkö tai vanhuspalvelualueella työskentelevä fysioterapeutti/kuntohoitaja.

Yksikön työssään tarvitsemat apuvälineet tai terveydenhuollon laitteet hankitaan pääasiassiallisesti FSHKY:n keskusvaraston kautta voimassaolevien toimitussopimusten puitteissa.

Apuvälineiden huollosta vastaa FSHKY:n tekninen huolto tai laitteen sopimushuolto.

Tekninen päivystäjä p. 03 4191 4111

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot:
Leinonen Risto p. 03 41 911

Asiakas- ja potilastietojen käsittely

Käyttöoikeudet eri tietojärjestelmiin on määritelty ja myönnetään henkilöstölle systemaattisesti. Käyttäjätunnukset ovat henkilökohtaiset. Työntekijä allekirjoittaa käyttöoikeussitoumuksen ja salassapitositoumuksen työsopimusta laadittaessa ja niiden sisältö käydään työntekijän kanssa lävitse. Esimies huolehtii käyttöoikeuksien päättymisen ilmoittamisesta työsuhteen päätyttyä tietohallintoon.

Asiakastietoja sisältäviä asiakirjoja säilytetään lukollisessa tilassa ja ne arkistoidaan FSHKY:n arkistonmuodostussuunnitelman mukaisesti.

Työyksikön koneille ei voi asentaa ohjelmia itse, tällä toimenpiteellä varmistetaan tietoturva toteutumista. Kotihoidon käytössä oleviin puhelimiin, joiden avulla kotihoidon toiminnanohjausjärjestelmää käytetään, ei asenneta sähköpostia tietoturva syistä.

Tietohallinto ottaa pistokokeen omaisesti tai pyynnöstä lokitietoja asiakastietojen käytöstä.

Asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn liittyvien tietoturvakysymysten muistuttamiseksi jokainen työntekijä suorittaa Navisec Tietus – tietoturvan ja tietosuojan oppimisympäristössä olevan koulutuksen ja testin vuosittain. Kotihoidossa tämä otetaan käyttöön järjestelmäpäivityksen jälkeen vuonna 2015. Työntekijä käy tulokset läpi yhdessä esimiehen kanssa kehityskeskustelussa. Esille tulevien tietoturvaan liittyvien puutteiden osalta järjestetään henkilöstölle koulutusta ja perehdytystä yksiköissä.

Opiskelija kirjaa aina ohjaajan valvonnassa ja merkitsee myös ohjaajan tiedot, kuka kirjaamisesta vastaa.

Yksikön rekisteriselosteet ja tietorekisteriselosteet ovat nähtävissä kotihoidon palvelukeskusten ilmoitustaululla ja pyydettyessä ovat saatavissa myös kotihoidon toimistolta.

Tarkastuspyyntö ja korjaamisvaatimus voidaan esittää rekisterinpitäjälle lomakkeella, joka on tietojärjestelmäselosteiden liitteenä. eArkiston tietojen korjaamispyyntö valmistellaan ennen eArkiston käyttöönottoa.

Liitteet:

Salassapitosoumuslomake,
Potilastietojen käsittely
Effic- Terveystoimen järjestelmä
Ravatar ohjelman tietojärjestelmäseloste
eHoiva – kotihoidon toiminnanohjausjärjestelmän tietojärjestelmäseloste
Asiakkaiden/potilaiden henkilötietojen käsittely
Turvallinen kotikäynti kotihoidossa
Salassapitosoumus
Saattohoidon järjestäminen

Tietosuojavastaava: Kirsti Ruohonen

YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA



Asiakailta, 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.

Jokaisen yksikön ensisijaiset kehitettävät asiat

Perehdytysoppaan päivitystyö tehdään vuoden 2016 aikana.

Kotihoidon kriteerien yhtenäistäminen

Ennalta ehkäisevien kotikäyntien toteuttaminen suunnitella/rajata/määritellä

Suunnitelmana on kouluttaa kotihoidon henkilöstöä ikäihmisten ravitsemukseen liittyen ja MNA – mittarin käyttöön. Muut mittarikoulutukset/kertaukset.

Kotihoidon lääkehoitosuunnitelman yhteinen kehittäminen

Kotihoidon palvelukeskusten pelastus – ja poistumisturvallisuussuunnitelmien päivitystyö vastaamaan muuttunutta FSHKY:n toimintaympäristöä

OMAVALVONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN

(Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja)

Paikka ja päiväys
Forssa 31.1.2024

Allekirjoitus
Emilia Ilkka



Forssan seudun hyvinvointikuntayhtymä
PL 42, 30101 FORSSA
Käyntiosoite: Urheilukentänkatu 9, 30100 FORSSA

Puh. 03 419 11
Telekopio 03 422 1166
Y-tunnus 0214295-0
OKOYFIHH FI31 5025 0220 0112 25
DABAFIHH FI97 8000 1700 9044 94

FSHKY. 0002/1.2014