



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 Palvelukeskus Rimpikoto	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Kotihoidon ja kotihoidon tukipalvelujen tuottaminen ikäihmisille, vammaisille ja muille kotihoidon palveluja tarvitseville asiakasryhmille.	
Toimintayksikön katuosoite Saksankuja 11-13	
Postinumero 30100	Postitoimipaikka Forssa
Toimintayksikön vastaava esimies Kotihoidon lähijohtaja Emilia Ilkka	Puhelin 050 5502165
Sähköposti Emilia.ilkka@omahame.fi	
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat	
Ateriapalvelut: Loimijoen kuntapalvelut Lääkkeiden koneellinen annosjakelu: Kutomon apteekki Puhtaanapitopalvelut: Yleiset tilat Loimijoen kuntapalvelut Kotihoitopalvelujen tuottajat: kilpailutuksen tuottamajärjestys ja muut asiakaskohtaiset sopimukset Huoltomies: Ostetaan palvelu Forssan kunnalta	

TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

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 lääkehoidosta ja sairaanhoidollisista toimenpiteistä. Asiakas voi saada palveluja arkisin ja viikonloppuisin aamu- ja iltavuorojen ajan asiakkaiden tarpeista riippuen. Lisäksi yöaikaiseen suunniteltuun avun tarpeeseen vastataan kotihoidon yöpartio toiminnan avulla.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Arvot ja toimintaperiaatteet Kanta-Hämeen hyvinvointialueen arvot ovat:

Yhdenvertaisuus. Hyvinvointialueella järjestetään kaikille kantahämäläisille asukkaiden palvelutarpeen mukaan rakennetut palvelut siten, että asiakasryhmien väliset palveluerot minimoidaan.

Asiakaslähtöisyys. Asiakas on keskipiste ja palvelut ovat asiakasta varten. Asiakaslähtöisyys merkitsee asiakkaan voimavaroista lähtevää osallisuutta ja kumppanuutta. Asiakas otetaan mukaan palvelujen kehittämiseen, suunnitteluun ja toimeenpanoon. Asiakkaan hyvinvointi tehdään yhdessä.

Vaikuttavuus. Hyvinvointialueella käytetään näyttöön perustuvia vaikuttavimpia toimintatapoja, jotka luovat lisäarvoa asiakkaalle. Vaikuttavuus on toiminnan tai palvelun aikaansaama muutos asiakkaan tilassa.

Rohkeus. Hyvinvointialueella on kyky muutokseen sekä kyky kokeilla erilaisia toimintatapoja ja valita niistä toimivat. Se on myös kykyä päättää ja toimia. Hyvinvointialueen arvot käydään yksikössä läpi vähintään kerran vuodessa.

RISKINHALLINTA

Riskien tunnistaminen

Kanta-Hämeen hyvinvointialueella on käytössä kokonaisvaltainen toiminnan ja johtamisjärjestelmän riskienhallinta. Ohjeet riskienhallintaan löytyvät henkilöstölle intranetistä.

Asiakas- ja potilasturvallisuusriskien ja poikkeamien tunnistamisessa hyödynnetään useista eri tietolähteistä saatavaa tietoa. Näitä ovat:

- vaaratapahtumailmoitukset
- henkilöstön epäkohtailmoitukset
- asiakas- ja potilaspalautteet
- erilaiset selvitykset ja tutkinnat
- riskien arvioinnit
- muistutukset, kantelut ja korvatut potilasvahingot
- erilaiset seurantamittarit.

Kanta-Hämeen hyvinvointialueella vaara- ja haittatapahtumien ilmoittamiseen, käsittelyyn ja raportointiin hyödynnetään Awanic Oy:n HaiPro -järjestelmää.

Henkilöstön tulee ilmoittaa järjestelmään havaitsemistaan vaaratapahtumista ja läheltä piti-tilanteista. Myös asiakkaat, potilaat ja heidän läheisensä voivat ottaa esille turvallisuudessa havaitsemansa puutteet ja tehdä vaaratilanneilmoituksen Oma Hämeen verkkosivujen kautta tai halutessaan paperisella lomakkeella.

Jokaisen palveluyksikön henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä työskentelevän on ilmoitettava viipymättä salassapitosäännösten estämättä yksikön vastuuhenkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan tai potilaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden. Ilmoitusvelvollisuus perustuu lakiin sosiaali- ja terveystalouden valvonnasta (741/2023, §29).

Työnantaja ei kohdistu ilmoituksen tehneeseen henkilöön kielteisiä vastatoimia tehdyn ilmoituksen seurauksena. Sosiaalihuollon palveluissa ilmoitus voidaan tehdä SPro-järjestelmään.

Riskien käsitteleminen

HaiPro-vaaratapahtumailmoitukset Vaaratapahtumailmoitukset otetaan käsittelyyn viimeistään kahden viikon kuluessa ilmoituksen vastaanottamisesta. Lähijohtaja vastaa vaaratapahtumailmoitusten käsittelystä ja käsittelee niitä tiimipalavereissa henkilöstön kanssa.

Kanta-Hämeen hyvinvointialueella suoritetaan vakavien vaaratapahtumien tutkintaa asiakas- ja potilasturvallisuusyksikön koordinoimana. Tutkinnan käynnistämistä harkitaan aina, kun asiakkaalle tai potilaalle on tapahtunut hoidon aikana haittatapahtuma, josta on ollut asiakkaalle tai potilaalle vakavia seurauksia. Tutkinnan voi käynnistää myös tilanne, josta ei ole tullut asiakkaalle tai potilaalle vakavia seurauksia, mutta tilanne on muuten usein toistuva tai koskettaa useampaa yksikköä. Vaaratilanteet, joista oli tai olisi voinut olla vakava seuraus, otetaan heti käsittelyyn. Henkilöstön epäkohtailmoitukset otetaan yksikön johdon käsittelyyn viipymättä.

Yksikön vastuuhenkilö tiedottaa saapuneesta ilmoituksesta omaa lähijohtajaansa, ja he määrittelevät toimenpiteet, joilla epäkohta epäkohdan uhka tai lainvastaisuus korjataan. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava ja ilmoituksen tehnyt henkilö voi ilmoittaa asiasta salassapitosäännösten estämättä Aluehallintovirastoon tai Valviraan, jos epäkohta tai ilmeisen epäkohdan uhkaa taikka muuta lainvastaisuutta ei korjata viivytyksettä.

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 tiimipalavereissa. Keskeisten yhteistyötahojen kanssa pidetään säännönmukaisesti yhteistyötapaamisia. Tarvittaessa järjestetään koulutusta.

OMAAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omaavalvonnasta suunnittelusta vastaavat henkilöt

Emilia Ilkka, kotihoidon lähijohtaja

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



<p>Omaavalonnan suunnitteluun osallistuvat kotihoidon aluevastaava, sairaanhoitajat sekä hoitajat</p> <p>Omaavalonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot: Kotihoidon lähijohtaja Emilia Ilkka (emilia.ilkka@omahame.fi)</p>
<p>Omaavalonntasuunnitelman seuranta</p> <p>Omaavalonntasuunnitelma käsitellään työpaikkakokouksessa vähintään kerran vuodessa. Tiimit käyvät suunnitelman läpi kerran vuodessa ja kirjaavat suunnitelman toteuttamiseen tarvittavat toimenpiteet.</p> <p>Uusille työntekijöille omaavalonnta perehdytetään muun perehdytyksen yhteydessä. Omaavalonntasuunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa toimintasuunnitelman laatimisen yhteydessä sekä tarvittaessa toiminnan muuttuessa.</p> <p>Vastuuhenkilöinä päivittämisessä ovat kotihoidon aluevastaava yhteistyössä palvelualue johtajan kanssa.</p>
<p>Omaavalonntasuunnitelman julkisuus</p> <p>Yksikön omaavalonntasuunnitelma kansio on nähtävillä kotihoidon Rimpikodon palvelukeskuksessa sairaanhoitajan huoneessa. Pyydettyessä suunnitelma on saatavissa kotihoidon tiimeiltä.</p>

ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

<p>Palvelutarpeen arviointi</p> <p>Asiakkaan palvelutarvetta arvioidaan käyttämällä tarpeen mukaan mm. seuraavia toimintakyvyn arviointimittareita: RAVA, MMSE, MNA, GDS – 15, Audit, Cerad, kellotesti ja haastattelua sekä havainnointia sekä arvioimalla asiakkaan sosiaalista toimintakykyä ja ympäristöön liittyviä tekijöitä. Arviointi tehdään pääsääntöisesti kotona.</p> <p>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 omahoitaja. Palvelutarpeen arvioinnissa huomioidaan asiakkaan toivomukset ja yksilölliset tarpeet sekä hänen etunsa. Mm. palvelutarjonnassa kuvataan palvelun kustannukset ja haetaan asiakkaalle edullista vaihtoehtoa.</p> <p>Arvioinnista kirjataan yhteenveto LifeCare potilastietojärjestelmään, khtots - lomakkeelle. Asiakkaan oma näkemys ja mielipide kirjataan arvioinnin yhteyteen.</p> <p>Palvelun tarpeen arviointi toteutetaan kohtuullisessa ajassa 7 vrk:n sisällä. Kiireellisissä tilanteissa palvelutarve arvioidaan viipymättä ja palvelu aloitetaan välittömästi.</p>
<p>Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma</p> <p>Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma laaditaan palvelutarpeen arvioinnin perusteella erilliselle lomakkeelle, josta keskeiset tiedot viedään kootusti LifeCare-potilastietojärjestelmän khoi – lomakkeelle. Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelmaa laadittaessa asiakkaan omainen, läheinen tai edunvalvoja voi osallistua suunnitelman laadintaan. Suunnitelma päivitetään kerran puolessa vuodessa tai asiakkaan toimintakyvyn muuttuessa. Hoito- ja palvelusuunnitelman päivittämisestä vastaa asiakkaan omahoitaja.</p> <p>Sovitusta hoito- ja palvelusuunnitelmasta viedään tiedot arkityötä ohjaavaan Hilikka- toiminnanohjausjärjestelmään. Asiakkaan käynnit ja käyntien hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelmassa sovitut sisällöt kuvataan järjestelmään. Tiedot siirtyvät hoitajan matkapuhelimeen ja näin reaaliaikainen tieto asiakkaan hoitosuunnitelmasta on asiakaskäynneillä mukana. Asiakkaan palvelun toteutumista seurataan kuukausittain toteutuneen palvelun mukaan.</p> <p>Kotihoidon liikuntasuunnitelma kirjataan osaksi hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelmaa. Liikunta merkitään erikseen myös Hilikka- järjestelmään, josta sen toteutumista asiakkaan kohdalla voidaan seurata.</p>
<p>Asiakkaan kohtelu</p> <p>Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen</p> <p>Asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelmaa laadittaessa siten, että asiakkaan</p>

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 F131 5025 0220 0112 25
DABAFIHH F197 8000 1700 9044 94

FSHKY. 0002/1.2014

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 vuorokausirytmää 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.

Palautteen kerääminen

Toimintayksikössä on asiakaspalautelaatikko, joka tyhjenetään kaksi kertaa kuukaudessa. Palautelaatikkoon tai muilla tavoin asiakkailta, omaisilta ja yhteistyötahoilta saapuva palaute käsitellään Omahämeen asiakaspalautejärjestelmän mukaisesti työyksikössä ja menee tiedoksi myös johtoryhmälle.

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

Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Asiakaspalaute käsitellään kotihoidon työpaikkapalavereissa ja viedään tiedoksi johtoryhmään. 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.

Asiakaspalautekysely 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 2015 kyselyyn. Myös mahdolliset toiminnan muutokset huomioidaan kyselyn rakenteessa.

**Asiakkaan oikeusturva**

Sosiaaliasiavastaavan tehtävänä on neuvoa sosiaalihuollon asiakkaita ja heidän omaisiaan lakien soveltamiseen ja asiakkaiden oikeuksiin liittyen.

Sosiaaliasiavastaavan nimi ja yhteystiedot: Satu Loippo. Takaisinsoittopalvelu puh. 03 629 3210 on auki maanantaista torstaihin klo 08:00 - 12:00. Yhteydenottopyyntö on mahdollista myös tekstiviestinä puhelinnumeroon +358 457 397 6397.

Potilasasiavastaavan tehtävänä on tiedottaa potilaan oikeuksista terveydenhuollon eri palveluissa sekä neuvoa potilaita ja terveydenhuollon henkilöä potilaslain soveltamiseen liittyvissä kysymyksissä, esimerkiksi tiedonsaantia, itsemääräämisoikeutta ja hoidon saatavuutta koskevista asioista.

Potilasasiavastaavan nimi ja yhteystiedot: Tiina Ketola-Mäcklin ja Kirsi Vilpa. Takaisinsoittopalvelu puh. 036293204 on auki maanantaista torstaihin klo 08:00 - 12:00. Yhteydenottopyyntö on mahdollista myös tekstiviestinä puhelinnumeroon +358 457 396 5639.

Mahdollisissa ongelmatilanteissa asiakkaan tai potilaan on suositeltavaa olla yhteydessä suoraan palveluyksikön lähijohtajaan, jonka kanssa tilannetta voidaan lähteä selvittämään. Jos asia ei selviä keskustelemalla, on asiakkaalla ja potilaalla oikeus tehdä kirjallinen muistutus yksikön 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, pääsääntöisesti yhden kuukauden kuluessa. Jos tilanne ei tällä selviä, on mahdollista tehdä kantelu Aluehallintovirastolle tai tietyissä tilanteissa Valviralle tai eduskunnan oikeusasiamiehelle.

Kuluttajaneuvoja:

Etelä-Suomen aluehallintovirasto
Birger Jaarlin katu 15
PL150, 13101 Hämeenlinna
kirjaamo.etela(at)avi.fi
Puhelinvaihe: 0295 016 000
Avoinna: ma-pe klo 8.00 – 16.15

Muistutukset pyritään käsittelemään 1 kk:n kuluessa.

PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA**Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta**

Kotihoidossa toteutetaan liikuntasuunnitelmaa osana hoito- palvelu- ja kuntoutussuunnitelmaa, erityisesti riskiryhmiin kuuluvien 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. Forssassa päivätoimintaa järjestetään Tyykihovissa. Ennaltaehkäiseviä kotikäyntejä toteutetaan tunnistetuille riskiryhmille. Ennalta ehkäisevien kotikäyntien toteuttamista kehitetään jatkossa suunnitelmallisempaan suuntaan ja välineitä riskiryhmien tunnistamiseen ja seulomiseen otetaan käyttöön yhteistyössä palveluohjauksen kanssa.

Toimintakyvyn arviointia toteutetaan osana kotihoidon liikuntasuunnitelman toteutumisen arviointia.

Liikunta merkitään erikseen myös Hilikka järjestelmään, josta sen toteutumista suhteessa asiakkaan suunnitelmaan voidaan seurata.

Ravitsemus

Asiakasta ohjataan ja tuetaan ravitsemuksessa hänen tarpeittensa mukaisesti suositukset huomioiden. Tarvittaessa ohjataan ateriapalvelun piiriin. 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 vähintään puolivuositain.

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



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

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 Omahämeen hygieniaojetta ja jokaisessa yksikössä on nimetty hygieniavastaava. Tartuntatautilanteissa hygieniahoitaja ohjaa tiimiä toimintatavoissa. Asiakkaiden hoitojärjestykseen kiinnitetään huomiota. Yksityisiä palveluntuottajia ja muita yhteistyötahoja informoidaan tarpeellisella laajuudella asiakkaan hygieniaan, mm. tartuntatauteihin liittyvistä asioista.

Terveyden- 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.

Lääkehoito

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

Kotihoidon asiakkaiden lääkehoito toteutetaan pääsääntöisesti lääkkeiden koneellisena annosjakeluna. Asiakkaan lääkityksensoveltuvuus lääkkeiden koneelliseen annosjakeluun arvioidaan. 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. Lähijohtaja ylläpitää rekisteriä luvista.

Lääkkeet säilytetään pääsääntöisesti asiakkaan kodissa. Kotihoidon toimistolla lääkkeet säilytetään lukituissa kaapeissa.

Yksikön lääkehoidosta vastaa sairaanhoitaja Minna Jokela

Lääkehoitosuunnitelma on erillisenä jokaisessa yksikössä ja pyydettyessä se toimitetaan asiakkaalle nähtäväksi.

Yhteistyö muiden palvelunantajien kanssa

Yhteistyötahojen kanssa pidetään säännönmukaisesti yhteistyöpalavereja ja yhteydenpitoa toteutetaan lisäksi tarvittaessa arjen asiakastilanteissa. Omahämeen potilastietojärjestelmä LifeCare 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 lähijohtajien ja henkilöstön kanssa. Tulleeeseen asiakaspalautteeseen reagoidaan välittömästi.

Kotihoidon päällikkö vastaa yhdessä sosiaalipalvelujen kehittämisspäällikön kanssa yksityisten palveluntuottajien mm. tilaajavastuulainmukaisten velvoitteiden täyttymistä ja omavalvontasuunnitelmien toteutumisen seurannasta yhteistyössä asiakastyöhön osallistuvien kanssa.

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

Yksikössä on toimintaohje paloturvallisuusilmoituksesta.

Palovaroittimien toimivuus tarkistetaan määräajoin. Talo 11: on keskuspalovaroitin järjestelmä, tarkastus 1 x kk.

Talo 13: palovaroittimet tarkistetaan 1x v:ssa Forssan kaupungin huoltomiehen toimesta

Kotihoidon palvelukeskusten pelastus – ja poistumisturvallisuussuunnitelmat on laadittu.

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. Kaasusumuttimet.

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 10 työntekijää. Koulutukseltaan he ovat 1 sairaanhoitaja ja lähihoitaja. Sijaiset ovat lähihoitaja, kodinhoitaja, kotiavustaja, hoiva-avustaja ja opiskelijoita.

Kotihoito on toiminnaltaan ympärivuorokautista. Yövuorot hoidetaan pääsääntöisesti yöpartion avulla tai ostopalveluna.

Arkisin aamuvuorossa kotihoidon henkilökuntaa on paikalla keskimäärin 3 työntekijää aamuvuorossa ja iltavuorossa 2.

Viikonloppuisin aamuisin on 3 ja iltaisin 2 työntekijää. Päivittäinen henkilöstön tarve arvioidaan kotihoidon toiminnanohjausjärjestelmän Hilkan avulla, joka huomioi asiakkaiden poissaolot palveluista sekä käytettävissä olevan henkilöstömäärän.

Yksikköön tulevat sijaiset Tempore Oy:n kautta alle 3 kk:n sijaisuuksiin. Yksikkö on valinnut käyttämänsä sijaiset.

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 osallistuu yhteistyössä Tempore Oy:n kanssa rekrytointitapahtumiin ja 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.

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

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydenniskoulutuksesta

Henkilöstön perehdytys tapahtuu Kanta-Hämeen hyvinvointialueen perehdytysohjelman mukaisesti.

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

Vuosittain kotihoidon osalta laaditaan täydenniskoulutussuunnitelma. Vuonna 2015 toteutetaan Osaamiskartoitukset, joihin pohjautuu seuraavien vuosien koulutussuunnittelu. Täydenniskoulutustautumista seurataan Populus – järjestelmän avulla. Lisäksi lupakoulutusten (mm. lääkeluvat, ensiapu, palokoulutukset) toteutumista määrävällein seurataan excel –taulukon avulla. Tavoitteena on täydenniskoulutus 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.

Toimitilat

Kotihoidon asiakkailta, jotka asuvat omassa kodissaan, on käytössä itse hallinnoimansa tilat. Myös kotihoidon palvelukeskuksissa asiakkailta on omat kodit sekä käytettävissä yhteisiä kerho – ja ruokailutiloja. Palvelukeskusten ja päivätoiminnan yhteisissä tiloissa on ruokailumahdollisuus niin talon asukkaille kuin päivätoiminnan asiakkaille ja muille talossa asioiville.

Yhteisissä tiloissa järjestetään seurustelu- ja viriketuokioita ja erilaisia tapahtumia.

Päivätoiminta toimii osana kotihoitoa. Päivätoiminnan kaikki tilat ovat asiakkaiden yhteiskäytössä. Päivätoiminnassa asiakkaiden käytettävissä on seuraavat tilat: harrastetila, kuntosali, ruokasali, tarvittaessa saunatilat, mikäli asiakkaan kylvytys on sovittu toteutettavaksi päivätoiminnan yhteydessä. Päivätoimintaa on vain Tyykivohissa Forssassa

Tilat ovat esteettömät ja niissä pystyy liikkumaan apuvälineiden kanssa tai ilman. Sauna ja pesutilat ovat varustettu tartuntakaiteilla ja muilla asiaankuuluvilla apuvälineillä.

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

Yksikön tilojen siivous toteutetaan Loimijoen kuntapalveluiden siistijöiden toimesta. Palvelukeskuksista asiakkaiden pyykit toimitetaan pestäväksi yksityiselle palveluntuottajalle (Pantex Oy, Vistan Pesula), mikäli asiakkaalla ei ole asunnossaan pesukonetta tai mahdollisuutta sen asentamiseen.

Roskat viedään palvelukeskuksesta ulkona sijaitseviin kannellisiin roska-astioihin. Tietoturvajäte noudetaan yksiköistä erikseen. Vuonna 2016 tietoturvajätteen kuljetuksesta vastaa Suomen Tietoturva Oy

Kotihoidon toimistojen ja tiimitilojen siivous hoidetaan Loimijoen kuntapalveluiden siistijöiden toimesta siivoussopimuksen mukaisesti 1x kertaa viikossa.

Teknologiset ratkaisut

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

Turvalaitteiden toimivuus arvioidaan tekemällä säännönmukaisesti. Hoitajat tekevät 1xkk:ssa niille asiakkaille, jotka ovat kotipalvelun piirissä

Henkilöstön työturvallisuutta parantaa kotihoidon toiminnanohjausjärjestelmä Hilka jonka avulla voidaan työntekijä paikantaa esim. asiakkaan luota. Yöpartion käytössä on paikannuslaite ja tarvittaessa yhteyden saa vartiointiliikkeeseen Securitas Oy.

Kiinteistöjen valvontajärjestelmät. Rimpikoto on Forssan kaupungin keskusvalvomon järjestelmässä ja päivystys on 24h/7

Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden hankinta, käytön ohjaus ja huolto

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

Yksikön työssään tarvitsemat apuvälineet tai terveydenhuollon laitteet hankitaan pääasiassiallisesti Omahämeen keskusvaraston kautta voimassaolevien toimitussopimusten puitteissa.

Apuvälineiden huollosta vastaa Omahämeen tekninen huolto tai laitteen sopimushuolto.

Tekninen päivystäjä p. 03 4191 4111

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot:
Risto Leinonen p. 03 41911

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 Omahämeen 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, mutta opiskelija vastaa itse siitä mitä on kirjannut.

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. Tietojärjestelmä selosteet löytyvät atk-palveluista

Tietosuojavastaava:

Kirsti Ruuhonen

**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.

Jokaisen yksikön ensisijaiset kehitettävät asiat

Perehdytysoppaan päivitystyö tehdään vuoden 2016 aikana

Kotihoidon kriteerien yhtenäistäminen

Kotihoidon lääkehoitosuunnitelman yhteinen kehittäminen

Kotihoidon palvelukeskusten pelastus – ja poistumisturvallisuussuunnitelmien päivitystyö vastaamaan muuttunutta

Omahämeen toimintaympäristöä

OMAVALVONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYMINE

(Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja)

Paikka ja päiväys

Allekirjoitus