



Etelä-Savon sosiaali- ja terveystalvelujen ky

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottaja	
<input type="checkbox"/> Yksityinen palveluntuottaja Nimi: Palveluntuottajan Y-tunnus: 0825508-3	<input type="checkbox"/> Kunta Kunnan nimi: <input checked="" type="checkbox"/> Kuntayhtymä Kuntayhtymän nimi: Etelä-Savon sosiaali- ja terveystalvelujen kuntayhtymä <input type="checkbox"/> Yhteistoiminta tai sote-alue Alueen nimi:
Toimintayksikön nimi Vanhus- ja vammaispalvelut / Kotihoito Mikkeli	
Palveluyksikön sijaintikunta yhteystietoineen Mikkelin kaupunki	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Kotihoito tarjoaa asiakkaan kotona tapahtuvaa hoitoa ja huolenpitoa vanhuksille, vammaisille ja päihde- ja mielenterveysasiakkaille.	
Toimintayksikön katuosoite Etelä-Savon sosiaali- ja terveystalvelujen kuntayhtymä, Porrassalmenkatu 35-37, 50100 Mikkeli	
Postinumero 50100	Postitoimipaikka Mikkeli
Toimintayksikön vastaava esimies Itäinen kotihoito Anniina Kähkönen Läntinen kotihoito Marjut Asikainen Pohjoinen kotihoito Auli Partio Eteläinen kotihoito Miia Pöyhönen Anttolan kotihoito Tina Aalto Haukivuoren kotihoito Anu Tiitinen Ristiina-Suomenniemi kotihoito Pirjo Ollikainen	Puhelin 044 794 4017 044 794 4015 040 129 4461 040 359 7090 050 591 7286 044 794 5652 040 861 3328
Sähköposti etunimi.sukunimi(at)essote.fi	
Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohda (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt)	

Palvelu, johon lupa on myönnetty	
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat	
<p>Kunta voi järjestää asiakkaan palvelun omana toimintana, ostopalveluna tai palvelusetelillä. Palvelusetelillä annettava kotihoito on säännöllistä tai tilapäistä hoitoa. Palvelusetelejä voidaan myöntää palveluseteliin varatun määrärahan puitteissa. Asiakkaat voivat itse valita palveluntuottajan hyväksytyjen palveluntuottajien joukosta sen jälkeen kun palveluseteli on myönnetty. Palvelusetelituottajat löytyvät klemmari.info- sivulta. Ikäihmisten kaikki palvelut yhteystietoineen löytyvät Ikäihmisten Palveluoppaasta. Ostopalvelua käytetään täydentämään omaa palvelutuotantoa.</p>	

TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2)

<p>Toiminta-ajatus</p> <p>Kotihoidon tarkoituksena on tukea asiakkaan arkea ja hyvinvointia yhdessä asiakkaan itsensä kanssa hänen omassa elämänympäristössään ja järjestää asiakkaan tarvitsemat palvelut kotiin niin, että asuminen kotona onnistuu turvallisesti mahdollisimman pitkään.</p> <p>Arvot ja toimintaperiaatteet</p> <p>Kotihoidossa toimintaa ohjaavat asiakaslähtöisyys, asiakkaan itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen, yksilöllinen ja arvostava kohtelu sekä asiakkaan omatoimisuuden tukeminen kuntouttavan työtteen keinoin asiakkaan omat voimavarat huomioiden.</p> <p>Asiakas ja hänen omaisensa/ läheisensä otetaan mukaan hoidon suunnitteluun, toteutukseen ja arviointiin ja asiakkaan omia toiveita hoitonsa suhteen pyritään noudattamaan turvallisuuksien sallimissa rajoissa.</p>

RISKINHALLINTA (4.1.3)

<p>Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia huomioidaan monipuolisesti.</p> <p>Riskien tunnistaminen</p> <p>Kotihoidossa toimintaa suunnitellaan ja toteutetaan niin, että mahdolliset epäkohtaa ja uhkaa aiheuttavat tilanteet pystyttäisiin tunnistamaan ennakolta ja näin näitä riskejä on mahdollisuus ehkäistä ja korjata. Riskienhallinta sisältää asiakkaaseen, työntekijöihin, toimintaan ja työtapoihin sekä työympäristöön liittyvät osa-alueet. Usein toimintaan liittyvät epäkohdat, riskit ja laatu poikkeamat, tai niiden mahdollisuus tulevat esille viikoittaisissa tiimipalavereissa ja päivittäisissä raportointitilanteissa.</p> <p>1.1.2016 on tullut voimaan ilmoitusvelvollisuus, mikä tarkoittaa että jokaisella sosiaalihuollon työntekijällä on ilmoitusvelvollisuus, jos huomaa epäkohtia ja riskejä asiakkaan hoitoon liittyvissä tilanteissa tai turvallisuudessa asiakaskohteessa tai muualla työpaikalla.</p> <p>Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat</p> <p>Toiminnan ennakointi on ensisijaista, mutta jo tapahtuneet haittatapahtumat tulee kirjata, analysoida sekä raportoida asianmukaisesti ja sopia jatkotoimien toteuttamisesta haittatapahtuman korjaamiseksi tai poistamiseksi.</p>
--

Kotihoidossa on käytössä seuraavat toimintatavat mahdollisten riskien ja laatupoikkeamien tunnistamiseen:

1. HaiPro on potilasturvallisuutta vaarantavien tapahtumien raportointimenettely ja tietotekninen työkalu. Henkilökunta tekee kaikista läheltä piti -tilanteista tai asiakkaalle tapahtuneista poikkeamatilanteista sähköisesti ilmoituksen ja lähettää sen lähiesimiehen käsiteltäväksi. Lääkepoikkeamissa otetaan lisäksi suoraan yhteys lääkäriin toimintaohjeiden saamiseksi.
2. Työyksikön vaarojen ja riskien arviointi tehdään Essotessa käytössä olevan riskienarviointilomakkeen avulla kaikissa työpisteissä säännöllisesti kahden vuoden välein tai aina tarvittaessa.
3. Asiakaskohteista tehdään turvallisuuskartoitus, josta on erillinen lomake ja ohjeistus. Henkilökunta välittää tiedon esimiehelle, mikäli asiakaskohteessa on turvallisuusriskejä. Riskit pyritään poistamaan, korjaamaan tai vähentämään minimiin, jotta asiakkaan ja henkilökunnan turvallisuus kotikäynnillä pysytään takaamaan.

Riskien käsitteleminen

1. Yksikön esimies (kotihoidon esimies tai asumisyksikön esimies) käsittelee HaiPro –ilmoitukset ja käy ne säännöllisesti läpi yhdessä henkilökunnan kanssa yksikön henkilökuntapalaverissa. Poikkeamatilanteet, jotka vaativat johdon toimenpiteitä, lähetetään jatkokäsittelyyn ohjelmaan nimetyille vastuuhenkilöille. Haittatapahtumat kirjataan Effica-potilastietojärjestelmään ja asiakkaaseen sekä hänen läheiseensä otetaan mahdollisimman pian yhteyttä tapahtuman jälkeen ja sovitaan menettelytavasta heille sopivalla tavalla. Asiakkaalle ja hänen läheiselleen annetaan ohjeistus muistutus- ja kantelumenettelystä.
2. Työpisteiden vaarojen ja riskien arvioinnissa esille nousseiden riskien osalta tehdään toimenpideohjelma ja seuranta-aikataulu jokaiseen työyksikköön. Toimenpideohjelma päivitetään vuosittain.
3. Kotikäynneille on laadittu turvallisuusohjeet, jotka on käyty henkilökunnan kanssa yhdessä läpi. Vaaratilanteet pyritään ennakoimaan ja tarvittaessa kotikäynti tehdään työparin tai vartijan avustamana. Henkilökunnalla on käytössä puhelimesta 112 sovellus. Vaaratilanteista tehdään aina kirjallinen ilmoitus. Asia käsitellään tiimissä esimiehen kanssa ja lomake toimitetaan työterveyshuoltoon, joka toimittaa asian työsuojelun tietoon.

Liite 1: Essoten henkilöturvallisuusohje kotikäynneille

Korjaavat toimenpiteet ja tiedottaminen

Mikäli riskitilanne uhkaa asiakkaan tai työntekijän turvallisuutta tai terveyttä, tilanteeseen reagoidaan viipymättä. Ratkaisu ongelmaan pyritään saamaan moniammatillisena yhteistyönä mm. asiakkaan ja työntekijän, esimiehen, lääkärin, turvapalveluiden ja sosiaalityöntekijän kanssa. Työntekijöihin kohdistuvia riskejä selvitetään yhteistyössä myös työterveyshuollon ja työsuojelun kanssa. Haittatapahtumista keskustellaan henkilökuntapalaverissa ja mietitään yhdessä vaihtoehtoja toimintatapaa, mikä estäisi tapahtuman toistumisen. Lääkepoikkeamat, läheltä piti -tilanteet ja vaaralliset tilanteet käydään aina läpi tiimipalaverissa. Tuolloin annetaan lisäohjeita sen mukaan millaisia tilanteita on ollut ja miten niihin voidaan paremmin varautua tulevaisuudessa. Essoten työsuojelupäällikkö ohjeistaa yleisellä tasolla työyksiköiden riskien arvioinnista ja palvelupäällikkö vastaa siitä, että lähiesimiehet on ohjeistettu sekä koulutettu riskien arviointiin, ja toteuttavat riskien hallintaa sovitulla menettelytavalla. Riskien arvioinnista vastaa aina kunkin yksikön lähiesimies ja riskienhallintaa toteuttaa koko työyhteisö. Täydennyskoulutusta järjestetään säännöllisesti turvallisuuteen liittyen.

Liite 2: Uhkaavan tilanteen ilmoitus

OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

Omavalvonnasta vastaava henkilö tai henkilöt
Omavalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksikön johdon ja henkilökunnan yhteistyönä. Omavalvonnasta eri osa-alueilla voi olla myös omat vastuuhenkilöt.
Ketkä ovat osallistuneet omavalvonnasta suunnitteluun? Kotihoidon esimiehet, kotihoidon työntekijät (sairaanhoitajat, lähihoitajat, kotivastustajat, hoiva-avustajat, fysioterapeutit)
Omavalvonnasta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot: Palvelupäällikkö Mikkeli-Haukivuori, Niina Helminen puh. 044 794 4002, niina.helminen(at)essote.fi Sijaisena toiminnanohjaaja Sari Luukkonen puh. 050 311 7056 sari.luukkonen(at)essote.fi Palvelupäällikkö Ristiina-Suomenniemi, Sari Teittinen puh. 040 772 8293, sari.teittinen(at)essote.fi Sijaisena esimies Pirjo Ollikainen puh. 040 861 3328, pirjo.ollikainen(at)essote.fi Palvelupäällikkö Anttola-Puumala, Sanna Luokkamäki puh. 044 351 6371 Sijaisena Liisa-Leena Vidman puh. 0400 479 601, liisa-leena.vidman(at)essote.fi
Omavalvontasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5)
Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään tarvittaessa aina, kun yksikön toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun tai asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Toimintaohjeisiin tulleet muutokset kirjataan viiveettä omavalvontasuunnitelmaan ja vahvistetaan vuosittain.
Omavalvontasuunnitelman julkisuus
Kotihoidon omavalvontasuunnitelma on nähtävillä kansiossa alueittain kotihoidon toimistoissa ja Etelä-Savon sosiaali- ja terveystieteiden verkkosivuilla, osoitteessa www.essote.fi Henkilökunnalla on käytössään omavalvontasuunnitelma liitteineen kotihoidon tiimitoimistossa.

ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)

Palvelutarpeen arviointi
Uuden asiakkaan palvelun tarve kartoitetaan Palveluneuvosta tai kotiutustiimistä käsin. Palvelupyynnön tultua asiakkaaseen otetaan yhteyttä seitsemän arkipäivän kuluessa. Tällöin tehdään alustava kartoitus ja sovitaan tarvittaessa kartoituskäynti. Kartoituskäynnin perusteella aloitetaan palvelusopimuksen tekeminen ja laaditaan palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä lakisääteinen palvelusuunnitelma. Apuna palvelutarpeen arvioinnissa mittareina käytetään mm. RAVA-, MMSE- ja GDS- arviointeja mittaamaan asiakkaan toimintakykyä, muistia sekä mielialaa.
Asiakkaan luvalla läheinen voidaan pyytää osallistumaan palvelutarpeen arviointia varten sovitulle kotikäynnille. Läheisillä on tärkeä rooli asiakkaan tilanteen kuvaamisessa. Läheisiltä saadaan usein hyvää taustatietoa esimerkiksi muistisairaahan henkilön toimintakyvystä.
Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma

Asiakkaan tullessa kotihoidon palveluiden piiriin, hänelle nimetään omahoitaja. Omahoitaja laatii asiakkaalle hoito- ja palvelusuunnitelman yhdessä asiakkaan ja hänen läheisensä/ edustajansa kanssa. Suunnitelma annetaan asiakkaalle ja se päivitetään tarvittaessa asiakkaan tilanteen tai palveluiden muuttuessa, tai vähintään kahdesti vuodessa. Jos läheinen ei pysty osallistumaan hoito- ja palvelusuunnitelman laatimiseen asiakkaan kotona, suunnitelma on mahdollista käydä omaisen kanssa läpi puhelimitse tai sähköpostilla.

Hoito- ja palvelusuunnitelman pohjalta asiakkaalle laaditaan palvelu- ja maksupäätös. Päätös perustuu asiakasmaksulakiin ja se tehdään kotihoidon maksutaksan mukaisesti asiakkaan tulojen perusteella. Päätös lähetetään tiedoksi asiakkaalle tai hänen läheiselleen/edustajalleen. Kotihoidon asiakasmaksut vahvistetaan vuosittain.

Hoito- ja palvelusuunnitelma on kattava selvitys asiakkaan toimintakyvystä ja voimavaroista sekä yhdessä sovituista asioista ja suunnitelluista kotihoidon palveluista. Hoito- ja palvelusuunnitelmassa on kirjattuna, mitä asioita kotihoito toteuttaa, mihin asiakas kykenee itse ja mitä palveluita toteutetaan esim. omaisten, vapaaehtoisten toimijoiden tai yksityisten palveluntuottajien toimesta. Hoito- ja palvelusuunnitelmaan tulee kirjata myös asiakkaan omat sekä läheisten toiveet hoitonsa suhteen.

Henkilökunnalle on järjestetty koulutusta hoito- ja palvelusuunnitelmien laatimisen tueksi. Täydennyskoulutusta tarvitaan edelleen jatkuvasti, koska hoito- ja palvelusuunnitelma toimii asiakkaan kotona tehtävän työn pohjana. Hoito- ja palvelusuunnitelmaan kirjattuja palveluita toteutetaan päivittäin asiakastyössä ja suunnitelman toteutumista seurataan potilastietojärjestelmään tehtävillä kirjauksilla. Asiakkaille sovitut palvelut kirjataan potilastietojärjestelmään asiakkaan viikko-ohjelmaan. Toiminnanohjausjärjestelmä ohjaa työntekijöiden työtä viikko-ohjelmiin kirjattujen käyntien mukaisesti.

Kotihoidon alueilla pidetään säännölliset henkilökunta-/ tiimipalaverit, joissa käsitellään ajankohtaiset asiakasasiat sekä heidän hoito- ja palvelulinjauksensa.

Asiakkaan kohtelu

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan.

Kotihoidossa pyritään aina noudattamaan yksilöllisyyttä ja antamaan asiakkaille mahdollisuus päättää itseään ja hoitoaan koskevista asioista hoidon suunnittelun ja toteutuksen eri vaiheissa. Asiakkaat asuvat itsenäisesti omissa kodeissaan, mikä huomioidaan asiakkaan luokse mentäessä. Käytännön työssä asiakkaan itsemääräämisoikeutta huomioidaan mm. päiväruutiinien yhteydessä (unirytmii, ateriointi, puukeutuminen jne). Mikäli asiakkaan päätös hoitoonsa liittyen voi heikentää hänen terveyttään, keskustellaan lääkärin kanssa hoitolinjoista. Asiakkaan omat toiveet ja tahto kirjataan potilastietojärjestelmään.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet

Asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta asiakkaiden itsemääräämisoikeutta. Rajoitustoimenpiteille on aina oltava laissa säädetty peruste ja sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset.

Kotihoidossa osalla asiakkaista on käytössään kulunvalvonta. Kulunvalvontaa käytetään harkinnan mukaan ainoastaan silloin, jos se on välttämätöntä asiakkaan turvallisuuden kannalta.

Liite 3: Asiakkaan kohtelu ja itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen

Asiakkaan kohtelu

Epäasiallinen kohtelu ja ilmoitusvelvollisuus

Asiakkaalla on oikeus saada hyvää hoitoa ja yksilöllistä, tasa-arvoista kohtelua. Kaikenlainen asiakkaan epäasiallinen tai loukkaava kohtelu on ehdottomasti kielletty. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus ilmoittaa viipymättä esimiehelleen, jos huomaa epäasiallista kohtelua.

1.1.2016 alkaen sosiaalihuoltolain § 48 ja § 49 velvoittavat sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoittamaan viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos he huomaavat tehtävissään epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asiakkaan epäasiallista kohtaamista, asiakkaan loukkaamista sanoilla, asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan kaltoin kohtelua ja toimintakulttuurista johtuvia asiakkaalle vahingollisia toimia. Kaltoin kohtelulla tarkoitetaan fyysistä, psyykkistä tai kemiallista eli lääkkeillä aiheutettua kaltoin kohtelua. Esimerkiksi asiakasta tönitään, lyödään tai uhkaillaan, käytetään hyväksi fyysisesti tai taloudellisesti, puhutellaan epäasiallisesti ja loukkaavasti tai palvelussa, asiakkaan aseman ja oikeuksien toteuttamisessa, perushoivassa ja hoidossa on vakavia puutteita.

Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Mikäli epäkohtaa ei saada korjattua, on asiasta ilmoitettava aluehallintovirastolle.

Kotihoidossa on käytössä lisäksi palvelun laatuun liittyvä palautelomake. Sähköinen palautelomake löytyy myös Essoten verkkosivuilta. Asiakkaan kohdatessa epäasiallista kohtelua, tilanteen vaatimalla tavalla otetaan yhteyttä asiakkaan läheiseen/ edustajaan ja selvitetään tilanne mahdollisimman pian tapahtuman jälkeen. Tarvittaessa asiakasta ja hänen läheistään ohjataan tekemään muistutus tai ottamaan yhteyttä sosiaali- ja potilasasiamieheen. Asia käsitellään palautteiden käsittelystä laaditun ohjeen mukaisesti.

Liite 4: Sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus, ohje

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Palautteen kerääminen

Asiakkaat ja heidän läheisensä voivat osallistua työyksikön kehittämiseen antamalla palautetta toimintaan liittyen. Kirjallinen asiakaspalaute voidaan jättää sosiaali- ja terveydenhuollon yksiköissä sijaitseviin palautelaatikoihin tai se voidaan toimittaa suoraan kotihoidon työntekijöille. Asiakaspalautelomakkeita löytyy palautelaatikon läheisyydestä. Kirjallinen palaute voi lomakkeen lisäksi olla myös toimintayksikölle osoitettu vapaamuotoinen kirje tai sähköposti.

Tulleet asiakaspalautteet käsitellään. Työyksikön esimies toimii vastuuhenkilönä, joka katsoo palautteet ja toimittaa ne tarvittaessa eteenpäin käsiteltäväksi. Palautteista lähetetään kopio sosiaali- ja potilasasiamiehelle huomioiden tietoturva-asiat.

Sähköistä palautetta voi lähettää internetsivujen kautta sekä sähköpostilla esimerkiksi yksikön esimiehelle etunimi.sukunimi(at)essote.fi. Sähköiset asiakaspalautelomakkeet löytyvät Essoten verkkosivuilta www.essote.fi Asiakkaalle/Asiakkaan oikeudet ja tiedot/ Tyytymättömyys hoitoon. Sähköiset palautteet välitetään kyseessä olevasta asiasta vastaavan toimintayksikön esimiehelle asian käsittelyä varten sekä tiedoksi sosiaali- ja potilasasiamiehelle.

Koska sähköpostin turvallisuutta ei ole varmistettu, vastaus palautteisiin koskien henkilö- ja yksityisasi- oita sekä sairauten / terveyteen liittyviä asioita, tehdään kirjallisesti, ei sähköpostin välityksellä.

Asiakaspalautteisiin vastaa palveluesimies yhteistyössä palvelupäällikön kanssa. Vastaus tulee antaa kirjallisesti viimeistään kahden viikon kuluessa, mikäli asiakas on pyytänyt palautteeseen vastausta. Vain asialliset palautteet käsitellään. Ennen asiakkaalle vastaamista tulee varmistaa, että hän on oikeutettu saamaan kyseisiä tietoja, esim. hoitotietoja. Mikäli palautteen lähettäjällä ei ole oikeutta tietoihin, vastauksena lähetetään tieto tästä.

Mediassa olevaan palautteeseen ei pääsääntöisesti vastata.

Palautteisiin annetut vastaukset lähetetään tiedoksi sosiaali- ja potilasasiamiehelle, jonka tehtävänä on seurata, että palautteisiin vastataan määräajassa.

Liite 5: Palautelomake

Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Asiakastyytyvää ja palvelun laatua seurataan jatkuvasti asiakkailta ja heidän läheisiltään saadun palautteen perusteella. Asiakaspalautteet käsitellään tulosyksiköissä ja niiden perusteella kehitetään koko organisaation toimintaa.

Työntekijöiden tulee olla tietoisia sovituista käytännöistä. Kertynyttä asiakaspalautetta ja sen vaikuttavuutta toiminnan parantamiseen seurataan ja arvioidaan myös Essoten sosiaali- ja potilasasiamiehen valmistelun pohjalta.

Kotihoidossa palautteet käsitellään kotihoidon esimiehen johdolla yhteisesti henkilökuntapalavereissa. Kiireelliset asiakasturvallisuutta vaarantavat palautteet käsitellään välittömästi ja asiaa hoidetaan eteenpäin tarpeen vaatimalla tavalla. Palautteiden ja keskustelujen pohjalta sovitaan yhdessä kehitettävistä asioista ja keinoista. Kaikki muistutukset toimitetaan yleisen ohjeen mukaan sosiaali- ja potilasasiamiehille.

Asiakkaan oikeusturva

Muistutus lähetään osoitteella:

Etelä-Savon sosiaali- ja terveystalouden ky, Kirjaamo, Porrassalmenkatu 35-37, 50100 Mikkeli
Muistutukset toimitetaan kirjaamosta toiminnasta vastaavalle virkamiehelle sekä tiedoksi sosiaali- ja potilasasiamiehelle.

b) Sosiaaliasiamiehen nimi ja yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamista palveluista

vs. sosiaali- ja potilasasiamies Jutta Kinnunen

on tavattavissa etukäteen sovittuina aikoina Etelä-Savon sosiaali- ja terveystalouden ky:n P-rakennuksessa, os. Porrassalmenkatu 35-37, 50100 Mikkeli

Puhelin: 044 794 4307, soittoaika arkisin klo 9-12

Sähköposti: jutta.kinnunen(at)essote.fi

Postiosoite:

Etelä-Savon sosiaali- ja terveystalouden ky

Sosiaali- ja potilasasiamies

Porrassalmenkatu 35-37

50100 Mikkeli

Sosiaali- ja potilasasiamies

- neuvoo ja ohjaa asiakasta asiakas- ja potilaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa
- avustaa tarvittaessa muistutuksen tekemisessä sekä tiedottaa asiakkaan oikeuksista
- toimii asiakkaiden oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi

c) Kuluttajaneuvojan nimi, yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Talous- ja velkaneuvoja Sirpa Vahvaselkä

p. 040 129 4240

sirpa.vahvaselka(at)essote.fi

Käyntiosoite (ajanvarauksella) Maaherrankatu 9-11, 50100 Mikkeli

Puhelinpalveluaika ma-pe klo 9-12

Talous- ja velkaneuvonta on lakisääteistä ja asiakkaille maksutonta palvelua. Talous- ja velkaneuvonnan tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan tasapainoinen talous. Toiminnan lähtökohtana on asiakkaan oman toiminnan ja päätöksenteon tukeminen. Jokaisella maksuvaikeuksissa olevalla on mahdollisuus neuvontaan ja sillä pyritään ennaltaehkäisemään velkaongelmien syntyä.

- velkatilanteen kartoittamisessa ja kertovat erilaisista tukipalveluista sekä velkojen järjestelymahdollisuuksista
- talouteen liittyvien ongelmien ratkaisumahdollisuuksien kartoittamisessa
- neuvotteluissa velkojen kanssa
- maksuaikataulujen ja velkojen järjestelyssä
- tuomioistuimelle tehtävän velkajärjestelyhakemuksen ja maksuohjelman laatimisessa sekä tarkistamisessa
- yksityishenkilön velkajärjestelyyn liittyvien selvitysten, vastineiden ja lausumien laatimisessa

Neuvoja avustaa asiakasta hänen taloudellisen tilanteensa korjaamisessa kuhunkin tilanteeseen sopivalla tavalla. Taloudelliseen tilanteeseen etsitään ratkaisumahdollisuuksia. Velkojen järjestelyssä ratkaisuna voivat olla mm:

- vapaaehtoinen sopiminen velkojen kanssa suoraan tai
- Takuu-Säätiön (www.takuu-saatio.fi) takauksen avulla tehtävä sopimus tai
- velkajärjestelyhakemus käräjäoikeuteen (www.om.fi) jos sovintoa ei ole syntynyt

d) Miten yksikön toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä?

Sosiaalihuollon asiakaslain (812/2000) tarkoituksena on muun ohella edistää asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sekä julkisessa että yksityisessä sosiaalihuollossa. Lain 23 § mukaan asiakkaalla on oikeus tehdä saamastaan kohtelusta muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle.

Laissa potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992) korostetaan potilaan oikeutta laadultaan hyvään terveyden- ja sairaanhoitoon. Lain 10 § mukaan terveyden- ja sairaanhoitoonsa tai siihen liittyvään kohteluunsa tyytymättömällä potilaalla on oikeus tehdä muistutus terveydenhuollosta vastaavalle johtajalle.

Muistutus tehdään vapaamuotoisella kirjeellä tai muistutuslomakkeella. Muistutuksessa selvitetään kestä asiakkaasta on kyse, mitä ja missä on tapahtunut sekä muistutuksen tekijän toivomukset/vaati-mukset. Sosiaali- ja terveystoimen eri toimipisteissä on muistutuksen tekemistä varten lomake, joka on helposti asiakkaiden saatavilla. Muistutuslomakkeet löytyvät myös Essoten verkkosivuilta kohdasta www.essote.fi/sosiaali- ja potilasasiamies.

Muistutukset osoitetaan keskitetysti Etelä-Savon sosiaali- ja terveystoimen kuntayhtymän kirjaa-moon, josta ne toimitetaan edelleen asianomaisille esimiehille sekä tiedoksi sosiaali- ja potilasasiamie-helle. Johdon sihteereillä on ajan tasalla oleva luettelo niistä viranhaltijoista, jotka antavat ratkaisuja ko. asiakaslain ja potilaslain mukaisesti muistutuksiin.

Muistutusmenettelyssä on kuitenkin syytä korostaa, että asiakkaita tulee aina ensisijaisesti ohjata sel-vittämään tilannetta heidän asiaansa hoitaneiden henkilöiden tai esimiesten kanssa heti, kun ongelmia

ilmenee. Mikäli ongelmat eivät ratkea keskustelemalla, toimintayksikön henkilökunnan ja sosiaali- ja potilasasiamiehen on autettava asiakasta ongelmien selvittelyssä ja tarvittaessa muistutuksen tekemisessä.

e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

Muistutuksen asianmukainen käsittely on osa palvelujen hyvää laatua ja laadun kehittämistä. Toimintayksikön vastuuhenkilö tai sosiaalihuollon johtava viranhaltija vastaa muistutukseen kirjallisesti noin neljässä viikossa. Muistutukseen annetaan selkeä ja asiallinen vastaus, josta on käytävä ilmi mm. mihin toimenpiteisiin muistutuksen johdosta on ryhdytty ja miten asia on ratkaistu. Ratkaisu perusteella selkeästi.

Muistutukseen ei vastata sähköpostilla. Jos muistutukseen annettu vastaus ei tyydytä, asiasta voi edelleen tehdä kantelun valvoville viranomaisille. Ratkaisu lähetetään tiedoksi sosiaali- ja potilasasiamiehelle.

PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttaa toimintaa koskevat tavoitteet on kirjattu yksilöllisesti kunkin asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan ja sieltä suunnitellut tehtävät nostetaan asiakkaan viikko-ohjelmaa, jolloin ne näkyvät hoitajilla kotikäynnillä. Tavoitteiden toteutumista seurataan pääasiassa henkilökunnan suorittaman havainnoinnin perusteella sekä kirjauksilla potilastietojärjestelmään.

Ravitsemus

Hyvä ravitsemustila on merkittävässä roolissa ikäihmisen toimintakyvylle ja kotona pärjäämiselle. Asiakasta ohjataan ja tuetaan ravitsemuksessa hänen tarpeittensa mukaisesti ikäihmisten ravitsemussuositukset huomioiden. Tarvittaessa asiakas ohjataan ateriapalvelun piiriin. Henkilökunta huolehtii asiakkaan riittävästä ravitsemuksesta huomioiden ruokailuvälien maksimipituuden. Asiakkaan painoa seurataan yksilöllisten tarpeiden/ ohjeiden mukaan. Tarvittaessa asiakkaan ravitsemustilaa seurataan myös nestelistan avulla ja tehostetaan suonensisäisen nesteytyksen turvin.

Ikääntyminen aiheuttaa monenlaisia fyysisiä ja psyykkisiä muutoksia, jotka vaikuttavat ikäihmisen ravitsemustilaan sekä siitä huolehtimiseen. Ruokahalu voi heikentyä erilaisten sairauksien vuoksi, mm. muistisairaudet voivat aiheuttaa näläntunteen katoamisen tai ihminen ei yksinkertaisesti muista ruokailla. Maku- ja hajuaisti muuttuvat ikääntymisen myötä ja fyysinen toimintakyky vaikuttaa kykyyn hankkia tai valmistaa aterioita. Suun ja hampaiden kunnolla voi olla vaikutusta ruuan koostumukseen. Ruokavalio voi muuttua niin yksipuoleiseksi, että se vaikuttaa vahingollisesti ikäihmisen terveydentilaan. Kotihoidon työntekijän on tärkeää pystyä tunnistamaan asiakkaan yksilölliset ravitsemukselliset tarpeet ja pyrkiä tukemaan ikäihmisten kokonaisvaltaista hyvää ravitsemustilaa. Kokonaisvaltainen ikäihmisen ravitsemustilan huomiointi kotihoidossa edellyttää henkilökunnalta kattavaa tietämystä ravitsemuksesta. Henkilökunnan on kyettävä ohjaamaan ja tukemaan asiakkaita ateriointiin ja ravitsemukseen liittyen sekä kyettävä antamaan käytännön opastusta ruokailuun liittyvissä valinnoissa terveydelliset seikat huomioon ottaen.

Hygieniakäytännöt

Asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin on kirjattu, miten kunkin asiakkaan henkilökohtaisesta hygieniasta huolehditaan. Asiakastyössä käytetään työnantajan hankkimia suojavaatteita. Hoitotoimenpiteissä käytetään tarvittaessa suojakäsineitä. Toimisto- ja yleisissä tiloissa siivouksen hoitaa tila- ja tuki-palveluiden henkilökunta.

Jätteet lajitellaan ohjeiden mukaisesti. Riskijätteiden käsittelystä on erillinen ohje. Asiakastyö tapahtuu kodeissa, joissa järjestelyt tapahtuvat asiakkaan ehdoilla.

Liite 6: Veritapaturmaohje henkilökunnalle

Liite x Toimintaohje infektioiden ehkäisemiseksi:

Liite 7: Hygieniaopas

Liite 8: Henkilökunnan ja opiskelijoiden henkilöhygieniaan ja ulkoasuun liittyviä ohjeita

Terveyden- ja sairaanhoito

Kiireellisissä sairaanhoitoa vaativissa tapauksissa otetaan yhteys 112:een, kotihoidon lääkäriin tai Ensineuvon p. 015 211 411 tilanteen mukaan. Yöaikaan ja viikonloppuna sekä arkipyhinä iltaisin puhelinpalvelu on numerossa 015 225 588.

Ei-kiireellinen sairaanhoito; yhteys kotihoidon tiimin sairaanhoitajaan, joka on tarvittaessa yhteydessä kotihoidon lääkäriin.

Mikäli asiakkaalla on hammashoidon tarve, yhteyttä otetaan suun terveydenhuollon ajanvaraukseen soittamalla arkisin klo 7:30–15:00 numeroon (015) 194 4410 ja (015) 194 4425 (la-su). Maanantaista perjantaihin klo 8-21 ja viikonloppuisin klo 10-14 yhteys otetaan Ensineuvon. Yöaikaan ja viikonloppuna sekä arkipyhinä iltaisin puhelinpalvelu on numerossa 015 225 588.

Tiimin sairaanhoitajat vastaavat asiakkaiden vuosi- ja kontrollikokeiden ottamisesta ja tulosten tiedottamisesta lääkärille, tilaavat tarpeen mukaan lääkärikäynnit sekä seuraavat asiakkaitensa terveydentilaa.

Asiakkaan voinnin seuranta ja terveyden edistäminen kuuluvat kaikkien hoitotyötä tekevien perustehtävään. Mm. verensokeria, verenpainetta ja painoa seurataan lääkärin tai sairaanhoitajan antamien ohjeiden mukaan.

Kotihoidossa työskentelee alueittain omat vastuulääkärit, jotka vastaavat säännöllisen kotihoidon asiakkaitten lääketieteellisestä hoidosta

Liite 10: Äkillistä kuolemantapausta koskeva ohje

Lääkehoito

Kotihoitoon on laadittu lääkehoitosuunnitelma sosiaali- ja terveysministeriön Turvallinen lääkehoito-oppaan mukaisesti ja kotihoidon yksiköihin on nimetty lääkehoidosta vastaavat hoitajat.

Lääkehoitosuunnitelmaan on kirjattu lääkehoidon toteuttamisen periaatteet sekä lääkehoitoon liittyvä vastuunjako, sekä vaatimukset yksiköille lääkehoidon turvalliseen toteuttamiseen liittyen.

Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vuosittain tai muutostilanteissa tarvittaessa useammin.

Jokainen lääkehoitoon osallistuva työntekijä on veloitettu suorittamaan lääkehoidon koulutuksen ja siihen liittyvät tentit viiden vuoden välein.

Kotihoidossa jokainen lääkehoitoa toteuttava työntekijä on vastuussa lääkehoidon toteuttamisesta omalta osaltaan. Kotihoidon ylilääkäri vastaa lääkehoidosta kokonaisuudessaan.

Liite 11: Lääkehoitosuunnitelma

Yhteistyö muiden palveluntarjoajien kanssa

Yhteistyö ja tiedonkulku muiden palveluntarjoajien kanssa

Asiakkaan tiedot kirjataan alueelliseen potilastietojärjestelmään reaaliaikaisesti, josta toimijat löytävät ajantasaisen tiedon. Asiakkaan hoidossa toteutetaan moniammatillista yhteistyötä yksilöllisten tarpeiden mukaan.

Alihankintana tuotetut palvelut (määräyksen kohta 4.1.1.)

Omavalvontasuunnitelmat vaaditaan kaikilta alihankkijoilta, joten ne vastaavat palvelulle asetettuja sisältö-, laatu- ja turvallisuusvaatimuksia. Omavalvontasuunnitelmat ovat nähtävillä Essoten verkkosivuilla www.essote.fi.

ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Kotihoidon asiakkaat on luokitettu neljään (4) kiireellisyysryhmään; Välitön avuntarve, 1-2 vrk, alle viikko ja yli viikon. Asiakkaista tulostetaan lista osoitteineen potilastietojärjestelmästä, mihin merkitään asiakkaan kiireellisyysluokka eri väreillä. Listaa päivittää tiimin vetäjät. Lista toimitetaan hyvinvointiteknologiyksikköön 3 kuukauden välein (maalis-, kesä-, syys- ja joulukuussa).

Näiden listojen pohjalta tehdään kriisitilanteessa auttamistoimenpiteet. Tarvittaessa asiakkaita siirretään väestösuojatiloihin, jotka on lueteltu valmiussuunnitelmassa. Kotiin jäävien asiakkaiden auttaminen tapahtuu yksilöllisten tarpeiden mukaan yhteistyössä pelastuslaitoksen kanssa. Poikkeustilanteissa henkilökuntaa kutsutaan tarpeen mukaan työhön myös vapaalta. Henkilökunta on ohjeistettu toimimaan erilaisten poikkeustilanteiden aikana (mm. pitkät sähkökatkot ja myrskyt) asiakasturvallisuuden takaamiseksi.

Asiakasturvallisuudesta vastaava henkilö:

Kotihoidon asiakasturvallisuudesta vastaa kotihoidon esimies.

Kotihoidon henkilökunta ilmoittaa lääkärille asiakkaan mahdollisesta edunvalvonnan tarpeesta ja palo- ja pelastuslaitoksen yhteyshenkilölle mahdollisista paloturvallisuusriskeistä. Tarvittaessa ilmoitus tehdään myös terveystarkastajalle.

Poistumisturvallisuussuunnitelmat tehdään taloihin, joissa hoidetaan kotihoidon asiakkaita, esimerkiksi Veteraanipuistoon, Lehmuskotiin ja Jalavapuistoon. Turvallisuuskävely näissä yksiköissä järjestetään säännöllisesti kahden vuoden välein.

Kotihoidon henkilökunta ilmoittaa lääkärille asiakkaan edunvalvonnan tarpeesta ja palo- ja pelastuslaitoksen yhteyshenkilölle paloturvallisuusriskeistä.

Liite 12: Toimintamalli kotihoidon käyttöön vanhuksiin kohdistuvassa kaltoinkohtelussa, väkivaltaan puuttumisessa ja ennaltaehkäisyssä.

Henkilöstö

Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet

Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys

Kotihoito on toiminnaltaan ympärivuorokautista. Palvelua annetaan 24/7. Yövuorot hoidetaan erillisellä yöpartiolla, jonka henkilökunta tekee pääsääntöisesti yötyötä. Suurin osa työntekijöistä työskentelee aamuvuorossa n. 84 %, iltavuorossa n. 14 % ja yövuorossa n. 2 %. Henkilöstön lukumäärä vaihtelee asiakasmäärän ja heidän palvelutarpeensa mukaan tarvittaessa.

Kotihoidossa työskentelee moniammatillinen tiimi, johon kuuluvat sairaanhoitaja, lähihoitaja, lääkäri, fysioterapeutti tai kuntahoitaja ja muistihoitaja. Tarvittaessa tehdään yhteistyötä Palveluneuvon SAS- hoitajien, palveluohjaajien ja sosiaalityöntekijän kanssa.

Toiminnanohjauksen avulla kotihoidossa seurataan työntekijöiden toteutunutta välitöntä ja välillistä työaikaa. Toiminnanohjausjärjestelmän kautta saadaan raportti työntekijöiden määrän riittävydestä. Ajan-tasaista henkilöstöluetteloa ylläpidetään O- asemalla.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Avoimet työpaikat löytyvät Kuntarekrystä: <https://www.kuntarekry.fi/fi/job-postings/inter-nal/e726238978c3e93b3df749722055c3e1/feed>

Yleisiä hakuohjeita

Kaikki avoinna olevat tehtävämme ovat nähtävillä [verkkosivuillamme](#). Tehtävästä saa lisätietoja ilmoituksessa mainituilta henkilöiltä. Rekrytointiyksikön henkilökunta neuvoo yleisissä työpaikan hakuun liit-tyvissä kysymyksissä.

Avoinna olevaa tehtävää haetaan täyttämällä **sähköinen hakemus kuntarekry.fi -järjestelmän kautta**. Linkki hakemukseen löytyy kyseisestä työpaikkailmoituksesta. Hakemukseen voi liittää liitetie-dostona tutkinto- ja työtodistukset sekä CV:n. Liitetiedosto lähetetään yhtenä liitteenä. Hakemuksen lä-hettämisen jälkeen sitä voi päivittää hakuajan päättymiseen asti.

Mikäli ei ole mahdollisuutta täyttää sähköistä hakemusta, hakemuksen voi toimittaa postitse kuntayh-tymän kirjaamoon. Emme käsittele sähköpostilla lähetettyjä hakemuksia, koska emme voi varmistua hakemuksesi tietoturvalisesta ja oikea-aikaisesta käsittelystä.

Haku aika päättyy ilmoituksessa mainittuna päivänä klo 15:00.

Haku useaan avoimeen tehtävään

Jos hakee useampaa avointa tehtävää, laaditaan kaikkiin erillinen hakemus vaadittavine liitteineen. Mikäli hakemus on paperilla, postitetaan kukin kirjallinen hakemus omassa kirjekuoressa.

Työhaastattelu ja valinnasta tiedottaminen

Kun haku aika on päättynyt, osa hakijoista kutsutaan työhaastatteluun. Valinnassa saatetaan käyttää

myös ulkopuolista henkilöarviointia. Kun valinta on suoritettu, päätöksestä tiedotetaan kaikille hakijoille.

Hakuasiakirjoja ei palauteta.

Alkuperäisten työtodistusten toimittaminen, terveydentilaselvitykset ja koeaika

Avoimeksi julistettuihin virkoihin/tehtäviin valitun tulee esittää alkuperäiset asiakirjat, joista ilmenee asianomaisen työura ja kelpoisuus. Valinta suoritetaan ehdollisena työntekijän terveydentilaan liittyvien ja rikosrekisteriotteen (504/02) selvitysten osalta. Valittu ohjeistetaan erikseen em. toimitettavista asiakirjoista. Palvelussuhteissa noudatamme kuuden kuukauden koeaikaa.

Työntekijät tekevät hakemuksen Kuntarekry-järjestelmään, jota kautta kutsutaan haastatteluun ja soveltuvuuden arviointiin. Kuntarekry-järjestelmän vastuhenkilö varmistaa soveltuvuuden.

Työsopimus ja perehdyttäminen

Työsopimus allekirjoitetaan tai virkamääräys annetaan ensimmäisenä työpäivänä. Perehtymisesi organisaatioon ja työtehtäviin suunnitellaan yksilöllisesti huomioiden aikaisempi työkokemus vastaavissa tehtävissä.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Kotihoidossa noudatetaan Essoten yleistä perehdytysohjetta. Kotihoidossa on lisäksi käytössä oma perehdytyskansio sekä erillinen lomake ”Perehdyttäminen kotihoidossa”. Omavalvontasuunnitelma liitteenä toimii myös perehdytyksen välineenä työyksikössä.

Kotihoidon esimies vastaa perehdytyksestä, sen suunnittelusta ja aikataulusta sekä nimeää henkilökunnasta asiakastyöhön perehdyttäjän.

Liite 13: Perehdyttämistoimet

Liite 14: Perehdyttäminen kotihoidossa

Työnantajalla on täydennyskoulutusvelvollisuus. Täydennyskoulutukset kotihoidossa kohdennetaan vanhus- ja vammaispalvelujen koulutuskalenterin sekä henkilöstön vastuualueiden mukaan. Koulutuskalenterista löytyy tietoa vanhus- ja vammaispalveluiden lakisääteisistä ja velvoitekoulutuksista. Muista koulutuksista sovitaan henkilökohtaisesti kehitys- ja ohjaavien keskustelujen yhteydessä. Täydennyskoulutusten toteutumista seurataan vuosittain.

Toimitilat

Mikkelin kotihoidon toimisto- ja sosiaaliset tilat sijaitsevat tiimitoimiston yhteydessä joko os. Otavankatu 7, 50100 Mikkelä (1.11.2017 alkaen Yrittäjänkatu) tai muussa erillisessä tilassa.

Ristiina-Suomenniemen kotihoidon toimisto os. Brahentie 10B, 52300 Ristiina

Anttolan kotihoidon toimisto os. Taipaleentie 27-29, 52100 Anttola.

Asiakkaat saavat sisustaa kotinsa haluamallaan tavalla. Mikäli asiakkaalla on riski kaatumiseen, kotihoidon henkilökunta voi puuttua esim. mattojen pitämiseen lattialla asiakkaan turvallisuuteen vedoten. Asiakkaan omaisilla on mahdollisuus halutessaan yöpyä asiakkaan kotona.

Kotihoidon henkilökunnan työvaatteet pestään Mikkelin pesulassa. Toimisto- ja sosiaalitulojen siivouksen hoitaa tila- ja tukipalvelut tai yksityinen toimija.

Kotihoidon henkilökunta huolehtii asiakkaiden kotona päivittäisestä siistimisestä; siivous on asiakkaan tai hänen läheistensä järjestettävä itse. Kotihoito huolehtii tarvittaessa asiakkaan pyykkihuollosta. Asiakkaalla voi olla pesukone kotona, tai pyykki voidaan pestä kotihoidon koneella.

Teknologiset ratkaisut

Valvontalaitteet:

Kameravalvonta on käytössä yleisissä tiloissa ja ulko-ovilla Graanin palvelukeskuksessa, Jalavapuis-
tossa, Lehmuskodissa ja Veteraanipuistossa. Kulunvalvontaa on yksittäisillä asiakkailla, tieto asiak-
kaista on hyvinvointiteknologiayksikössä. Turvapuhelimia on usealla sadalla asiakkaalla, joita hallin-
noidaan hyvinvointiteknologiayksiköstä.

Valvontalaitteiden käytön periaatteet:

Kameravalvontaa on vain yleisissä tiloissa ja ulko-ovilla tällä hetkellä. Kameravalvontaa on Essoten
hallinnoimissa palvelukeskuksissa, ei kenenkään yksityisessä kodissa tai tilassa. Kulunvalvonnasta on
sovittu asiakkaan ja/tai hänen asioista vastaavan henkilön kanssa. Turvapuhelimista sovitaan asiak-
kaiden ja/ tai hänen asioista vastaavan henkilön kanssa. Asiakkaiden palveluita ja tietoa hallinnoidaan
hyvinvointiteknologiayksikössä.

Tallentavista kameroista on tehty rekisteriselosteet.

Liite 15: Veteraanipuiston, Lehmuskodin, Jalavapuiston ja Otavankadun rekisteriselosteet.

Kotihoidossa ollaan siirtymässä avaimettomaan kotihoitoon. Asiakkaan oveen asennetaan sähkölukko,
joka voidaan avata työntekijän toiminnanohjauspuhelimella. Yhteistyökumppanina toimii Tunstall Oy.

Asiakkailla käytössä olevien henkilökohtaisten turvalaitteiden toimintavarmuudesta huolehtimisesta ja
hälytyksiin vastaamisesta on laadittu toimintaohje, johon kirjataan mm. seuraavat tiedot:
hankkiiko turvalaitteen asiakas itse vai palvelun tuottaja, tiedot hälytysten vastaanottajista, kuka vastaa
laitteen toimintavarmuudesta, palauttamisesta sekä muut mahdolliset toimintaan liittyvät tekijät.

Kaikki turvalaitteet hankitaan hyvinvointiteknologiayksikön kautta. Turvalaitteet huolletaan palvelun tuot-
tajan toimesta ja asiakkaalle toimitetaan aina tilalle toimiva laite vasteajan (4h) puitteissa. Turvalaittei-
den hälytykset ottaa vastaan turvapuhelinhälytyskeskus, joka ohjaa auttajakäynnin sovittulle auttajalle
tai tarvittaessa hätäkeskukseen. Kriisitilanteessa laitteet toimivat laitteistoista riippuen 24- 72 tuntia,
riski- laitteistot (mm. gsm-sovittimet) ovat tiedossa hyvinvointiteknologiayksikössä.

Turvalaitteesta lähtee hälytys sähkökatkoksissa, jolloin kotihoidon henkilöstö on tietoisia asiakkaan hä-
dästä. Puhelinverkkovioissa ei lähde hälytystä, mutta näissä tilanteissa operaattorit pyrkivät tiedotta-
maan asiasta, jolloin kotihoito voi reagoida asiaan. Viimeistään tieto saadaan kriisinhallinnan johtokes-
kuksesta.

Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden hankinta, käytön ohjaus ja huolto

Kotihoidon asiakkaalla on mahdollisuus saada käyttöönsä tarvitsemiaan apuvälineitä, mikäli ne tulevat
hänen toimintakykyään ja kotona pärjäämistään.

Asiakkaiden perusapuvälinehankinnoista huolehtivat kotihoidon hoitajat. Tarvittaessa työntekijät voivat
konsultoida fysioterapeuttia ja pyytää fysioterapeutin mukaan kotikäynnille. Fysioterapeutti sekä alueel-
linen apuvälineyksikkö hoitavat erikoisapuvälineiden hankinnat. Apuvälineiden huolto tapahtuu apuväli-
neyksikön kautta.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

<p>Alueen kotihoidon esimies vastaa siitä, että lainmukainen ilmoitus tehdään Valviraan, jos terveydenhuollon laite tai tarvike aiheuttaa asiakasturvallisuusriskin. Tieto turvallisuusriskistä välitetään myös vanhus- ja vammaispalveluiden johtajalle sekä palvelupäällikölle.</p>
<p>Asiakas- ja potilastietojen käsittely</p>
<p>Perehdytyksen yhtenä osa-alueena ovat tietoturvaan liittyvät asiat. Tietoturvaan liittyvät ohjeet ovat omavalvontasuunnitelman liitteenä. Tietosuojakoulutusta annetaan kaikille työntekijöille. Työntekijät suorittavat tietosuojakoulutukset ja niihin liittyvät testit sekä Potilastiedon arkisto- koulutuksen verkko-koulutuksena. Testien tulokset säilytetään esimiehellä.</p> <p>Kaikki työntekijät myös allekirjoittavat ”Essote:n salassapito- ja käyttäjäsitoumuksen” työyksiköissään. Tämä varmistaa, että työntekijä sitoutuu noudattamaan tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvää lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja asiakas- ja potilastietojen kirjaamiseen liittyviä ohjeita ja viiranomaismääräyksiä.</p>
<p>Yksikön rekisteriseloste ja tietosuojaseloste ovat julkisesti nähtävillä omavalvontasuunnitelman liitteenä yksiköissä.</p> <p>Liite 16: Tietoturvaan ja tietosuojaan sekä tietojärjestelmien käyttöön liittyvä omavalvontasuunnitelma</p> <p>Liite 17: Rekisteriseloste Effica-terveystoimen järjestelmä</p> <p>Liite 18: Potilastietoja koskevat tietosuojaohjeet</p> <p>Liite 19: Potilastietorekisteri, potilasinformaatio</p> <p>Liite 20: Henkilötietolaki, rekisteriseloste, lyhyt- ja pitkäaikainen sijoitus</p> <p>Liite 21: Sosiaali- ja terveystoimen potilaskertomusjärjestelmien lokitietojen valvonta</p> <p>Liite 22: Rekisteriseloste Hilikka-toiminnanohjausjärjestelmä</p>
<p>d) Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot</p> <p>Sanna Vartia p.040 359 6616 sanna.vartia(at)essote.fi</p>

YHTEENVETO KEHITTÄMISSUNNITELMASTA

<p>Asiakkailta, henkilökunnalta ja riskinhallinnan kautta saadut kehittämistarpeet ja aikataulu korjaavien toimenpiteiden toteuttamisesta</p> <p>Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Riskinhallinnan prosessissa käsitellään kaikki epäkohtailmoitukset ja tietoon tuleet kehittämistarpeet ja niille sovitaan riskin vakavuudesta riippuen suunnitelma, miten asia hoidetaan kuntoon.</p> <p>Kehittämistarpeet ja mahdolliset korjaavat toimenpiteet</p> <p>Asiakkaan hoidon ja kotikäyntien pohjana olevat viikko-ohjelmat sekä hoito- ja palvelusuunnitelmat vaativat jatkuvaa päivittämistä. Toiminnanohjausta kehitetään edelleen osana kotihoidon tarvepohjaisen toimintamallin käyttöönottoa. Tarvepohjaisella toimintamallilla hyödynnetään omaa henkilöstöä joustavasti ja täysimääräisesti asiakkaiden hyväksi. Tavoitteena on samanaikaisesti saattaa kotihoidon perusmitoitus kuntoon, luoda joustava sijaispooli osana kotihoitoa, parantaa henkilöstön jaksamista sekä palvelun laatua. Avaimeton muodostuu osaksi kotihoitoa.</p> <p>Kotihoidon tiimityötä on kehitetty koko Mikkelin seudun alueella. Yhteistyötä ja verkostoitumista vahvistetaan edelleen.</p>
--

Tavoitteena saada kaikille säännöllisen kotihoidon asiakkaille tehtyä terveyst- ja hoitosuunnitelma (TERHO) yhteistyössä lääkärin kanssa. Terveyst- ja hoitosuunnitelmassa asiakas suunnittelee terveydenhuollon ammattilaisen kanssa oman hoitonsa tavoitteet ja keinot niiden toteuttamiseksi.

Omaavontasuunnitelmaa hyödynnetään kattavammin perehdytyksen välineenä työyksikössä, sekä oman toiminnan ja palvelun laadun seurannassa.

Henkilöstön työhyvinvointia kehitetään yhdessä alueella ja tiimeissä.

Palautejärjestelmä on toimiva ja palautetta saadaan säännöllisesti. Jatkossa pyritään selvittämään paremmin yleistä asiakastytyvyyttä kotihoidon palveluista.

OMAVALVONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN

(Omaavontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja)

Paikka ja päiväys

Mikkeli 21.8.2017

Allekirjoitus

Niina Helminen

Sari Teittinen

Sanna Luokkamäki

LIITTEET

Liite 1: Essoten henkilöturvallisuusohje kotikäynneille

Liite 2: Uhkaavan tilanteen ilmoitus

Liite 3: Asiakkaan kohtelu ja itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen

Liite 4: Sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus, ohje

Liite 5: Palautelomake

Liite 6: Veritapaturmaohje henkilökunnalle

Liite 7: Toimintaohje infektioiden ehkäisemiseksi

Liite 8: Hygieniaopas

Liite 8: Henkilökunnan ja opiskelijoiden henkilöhygieniaan ja ulkoasuun liittyviä ohjeita

Liite 9: Äkillistä kuolemantapausta koskeva ohje

Liite 10: Lääkehoitosuunnitelma

Liite 11: Toimintamalli kotihoidon käyttöön vanhuksiin kohdistuvassa kaltoinkohtelussa, väkivaltaan puuttumisessa ja ennaltaehkäisyssä

Liite 12: Perehdyttämistoimet

Liite 13: Perehdyttäminen kotihoidossa

Liite 15: Veteraanipuiston, Lehmuskodin, Jalavapuiston ja Otavankadun rekisteriselosteet.

Liite 16: Tietoturvaan ja tietosuojaan sekä tietojärjestelmien käyttöön liittyvä omaavontasuunnitelma

Liite 17: Rekisteriseloste Effica-terveystoimen järjestelmä

Liite 18: Potilastietoja koskevat tietosuojaohjeet

Liite 19: Potilastietorekisteri, potilasinformaatio

Liite 20: Henkilötietolaki, rekisteriseloste, lyhyt- ja pitkäaikainen sijoitus

Liite 21: Sosiaali- ja terveystoimen potilaskertomusjärjestelmien lokitietojen valvonta

Liite 22: Rekisteriseloste Hilikka-toiminnanohjausjärjestelmä