



SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja	
Hämeenkyrön kunta	Y-tunnus: 0132974-3
Toimintayksikön nimi Hämeenkyrön kotihoito	
Palveluyksikön sijaintikunta yhteystietoineen Hämeenkyrön kunta Härkikuja 7, 39100 Hämeenkyrö	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Kotihoito, vuosittainen asiakasmäärä palvelujen piirissä 456	
Toimintayksikön katuosoite Härkikuja 9	
Postinumero 39100	Postitoimipaikka Hämeenkyrö
Toimintayksikön vastaava esimies kotihoidon päällikkö Sirpa Hiltunen	Puhelin 050 68197
Sähköposti sirpa.hiltunen@hameenkyro.fi	
Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (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	

Asiakkaat ostavat itse yksityisiltä palveluntuottajilta suoraan turvapuhelin- ja muut turvapalvelut (Suomen ensiapupalvelut, Adsecure).
Kauppapalveluihin liittyvä tavaroiden keräys ostetaan Kyröskosken K-marketista. Osa kauppatarvikkeiden kuljetuksesta ostetaan Laiskajaakon taksilta.

TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Hämeenkyrön kunnan palvelutoiminnan tavoitteena on omatoiminen, aktiivinen ja hyvinvoiva hämeenkyröläinen.

Toiminta-ajatus on väestön tarpeiden ja kunnan voimavaroja vastaavien laadukkaiden, laissa määrättyjen sosiaali- ja terveyspalveluiden tuottaminen ja hankinta. Palvelut tuotetaan laadukkaasti ja asiakaslähtöisesti.

Kotihoidon tavoitteena on tukea asiakkaiden kotona asumista mahdollisimman pitkään, tukea ja vahvistaa asiakkaiden yksilöllistä toimintakykyä, voimavaroja ja hyvää elämää. Kotihoito sisältää asiakkaiden ml. omaishoitoperheet kotona tapahtuvaa hoivaa, hoitoa ja huolenpitoa, asiakkaina vanhukset, pitkäaikaissairaat, päihde- ja mielenterveyskuntoutujat. Kotona asumista tukevana tukipalveluina järjestetään ateria-, sauna-, saatto-, pyykki- ja siivouspalveluja sekä ikäihmisten päivätoimintaa. Päiväkeskus Aurinkorinteellä järjestetään koko- ja osapäivätoimintaa, sekä kaikille avoimia kulttuurituokioita. Tavoitteena on edistää ikäihmisten hyvinvointia, toimintakykyä ja sosiaalisia suhteita.

Lapsiperheille järjestettävän kotipalvelun tavoitteena on auttaa ja tukea perheitä arjessa. Perhe voi saada apua alentuneen toimintakyvyn, perhetilanteen, rasittuneisuuden, synnytyksen, vamman tai muun syyn perusteella.

Omaishoidontuki koostuu omaishoitajalle maksettavasta hoitopalkkiosta ja muista omaishoitoperhettä tukevista hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisista yksilöllisistä palveluista.

Laadukkaan ja asiakaslähtöisen palvelun tuottaa koulutettu ja hyvinvoiva henkilöstö.

Hämeenkyrön Ikäohjelman mukaan, vanhustenhuollon pitkántähtäimen suunnitelmassa vuosille 2002-2030 ihmisarvoisen elämän turvaavia eettisiä periaatteita ja arvoja palveluiden järjestämisessä ovat: Itsemääräämisoikeus, Voimavaralähtöisyys Oikeudenmukaisuus, Osallisuus, Yksilöllisyys, Turvallisuus.

Hämeenkyrön Ikäohjelma päivitetään valtuustokausittain. Toimintaa ja investointeja suunnitellaan Ikäohjelman päivitysten ja muiden tarvittavien muutosten pohjalta. Tilinpäätöksessä arvioidaan vuosittain talousarvioon asetettuja tavoitteita.

RISKINHALLINTA

Riskinhallinnan työnjako Hämeenkyrön kunnassa

Hämeenkyrön kunnan hallintosääntöön on kirjattu käytännöt sisäisestä ja ulkoisesta valvonnasta ja riskien hallinnasta.

Valtuusto päättää sisäisen valvonnan ja riskinhallinnan perusteista kunnassa ja kuntakonsernissa. Valtuusto päättää sisäisen valvonnan ja riskinhallinnan järjestämisen linjaukset, tavoitteet ja osa-alueet sekä niiden toimeenpano-, seuranta- ja arviointimenettelyt.

Kunnanhallitus vastaa kokonaisvaltaisen sisäisen valvonnan ja riskinhallinnan järjestämisestä, hyväksyy sisäistä valvontaa ja riskinhallintaa koskevat ohjeet ja menettelytavat, valvoo, että sisäinen valvonta ja riskinhallinta toimeenpannaan ohjeistuksen mukaisesti ja tuloksellisesti sekä antaa toimintakertomuksessa tiedot sisäisen valvonnan ja riskinhallinnan järjestämisestä ja keskeisistä johtopäätöksistä sekä selvityksen konsernivalvonnasta ja merkittävimmistä riskeistä ja epävarmuustekijöistä. Lautakunnat vastaavat toimialallaan sisäisen valvonnan ja riskinhallinnan järjestämisestä, toimeenpanon valvonnasta ja tuloksellisuudesta sekä raportoivat kunnanhallitukselle sisäisen valvonnan ja riskinhallinnan järjestämisestä ja keskeisistä johtopäätöksistä.

Viranhaltijoiden ja esimiesten sisäisen valvonnan ja riskinhallinnan tehtävät

Kunnanjohtaja ja palvelujohtajat vastaavat sisäisen valvonnan ja riskinhallinnan toimeenpanosta ja tuloksellisuudesta toimialallaan ja ohjeistavat alaisiaan vastuualueita sekä raportoivat hallituksen antamien ohjeiden mukaisesti.

Vastuualueiden esimiehet vastaavat yksikön riskien tunnistamisesta, arvioinnista, riskinhallinnan toimenpiteiden toteutuksesta ja toimivuudesta sekä raportoivat hallituksen antamien ohjeiden mukaisesti.

Konsernijohto vastaa konserninyhteisöjen ohjauksesta sekä yhteisöjen sisäisen valvonnan ja riskinhallinnan järjestämisen ja tuloksellisuuden valvonnasta. Sisäinen tarkastus arvioi objektiivisesti ja riippumattomasti sisäisen valvonnan, riskinhallinnan ja konsernivalvonnan järjestämistä ja tuloksellisuutta, raportoi arvioinnin tuloksista sekä esittää toimenpide-ehdotuksia järjestelmän kehittämiseksi. Sisäinen tarkastus raportoi hallitukselle ja kunnanjohtajalle.

Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Hämeenkyrön kunta noudattaa Työturvallisuuskeskuksen riskien ja vaarojen arviointimallia. Tavoitteena on, että kunnan kaikissa työpaikoissa on ajanmukaiset työpaikkaselvitykset sekä riskien ja vaarojen arvioinnit. Kotihoidossa kotihoidon päällikkö vastaa selvitysten laadinnasta. Selvitykset tehdään yhdessä koko henkilökunnan kanssa tiimeittäin, jonka jälkeen tehdään yhteenveto. Työsuojeluvaltuutetut ja työsuojelupäällikkö avustavat työssä tarvittaessa.

Työskentelyn tueksi alla olevasta linkistä löytyy mm. Riskien arviointi työpaikoilla -työkirja
https://ttk.fi/tyohyvinvointi_ja_tyosuojelu/toiminta_tyopaikalla/vastuut_ja_velvoitteet/tyon_vaarojen_selvittaminen_ja_arviointi

Henkilökunta on perehdytetty ja koulutettu työtehtäviinsä. Henkilöstön ammattiosaamisella pyritään tunnistamaan jo ennakoivasti mm. asiakaskohtainen käyttäytyminen ja riskit. Vaaratilanteet pyritään ennakoimaan ja minimoimaan ennaltaehkäisevästi. Työterveyshuollon ja työsuojelun kanssa tehdään tarvittaessa yhteistyötä. Ohjeistukset henkilökunnalle ovat selkeät ja kaikkien saatavilla VIRTAtyötilasta (perehdytyskansio, hygieniaohteet, veritapaturmalomake, HaiPro (asiakkaiden lääkehoitopöytäkirjat, väkivalta- ja uhkatilanteiden arviointilomake).

Haittatapahtumien ja läheltä piti - tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Haitan tms. tapahtuttua, työntekijä täyttää asiaan kuuluvan lomakkeen sähköisesti (HaiPro). Asiakasasiaan (esim. lääkitykseen liittyvä virhe) liittyen tapahtunut ja tehdyt toimenpiteet kirjataan aina myös Lifecare-tietojärjestelmään. Esimies käy työntekijän kanssa tapahtuneen läpi, samalla pohditaan, voidaanko vastaavat tilanteet jatkossa ennakoida ja ehkäistä, mitä tulisi tehdä toisin ja miten varaudutaan. Esimies varmistaa työntekijän hyvinvoinnin ohjaten tarvittaessa työterveyshuoltoon. Epäkohtien korjaamiseksi toimenpiteisiin ryhdytään tarvittaessa heti. Korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan tarvittaessa myös yhteistyötahoja kuten työterveyshuoltoa ja työsuojelua.

Työtapaturmatilastot käydään läpi vuosittain koko työyhteisössä. HaiPro, veritapaturma- sekä väkivalta- ja uhkatilanneilmoitukset käydään tiimeittäin läpi neljä kertaa vuodessa. Keskustelun yhteenvedossa arvioidaan samalla tarve toimintaohjeiden tarkistamiseksi, lisäkoulutustarve ja tarve erilaisille hankinnoille esim. suojautuminen, turvajärjestelmät. Omaohjelmantarkistukseen tehdään tarvittavat päivitykset tilanteiden mukaisesti.

Haittatapahtumat käsitellään myös asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Esim. lääkehaitat kerrotaan asiallisesti asiakkaalle, samoin tarvittavat ja tehdyt toimenpiteet. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta. Asiakkaan kanssa käydään keskustelu myös väkivalta ym. tilanteissa ja sovitaan mm. palvelujen jatkamisesta.

Asiakas/ omaiskokemus ja palaute otetaan palvelun laadun ja kehittämisen näkökulmasta positiivisesti ja avoimesti vastaan. Palaute käsitellään asiaan liittyvien henkilöiden, tiimin tai koko työyhteisön kanssa ja ryhdytään vaadittaviin korjaaviin toimenpiteisiin.

Kotihoidossa tehtävä työ on läpinäkyvää. Läpinäkyvyys tukee työyhteisön ilmapiiriin sallivuutta ja avoimuutta, kannustaa työyhteisöä rohkeasti tuomaan virheet, vahingot, puutteet jne. esille ja nostaa korjattavat epäkohdat tietoisuuteen. Henkilökunnalla on oikeus ja velvollisuus toteuttaa turvallisuutta parantavia toimenpiteitä päivittäisessä toiminnassa ja tuoda asioita esiin aktiivisesti vuosittain omaohjelmantarkistuksen päivittämisen yhteydessä.

Omaohjelmantarkistukseen liittyvä seuranta riskienarvioinnista, tapahtumista ja tehdyistä toimenpiteistä viedään vuosittain tiedoksi perusturvalautakunnalle.

ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelutarpeen arviointi

Palvelutarpeen arvioinnissa asiakas on keskiössä. Asiakkaan toiveet ja tarpeet ohjaavat asiakassuunnitelmaa. Asiakkaan tulee olla aina läsnä. Omaiset/läheiset otetaan mukaan asiakkaan halutessa. Arvioinnin ajankohta pyritään järjestämään niin, että läheiset/omaiset pääsevät osallistumaan. Asiakassuunnitelmaan merkitään sekä asiakkaan, että omaisen toiveet.

Palveluiden tarvetta arvioidaan ratkaisukeskeisesti, asiakkaan voimavarat huomioiden. Arvioinnissa hyödynnetään kunnassa käytössä olevia toimintakykymittareita esim. RAI, MMSE, MNA, CDS/FAST, CDR-luokitus, GDS15 ja kaatumisen riskiarviointi. Ikäneuvo hankkeessa on luotu yhteinen palvelutarpeen arviointirunko, jota asiakasohjaajat käyttävät työvälineenään laaja-alaista arviointia tehdessään. Asiakasohjaajat tekevät laaja-alaisen arvioinnin palvelutarpeen arvioinnissa, tarvittaessa yhteistyötä eri ammattiryhmien asiantuntijoiden kanssa.

Ammatillista, asiakkaan jatkuvaa säännöllistä arjessa tapahtuvaa palvelutarpeen arviointia tehdään asiakasta hoitavassa tiimissä. Arvioinnin perusteella muutetaan hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelmaa joko tilapäisesti tai pitkäaikaisesti. Palvelujen tiheyden muuttuessa siten, että muutos vaikuttaa asiakkaan palvelumaksuun, ollaan yhteydessä asiakasohjaajaan.

Asiakasohjauksen päättymisvaihtoehtoja on:

asiakas kuntoutuu niin, ettei hän tarvitse enää mitään palveluita, asiakas haluaa itse päättää asiakasohjauksen palveluna, asiakas muuttaa toiselle paikkakunnalle, siirtyy tehostettuun palveluasumiseen tai pitkäaikaiseen laitoshoitoon tai asiakas kuolee.

Hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelma

Kotona asumista tukevat palvelut aloitetaan seuraamalla asiakkaan toimintakykyä kahden-kolmen viikon seurantajakson ajan iRAI-HC-arvioinnin pohjaksi. iRAI-HC on kotona asumisen tukemiseen suunniteltu arviointiväline, jonka kotihoito tekee palveluiden alkaessa sekä asiakkaan voinnin olennaisesti muuttuessa. Arvioinnista saadun tiedon avulla pystytään havaitsemaan henkilön omat voimavarat, toimintakyvyn vajeet sekä hoidon ja palvelujen tarve. Arvioinnin pohjalta ja asiakkaan kanssa yhdessä hänelle laaditaan hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelma, joka sisältää arkea tukevan kuntoutussuunnitelman Asiakassuunnitelmassa asetettujen tavoitteiden pohjalta.

Suunnitelman laadinnassa on mukana aina asiakas, omainen/läheinen, tarvittaessa edunvalvoja, kotihoidon lähihoitaja ja/tai tiiminvetäjä. Omaisen ollessa estynyt osallistumaan hoitoneuvotteluun, pyritään omaisen näkemys ja osallisuus läheisensä hoitoon selvittämään muilla keinoin. Suunnitelmaan kirjataan asiakkaan henkilökohtaista päivittäistä hoivaa, hoitoa, arki-kuntoutumista ja muita tukipalveluja koskevat asiat. iRAI:sta saatua tietoa asiakkaan toimintakyvystä käytetään apuna tavoitteiden laatisemassa. Suunnitelma avataan myös Hilkan mobiiliin työtehtävinä ja asiakkaan tavoitteina.

Hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelma ja iRAI-arviointi päivitetään puolivuositain tai tarpeen mukaan asiakkaan toimintakyvyn muuttuessa merkittävästi. Suunnitelman tarkistamisesta ja päivittämisestä vastaa omahoitaja. Muutokset kirjataan Lifecare-tietojärjestelmään KH-TIIV(tai TIIV-lehdelle jos asiakassuunnitelmaa ei ole) ja ksh-lehdelle. Tarvittaessa ollaan yhteydessä asiakkaan asiakasohjaajaan, joka tekee palveluiden määrälliset muutokset asiakkaan Asiakassuunnitelmaan KH-TIIV-lehdelle ja tarvittaessa uuden palvelu- ja maksupäätöksen.

Hoitavalla henkilökunnalla on ajantasainen tieto asiakkaan palveluista ja hoito- ja palvelusuunnitelman sisällöstä sähköisesti (Lifecare), sekä Hilkan mobiilissa. Hoitavalla tiimillä ja jokaisella työntekijällä on velvollisuus ottaa myös itse asioista selvää. Tiimi keskustelee säännöllisesti viikon-kahden välein asiakasasioista asiakaspalaverissa ja tiedottavat toinen toistansa muun ajan tarpeen mukaan. Asiakkaan hoito- palvelu- ja kuntoutussuunnitelmasta on asiakkaan luona asiakkaan kappale, joka toimii myös tiedon välineenä hoitajille.

Asiakkaan kohtelu

Kotiin annettavien palvelujen järjestämisessä asiakas on asiantuntija, jonka tarpeita, toiveita ja itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan. Kotihoidon palvelujen järjestäminen sovitaan asiakasta, hänen kotiaan ja ympäristöään arvostaen ja kunnioittaen. Asiakkailta on yksilölliset tarpeet ja tavoitteet, joihin vastataan asiakaslähtöisesti.

Hämeenkyrön Ikäohjelman mukaan, vanhustenhuollon pitkántähtäimen suunnitelmassa vuosille 2002-2030 ihmisarvoisen elämän turvaavia eettisiä periaatteita ja arvoja palveluiden järjestämisessä ovat:

Itsemääräämisoikeus

Ikääntyneen henkilön tulee saada riittävästi ymmärrettävää tietoa ja muuta tukea voidakseen tehdä valintoja ja päätöksiä koskien omaa hoitoaan ja tarvitsemiaan palveluja. Esimerkiksi kun ikääntyneellä on riittävästi tietoa ja ymmärrystä, hän voi omien voimavarojensa heikentyessä valita, mitä palveluja haluaa omaan kotiin annettavan. Ikääntyneeltä henkilöltä tulee kysyä ja hänellä on oikeus esittää omaa hoitoaan koskevia toiveita ja myös kieltäytyä hoidosta. Iäkkään henkilön ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai hänelle määrätyn edunvalvojan kanssa on neuvoteltava hoitoa ja palveluita koskevista vaihtoehdoista (Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista 2012).

Voimavaralähtöisyys

Tunnistetaan ja vahvistetaan ikääntyneen ihmisen omia voimavaroja niin, että tuetaan ja kannustetaan pitämään omatoimisuutta yllä kaikissa niissä toiminnoissa, joissa omia voimavaroja vielä on jäljellä.

Oikeudenmukaisuus

Kaikkia ikäihmisiä kohdellaan ja hoidetaan tasavertaisesti arvioitaessa palvelujen tarvetta ja annettaessa palveluita. Oikeudenmukaisuus tarkoittaa myös syrjinnän estämistä, epäoikeudenmukaisuuteen puuttumista ja erilaisuuden hyväksymistä

Osallisuus

Ikääntyneille henkilöille on turvattava tasavertainen mahdollisuus osallistua yhteiskunnan ja elinympäristöjen kehittämiseen. Yksilön tasolla ikääntynyttä henkilöä on tuettava sosiaalisen toimintakyvyn ylläpitämisessä ja vahvistamisessa sekä kannustettava osallistumaan yhteisölliseen toimintaan.

Yksilöllisyys

Jokainen ihminen on ainutlaatuinen, yksilöllinen persoona. Palveluissa tehtäviä päätöksiä on arvioitava siltä kannalta, miten ne vaikuttavat ihmisen kykyyn kokea itsensä arvokkaaksi yksilöksi ja tuntea elämänsä mielekkääksi.

Turvallisuus

Fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen turvallisuuden luomista toteutetaan muun muassa turvaamalla sosiaalisen tuen ja palvelujen saatavuus ja laatu, huolehtimalla asuin- ja hoitoympäristöjen palo- ja muusta turvallisuudesta sekä ehkäisemällä ikääntyvien tapaturmia, väkivaltaa ja kaltoinkohtelua. Turvallisuuden tunnetta edistää luottamus palveluntuottajien ja kuntalaisten välillä.

Rajoitteiden ja pakotteiden käyttö, epäasiallinen kohtelu, asiakasta kohdannut haittatapahtuma tai vaaratilanne

Kotihoidossa ei käytetä rajoitteita eikä pakotteita. Mikäli asiakkaan turvallisuuden käyttäminen vaatii toimenpiteitä, ollaan yhteydessä omalääkäriin, tai soitetaan tarvittaessa ambulanssi.

Asiakkaita kohdellaan asiallisesti ja hyvin. Mikäli kotihoidossa havaitaan asiakkaaseen kohdistuvaa epäasiallista käytöstä, siihen puututaan heti. Kotihoidon päällikkö käy henkilökohtaisen keskustelun ao. työntekijän kanssa. Mahdollinen huomautus tmv. varoitusten tapaan tapahtuu hallintosäännön ohjeiden mukaisesti. Lisäksi käydään keskustelu asiakkaan ja/tai omaisen/edunvalvojansa kanssa. Tässä yhteydessä asiakasta, omaista/edunvalvojaa opastetaan valitusmenettelyssä.

Jos asiakkaan hoidossa tapahtuu haittatapahtuma/vaaratilanne, käydään se läpi asiakasta hoitavan henkilöstön kanssa. Mikäli haittatapahtumalla on vaikutusta asiakkaaseen, käydään tapahtunut läpi myös asiakkaan, omaisen/edunvalvojan kanssa. Henkilöstön kanssa pohditaan yhdessä, miten vastaava tapahtuma voidaan ehkäistä ja toimenpiteet kerrotaan myös asiakkaalle, omaiselle/edunvalvojalle. Asiakasta, omaista/edunvalvojaa opastetaan valitusmenettelyssä.

Sosiaalihuoltolain mukainen ilmoitusvelvollisuus (48 §)

Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai itsenäisenä ammatinharjoittajina toimivien henkilöiden on toimittava siten, että asiakkaalle annettavat sosiaalipalvelut toteutetaan laadukkaasti.

Laissa 1 momentissa tarkoitettun henkilön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.

Kunnan ja yksityisen palveluntuottajan on tiedotettava henkilöstölleen ilmoitusvelvollisuudesta ja sen käyttöön liittyvistä asioista. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaat ja omaiset antavat jatkuvaa palautetta asiakastyön arjesta. Rakentavan palautteen äärelle pyritään pysähtymään aina. Yksin ja yhdessä pohditaan oman itsen /työyhteisön tapaa tehdä ja toimia sekä sitä, mitä palautteen perusteella tulee tehdä toisin. Kotihoidon päällikölle puhelimitse tuleva sekä negatiivinen että positiivinen palaute käsitellään palautteesta riippuen ao. henkilön, tiimin tai koko työyhteisön kanssa.

Joka toinen vuosi perusturvapalveluissa tehdään asiakastyytyväisyyskysely sekä asiakkaille että omaisille. Kyselylomake lähetetään kaikille kyselyn ajankohtaan asiakkaana oleville asiakkaille ja heidän omaisilleen. Vastaukset kootaan ja ne käydään tiimeittäin läpi yhdessä kotihoidon päällikön kanssa. Vastausten pohjalta arvioidaan palvelujen kehittämiskohteet. Tiimit saavat myös käyttöönsä sähköiset yhteenvedot, joihin voidaan aina tarvittaessa palata.

Tulosten perusteella omavalvontaan liittyvät ohjeistukset ymv. tarkistetaan tarvittaessa.

Omavalvontasuunnitelmaan voi tutustua ja antaa siitä palautetta kotihoitokeskuksessa suoraan kotihoidon päällikölle ja/tai henkilöstölle.

Asiakkaan oikeusturva

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeudesta vahvistaa asiakkaan oikeusturvaa. Lain tarkoituksena on edistää asiakaslähtöisyyttä ja asiakassuhteen luottamuksellisuutta sekä asiakkaan oikeutta hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun.

Sosiaaliasiamiehen tehtävänä on neuvoa asiakkaita tämän lain soveltamiseen liittyvissä asioissa. Sosiaaliasiamies on puolueeton henkilö, joka toimii asiakkaiden edun turvaajana. Sosiaaliasiamies myös seuraa asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa. Sosiaaliasiamies voi mm. avustaa muistutuksen tekemisessä tai ongelmatilanteissa toimia työntekijän ja asiakkaan välimehenä, mutta hän ei voi tehdä päätöksiä tai myöntää etuuksia.

Hämeenkyrön sosiaaliamiehenä toimii Katja Vähäkangas,
Silkintie 3, 39500 Ikaalinen
puh. 044 730 6516 soittoaika ti, to ja pe kello 11-12, keskukseen voi jättää myös soittopyyntöjä.
S-posti: katja.vahakangas@ikaalinen.fi.

Hämeenkyrön sosiaali- ja terveyskeskuksen potilasasiamiehenä toimii vammaispalveluiden päällikkö Leena Kyröjoki
Härkikuja 9, 39100 Hämeenkyrö
puh. 050-4010210. Puhelinaika ja ajanvaraus ma-pe klo 11.00 - 12.00
S-posti: leena.kyrojoki@hameenkyro.fi

Potilasasiamies neuvoo ja opastaa potilaan oikeuksiin, asemaan ja potilasvahinkoihin liittyvissä asioissa.

Muistutusmenettely ja yhteystiedot

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus hyvään palveluun ja kohteluun sekä julkisen että yksityisen sosiaalihuollon asiakkaana. Asiakkaalla on oikeus tehdä saamastaan epäasiallisesta kohtelusta muistutus sellaiselle sosiaalihuollon toimivaltaiselle vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle, joka voi vaikuttaa muistutuksen tekijän tilanteen muuttamiseksi muistutuksen ollessa aiheellinen. Yksikön tai johtavan viranhaltijan on kirjattava muistutus, käsiteltävä se asianmukaisesti kohtuullisessa ajassa (4 viikkoa) ja annettava siihen perusteltu kirjallinen vastaus. Palvelun perustueessa ostosopimukseen muistutus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle.

Henkilö ja yhteystiedot, jolle muistutus osoitetaan:

sosiaali- ja terveysjohtaja Tarja Soukko
Hämeenkyrön sosiaali- ja terveyskeskus
Härkikuja 10, 39100 Hämeenkyrö
puh. 041 7304203
S-posti: Tarja.soukko@hameenkyro.fi

Potilas, joka on tyytymätön terveyden- tai sairaanhoidossa saamaansa tutkimukseen, hoitoon tai kohteluun voi tehdä muistutuksen asiasta. Muistutuksen avulla pyritään vaikuttamaan siihen, että epäkohtia korjataan. Muistutus tehdään terveyskeskuksen ylilääkärille mielellään kirjallisena. Muistutus voi olla vapaamuotoinen tai tehty lomakkeelle, joita on saatavissa terveyskeskuksen potilastoimistossa ja kunnan nettisivulta.

Ylilääkäri Tuomas Parmanen
Hämeenkyrön sosiaali- ja terveyskeskus
Härkikuja 10, 39100 Hämeenkyrö
puh. 050 4076368
S-posti: tuomas.parmanen@hameenkyro.fi

Muistutuksen käsittelyaika on kaksi viikkoa. Muistutuksen käsittelevä henkilö selvittää tapahtumisen kulun ao. yksikön esimiehen ja henkilöstön kanssa. Mikäli muistutus todetaan aiheelliseksi, sovitaan yksikön esimiehen ja henkilöstön kanssa, miten vastaavilta tilanteilta vältytään. Lisäksi laaditaan kirjallinen ohjeistus. Muistutuksen tekijälle tiedotetaan käsittelyn etenemisestä sekä tehdyistä toimenpiteistä.

Toimenpiteiden johdosta omavalvontasuunnitelmaan tehdään tarvittaessa muutoksia.

Kantelu

Kantelun voi tehdä kun henkilö katsoo kantelun kohteena olevan organisaation tai henkilön menettelyn tai toiminnan olevan lainvastaista, virheellistä tai epäasianmukaista. Kantelun voi tehdä myös tehtävien laiminlyönnin perusteella. Kantelu tehdään Aluehallintovirastolle.

Kantelun käsittelyn yhteydessä Aluehallintovirasto pyytää yksiköstä selvitystä kantelun kohteena olevaan asiaan. Aluehallintoviraston antama ratkaisu kanteluun annetaan tiedoksi perusturvalautakunnalle ja käsitellään ao. yksikössä. Ratkaisun edellyttämät korjaustoimenpiteet pyritään tekemään viipymättä. Työyhteisössä käydään myös aina keskustelu siitä, miten vastaavilta tilanteilta vältytään. Omavalvontasuunnitelmaan tehdään tarvittaessa muutoksia.

Kuluttajaneuvonta

Kuluttajaneuvonnan tehtävänä on avustaa ja sovittaa kuluttajan ja yrityksen välisessä ristiriitatilanteessa, antaa kuluttajille ja yrityksille tietoa kuluttajan oikeuksista ja velvollisuuksista ja neuvoa asunto- ja kiinteistökaupan ongelmissa.

Kuluttajaneuvonnan toimipisteet sijaitsevat maistraateissa.

Yhteystiedot arkisin klo 9.00 - 15.00

p. 029 553 6901

PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Asiakkaan hoito-, palvelu- ja arkikuntoutussuunnitelmaa tehtäessä pyritään huomioimaan asiakkaan kokonaisvaltaisen sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistäminen. Suunnitelmaan kirjataan arkikuntoutukseen liittyvät tavoitteet ja toiminta, jonka toteutumista seurataan ja arvioidaan. Seuranta ja arviointi kirjataan Lifecaren KSH-lehdelle.

Päiväkeskus Aurinkorinne tarjoaa ryhmämuotoista toimintaa kotona asuville ikäihmisille. Tavoitteena on tarjota iloa ja virkistystä arkeen sekä tuottaa terveyttä ja kokonaisvaltaista hyvinvointia edistäviä palveluita. Aurinkorinteellä toimii myös viidesti viikossa avoimena toimintana lähitoritoimintaa. Asiakkaita kannustetaan ja tarvittaessa autetaan kuljetusjärjestelyissä osallistumaan erilaisiin toimintoihin ja heitä kiinnostaviin harrastusryhmiin.

Asiakkaiden omaisia/ läheisiä kannustetaan ulkoilemaan oman vanhuksensa kanssa. Kotihoidon henkilöstöllä ei ole mahdollisuutta olla ulkoilukaverina säännöllisesti. Kesäaikaan kunta palkkaa nuoria kesätyöntekijöitä ulkoilun ja erilaisen virkistystoiminnan edistämiseksi ja asiakkaiden osallisuuden vahvistamiseksi.

Kotihoidossa työskentelee kaksi fysioterapeuttia (1,5 htv), joiden tehtävänä on kuntoutusalan asiantuntijana toimiminen kotihoidossa ja ennaltaehkäisevässä vanhustyössä sekä edistää ja ylläpitää asiakkaiden liikkumis- ja toimintakykyä sekä kotona asumista tukevaa toimintaa. Fysioterapeutti vastaa asiakkaiden kuntoutussuunnitelmien tekemisestä ja heitä voi tarvittaessa konsultoida kuntoutukseen liittyvien erityiskysymysten johdosta. Lisäksi kotihoidon asiakkaiden apuvälineasioissa ja kodin muutostöihin liittyvissä asioissa henkilöstön tukena on terveyskeskuksen näistä asioista vastaava kuntohoitaja.

Ravitsemus

Kotihoidon tukipalveluna asiakkaiden on mahdollista saada kotiin kuljetettu ateriapalvelu seitsemälle päivälle viikossa. Ateriat toimitetaan kolme kertaa viikossa kylmäateriaina Hämeenkyrön terveyskeskuksen keittiöltä.

Kotihoidon henkilöstö ohjaa, tukee ja avustaa asiakasta tarvittaessa ruoan lämmityksessä ja ruokailussa. Hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelman mukaisesti avustetaan muissa ruokailuun liittyvissä asioissa (aamu- ja iltapalat jne.). Asiakkaiden ravitsemukseen kiinnitetään huomiota ja tarvittaessa mm. proteiinin ja D-vitamiinin määrää pyritään lisäämään. Ruokailu, syöminen/juominen varmistetaan etenkin muistisairaiden asiakkaiden osalta.

Pääsääntöisesti asiakkaat punnitaan säännöllisesti (osa RAI-arviointia sisältäen MNA) ja painoa seurataan. Joillakin asiakkailla on käytössään lisäravinnevalmisteet, joiden käytöstä hoitaja tekee arvion yhdessä asiakkaan kanssa.

Hygieniakäytännöt

Hämeenkyrön perusturvan hygieniahoitaja on apulaisosastonhoitaja Anne-Maria Rantanen. Hygieniahoitajan tehtävänä on ohjata ja opastaa työyhteisöjä tarkemmin hygienianhoitoon liittyvissä asioissa, kouluttaa ja järjestää koulutuksia henkilökunnalle.

Perusturvassa on yhteiset ohjeet hygienianhoitoon liittyvissä asioissa (MRSA-ohjeet, käsihygieniaohe, veritapaturmaohje), jotka löytyvät VIRTAtyötilasta. Perusturva pyrkii noudattamaan ja toimimaan Pirkanmaan sairaanhoitopiirin alueelleen ohjeistamia infektiota torjuntaan liittyviä ohjeita.

Kotihoidon henkilöstöstä osallistuu vuosittain 3-5 työntekijää Taysin järjestämään alueelliseen hygieniakoulutukseen. Koulutukseen osallistuneen henkilöstön velvollisuus on tuoda ajantasainen tieto ja käytännöt työyhteisöön tiedoksi.

Terveyden- ja sairaanhoito

Asiakkaiden päivittäisestä hoidosta vastaa koulutetut sairaanhoitajat, terveydenhoitajat, lähihoitajat ja kodinhoitajat. Asiakasta hoidetaan tiimityönä, asiakkaan tarvitseman terveyden-, sairaanhoidon ja muun palvelun sisältö määrittelee työn suorittamiseksi vaadittavan osaamisen.

Kotihoidon asiakkaat käyttävät omalääkärin palveluja. Kotihoidossa asiakkaan asioissa konsultoidaan ensisijaisesti omalääkäriä. Akuuteissa tilanteissa asiakas toimitetaan hoitajan arvioinnin perusteella päivystykseen. Lääkäri arvioi ensisijaisesti tarpeen erikoissairaanhoidonpalveluiden käytölle (mm. läheteet erikoislääkärille). Asiakkaat käyttävät omakustanteisesti yksityislääkäripalveluita.

Kiireellinen sairaanhoito

ambulanssin tilaus puh. 112

klo 08.00 - 20.00 terveyskeskuksen päivystys avoinna vuoroviikoin Hämeenkyrö /Ikaalinen

klo 20.00 - 08.00 välillä päivystää Acuta Tampere

Hammashoito

Suun ja hampaiden hoito on osa kotihoidon työtä. Jos asiakkaalla on tarvetta hammaslääkärin palveluihin, hänelle varataan aika kunnan hammaslääkəriin tai yksityiselle puolelle

Saattohoito

Saattohoitopäätös on lääketieteellinen hoitopäätös, josta lääkäri kantaa vastuun. Asiakkaan ja omaisten tietoisuus ja osallisuus päätökseen on tärkeää. Saattohoidon toteutuessa kotihoidossa pidetään hoitoneuvottelu yhdessä asiakkaan, omaisten, omahoitajan, sairaanhoitajan ja tarvittaessa lääkärin kanssa. Hoitoneuvottelussa sovitaan tavoitteet hoidolle, kuka vastaa hoidosta ja miten toimitaan yllättävissä tilanteissa.

Tarvittaessa kotihoito saa tukea saattohoidon toteuttamiseen terveyskeskuksen osastolta.

Äkillinen kuolemantapaus

Kotihoidolla on kirjallinen toimintaohje äkillisiin kuolemantapauksiin

Lääkehoito

Hämeenkyrön kunnan perusturvapalveluissa on yhteinen lääkehoitosuunnitelma, jossa jokaisella yksiköllä on oma osionsa. Jokainen työyhteisö päivittää oman yksikkönsä lääkehoidon suunnitelman vuosittain tai tarvittaessa useammin. Kotihoidon suunnitelman laatimisesta ja päivityksestä vastaa palveluvastaava yhdessä sairaanhoitajien, terveydenhoitajien ja kotihoidon päällikön kanssa. Lääkehoidon toteutumisesta suunnitelman mukaisesti vastaa kunkin tiimin sairaanhoitaja/terveydenhoitaja. Henkilökunnan lääkehoitosuunnitelman mukaisesta osaamisesta vastaa palveluvastaava ja kotihoidon päällikkö.

Asiakkaan omalääkäri vastaa lääkehoidon kokonaisuudesta, lääkkeen määräämisestä ja määräyksen kirjaamisesta asiakkaan YLE-lomakkeelle ja lääkelistalle. Asiakkaiden lääkehoidosta kotona vastaavat sairaanhoitajat, terveydenhoitajat, lääkehoidon toteutuksesta vastaa myös lähihoitajat ja kodinhoitajat. Terveyskeskuksen ylilääkäri myöntää lääkkeenantoon oikeuttavat luvat kotihoidon henkilöstölle.

Kotihoidon asiakkailla on käytössä omat lääkkeet, jotka pääosin säilytetään asiakkaan kotona. Vain erityisen perustelluista syistä lääkkeet säilytetään kotihoidon tiloissa. Suurella osalla kotihoidon asiakkaista on käytössään apteekin koneellinen lääkeannostelupalvelu. Kotihoidossa on asiakkaiden käytössä kymmenen lääkeannosteluautomaattia.

Lääkeannosteluautomaatti varmistaa lääkkeen ottamisen oikea-aikaisesti ja neuvoo lääkkeen ottamisessa. Asiakkaan elämänlaatu paranee ja itsenäisyudentunne kasvaa, kun lääkkeen ottaminen hoituu itsenäisesti.

Yhteistyö muiden palveluntarjoajien kanssa

Hämeenkyrön kunnan perusturvapalveluissa on käytössä Lifecare-potilastietojärjestelmä. Asiakkaan hoitoon ja palveluihin liittyvä tieto on ajantasaisesti hoitavan tahon käytettävissä. Tarvittaessa asiakkaan asioita selvitetään eri yhteistyötahojen kanssa puhelimitse. Asiakkaan siirtyessä kotihoidosta suoraan erikoissairaanhoitoon, käytetään hoitajan väliarviota. Tiedoista käy ilmi asiakkaan diagnoosit ja lääkitys ja tarvittaessa ollaan puhelimitse yhteydessä.

Asiakkaan käyttäessä yksityisiä sosiaali- ja tai terveydenhuollon palveluntuottajia, luovutetaan palvelun tuottajalle asiakkaan hoidon järjestämiseksi välttämättömät tiedot asiakkaan, omaisen tai edunvalvojan kanssa erikseen sovitulla tavalla.

Alihankintana tuotetut palvelut

Tällä hetkellä alihankintana ei osteta palveluja.

ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Kotihoidon asiakkaiden luona arvioidaan toimintaympäristöön liittyvä yleinen turvallisuus mm. kodin ja ympäristön esteettömyys, liikkumisen ja itsenäisen toimimisen esteet ja riskit, arkea helpottavat apuvälineet ja kodin paloturvallisuus (SPEK lomaketta ei käytetä aktiivisesti). Tarvittaessa eri viranomaisten kanssa tehdään yhteistyötä asiakkaan turvallisuuteen liittyen. Kun huoli koskee kotieläinten huonoa hoitoa tmv. tehdään eläinsuojeluilmoitus.

Henkilökunta on tietoinen ilmoitusvelvollisuudesta pelastusviranomaisille palo- ja muihin onnettomuusriskeihin liittyen ja ilmoitusvelvollisuudesta maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspalvelulain mukaisesta velvollisuudesta ilmoittaa iäkkäistä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään.

Epäselvissä tilanteissa keskustellaan kotihoidon päällikön kanssa toimintatavoista.

Asiakasturvallisuuden parantamiseksi valmiuksia kehitetään mm. järjestämällä koulutusta (lainsäädäntö, paloturvallisuus jne.)

Henkilöstön määrä ja rakenne

Kotihoidossa toimitaan alueellisesti kolmessa hoitotiimissä. Hämeenkyrön ja Kotorinteen tiimeissä tiiminvetäjänä toimii sairaanhoitaja, Kyröskosken tiimissä sairaanhoitaja toimii asiakastyön ohella ammatillisena asiantuntijana tiimin jäsenille. Päiväkeskus Aurinkorinteen tiiminvetäjänä toimii lähihoitaja (geronomi).

Henkilöstö: kotihoidon päällikkö, 2 asiakasohjaajaa, 1 toimistosihteeri, 1 palveluvastaava, 1 terveydenhoitaja, 2 sairaanhoitajaa, 3 kodinhoitajaa ja 20 lähihoitajaa, 1 fysioterapeutti, 2 hoiva-avustajaa, joista toinen oppisopimuksella

Päiväkeskus Aurinkorinteen henkilöstö: 3 lähihoitajaa, 1 päivätoiminnan ohjaaja, 0,5 fysioterapeutti

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Vakinaisia työntekijöitä haetaan ulkoisella/sisäisellä haulla. Hakijoiden kelpoisuus selvitetään Valviran rekisteristä. Koska kotihoidossa työskennellään lapsiperheissä, valituksi tulleet toimittavat rikosrekisteriotteen.

Henkilökunnan valinnasta päätöksen tekee kotihoidon päällikkö (hallintosääntö).

Viikonloppuisin työntekijän sairastuessa akuutisti, toinen työvuorossa oleva työntekijä voi kutsua sijaisen. Palveluvastaava tekee työsovimuksen.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydenniskoulutuksesta

Uusi työntekijä perehdytetään suunnitelmallisesti. Hämeenkyrön kunnalla ja tiimeissä on käytössä perehdytykseen suunnitellut muistilistat perehdytyksen tueksi. Tiimissä käytännön työskentelyyn perehtyminen tapahtuu alkuun työparityönä. Helmi- ja Virta-työtilasta löytyy erilaisia työhön liittyviä lomakkeita, ohjeita mm. tietosuojaan liittyen jne.

Työyhteisössä keskustellaan eri yhteyksissä (esim. opiskelijat, sijaiset) siitä, millaisen kuvan annamme itsestämme ammattilaisina, työyhteisömme toimintakulttuurista jne. Perehdyttämisen onnistumisesta keskustellaan kehityskeskustelun yhteydessä.

Kunnalla on koulutettu ja ammattitaitoinen henkilökunta, jonka ammattitaitoa ylläpidetään ja kehitetään säännöllisesti eri tavoin. Täydenniskoulutuksen tarkoituksena on ylläpitää ja lisätä henkilökunnan ammattitaitoa tarvittavan osaamisen näkökulmasta. Täydenniskoulutuksen järjestäminen ja kustannusvastuu on kunnalla. Jatkokoulutuksella hankitaan muodollinen kelpoisuus uusiin vaativampiin tehtäviin. Jatkokoulutukseen osallistuminen tapahtuu harkinnanvaraisesti tuettuna tai palkattomalla työlomalla henkilön omalla kustannuksella. Uudelleen koulutustarpeen voi aiheuttaa muuttuneet työolosuhteet tai työntekijän työkyvyn muutos.

Toimitilat

Kotihoidon tiimitilat sijaitsevat osoitteissa Härkikuja 9 ja Kirkkoahde 8, Hämeenkyrö. Härkikujan kiinteistössä on toimitilat kahdelle tiimille ja Kirkkoahdeella toimii Kotorinteen tiimi. Tilat ovat toimivat, niistä löytyy sosiaaliset tilat, tilat kirjaamiselle ja hoitotarvikkeille. Kotihoitokeskuksessa on työtilat myös kotihoidon päällikölle, asiakasohjaajille ja toimistosihteerille.

Tilan siivouksesta vastaa perusturvapalveluiden laitoshuoltajat.

Teknologiset ratkaisut

Kotihoidossa on käytössä toiminnanohjausjärjestelmä Hilkka, jonka avulla tehdään päivittäinen työnsuunnittelu ja tarvittava tiedonsiirto henkilökunnan mobiilipuhelimiin ja sieltä kirjaamisen ja tilastoinnin kautta potilastietojärjestelmään ja Titanian työvuorosuunnitteluohjelmaan.

Henkilökunnalla ei ole käytössä hälytys- tai kutsulaitteita. Apua soitetaan tarvittaessa puhelimitse.

Asiakkailla on mahdollisuus ostaa turvapuhelinpalvelu yksityisiltä palveluntuottajilta (Addsecure, Hämeen ensiapupalvelu). Turvapuhelimen hankkimisessa ollaan apuna ja tukena tarvittaessa. Hämeen ensiapupalvelu on tehnyt sopimuksen paikallisen yksityisen hoitajan kanssa turvapuhelinhälytyksiin lähtemisestä. Addsecuren kumppanina toimii paikallinen vartiointiliike. Kotihoidon henkilöstö seuraa osaltaan laitteiden toimivuutta ja auttaa asiakasta tarvittaessa mm- koehälytysten tekemisessä. Turvapuhelimiin voidaan liittää lisälaitteita esimerkiksi ovivahti, hellavahti ja palovaroitin. Asiakkaalla on mahdollista hankkia yksityiseltä palveluntuottajalta paikantava ranneke ja siihen liittyvä palvelu.

Terveysterveystenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden hankinta, käytön ohjaus ja huolto

Kotihoidolla on käytettävissään kolme pyörätuolia, korvalamppuja, kuume-, verensokeri- ja verenpainemittareita, Hb- ja INR-mittareita. Käytössä olevien terveydenhuollon laitteiden osalta laitetoimittajat vastaavat henkilöstön perehdytyksestä laitteiden käyttöön liittyen. Osa laitteista huolletaan toimittajan puolesta, osan huoltaa henkilöstö itse laitetoimittajan ohjeiden mukaan.

Apuvälineet ovat asiakkaiden omia, apuvälinelainassa tai lääkinällisenä kuntoutuksena myönnettyjä. Apuvälineiden arvioinnissa ja hankinnassa auttaa kotihoidon ja terveysterveystenhuollon fysioterapeutti. Lääkinällisenä kuntoutuksena myönnettyjen ja lainattujen apuvälineiden huolto kuuluu fysioterapiayksikölle.

Kotihoidon henkilöstö ohjaa ja opastaa asiakasta apuvälinhankinnoissa, käytön ohjauksessa ja tarvittaessa laitteiden toimivuuden varmistamisessa.

Kotihoidon tiimitiloissa on hoitotarvikevarasto päivittäistarvikkeiden osalta. Asiakkaan henkilökohtaiset hoitotarvikkeet ja vaipat säilytetään asiakkaan kotona.

Terveysterveystenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavat kotihoidon terveydenhoitaja Minna Hotti puh. 050 682 52, palveluvastaava Jenni Kaipila puh. 050 596 9145

Apuvälineasioissa yhteyshenkilö on kuntahoitaja Maija Salomäki puh. 050 322 5879

Asiakas- ja potilastietojen käsittely

Hämeenkyrön kunnan nettisivulla sosiaali- ja terveysterveystenhuollon alla on lomakkeet, ohjeet ja oppaat, mistä löytyy kaikki asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn liittyvä materiaali.

<http://www.hameenkyro.fi/palvelut/terveys-ja-sosiaalipalvelut/tiedostot/>

- Asianosaisen tiedonsaantipyyntö
- Henkilötietojen korjaamisvaatimus
- Hämeenkyrön kunta - Rekisteriseloste
- Työterveyshuollon asiakasrekisteriseloste
- Käyttökirekisterin selvityspyyntö
- Muistutuslomake
- Terveysterveystenhuollon organisaation tietoturvaperiaatteet
- Potilastietojen käsittely Hämeenkyrön terveysterveystenhuollon
- Sosiaalitoimen henkilörekisteritietojen tarkastuspyyntö
- Terveysterveystenhuollon toimintayksiköiden tietoturva- ja tietosuojapolitiikka
- Tietojen korjaamisesta kieltäytyminen

Asiakastyössä käytetään Lifecarea, johon henkilökunnalle annetaan työtehtäviensä mukaiset katselu- ja kirjausoikeudet. Henkilöstö noudattaa salassapitosopimuksia ja sitoutuu salassapitovelvollisuuteen. Uusi henkilöstö, opiskelijat, harjoittelijat ymv. allekirjoittavat asiakirjojen, tietojen ja tietojärjestelmien käyttö- sekä salassapitosopimuksen. Tietosuoja- ja turvaan liittyvää lainsäädäntöä ja käytäntöjä varmistetaan säännöllisellä koulutuksella, jota toteutetaan perusturvassa pääosin sisäisesti. Täydennyskoulutus toteutetaan tietosuojavastaavan johdolla. Seurannan välineenä jatkuva keskustelu ja kirjaamisen arviointi tiimityössä ja tietosuojavastaavan toimesta lokitietojen seuranta.

Kotihoidon päällikkö vastaa, että asiakastietojen käsittely ja säilytys yksikössä tapahtuu asianmukaisesti ja että henkilöstö on tietoinen tietojen käsittelyyn ja säilytykseen liittyvistä asioista.

Tietosuojavastaavana toimii Hämeenkyrön sosiaali- ja terveysjohtaja Tarja Soukko
p. 050 5728858
tarja.soukko@hameenkyro.fi

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.

OMAVALVONTASUUNNITELMAN YLLÄPITO JA JULKISUUS

sosiaali- ja terveysjohtaja Tarja Soukko valvoo, koordinoi ja mahdollistaa omavalvontasuunnitelman valmistelun, toteuttamisen ja päivittämisen

kotihoidon päällikkö Sirpa Hiltunen vastaa omavalvonnan suunnittelusta ja päivittämisestä
puh. 050 68197
S-posti: sirpa.hiltunen@hameenkyro.fi

sosiaali- ja terveysjohtaja Tarja Soukko
puh. 050 5728858
S-posti: Tarja.soukko@hameenkyro.fi

Omavalvonnan suunnitteluun osallistuneet henkilöt:
tiiminvetäjät Minna Hotti ja Jenni Kaipila
asiakasohjaajat Arja Salonen ja Susanne Varjokumpu

Kotihoidon päällikkö vastaa omavalvontasuunnitelman päivittämisestä. Suunnitelma päivitetään säännöllisesti vuosittain marraskuussa ja tarvittaessa toiminnassa tapahtuvien palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyvien muutosten myötä.

Kotihoidon omavalvontasuunnitelma on julkisesti nähtävillä kotihoitokeskuksen eteisaulatilassa, jossa siihen voi helposti tutustua. Henkilökunta voi käyttää myös Virta-työtilaan tallennettua omavalvontasuunnitelmaa.

OMAVALVONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEEN

(Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja)

Paikka ja päiväys

Hämeenkyrössä 16.6.2020

Allekirjoitus

Sirpa Hiltunen
kotihoidon päällikkö

LOMAKKEEN LAADINNASSA ON HYÖDYNNETTY SEURAAVIA OPPAITA, OHJEITA JA LAATUSUOSITUKSIA:

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

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

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

- http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=2765155&name=DLFE-16622.pdf

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

- http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=9882186&name=DLFE-30055.pdf

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

- http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=6511564&name=DLFE-26915.pdf

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

- [http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=28707&name=DLFE-3779.pdf&title=Vammaisten asumispalveluiden laatusuositus fi.pdf](http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=28707&name=DLFE-3779.pdf&title=Vammaisten+asumispalveluiden+laatusuositus+fi.pdf)

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

- [http://www.vtt.fi/files/projects/typorh/opas_terveydenhuoltoorganisaatioiden vaaratapahtumista oppimiseksi.pdf](http://www.vtt.fi/files/projects/typorh/opas_terveydenhuoltoorganisaatioiden_vaaratapahtumista_oppimiseksi.pdf)

Valtakunnallisia ohjeita ja suosituksia omavalvonnan suunnittelun tueksi ikäihmisten palveluissa

<http://www.thl.fi/fi/tutkimus-ja-asiantuntijat/tyokalut/iakkaiden-neuvontapalvelut-ja-hyvinvointia-edistavat-kotikaynnit/laatusuositukset-kirjallisuus-kasitteet/valtakunnallisia-ohjeita-ja-suosituksia>

Turvallisen lääkehoidon suunnittelun tueksi:

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

Valviran määräys terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden vaaratilanneilmoituksen tekemisestä:

- Valviran määräys 4/2010: http://www.valvira.fi/files/tiedostot/m/a/maarays_4_2010_kayttajan_vt_ilmotus.pdf

Tietosuojavaltuutetun toimiston ohjeita asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn

- Rekisteri- ja tietoturvaselosteet:
<http://www.tietosuoja.fi/fi/index/materiaalia/lomakkeet/rekisterijatietosuojaaselosteet.html>
- Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa:
[http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/opaat/6JfpsyYNj/-Henkilotietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa.pdf](http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/opaat/6JfpsyYNj/-Henkilotietolaki+ja+asiakastietojen+kasittely+yksityisessa+sosiaalihuollossa.pdf)
- Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja osaamisen varmistamisesta liittyen tietosuoja-asioihin ja asiakirja hallintoon sekä muuta lisätietoa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista: <http://www.sosiaaliportti.fi/File/eef14b19-bacf-4820-9f6e9cc407f10e6d/Sosiaalihuollon+asiakasasiakirjat.pdf>

TIETOA LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE:

Lomake on tarkoitettu tukemaan palveluntuottajia omavalvontasuunnitelman laatimisessa. Se on laadittu Valviran antaman määräyksen (1/2014) mukaisesti. Määräys tulee voimaan 1.1.2015. Lomake kattaa kaikki määräyksessä olevat asiakokonaisuudet ja jokainen toimintayksikkö ottaa omassa omavalvontasuunnitelmassaan esille ne asiat, jotka toteutuvat palvelun käytännössä. Lomakkeeseen on avattu kunkin sisältökohdan osalta niitä asioita, joita kyseisessä kohdassa tulisi kuvata. Lomakkeen laatimisen yhteydessä siinä olevat ylimääräiset tekstit on syytä poistaa ja vaihtaa Valviran logon tilalle palveluntuottajan oma logo, jolloin käyttöön jää toimintayksikön omaa toimintaa koskeva omavalvontasuunnitelma.