

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottaja	
Yksityinen palveluntuottaja Nimi:	Kunnan nimi: Kuopio
Palveluntuottajan Y-tunnus:	Kuntayhtymän nimi:
	Alueen nimi: Pohjois-Savo
Toimintayksikön nimi Vanhusten hoivapalvelut, Yhteisö- ja toimintakeskuspalvelut ; Päiväryhmätoiminta	
Palveluyksikön sijaintikunta yhteystietoiheen Yhteisö- ja toimintakeskuspalvelut: Kotihoidon päällikkö Kaija Kokkonen p. 0447 186 407, Tulliportinkatu 37 E, 70110 Kuopio Palveluesimies Ulla Reiman p. 0447 183 535, Suokatu 6, 70100 Kuopio Maaseutualueilla päiväryhmätoimintaa tuotetaan kotihoidon ja asumispalveluiden yhteistyönä: Karttulassa, Nilsiässä, Riistavedellä, Maaningalla, Juankoskella ja Vehmersalmella on omat omavalvontasuunnitelmat ja yhteyshenkilöt.	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Vanhusten kuntoutumista edistävät kokopäiväryhmät (6 t/pv) ja osapäiväryhmät (3t/pv): (omavalvontasuunnitelmaan ei sisälly muut toimintakeskusten palvelut ja toiminnot kuten vertaisohjattu- ja vapaaehtoistoiminta sekä avoin päiväkeskustoiminta toimintamahdollisuuksineen ja tapahtumineen. Vanhusten kotona asumisen ja koti- ja omaishoidon tukipalvelu. Ryhmässä on hoitoisuudesta riippuen n. 8 asiakasta. Kokopäiväryhmissä asiakaspaikkoja Kuopion kaupunkialueella max 120/vko ja osapäiväryhmissä 72/vko. (Liitosalueilla kokopäiväryhmäpaikkoja 40/vko, osapäiväryhmäpaikkoja 32) Asiakkaat ovat pääsääntöisesti koti- tai omaishoidon asiakkaita.	
Toimintayksikön katuosoite Kaupunkialueella ohjattua päiväryhmätoimintaa tuotetaan seuraavissa toimintakeskuksissa: Leväsen toimintakeskus, Leväsentie 27, 70780 Kuopio Mäntylän toimintakeskus, Untamonkatu 5, 70500 Kuopio Melankadun toimintakeskus, Melankatu 10, 70500 Kuopio Puijonlaakson toimintakeskus, Sammakkolammentie 12, 70200 Kuopio Suokadun toimintakeskus, Suokatu 6, 70100 Kuopio Liitosalueilla ohjattua päiväryhmätoimintaa tuotetaan: Maaninka / Viljami, Ollintie 15, 71750 Maaninka Nilsiä / Syvärintie 22, 73300 Nilsiä Riistavesi / Lokkitie 12, 71600 Riistavesi Karttula / Hoitotie 20, 72100 Karttula Juankoski / Terveystie 11, 73500 Juankoski Vehmersalmi / Satamarannantie 1,71310 Vehmersalmi	
Postinumero	Postitoimipaikka

ks. edellä	ks. edellä
Toimintayksikön vastaava esimies Kaija Kokkonen, kotihoidon päällikkö Ulla Reiman, palveluesimies	Puhelin 0447 186 407 0447 183 535
Sähköposti kaija.kokkonen@kuopio.fi ulla.reiman@kuopio.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	
Ateriapalvelut Servica ja VetreaOy Siivouspalvelut Servica, SOL, ISS-palvelut Pesulapalvelut Sakupe Huoltopalvelut Servica, Kuopion Talokeskus OY Alihankintana ostettujen palvelujen toteutumista seurataan sisäisellä valvonnalla, mikä tarkoittaa hallinnon ja talouden tarkastuksen valvontaa. Linkki http://www.kuopio.fi/web/paatokseteko/tarkastuslautakunta	

TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2)

Toiminta-ajatus

Toimintayksikkö perustetaan tuottamaan palvelua tietyille asiakasryhmälle tietyssä tarkoituksessa. Toiminta-ajatus ilmaisee, kenelle ja mitä palveluita yksikkö tuottaa. Toiminta-ajatus perustuu toimialaa koskeviin erityislakeihin kuten lastensuojelu-, vammaispalvelu-, kehitysvammahuolto- sekä mielenterveys- ja päihdehuoltolakeihin sekä vanhuspalvelulain säädöksiin.

Mikä on yksikön toiminta-ajatus?

Vanhusten päiväryhmätoiminta on tarkoitettu kotona asuville ikääntyneille, jotka eivät terveydentilansa tai kuntonsa vuoksi voi osallistua muuhun avoimeen toimintaan. Toiminnan tarkoituksena on tukea päiväryhmäasiakkaan yksilöllisiä voimavaroja ja kotona selviytymistä mahdollisimman pitkään. Asiakkaan omatoimisuutta tuetaan kuntouttavalla ja virikkeellisellä toiminnalla sekä palveluoneuvonnalla. Päiväryhmässä ikääntynyt asiakas on ikätoveriensä rinnalla tasavertainen ryhmän jäsen ja yhä osallisena yhteiskunnassa.

Tavoitteena on myös tukea kotihoitoa ja omaishoitajuutta. Päiväryhmän avulla omaishoitaja saa viikottaista vapaa-aikaa hoitotyöstään. Päiväryhmään osallistutaan pääsääntöisesti yhtenä päivänä viikossa. Kotona selviytymisen tukemiseksi on mahdollista myöntää useampia ryhmäpäiviä hoidollisin perustein. Omaishoitoperhe voi myös hakea tilapäistä hoitopalvelua päiväryhmästä akuuttiin tai ennalta tiedettyyn tarpeeseen. Päiväryhmä voi olla omaishoitoperheen tukipalvelu tai omaishoitaja voi toteuttaa lakisääteiset vapaapäivänsä päiväryhmän avulla.

Ryhmään osallistujille järjestetään yhteiskyydit MYK:n (Matkojen yhdistelykeskus) kautta.

Kokopäiväryhmään kuuluu: aamupala, lounas ja päiväkahvi, mahdollisuus peseytymiseen ja lepohteen sekä ohjattua ryhmätoimintaa.

Osapäiväryhmään kuuluu: aamiainen ja ohjattua ryhmätoimintaa, mutta ei mahdollisuutta peseytymiseen.

Päiväryhmiin on jatkuva haku hakemuskavakkeella, johon liitetään ennakoiva toimintakykykartoitus. Hakemuksia saa koti- ja omaishoidon henkilökunnalta sekä kaupungin internet-sivuilta. Hakemuksen voi täyttää esimerkiksi kotihoidon työntekijä, omainen tai asiakas itse.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Arvot liittyvät läheisesti työn ammattieettisiin periaatteisiin ja ohjaavat valintoja myös silloin, kun laki ei anna tarkkoja vastauksia käytännön työstä nouseviin kysymyksiin. Yksikön arvot kertovat työyhteisön tavasta tehdä työtä. Ne vaikuttavat päämäärien asettamiseen ja keinoihin saavuttaa ne.

Yksikön toimintaperiaatteet kuvaavat yksikön päivittäisen toiminnan tavoitteita ja asiakkaan asemaa yksikössä. Toimintaperiaatteita voivat olla esimerkiksi yksilöllisyys, turvallisuus, perhekeskeisyys, ammatillisuus. Yhdessä arvojen kanssa toimintaperiaatteet muodostavat yksikön toimintatapojen ja -tavoitteiden selkärangan ja näkyvät mm. asiakkaan ja omaisten kohtaamisessa.

Mitkä ovat yksikön arvot ja toimintaperiaatteet?

Arvot:

Kuopion hoivapalveluiden toiminta perustuu kaupungin keskeisiin arvoihin ja toimintaperiaatteisiin, jotka toimivat organisaation toiminnan ohjenuorina. Päiväryhmätoiminnassa keskeisimpiä arvoja ovat:

*Asiakslähtöisyys,
Osallisuus
Voimavaralähtöisyys
Tasa-arvoisuus
Turvallisuus*

Toimintaperiaatteet:

Omatoimisuuden tukeminen ja kuntouttava työote:

Omatoimisuutta tukemalla ja kuntouttavalla työotteella pyritään päiväryhmäasiakkaan toimintakykyä vahvistamaan kokonaisvaltaisesti. Fyysisen toiminnan lisäksi on tärkeää tukea ikääntyneen itsetuntoa ja identiteettiä yhteisön jäsenenä.

Toimintakyvyn tukeminen

Ryhmäläinen saa mahdollisuuden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn harjoittamiseen. Asiakkaat osallistuvat yhdessä ohjaajien kanssa ryhmätoimintojen suunnitteluun. Toiminat valitaan siten, että ryhmäläisten voimavarat tulevat monipuolisesti käyttöön ja he voivat aktiivisesti ja turvallisesti osallistua toimintaan.

Asiakkaan yksilöllisyyden kunnioitus

Toiminnan lähtökohtana ovat asiakkaan yksilölliset tarpeet ja kiinnostuksen kohteet. Ryhmäläistä ainutkertaisena persoonana ja hänen elämänsä historiaansa kunnioitetaan ja osoitetaan kiinnostusta. Uudelle ryhmäläiselle tarjotaan mahdollisuus elämänsä historialomakkeen täyttämiseen yhdessä omaisen kanssa.



Elämänsä historia -lomakke

e

Kotona asumisen ja omaishoitajan tukeminen

Omaishoitajaa tuetaan mm. keskusteluihin ja jakamalla tietoa sekä yhteistyötä tehden mm. omaishoidon tukiyksikön kanssa tarpeen mukaan. Ryhmäläinen saa tarpeen mukaan viikoittaisen peseytymispuvun. Häntä ohjataan ja autetaan peseytymisessä ja pukeutumisessa omatoimisuutta tukien. Ihonhoito huomioidaan ja havainnot ilmoitetaan tarvittaessa asiakasta hoitavalle henkilölle

RISKINHALLINTA (4.1.3)

Oma valvonta perustuu riskinhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia huomioidaan monipuolisesti. Riskit voivat aiheutua esimerkiksi fyysisestä toimintaympäristöstä (kynnykset, vaikeakäyttöiset laitteet), toimintatavoista, asiakkaista tai henkilökunnasta. Usein riskit ovat monien virhe toimintojen summa. Riskinhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia?

Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Riskinhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskinhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittatapah- tumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen. Palveluntuottajan vastuulla on, että riskinhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.

Riskinhallinnan työnjako

Johdon tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Heillä on myös päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa turvallisuuskysymyksiä koh- taan. Riskinhallinta vaatii aktiivisia toimia myös muulta henkilöstöltä. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja - riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

Riskinhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Koko yksikön henkilökunnalta vaaditaan sitoutu- mista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista. Eri ammattiryhmien asiantuntemus saadaan hyödynnetyksi ottamalla henkilöstö mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.

Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa epäkohdat, laatu poikkeamat ja riskit?

Uhka, vaara ja läheltä piti tapahtumista työntekijä tekee ilmoituksen HaiPro järjestelmään sekä asiakas- tietojärjestelmä Pegasokseen. Asiasta tiedotetaan asiakasta tai hänen läheistään / yhteyshenkilöään. Asiakaspalautteet, muistutukset sekä itse havaitut epäkohdat välitetään lähiesimiehelle mahdollisimman pian. Esimies käy läpi työyksikkönsä ilmoitukset ja käsitellään säännöllisesti työpaikkakokouksissa.

Työyksikössä on käytössä epäasiallisen käyttäytymisen hallintaohje jonka mukaan toimitaan epäasialli- sen kohtelun, häirinnän, syrjinnän ja työsyrynnän ehkäisemiseksi sekä poistamiseksi työpaikoilta. Epä- asiallisesta käyttäytymisestä voidaan ilmoittaa joko suullisesti tai kirjallisesti lähiesimiehelle tai hänen esimiehelleen ja / tai työsuojeluvaltuutetulle.

http://intro.kuopio.fi/henkilöstöasiat/työhyvinvointi/työsuojelu/epäasiallisenkäyttäytymisen_hallintaohje
<http://intra.kuopio.fi/henkilöstöasiat/työhyvinvointi/työsuojelu/työturvallisuus>
<http://intra.kuopio.fi/group/kuopion-kaupunki/tyoturvallisuus/riskienhallintaopas>

Henkilökunnalla on puhelimissaan Citypatrolin ja Terveyskeskuksen vartijan numerot .

Organisaatiossa toimii potilas- ja asiakasturvallisuuden työryhmä, jonka puheenjohtaja on ylihoitaja. Potilas- ja asiakasturvallisuuden seuranta tehdään työyksiköittäin puolivuositain (liite). Rekisteröidyt

tapahtumat ja riskit tunnustetaan ja analysoidaan työyksikkötasolla työpaikkakokouksissa. Suurin osa henkilökunnasta on suorittanut vuoden 2014 aikana Potilasturvallisuuden verkko-oppimiskurssin.

Ohje HaiPro ilmoituksen laatimiseen (vaara- ja uhkatilanneohje ja ilmoitus)

<http://intra.kuopio.fi/sovellukset/HaiPro> - Ilmoita asiakkaan vaaratilanteesta Perusturva ja terveydenhuolto

Liite neulanpistotapaturma



Uusittu
neulanpistotapaturma

Riskien käsitteleminen

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Vastuu riskinhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on palvelun tuottajalla, mutta työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen johdon käyttöön. Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

Miten yksikössä käsitellään haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet ja miten ne dokumentoidaan?

Uhka, vaara ja läheltä piti tapahtumista työntekijä tekee ilmoituksen HaiPro järjestelmään sekä asiakas-tietojärjestelmä Pegasokseen. Esimies käy läpi työyksikkönsä ilmoitukset ja ne käsitellään säännöllisesti työpaikkakokouksissa.

Korjaavat toimenpiteet

Laatupoikkeamien, läheltä piti -tilanteiden ja haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tilanteiden syiden selvittäminen ja tätä kautta menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään seurantakirjaukset ja -ilmoitukset.

Miten yksikössäsi reagoidaan esille tulleisiin laatupoikkeamiin, läheltä piti -tilanteisiin ja haittatapahtumiin?

Esimies käy läpi työyksikkönsä ilmoitukset ja ne käsitellään säännöllisesti työpaikkakokouksissa. Tavoitteena on ehkäistä samankaltaisten tilanteiden toistuminen. Korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilöstökokouksissa ja tiedotetaan kirjallisesti sekä huomioidaan perehdytyksessä.

Muutoksista tiedottaminen

Miten muutoksista työskentelyssä (myös todetuista tai toteutuneista riskeistä ja niiden korjaamisesta) tiedotetaan henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille?

Tiedottaminen tapahtuu henkilöstökokouksissa ja esimiehen kautta suullisesti tai sähköpostilla. Hoiva- ja kotihoitoa koskevat laajemmat muutokset tiedotetaan kirjallisesti sähköpostilla.

OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

Omavalvonnasta vastaava henkilö tai henkilöt

Omavalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksikön johdon ja

henkilökunnan yhteistyönä. Omavalvonnasta eri osa-alueilla voi olla myös omat vastuhenkilöt.

Ketkä ovat osallistuneet omavalvonnasta suunnitteluun?

Päiväryhmätoiminnan omavalvontasuunnitelman laadintaan on osallistunut koko yksikön henkilökunta. Suunnitelmaa on koordinoanut palveluesimies Ulla Reiman.

Päiväryhmätoiminta on osa kotihoidon kokonaisuutta, ja tukipalvelua kotona asumiselle. Kotihoidon omavalvontasuunnitelmaa on käytetty ja sovellettu sellaisilla osa-alueilla kuin toiminta on yhteneväistä.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:

Kotihoidon päällikkö Kaija Kokkonen ks. sivu 2

Omavalvontasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5)

Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.

Miten yksikössä huolehditaan omavalvontasuunnitelman päivittämisestä?

Päiväryhmätoiminnan omavalvontasuunnitelma arvioidaan ja päivitetään toiminnan muutosten yhteydessä sekä vähintään kerran vuodessa toukokuussa. Vastuuhenkilö on palveluesimies. Vastuuhenkilö päivittää suunnitelmaa organisaation V-asemalla.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelman pitää olla julkisesti nähtävänä yksikössä siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen.

Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä?

Kuopion kaupunki sisäinen verkko
Kuopion kaupungin internet sivut www.kuopio.fi
Toimintakeskusten ilmoitustaululla

ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)

Palvelutarpeen arviointi

Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet. Palvelutarpeen arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet, joita ovat fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Lisäksi arvioinnissa otetaan huomioon toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat eri ulottuvuuksiin liittyvät riskitekijät kuten terveydentilan epävakaus, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähäisyys tai kipu.

Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan – mitä mittareita arvioinnissa käytetään?

Päiväryhmiin haetaan hakemuskaavakkeella, johon liitetään ennakoiva toimintakykykartoitus. Ne yhdessä antavat kokonaiskuvan asiakkaan toimintakyvystä, tiedot erityistarpeista ja toiveista sekä mahdolliset koti- ja omaishoidon asiakkuudet. Hakemuksen voi täyttää asiakas itse, omainen tai esim. kotihoidon tai palveluohjauksen henkilöstö ja muistihoitaja. Hakemus toimitetaan päiväryhmätoiminnasta vastaavalle esimiehelle, joka tekee ensiarvion palvelun tarpeesta ja hakemuksen kiireellisyydestä. Tarvittaessa hän pyytää lisätietoa ja keskustelee hakijan tai hänen edustajansa kanssa palvelun tarpeeseen liittyvistä asioista. Tässä vaiheessa pyritään selvittämään selviytyykö hakija esim. kevyemmissä palveluissa ja ohjaamaan siinä tapauksessa hänelle sopivampaan toimintaan. Muussa tapauksessa hakemus otetaan jonoon ja asiakkaalle tai hänen yhteyshenkilölleen lähetetään ilmoitus jonoon hyväksymisestä. Kun ryhmästä vapautuu paikka, ottaa ryhmäohjaaja asiakkaaseen tai hänen yhteyshenkilöönsä yhteyttä puhelimitse tilanteen kartoittamiseksi ja päivittämiseksi. Keskustelun pohjalta sovitaan käytännön järjestelyt hakijan päiväryhmässä aloittamiseksi.

Miten asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelutarpeen arviointiin?

Ryhmäohjaaja ottaa yhteyttä hakijaan tai hänen yhteyshenkilöönsä keskustellakseen tarkemmin tarpeista, toiveista ja mahdollisista rajoitteista, jotka liittyvät ryhmätoimintaan ja sopivan ryhmän valintaan. Asiakas saa mahdollisuuden kokeilla ryhmää, jonka perusteella tehdään jatkosuunnitelma yhdessä hakijan ja tarpeen mukaan hänen omaisensa kanssa. Ryhmässä olevan vanhuksen kohdalla on tarpeen-

mukainen yhteydenpito jatkuvaa hoitavan omaisen tai esim. kotihoidon omahoitajan kanssa. Esim. voidaan myöntää lisää viikoittaisia tai tilapäisiä ryhmäpäiviä kotona asumisen ja omaisen jaksamisen tukemiseksi tilanteen niin vaatiessa.

Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma

Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulle ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Päivittäisen hoidon ja palvelun suunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua palvelu-/asiakassuunnitelmaa ja jolla viestitään palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuvista muutoksista.

Miten hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan ja miten sen toteutumista seurataan?

Kotihoidon asiakkaan osalta omahoitaja kirjaa asiakastietojärjestelmän hoito- ja palvelusuunnitelmaan päiväryhmään osallistumisen perustiedot (missä, milloin, kyytijärjestelyt, erityistarpeet jne.) ja tavoitteet. Päiväryhmäohjaajat kirjaavat ammattinimikkeestä riippuen Pegasoksen hoitokertomukseen erityiset huomiot ja voinnin muutokset. Kirjaamisen keskeinen tavoite on huomioida asiakkaan voimavarat ja niissä tapahtuvat muutokset. Muiden kuin kotihoidon asiakkaiden osalta päiväryhmäohjaajat kirjaavat ryhmään osallistumisen perustiedot ja huomiot sekä voinnin muutokset asiakastietojärjestelmän hoitokertomukseen.

Asiakkaiden kohdalla, jotka eivät kuulu kotihoidon piiriin, tiedotetaan hoitavalle omaiselle huomiot ja voinnin muutokset puhelimitse tai viestivihkon välityksellä.

Miten varmistetaan, että henkilökunta tuntee hoito- ja palvelusuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti?

Kutakin päiväryhmää ohjaa työpari, joka vastaa kirjauksista ja tilastoinneista asiakastietojärjestelmässä.

Hoito- ja kasvatussuunnitelma (LsL 30 §)

Miten hoito- ja kasvatussuunnitelma laaditaan ja miten sen toteutumista seurataan?

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 suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Sosiaalihuollon palveluissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Miten yksikössä vahvistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioita kuten yksityisyyttä, vapautta päättää itse omista jokapäiväisistä toimista ja mahdollisuutta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään?

Miten yksikössä vahvistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioita kuten yksityisyyttä, vapautta päättää itse omista jokapäiväisistä toimista ja mahdollisuutta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään?

Ikäihmisten palvelujen laatusuosituksen(2008, 12)mukaan keskeisiä ihmisarvoisen vanhuuden turvaavia eettisiä periaatteita ovat itsemääräämisoikeus, voimavaralähtöisyys, oikeudenmukaisuus, osallisuus, yksilöllisyys ja turvallisuus.

Päiväryhmätöiminnan peruslähtökohtana on asiakaslähtöisyys ja hänen voimavarojensa tukeminen kannustamisen ja positiivisuuden kautta. Päiväryhmässä asiakkaat ovat tasavertaisia ja jokaisen osallistumista tuetaan aktiivisesti. Toiveet ja tarpeet pyritään huomioimaan mahdollisimman pitkälle jo ryhmää valittaessa. Mieltymysten ja tarpeiden mukaan toimintasisältöjä muokataan, sovelletaan ja eriytetään mahdollisuuksien mukaan.

Palvelualueella on laadittu myös **Hoitotahto ja elämän tärkeät asiat –lomake sekä opas potilaalle ja läheiselle** www.kuopio.fi/sosiaalipalvelut/hoitotahto. Kirjallinen hoitotahto varmistaa hoidon henkilön toivomalla tavalla tilanteissa, joissa hän ei pysty ilmaisemaan omaa kantaansa. Asiakkaan yksilöllisiä toiveita on mahdollisuus kirjata myös vapaamuotoisella tekstillä olemassa olevaan hoitotahto-lomakkeeseen.

Palvelualueella on lisäksi käytössä ns. arkea aktivoiva kuntoutussuunnitelma (LIITE), jota käytetään etenkin muistisairauden asiakkaiden hoidon tukena. Sitä voidaan hyödyntää myös päiväryhmätoiminnassa. Kotihoidon henkilökunta täyttää suunnitelman yhdessä asiakkaan ja hänen läheistensä kanssa tukemaan asiakkaan toimintakykyä ja konkreettisin asioin ylläpitävää arkitoimintaa (liikkuminen, ravitsemus jne). Suunnitelma korostaa yksilöllisyyttä ja asiakkaan näköisen arjen tukemista siten, että suunnittelussa otetaan huomioon sekä kirjataan asiakkaan oma tahto osaksi palvelu- ja hoitosuunnitelmaa. Palvelutarpeen ja toimintakyvyn arvioinnin työväline asiakaskortti avaa toimintakykyä, ja arkea aktivoivaan kuntoutussuunnitelmaan kirjataan asiakkaan, läheisten ja palveluntuottajan kanssa yhteiset toimintatavat toimintakyvyn edistämiseksi ja ylläpitämiseksi.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet

Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohteisesti rajoittamatta henkilön 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. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen. Lastensuojeluyksiköille lasten ja nuorten itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta on erityiset säännökset lastensuojelulaissa.

Mistä rajoittamistoimenpiteisiin liittyvistä periaatteista yksikössä on sovittu?

Päiväryhmätoiminnassa mahdolliset rajoittamistoimenpiteet liittyvät yleensä muistisairaahan asiakkaan ja muiden ryhmäläisten turvallisuuteen. Rajoittaminen tarkoittaa silloin etukäteissuunnittelua, ennakointia, tukemista ja ohjaamista esim. eksymisen estämiseksi tiloja järjestelyin ja ovea kiinni pitämällä.

Palvelualueella laaditussa **Hoitotahto ja elämän tärkeät asiat – lomakkeessa** on mahdollisuus kertoa kantansa myös fyysisiin rajoituksiin tilanteissa, joissa kaatumisriski on ilmeinen ja välitön.

Pohdittavaksi:

- Miten toimintaa ja työkäytäntöjä arvioidaan itsemääräämisoikeuden toteutumisen näkökulmasta (rutiininomaiset käytännöt, vierailuajat, ruokailuajat, netin ja puhelimen käyttö ym.)

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta suositellaan laadittavaksi yksikön omat ohjeet. Tämä helpottaa työntekijöiden perehtymistä aiheeseen käytännön työn näkökulmasta ja edistää siten usein haavoittuvassa asemassa olevan asiakkaan oikeusturvaa.

Asiakkaan kohtelu

Suuri osa sosiaalipalveluista tehdyistä kanteluista koskee asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua tai epäonnistunutta vuorovaikutustilannetta työntekijän kanssa. Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa. Palvelun perustuessa ostosopimukseen muistutus tehdään järjestämiss vastuussa olevalle viranomaiselle. Yksikössä tulisi kuitenkin ilman muistutustakin kiinnittää huomiota ja tarvittaessa reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan.

Omavalvontasuunnitelmaan kirjataan, miten varmistetaan asiakkaiden asiallinen kohtelu ja miten menetellään, jos epäasiallista kohtelua havaitaan? Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakasta kohdannut haittatapahtuma tai vaaratilanne?

Sosiaalihuollon asiakaslain 4 §:n mukaan asiakkaalla on oikeus hyvään kohteluun. Henkilön

itseään määräämisoikeuden kunnioittaminen, liikkumisvapauden ja yksityiselämän suoja sekä oikeus henkilökohtaiseen turvallisuuteen ovat sosiaalihuollon asiakkaan perusoikeus. Asiakkaan ollessa tyytymätön saamaansa kohteluun, hänellä on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilöille /tai johtavalle viranhaltijalle.

Laissa potilaan asemasta ja oikeuksista 10§:n mukaan terveyden- ja sairaanhoitoonsa tai siihen liittyvään kohteluunsa tyytymättömällä potilaalla on oikeus tehdä muistutus terveydenhuollosta vastaavalle johtajalle.

Tilanteeseen puututaan välittömästi, kun tieto tapahtuneesta saadaan. Tilanteesta tehdään kirjallinen muistio, osapuolet haastatellaan suullisesti ja asiat kirjataan ylös. Kirjataan myös tarvittavat työnjohdolliset toimenpiteet tapauskohtaisesti.

Muistutusmenettelyssä on syytä korostaa, että asiakkaita tulee aina ensisijaisesti ohjata selvittämään heidän asiaansa hoitaneiden henkilöiden tai esimiesten kanssa heti, kun ongelma ilmenee. Mikäli ongelmat eivät ratkea keskustelemalla, toimintayksikön henkilökunnan ja sosiaaliasiamiehen/potilasasiamiehen on autettava asiakasta ongelmien selvittelyssä ja tarvittaessa muistutuksen tekemisessä.

Uhka-, vaara - ja läheltä piti -tapahtumista työntekijä tekee ilmoituksen HaiPro järjestelmään <http://intra.kuopio.fi/sovellukset/haipro/> sekä asiakastietojärjestelmään. Asiakasta tai hänen läheistään tiedotetaan asiasta. Asiakaspalautteet, muistutukset sekä itse havaitut epäkohdat välitetään lähi-esimiehelle mahdollisimman pian. Esimies käy läpi työyksikkönsä ilmoitukset ja ne käsitellään säännöllisesti työpaikkakokouksissa.

Työyksikössä on käytössä epäasialliseen käyttäytymiseen puuttuva toimintamalli ja kaikista epäkohdista tai epäasiallisesta käyttäytymisestä tehdään myös kirjallinen ilmoitus esimiehelle.

[http://intra.kuopio.fi/tyohyvinvointi/tyosuojelu/Epäasiallisen käyttäytymisen hallintaohje](http://intra.kuopio.fi/tyohyvinvointi/tyosuojelu/Epaasiallisen_kayttaytymisen_hallintaohje)

Muistutuksen asianmukainen käsittely on osa palvelujen hyvää laatua ja laadun kehittämistä.

Sosiaaliasiamies puh.0447183308

Potilasasiamies puh.0447183304

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Eri-ikäisten asiakkaiden ja heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Koska laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaalle, on systemaattisesti eritavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön yksikön kehittämisessä.

Kuopiossa on laadittu jo ennen vanhuspalvelulain säätämistä ”Ikäystävällinen Kuopio” –ohjelma, joka painottaa kotona asumista ja kuntoutumista edistäviä toimenpiteitä sekä ikäihmisten mahdollisuutta vaikuttaa omaan elämäänsä ja palveluihinsa. Päiväryhmätoiminta toteuttaa osaltaan juuri näitä tavoitteita sellaistenkin vanhusten kohdalla, jotka tarvitsevat tukea eivätkä pystyisi muutoin osallistumaan kodin ulkopuolisiin toimintoihin. Päiväryhmätoiminnassa on pyritty huomioimaan erilaisia asiakkaiden tarpeita ja tavoitteita mm. profiloimalla ryhmiä niiden mukaisesti. Esim. osapäiväryhmissä on erilaisia toiminnan painotuksia, joka ohjaa asiakasta hakemaan sopivanlaiseen ryhmään.

Palautteen kerääminen

Miten asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuvat yksikön toiminnan, laadun ja omavalvonnan kehittämiseen? Miten asiakaspalautetta kerätään?

Hoivapalveluissa ei ole tällä hetkellä yhteistä toimivaa säännöllistä ja sovittua tapaa kerätä kirjallista palautetta. Päiväryhmätoiminnassa pyritään asiakaspalautetta keräämään vuosittain ryhmäkohtaisesti eri tavoin. Useimmiten käytössä ovat olleet kyselylomakkeet, jonka täyttää ensisijaisesti asiakas itse tai hänen omaisensa tai kotihoidon omahoitaja. Usein myös opiskelijat suorittavat kyselyt teemahaastatteluna asiakkaille ja omaisille. Lisäksi ryhmissä käytetään ryhmäkohtaisia palautekeskusteluja. On myös kokeiltu omaisteniltoja sekä kutsuttu omaisia ryhmäkohtaisiin keskustelutilaisuuksiin.

Asiakastyytyväisyyttä seurataan jatkuvasti asiakkailta, omaisilta ja yhteistyötahoilta kuten kotihoidosta ja omaishoidon tuen yksiköstä saadun palautteen perusteella (keskustelut, puhelut, sähköposti). Palautteet käsitellään henkilöstön kanssa ja sovitaan palautteen aiheuttamista toimenpiteistä ja seurannasta. Palvelusta saadaan palautetta myös muistutusmenettelyn kautta.

Sähköistä palautetta voi lähettää internetsivujen kautta sekä sähköpostilla. Sähköiset asiakaspalautelomakkeet löytyvät Kuopion kaupungin nettisivuilta pääsivuilla (www.kuopio.fi) *palaute-kohdasta*. Sähköiset palautteet välitetään kyseessä olevasta asiasta vastaavan toimintayksikön esimiehelle asian käsittelyä varten sekä tiedoksi sosiaaliasiamies Antero Nissiselle ja potilasasiamies Arja Kivarille. Koska sähköpostin turvallisuutta ei ole varmistettu, vastaus palautteisiin koskien henkilö- ja yksityisasiota sekä sairauteen / terveyteen liittyviä asioita, tehdään kirjallisesti, ei sähköpostin välityksellä. 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. Ohje <http://intra.kuopio.fi/tietoturva> /sähköpostintietoturva

Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Miten asiakaspalautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?

Palautteet käsitellään henkilöstön kanssa ja sovitaan palautteen aiheuttamista toimenpiteistä ja seurannasta. Toimintaa kehitetään palautteiden pohjalta. Toiminnan kehittämistä seurataan ja arvioidaan säännöllisesti. Toimintaa muutetaan vastaamaan asiakkaiden tarpeisiin hallitusti yhteisesti sovitulla tavalla.

Asiakkaan oikeusturva

a) Muistutuksen vastaanottaja

Palveluesimies
Kotihoidon päällikkö
Sosiaaliasiamies
Hoivajohtaja

b) Sosiaaliasiamiehen nimi ja yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamista palveluista

Sosiaali - ja potilasasiamies Arja Kivari 044 7183304 (potilasasiat)
Sosiaali - ja potilasasiamies Antero Nissinen 0447 183308 (sosiaaliasiat)

c) Kuluttajaneuvojan nimi, yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamista palveluista

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

Muistutus osoitetaan joko palveluesimiehelle tai kotihoidon päällikölle. Jos muistutus ohjautuu asiamiehelle, hän ohjaa sen hoivajohtajalle. Palveluesimies perehtyy muistutukseen liittyviin asioihin ja keskustele asianosaisten kanssa muistutukseen johtaneesta tapahtumasta. Kun muistutus saadaan, otetaan muistutuksen tekijään yhteys välittömästi ja kerrotaan missä ajassa hänelle laaditaan kirjallinen selvitys.

Kirjallinen palaute annetaan muistutuksen tekijälle mahdollisimman pian enintään kuukauden sisällä siitä kun muistutus on tullut alueelle tietoon.

Muistutuksista tulevaa tietoa hyödynnetään palveluiden ja toimintojen edelleen kehittämisessä. Tieto asiakkaiden tekemien muistutusten sisällöstä ja mahdollisista toimenpiteistä menee esimiehelle. Muistutusten määrää kerätään ja seurataan puolivuositain. Muistutus on asiakaspalautetta minkä perusteella muutetaan toimintaa mikäli tarpeellista.

e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle
Mahdollisimman pian, enintään 1 kk sisällä

PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

a) Asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistäminen

Kuntouttavalla työotteella tuetaan henkilön omien voimavarojen käyttämistä ja yhdessä tekemistä avoimessa ja turvallisessa ilmapiirissä. Ryhmäläisen omaa tekemistä kannustetaan puolesta tekemisen sijaan. Toimintoja eriytetään ja henkilökohtaista huomiota sekä yksilöllistä ohjausta pyritään tarjoamaan tarpeen mukaan.

Liikunta sisältyy päivään hyötyliikuntana ja ohjattuna ryhmäliikuntana; mahdollisuuksien mukaan myös yksilöllisesti avustettuna esim. kuntosalissa tai ulkoillen. Kotivoimisteluohteiden jakaminen ja niiden harjoittelu kuuluvat perusasioihin.

Ikätoverien vertaistuki ryhmissä on keskeinen voimavara psyykkisen ja sosiaalisen toimintakyvyn tukemisessa. Musiikki, laulu, tanssi, keskustelut, muistelut, kädentyöt, kulttuuri, tiedolliset ja hengelliset sisällöt sekä retket kuuluvat päiväryhmätoiminnan keskeisiin sisältöihin. Yhteistyö kaupungin kulttuurilaitosten, seurakuntien, päiväkotien ja koulujen kanssa esitysten ja tilaisuuksien jalkautumisessa toimintakeskuksiin on erittäin aktiivista.

Päiväryhmätoiminnassa pyritään yhteisten asiakkaiden kohdalla hyödyntämään ”Arkea aktivoivaa kuntoutumissuunnitelmaa”, joka otetaan kotihoidossa käyttöön 2015 aikana pääasiassa muistisairaiden toimintakyvyn edistämisen tukemiseksi. liite + kuvaus Pegasosohjeen kanssa.

b) Lasten ja nuorten liikunta- ja harrastustoiminnan toteutuminen

Asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan.

Miten asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan?

RaVa (yli 65-vuotiaat) mitataan kaksi kertaa vuodessa.

MMSE (minimal status) – tieto saadaan hakemuslomakkeessa. Testin uusimiseksi tarpeen mukaan tehdään yhteistyötä kotisairaanhoidajan, muistihoitajan tai vuorohoitoyksikön kanssa.

Mittarituloksia käsitellään ja seurataan yhteistyössä kotihoidon tai omaisten kanssa hoidon ja seurannan varmistamiseksi.



Mittariohje_päivitett
y_290813.pdf

Ravitsemus

Miten yksikön omavalvonnassa seurataan asiakkaiden riittävää ravinnon ja nesteen saantia sekä ravitsemuksen tasoa?

Päiväryhmässä huomioidaan asiakkaan mahdolliset ruokarajoitukset ja ruokailuun liittyvät yksilölliset tarpeet. Ryhmissä keskustellaan ja annetaan tietoa ja ohjeita ravitsemukseen liittyen.

Kotihoidon asiakkaan ravitsemusasioita edistää, seuraa ja kehittää ravitsemuskehittämisryhmä konsultoiden ravitsemussuunnittelijaa. Ravitsemuskehittämisryhmä tekee 2014 kotihoitoon yhtenäistä toimintaohjetta, jos asiakkaalla todetaan havaintojen ja mittauksen perusteella vajaaravitsemusriski tai vajaaravitsemustila. Päiväryhmäohjaajat soveltavat ravitsemusohjeita ja tekevät yhteistyötä omaisten ja kotihoidon kanssa ravitsemuksen edistämiseksi.

Hygieniakäytännöt

Yksikölle laaditut toimintaohjeet sekä asiakkaiden yksilölliset hoito- ja palvelusuunnitelmat asettavat hygieniakäytännöille tavoitteet, joihin kuuluvat asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisen lisäksi tarttuvien sairauksien leviämisen estäminen.

Miten yksikössä seurataan yleistä hygieniatasoa ja miten varmistetaan, että asiakkaiden tarpeita vastaavat hygieniakäytännöt toteutuvat laadittujen ohjeiden ja asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmien mukaisesti?

Työntekijät noudattavat tavanomaisia varotoimia, jotka ovat hyvä käsihygienia, oikea suojainten käyttö, oikeat toimintatavat, työskentely aseptisesti ja turvallisesti, eritetahradesinfektio ja huolehtivat yskimishygienista. Sormuksia, rannerenkaita ja kelloja ei tule käyttää asiakastyössä, koska ne vaikeuttavat tai estävät käsihygienian toteutumisen. Työntekijöillä on käytössä käsidesinfektio-aineet.

Suojavaatteita käytetään tarpeen mukaan. Hygieniaohjeet kuuluvat perehdytykseen. Infektioiden ehkäisyyn kiinnitetään huomiota.

Työohjeet Hygienia kotihoidossa ja ohje moniresistentin mikrobin kantaja kotihoidossa



15886_Moniresistenti_n_mikrobin_kantaja_k



Hygienia_kotihoidossa.pdf

Terveyden- ja sairaanhoito

Palvelujen yhdenmukaisen toteutumisen varmistamiseksi on yksikölle laadittava toimintaohjeet asiakkaiden hammashoidon sekä kiireettömän ja kiireellisen sairaanhoidon järjestämisestä. Toimintayksiköllä on oltava ohje myös äkillisen kuolemantapauksen varalta.

a) Miten yksikössä varmistetaan asiakkaiden hammashoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa, kiireellistä sairaanhoitoa ja äkillistä kuolemantapausta koskevien ohjeiden noudattaminen?

Kiireetön sairaanhoito: Päiväryhmäohjaajat seuraavat asiakkaiden vointia ja ottavat yhteyttä tarpeen mukaan hoitavaan omaiseen tai kotihoitoon asiakkaan omahoitajaan terveydentilaan liittyvissä asioissa. Voinnin muutokset ja terveydentilaan liittyvät huomioidut ohjaajat kirjaavat asiakastietojärjestelmään.

Kiireellinen sairaanhoito: Asiakkaan sairastuessa äkillisesti ja mikäli hän tarvitsee sairautensa vuoksi välitöntä sairaalahoitoa, ohjaajat konsultoivat oman alueen kotisairaanhoitajaa tai yhteispäivystyksen sairaanhoitajaa ellei ambulanssin tarve ole ilmeinen. Kiireellisyysarvioin sairaalaan kuljettamisesta tekee hätäkeskus. Asiakkaan mukaan yhteispäivystykseen laitetaan tiedot päivittäisessä käytössä olevista lääkkeistä, tiedot sairauksista sekä mahdollisimman tarkat tiedot sairaalaan lähettämiseen johtuvista syistä ja toimintakyvystä.



Konsultaatio-ohje.pdf
f

Suun terveydenhuolto kuuluu hoitotakuun piiriin. Aika vastaanotolle varataan puhelimitse keskitetystä ajanvarausnumerosta. Ajanvarauspuhelun aikana tehdään arvio hoidon tarpeesta ja kiireellisyydestä. Ensiapuluonteista hoitoa tarvitsevat asiakkaat pyritään hoitamaan saman päivän aikana, ja muille annetaan vastaanottoaika tilanteen kiireellisyyden mukaan. Kiireettömät asiakkaat asetetaan jonoon, josta heidät kutsutaan joko suuhygienistin tai hammaslääkärin vastaanotolle.



Kotihoidon as. suun
hoito-ohje.docx

b) Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Päiväryhmäohjaajien perustehtävään kuuluu terveyden edistäminen ja seuranta. Kokonaisterveydentilan seurantaan, terveystseurantaan, psykososiaaliseen tukeen, apuvälineisiin ja hoitotarvikkeisiin liittyvä ohjaus ja toimenpiteet tehdään yhteistyössä kotihoidon ja omaisten kanssa.

Kotihoidon piirissä olevan asiakkaan kohdalla asiakastietojärjestelmä toimii terveydentilan seurannan tietopohjana. Hoito- ja hoivapalvelut toteutetaan palvelu- ja hoitosuunnitelman mukaan, missä määritetään palvelukokonaisuudet asiakkaan toimintakykyä edistään kuten perushoiva ja – hoito, terveystseuranta, toimintakykyä ylläpitävät palvelut, perushygieneipalvelut, tukipalvelut sekä vastuuhenkilöt (läheiset, oma hoitaja).

c) Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Yleisellä tasolla kotihoidon geriatri.

Asiakaskohtaisesti otetaan yhteys:

Kotihoidon asiakkaan kohdalla tiimin omahoitajaan tai sairaanhoitajaan.

Muiden asiakkaiden kohdalla hoitavaan omaiseen

Lääkehoito

Turvallinen lääkehoito perustuu säännöllisesti seurattavaan ja päivitettävään lääkehoitosuunnitelmaan. STM:n Turvallinen lääkehoito - oppaassa linjataan muun muassa lääkehoidon toteuttamiseen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka jokaisen lääkehoitoa toteuttavan yksikön on täytettävä. Oppaan ohjeet koskevat sekä yksityisiä että julkisia lääkehoitoa toteuttavia palveluntarjoajia. Yksikölle on oppaan mukaan nimettävä lääkehoidon vastuuhenkilö.

a) Miten toimintayksikön lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

Kotihoidon lääkehoitosuunnitelma päivitetään vuosittain. Päivittämisestä vastaavat kotihoidon geriatri ja palveluesimies yhdessä nimetyn työryhmän kanssa. Lääkehoitosuunnitelma on myös kotihoidon perehdytysuunnitelman liitteenä. Lääkevahingoista ja -virheistä täytetään HaiPro järjestelmään erillinen lääkepoikkeama lomake. Ilmoitusten avulla seurataan yksiköissä tapahtuvia lääkepoikkeamia ja käydään säännöllisesti läpi henkilöstön kanssa lääkehoitoon liittyviä haasteellisia tilanteita. Poikkeamailmoitusten avulla huomataan myös, jos jollekin työntekijälle sattuu lääkevirheitä usein. Työntekijän kanssa voidaan läpikäydä haasteelliset tilanteet tai kerrata lääkehoidon käytäntöjä. Kotihoidon asiakkaiden lääkejakelu toteutuu pääasiassa koneellisen annosjakelun kautta.



KOTIHOIDON
LÄÄKEHOITOSUUNNI

b) Kuka yksikössä vastaa lääkehoidosta?

Kotihoidon geriatri

Yhteistyö muiden palveluntajien kanssa

Sosiaalihuollon asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaisesti – esimerkiksi lastensuojelun asiakas voi tarvita koulun, terveydenhuollon, psykiatrian, kuntoutuksen tai varhaiskasvatuksen palveluja. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palveluntajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä.

Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntajien kanssa toteutetaan?

Päiväryhmäohjaajat ohjaavat asiakkaita ja tekevät tiivistä yhteistyötä palveluohjausyksikön, omaishoidon tuen, muistihoitajan, kotihoidon, sosiaalityöntekijän, MYK:n, apuvälinelainaamon jne. kanssa.

Tieto siirtyy asiakasta informoimalla, asiakkaan suostumuksella ja/ luvalla Pegasos-potilastietojärjestelmää käyttämällä. Potilaalla/asiakkaalla on oikeus kieltää tietojensa luovutus.

Potilastietojärjestelmä Pegasos 9.1:ssä tuli 22.5.2014 käyttöön rekisterien välinen luovutussuostumus. Pegasokseen sosiaalihuollon toiminnassa (esim. asumispalveluissa) kirjatut potilastiedot eivät näy terveydenhuollossa ilman asiakkaan suostumusta. Vastaavasti terveydenhuollossa kirjatut tiedot eivät näy sosiaalihuollon puolella ilman suostumusta. Suostumus täytyy kirjata Pegasokseen. Ilman suostumusta eivät näy myöskään lääkitys-, laboratorio- eivätkä riskitiedot.

Kanta-palvelut tarkoittavat terveydenhuollon valtakunnallisia tietojärjestelmäpalveluja, joihin kuuluvat muun muassa Reseptikeskus, Lääketietokanta, Potilastiedon arkisto ja Omakanta.

KYS:n tiedot näkyy Kanta-haulla Pegasoksessa, kun Kys ottaa arkiston käyttöönsä 2015 aikana.

Lisätietoja ja ohjeita http://intra.kuopio.fi/hr_610003_vanhus-ja-vammaispalvelut/ohjeet/kantapalvelut
Tietoturva ja tietosuojaterveystietokannassa: <http://www.kanta.fi/reseptikoulutus/tietoturva.html>

Alihankintana tuotetut palvelut (määräyksen kohta 4.1.1.)

Miten varmistetaan, että alihankintana tuotetut palvelut vastaavat niille asetettuja sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimuksia?

ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Yksikön turvallisuuden edistäminen edellyttää yhteistyötä muiden turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat veloitteensa edellyttämällä mm. poistumisturvallisuussuunnitelman ja ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille. Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspalvelulain mukaisesta velvollisuudesta ilmoittaa iäkkästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään. Järjestöissä kehitetään valmiuksia iäkkäiden henkilöiden kaltoin kohtelun kohtaamiseen ja ehkäisemiseen.

Miten yksikkö kehittää valmiuksiaan asiakasturvallisuuden parantamiseksi ja miten yhteistyötä tehdään muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa?

Asiakasturvallisuuden edistämiseksi hoivapalveluiden työntekijät saavat palo- ja pelastusturvallisuuden (TURVAKORTTI) ja väkivallan ennakointiin sekä hallintaan liittyvää (AVEKKI) perus- ja ylläpitävää koulutusta. Koulutukset antavat valmiudet toimia oikein hätä- ja onnettomuus- sekä väkivallan uhkatilanteissa sekä tietoa ja taitoa tehdä työssään asiakasturvallisuutta edistäviä ratkaisuja.

Yksikkökohtaiset pelastussuunnitelmat antavat tietoa ja ohjeistavat turvallisuuden ennakoinnissa ja hätätilanteissa toimimisessa. Tulipalojen ennaltaehkäisevä toiminta on tärkeä jokapäiväinen riskienhallintamenetelmä. Tuloksellinen toiminta tulipalon alkuhetkillä on tehokkain tapa estää tulipalon leviäminen. Alkusammutustaitojen kehittämisellä on sekä henkinen että taloudellinen merkitys.



Omatoinen
turvallisuuštarkastus



Paloilmoituksen
tekeminen

Valmiussuunnitelma ohjeistaa miten ennaltaehkäistään tapaturmat ja onnettomuudet sekä miten varautaan onnettomuustilanteisiin. Valmiussuunnitelma päivitetään vuosittain. Sosiaali- ja terveysministeriö valvoo kunnan varautumista häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin. Valmiuslain mukaan kunnan on turvettava ja varmistettava tehtävien häiriötön hoitaminen myös poikkeusoloissa. Kunnan valmiussuunnitelmassa varmistetaan toiminta poikkeusoloissa.



Jul_201115_riskinhallinta_verkko.pdf



Turvallisuussuunnitelma luopas_sosiaali__ja_t

Liite 2: STM-oppaat sosiaali- ja terveydenhuollon toimintayksiköille

Kotihoidon palvelujen laatua, turvallisuutta ja asianmukaisuutta varmistetaan ja kehitetään omavalvontasuunnitelman avulla.

Vanhuspalvelulaisissa (5.luku, 25§) määrätään, että mikäli terveydenhuollon ammattihenkilöstö tai kunnan sosiaalitoimen, alueen pelastustoimen, hätäkeskuksen tai poliisin palveluksessa oleva on tehtäväsäännän saanut tiedon iäkkästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön vastaamaan omasta huolenpidostaan, terveydestään tai turvallisuudestaan asiasta on tehtävä viipymättä ilmoitus kunnan sosiaalihuollosta vastaavalle viranomaiselle. Asiakkaalle on viipymättä järjestettävä kriisihoitoa sosiaalihuollon päivystyksen kautta (kriisipaikat Puijonlaakso palvelukeskus, Maaninka ja Nilsia).

Laki holhoustoimesta valvoo niiden henkilöiden etua ja oikeutta, jotka sairauden tai muun syyn takia eivät voi itse pitää huolta taloudellisista asioistaan. Mikäli joku on saanut tiedon edunvalvonnan tarpeesta olevasta henkilöstä, voi vaitiolovelvollisuuden estämättä ilmoittaa asiasta holhousviranomaiselle. Tuomioistuimien tai holhousviranomainen määrää tällaiselle henkilölle edunvalvojan, jonka tehtävänä on päämiehen asianmukainen huolenpito ja omaisuuden hoitaminen. Ikääntyneisiin kohdistuva taloudellinen kaltoinkohtelu on toiseksi yleisin kaltoinkohtelun muoto laiminlyönnin jälkeen.

Liitteet 3:

Ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukeminen ja iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalvelut (ns. vanhuspalvelulaki):

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2012/20120980>

Laki holhoustoimesta: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990442>

Fyysinen väkivalta, pahoinpitely ja sen yritys sekä seksuaalinen väkivalta ovat aina rikoksia. Muita kaltoinkohteluun ja väkivaltaan liittyviä rikoksia ovat kotirauhan rikkominen, kunnianloukkaus, vapaudenriisto, laiton uhkaus, pakottaminen, omaisuuteen kohdistuvat rikokset, vahingonteko, petos, luottamusaseman väärinkäyttö, kiskonta, viestintäsalaisuuden loukkaaminen (esimerkiksi toisen postin avaami-

nen). Kaltoinkohtelun ennaltaehkäisyssä ja kaltoinkohteluun puuttumisessa tarvitaan moniammatillista, suunnitelmallista yhteistyötä <http://www.thl.fi/fi/tutkimus-ja-asiantuntijatyo>).

Hoito- ja palvelutoiminnassa on huolehdittava, että kaltoinkohdeltu asiakas saa kriisiavun ja -hoidon. Ikäihmisen kaltoinkohtelun tunnistaminen ja avun löytäminen alkaa kun työntekijällä herää huoli asiakkaan elämäntilanteesta tai on selvästi havaittavissa ulkoisia tunnusmerkkejä ikääntyneen kaltoinkohtelusta. Kotihoidon asiakkaiden hyvinvointia seurataan asiakaskäynneillä ja mahdolliset havainnot kirjataan potilastietojärjestelmään.



Lahisuhde__ja_perh
evakivallan_ehkaisyyn.



Opas-kaltoinkohtelus
ta1.pdf



192011.pdf

Liitteet 4: Ikäihmisen kaltoinkohtelu

http://intro.kuopio.fi/henkilostoasiat/tyohyvinvointi/tyosuojelu/epaasiiallisenkayttautymisen_hallintaohje

Henkilöstö

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

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava laki, esimerkiksi yksityisessä päivähoitossa päivähoitolaki ja lastensuojeluyksiköissä lastensuojelulaki sekä sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuuslaki. Jos toiminta on luvanvaraista, otetaan huomioon myös luvassa määritelty henkilöstömitoitus ja rakenne. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä. Sosiaalipalveluja tuottavissa yksiköissä huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen.

Omavalvontasuunnitelmasta pitää käydä ilmi, paljonko yksikössä toimii hoito- ja hoivahenkilöstöä, henkilöstön rakenne (eli koulutus ja työtehtävät) sekä minkälaisia periaatteita on sovittu liittyen sijaisten/varahenkilöstön käyttöön. Julkisesti esillä pidettävään suunnitelmaan ei kirjata työntekijöiden nimiä vaan henkilöstön ammattinimike, työtehtävät, henkilöstömitoitus ja henkilöstön sijoittuminen eri työvuoroihin. Suunnitelmaan kuuluu kirjata myös tieto siitä, miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan.

Päiväryhmät toimivat arkisin virka-aikaan. Ryhmässä on hoitoisuudesta riippuen n. 8 asiakasta. Ryhmää ohjaa kaksi lähihoitajaa. Tarvittaessa apuna erityisesti peseytymistilanteissa on osa-aikainen työntekijä. Lisäksi ryhmässä on yleensä yksi lähihoitajaopiskelija työharjoittelussa.

c) Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

Kokopäiväryhmäohjaajien viikoittaisessa tiimissä sekä tarpeen mukaan keskustellaan ryhmien kokonaistilanteesta ja sovitaan sisäisestä resurssien jakoon liittyvistä toimenpiteistä. Osapäiväryhmissä on sovittu ennakkoon sisäinen varahenkilöjärjestelmä. Kotihoidon varahenkilöjärjestelmään turvaututaan tilanteen vaatiessa esim. lyhyissä sairauspoissaoloissa.

Kaupungin yhteistoiminnan ja työhyvinvoinnin kehittämisestä vastaavat kaupungin yhteistyötoimikunta, palvelualueiden työhyvinvointitoimikunnat sekä työsuojeluhenkilöstö. Vanhusten hoivapalveluilla on oma työhyvinvointiohjelma (liite).

Kallaveden Työterveyshuollon toimintasuunnitelma laaditaan yhteistyössä kotihoidon ja työterveyden kanssa (liite). Siinä painottuu työsuojeluyhteistyö, ehkäisevä työterveyshuolto ja sairaanhoito. Työntekijöillä on mahdollisuus työnohjaukseen.

Työntekijöillä on myös mahdollisuus osallistua mentorointiin. Mentorointi tarkoittaa ohjausta ja tukea, jota osaava, kokenut ja arvostettu senioriasemassa toimiva henkilö (mentor) antaa kehityshaluiselle ja -kykyiselle nuoremmalle henkilölle (aktor) .



VANHUSTEN
HOIVAPALVELUJEN T



VANHUS- JA
VAMMAISPALVELUT T

Yksikön esimies käy henkilöstön kanssa kehityskeskustelut vuosittain Kunta HR järjestelmän kautta. Kehityskeskustelussa käydään läpi työntekijän työssäjaksamista, työntekijän omaa kehittämissuunnitelmaa, osaamista sekä toiveita ja ajatuksia työyksikön tulevaisuutta ja kehittämistä/kehittymistä ajatellen. Sairauspoissaoloja seurataan yhdessä työterveyshuollon kanssa. Käytössä on aktiivisen aikaisen tuen malli, jonka tarkoituksena on vähentää sairauspoissaoloja ja tukea työntekijän työssä selviytymistä. <http://intra.kuopio.fi/tyohyvinvointi>

Työssä jaksamisen tueksi ja ergonomian kehittämiseksi vanhuspalveluissa toimii ergonomiayhteyshenkilöverkosto, missä vastuuhenkilöt omilla alueillaan edistävät ja huomioivat ergonomiassa asioita. Päiväryhmätoiminnassa on omat ergonomiakoulutuksen käyneet vastuuhenkilöt sekä kokopäivä- että osapäiväryhmätiimeissä.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlae säädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Erityisesti palkattaessa asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskenteleviä työntekijöitä otetaan huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Tämän lisäksi yksiköllä voi olla omia henkilöstön rakentamiseen ja osaamiseen liittyviä rekryointiperiaatteita, joista avoin tiedottaminen on tärkeää niin työn hakijoille kuin työyhteisön työntekijöille.

a) Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

Kuopion kaupungin organisaation eri yksiköt noudattavat rekrytoinneissaan kaupungin yleisen linjauksen mukaista toimintamallia. Ohjeet sisäinen [http://intra.kuopio.fi/ Henkilöstöasiat](http://intra.kuopio.fi/Henkilöstöasiat) [Palvelussuhdeasiat](#) [Työn alku](#) [Viranhaltijoiden ja työntekijöiden valintaohje](#)

Lakia kunnallisesta viranhaltijasta sovelletaan kunnan viranhaltijoihin, jollei muussa laissa toisin säädetä tai kunnallisen virkaehtosopimuslain (669/1970) nojalla toisin sovita. Rekrytoinnissa käytetään sähköistä Kuntarekry -järjestelmää. Yksiköitten esimiesten vastuulla on omaan yksikköön tehtävät rekrytoinnit.

Rekryointipalvelun haastatteluun kutsutaan Kuopion kaupungin hoitoalan sijaisrekisteriin ilmoittautunut ja tietyt ehdot täyttävä hakija: Valviran rekisterissä (tarkistetaan ennen kutsua) tai alan opiskelija, jolla on vaadittavat opintopisteet tai -viikot sekä hoitoalan harjoittelu suoritettuna.

Haastattelussa he allekirjoittavat Tietosuojaohje/sitoumuksen ja Salassapito- ja vaitiolo velvollisuuden ja saavat ko lomakkeet mukaansa. kts Liite. Kohdennettua rekrytointia ja sijaisrekisteriä ohjaa Kuntarekryn rekisteriseloste, jota kaikki järjestelmää käyttävät organisaatiot noudattavat.

<http://www.kuntarekry.fi/TietoaKuntarekrysta/Yhteystiedot/tietoturva/Sivut/Default.aspx>



Varahenkiloston_palv
eluprosessikuvaus.do



Kuopion kaupungin
varahenkilöstö.tiivist

b) Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon erityisesti asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus?

Haastattelut ja tapaaminen.

Huume testit tehdään vakituiselle henkilöstölle valintavaiheessa. Ammatinharjoittamistiedot ja luvat tarkastetaan Valviran rekisteristä.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Toimintayksikön hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Johtamisen ja koulutuksen merkitys korostuu, kun työyhteisö omaksuu uudenlaista toimintakulttuuria ja suhtautumista asiakkaisiin ja työhön mm. itsemääräämisoikeuden tukemisessa tai omavalvonnassa.

a) Miten yksikössä huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan?

Kotihoidossa on yhteinen perehdytys suunnitelma, jossa on tärkeimmät tiedot uutta työntekijää ja opiskelijoita varten ja joihin uusi työntekijä/opiskelija perehdytetään. Perehdytyksessä huomioidaan asiakastyö, asiakastietojen käsittely, tietosuoja sekä omavalvonta. (liite)



17.3.2014

Perehdytys KOTIHOI'

Asiakirjojen käsittelyyn ja tietosuojaan (tietosuojatesti 1 x / vuosi) on ohjeet <http://intra.kuopio.fi/Työn tueksi / tietoturva/>. Työntekijä sitoutuu noudattamaan Kuopion kaupungin perusturvan ja terveydenhuollon palvelualueiden tietosuoja- ja tietoturva periaatteita sekä järjestelmän käyttäjien sitoumusta (liite)



Ote-



5445-2014 Käyttäjän



Päätös

Tietoturvaohjeet 2014 tietoturvaohje Kuopion kaupunginjohtajan jo

Kotihoidontyöntekijöille on laadittu Kunta HR-järjestelmään osaamiskartta ja osaamisen kuvaukset, mitä käytetään perehdytyksen tukena ja kehityskeskustelun pohjana. <http://intra.kuopio.fi/sovellukset/KuntaHR-sovellus>.

b) Miten yksikössä järjestetään henkilöstön täydennyskoulutus?

Henkilöstön tulee täyttää sosiaalihuollon henkilöstölle asettamat kelpoisuusehdot. Kehitys- ja tiimikeskusteluissa seurataan henkilökunnan koulutustarpeita ja täydennyskoulutusta järjestetään sen mukaisesti. Yksiköissä on koulutussuunnitelma, joka päivitetään vuosittain yksikön koulutustarpeiden mukaisesti. Henkilöstö kirjaa koulutuksensa sähköiseen henkilöstötietojärjestelmään (ESSI), jonka perusteella esimies seuraa koulutuspäiviä henkilö- ja työyhteisötasolla. Kaupungilla on yhteinen ohjeistus täydennyskoulutuksen toteuttamisesta. Ohjeet <http://intra.kuopio.fi/group/kuopion-kaupunki/henkilostokoulutus>.

Toimitilat

Omavalvontasuunnitelmaan laaditaan kuvaus toiminnassa käytettävistä tiloista ja niiden käytön periaatteista. Suunnitelmassa kuvataan muun muassa asiakkaiden sijoittamiseen liittyvät käytännöt: esimerkiksi miten asiakkaat sijoitetaan huoneisiin tai miten varmistetaan heidän yksityisyyden suojan toteutuminen. Suunnitelmasta käy myös ilmi, miten asukkaiden omaisten vierailut tai mahdolliset yöpymiset voidaan järjestää.

Muita kysymyksiä suunnittelun tueksi:

- Mitä yhteisiä/julkisia tiloja yksikössä on ja ketkä niitä käyttävät?
- Miten asukas (lapsi/nuori/ iäkäs) voi vaikuttaa oman huoneensa/asuntonsa sisustukseen
- Käytetäänkö asukkaan henkilökohtaisia tiloja muuhun tarkoitukseen, jos asukas on pitkään poissa.

Tilojen käytön periaatteet

Päiväryhmät toimivat eri puolilla kaupunkia sijaitsevilla toimintakeskuksissa. Toimintakeskukset tarjoavat ikääntyneille mahdollisuuden kokoontumiseen, harrastamiseen, ateriapalveluihin jne. Ohjatuilla päiväryhmillä on toimintakeskuksissa omat ryhmätilat ”kotipesät”, joista käsin ryhmä hyödyntää toimintoihinsa muita tiloja kuten ruokailu-, peseytymis-, liikunta- ja käsityötiloja.

Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty?

Toimintakeskusten tilojen siivouksesta vastaa eri toimijat eri toimintakeskuksissa (Servica ja SOL). Sakupe – pesula vastaa työvaatteiden pesusta.

Miten asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevien turva- ja kutsulaitteiden toimivuus ja hälytyksiin vastaaminen varmistetaan?

Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden hankinta, käytön ohjaus ja huolto

Sosiaalihuollon yksiköissä käytetään paljon erilaisia terveydenhuollon laitteiksi ja tarvikkeiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetussa laissa (629/2010). Hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, silmälasit. Valviran määräyksessä 4/2010 annetaan ohjeet terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamista vaaratilanteista tehtävistä ilmoituksista.

Miten varmistetaan asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen?

Asiakasta ja hänen omaistaan ohjataan ottamaan yhteyttä apuvälinelainaamon (pyörätuolit, rollaattorit, erikoissängyt, turnerit, siirtolaitteet). Laitteiden käytön alkuohjaus ja neuvonta tapahtuu apuvälinelainaamosta. Päiväryhmäasiakasta ohjataan ja harjoitetaan apuvälineen käytössä aktiivisesti.

Erikoissängyt, sähköpyörätuolit ja siirtolaitteet hankitaan erillisen hakemuksen perusteella kuntoutustyöryhmän kautta.

Verensokerimittareiden hankinta ja huolto tapahtuu ISLABin kautta.

Kuume- ja verenpainemittareiden huolto tapahtuu IsteKin huollon kautta.

Asiakkaiden kuulolaitteet ja silmälasit ovat henkilökohtaisia joiden kunnosta ja huollosta vastaa asiakas.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Päiväryhmätoiminnassa palveluesimies Ulla Reiman p. 0447183535.

Asiakas- ja potilastietojen käsittely

Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia salassa pidettäviä henkilötietoja. Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn alusta kirjaamisesta alkaen tietojen hävittämiseen, joilla turvataan hyvä tiedonhallintatapa. Rekisterinpitäjän on rekisteriselosteessa määriteltävä, mihin ja miten henkilörekisteriä käsitellään ja millaisia tietoja siihen tallennetaan. Asiakkaan suostumus ja tietojen käyttötarkoitus määrittävät eri toimijoiden oikeuksia käyttää eri rekistereihin kirjattuja asiakas- ja potilastietoja. Sosiaalihuollon asiakastietojen salassapidosta ja luovuttamisesta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa ja terveydenhuollon potilastietojen käytöstä vastaavasti potilaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa. Terveydenhuollon ammattihenkilön kirjaamat sairaudenhoitoa koskevat tiedot ovat potilastietoja ja siten eri käyttötarkoitukseen tarkoitettuja tietoja, jotka kirjataan eri rekisteriin kuin sosiaalihuollon asiakastiedot.

Palveluntuottajan on laadittava sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain (159/2007) 19 h §:n mukainen tietoturvaan ja tietosuojaan sekä tietojärjestelmien käyttöön liittyvä omavalvontasuunnitelma. Tietosuojan omavalvontaan kuuluu velvollisuus ilmoittaa tietojärjestelmän valmistajalle, jos palvelunantaja havaitsee järjestelmässä olenneiden vaatimusten täyttymisessä merkittäviä poikkeamia. Jos poikkeama voi aiheuttaa merkittävän riskin potilasturvallisuudelle, tietoturvalle tai tietosuojalle, siitä on ilmoitettava Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastolle. Laissa säädetään velvollisuudesta laatia asianmukaisen käytön kannalta tarpeelliset ohjeet tietojärjestelmien yhteyteen.

Koska sosiaalipalveluja annettaessa asiakkaiden tiedoista muodostuu henkilörekisteri tai -rekistereitä (henkilötietolaki 10 §), tästä syntyy myös velvoite informoida asiakkaita henkilötietojen tulevasta käsittelystä sekä rekisteröidyn oikeuksista. Laatumalla rekisteriselostetta hieman laajempi tietosuojaseloste toteutuu samalla myös tämä lainmukainen asiakkaiden informointi.

Rekisteröidyllä on oikeus tarkastaa tietonsa ja vaatia tarvittaessa niiden korjaamista. Tarkastuspyyntö ja korjaamisvaatimus voidaan esittää rekisterinpitäjälle lomakkeella. Jos rekisterinpitäjä ei anna pyydettyjä tietoja tai kieltäytyy tekemästä vaadittuja korjauksia, rekisterinpitäjän on annettava kirjallinen päätös kieltäytymisestä ja sen perusteista.

Kun asiakkaan palvelukokonaisuus muodostuu sekä sosiaalihuollon että terveydenhuollon palveluista, on tietojenkäsittelyä suunniteltaessa huomioitava erityisesti sosiaalihuollon asiakastietojen ja terveydenhuollon potilasasiakirjatietojen erillisuus. Tietojen käsittelyä suunniteltaessa on otettava huomioon, että sosiaalihuollon asiakastiedot ja terveydenhuollon tiedot kirjataan erillisiin asiakirjoihin.

a) Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja asiakas- ja potilastietojen kirjaamiseen liittyviä ohjeita ja viranomaismääräyksiä?

Päiväryhmäohjaajat käyttävät AluePegasos –potilastietojärjestelmää. Potilastietoja saa käsitellä vain se, joka on hoitosuhteessa asiakkaaseen. Jokaisella terveydenhuollon ammattihenkilöllä on toimikortti, jolla kirjaututaan potilastietojärjestelmään. Esimies vastaa asianmukaisten tunnusten tilaamisesta ja poistamisesta. Jokainen työntekijä on tietoinen salassapitovelvollisuudesta. Kaupungilla on käytössä Navisec-tietoturvatesti, johon henkilökunta on velvoitettu osallistumaan kerran vuodessa. Ohjeet <http://intra.kuopio.fi/Työn tueksi / tietoturva/>

Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa:
Ohje <http://intra.kuopio.fi/Työn tueksi / tietoturva/>asiakirjan julkisuusohje

b) Miten huolehditaan henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä ja täydennyskoulutuksesta?

Tietosuojakoulutus annetaan kaikille työntekijöille. Työntekijät suorittavat netissä kanta.fi ja navisec- tietosuojakoulutukset ja testit. Testin tulokset säilytetään esimiehellä. Ohjeet <http://intra.kuopio.fi/Työn tueksi / tietoturva/>

Kuopion kaupungilla on yhteinen tietojenkäsittelysuunnitelma ja tietosujoaohje, joka löytyy <http://intra.kuopio.fi/Työn tueksi / tietoturva/> ja on kaikkien saatavilla.

c) Missä yksikkönne rekisteriseloste tai tietosujoaseloste on julkisesti nähtävissä? Jos yksikölle on laadittu vain rekisteriseloste, miten asiakasta informoidaan tietojen käsittelyyn liittyvistä kysymyksistä?

Tietosujoaselosteet ovat yksikkökohtaisesti henkilöstön ilmoitustauluilla.

d) Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Pauli Kuosmanen, puh. 0447 186 103, pauli.kuosmanen@kuopio.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.

Asiakkaan voimavarakeskeisen toimintakyvyn tukemisen kirjaamisen kehittäminen yhteistyössä koti- ja omaishoidon kanssa asiakastietojärjestelmässä.

OMAVALVONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN

(Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja)

Paikka ja päiväys
Kuopio 8.5.2018

Allekirjoitus
Ulla Reiman

päivitetty 8.5.2018 / Ulla Reiman

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 julkaisu (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 julkaisu (2014:4): Lastensuojelun laatusuositus

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

STM:n julkaisu (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_terveydenhuolto-organisaatioiden_vaaratapahtumista_oppimiseksi.pdf

Valtakunnallisia ohjeita ja suosituksia omavalvonnan suunnittelun tueksi ikäihmisten palveluissa

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

Turvallisen lääkehoidon suunnittelun tueksi:

- Turvallinen lääkehoito -opas: http://www.stm.fi/julkaisu/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_ilmoitus.pdf

Tietosuojavaltuutetun toimiston ohjeita asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn

- Rekisteri- ja tietoturvaselosteet: <http://www.tietosuoja.fi/fi/index/materiaalia/lomakkeet/rekisteri-jatietosuojaselosteet.html>
- Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa: <http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetoimisto/opaat/6JfpsyYNj/>
- Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa.pdf
- Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja osaamisen varmistamisesta liittyen tietosuoja-asioihin ja asiakirja hallintoon sekä muuta lisätietoa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista: <http://www.sosiaaliporssi.fi/File/eef14b19-bacf-4820-9f6e-9cc407f10e6d/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 sisältekohdan 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.