

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA, KOTIHOITO

PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja	
Palveluntuottajan Y-tunnus: 0203263-9	Kunnan nimi: Loviisan Kaupunki
Palveluntuottajan nimi ja yhteystiedot <i>Loviisan kaupunki, senioripalvelut, Loviisan Kotihoito Öhmaninkatu 4, 07900 Loviisa</i>	
Toimintayksikön nimi ja yhteystiedot <i>Loviisan kaupungin perusturvakeskus /Senioripalvelut/ kotihoito Öhmaninkatu 4, 07900 Loviisa</i>	
Toimintayksikön vastaava esimies <i>Kotihoidonohjaaja Satu Nybondas satu.nybondas@loviisa.fi Kotihoidonohjaaja Mari Ollas mari.ollas@loviisa.fi</i>	Puhelin <i>040-571 6488 044- 5051309</i>
Palvelumuoto ja asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan <i>Senioripalvelut: Kotihoito tarjoaa asiakkaan kotona tapahtuvaa hoitoa ja huolenpitoa vanhuksille, vammaisille ja päihde- ja mielenterveysasiakkaille.</i>	
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat <i>Kaupunki voi järjestää asiakkaan palvelun omana toimintana tai palvelusetelillä. Palvelusetelillä annettava kotihoito on säännöllistä tai tilapäistä hoitoa. Palvelusetelejä voidaan myöntää palvelusetelin varatun määrärahan puitteissa. Asiakkaat valitsevat palveluntuottajan hyväksytyjen palveluntuottajien joukosta sen jälkeen kun palveluseteli on myönnetty. Palvelunsetelituottajat löytyvät sivuilta https://vaana.fi/.</i> <i>Helsingin pesulapalvelu HUS logistiikka (varastotavarat), keskusvarasto@hus.fi, 09-47171655 Mehiläinen OY (työterveyshuolto) puh. (019) 517 2500, www.mehilainen.fi</i>	

LOVIISAN KOTIHOIDON TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Kotihoito on kotiin annettavaa palvelua Loviisalaisille, jotka kartoituskäynnin jälkeen tarvitsevat kotihoitoa. Kotihoito tukee senioreiden mahdollisuuksia itsenäiseen ja mielekkääseen elämään omassa kodissaan. Kotihoito on kuntoutumista edistävää toimintaa, joka auttaa asiakkaita heidän fyysisissä, kognitiivisissa, psyykkisissä sekä sosiaalisissa tarpeissaan heidän omassa kodeissaan.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Kotihoidon tärkeimmät arvot ovat asiakaslähtöisyys, oikeudenmukaisuus, suvaitsevaisuus ja tasapuolisuus sekä asiakkaan itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen.

Kotihoito etsii koko ajan uusia ratkaisuja ja uusia ideoita. Yhteistyö on jatkuvaa eri yksiköiden kanssa kaupungin sisällä sekä kolmannen sektorin kanssa .

Säännöllisillä kotihoidon asiakkailla on nimetyt omahoitajat sekä vastuuhoitajat, jotka tekevät keskenään yhteistyötä. Resursseja käytetään taloudellisesti sekä asiakkaiden että henkilökunnan hyvinvointia ajatellen. Henkilökunnan kaksikielisyyttä kehitetään ja ylläpidetään.

Asiakas ja hänen omaisensa/läheisensä otetaan mukaan hoidon suunnitteluun, toteutukseen ja arviointiin ja asiakkaan omia toiveita hoitonsa suhteen pyritään noudattamaan turvallisuuden sallimissa rajoissa.

Henkilöstöpalavereita pidetään säännöllisin väliajoin. Palavereissa suunnitellaan yhdessä asiakkaidemme kuntouttamista ja hoitoa sekä työtapojemme kehittämistä.

RISKINHALLINTA

Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia huomioidaan monipuolisesti.

Riskien tunnistaminen

Loviisan kotihoidon toimintaa suunnitellaan ja toteutetaan niin, että mahdolliset epäkohdat ja uhkaa aiheuttavat tilanteet pystyttäisiin tunnistamaan ennakoita ja näin riskejä olisi mahdollisuus ehkäistä ja toimintaa parantaa. Riskienhallinta sisältää asiakkaaseen, työntekijöihin, toimintaan ja työtapoihin sekä työympäristöön liittyvät osat alueet. Usein toimintaan kohdistuvat epäkohdat, riskit ja laatupoikkeumat, tai niiden esiintymismahdollisuudet tulevat esille viikoittaisissa tiimipalavereissa ja päivittäisissä raportointitilanteissa.

Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Kotihoidon, jotka kuuluvat sosiaalihuollon henkilöstöön, on toimittava siten, että asiakkaalle annettavat sosiaalipalvelut tuotetaan laadukkaasti.

Edellä tarkoitettujen henkilöiden on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävässään huomaa tai saa tietoonsa epäkohtia tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen voi tehdä salassapito säännöistä huolimatta..

Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle.

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

1. HaiPro riskikartoitusohjelma on käytössä koko Loviisan kaupungin perusturvassa. Sen ohjeistus löytyy Loviisan kaupungin intrasivuilta (LOVIN). HaiPro on potilasturvallisuutta vaarantavien tapahtumien raportointimenettely ja tietotekninen työkalu. Henkilökunta tekee kaikista "läheltä piti" -tilanteista tai asiakkaalle tapahtuneista poikkeamantilanteista sähköisesti ilmoituksen ja lähettää sen lähiesimiehen käsiteltäväksi. Mikäli asiakas saa virheellisen lääkityksen, otetaan heti suoraan yhteys lääkäriin uusien toimintaohjeiden saamiseksi.

2. Lääkehoitosuunnitelma (löytyy kotihoidon kokoushuoneesta kansioista).

3. Varhaisen puuttumisen malli (Loviisan kaupungin ohjeet).

4. Apuvälineiden käyttö ja kunto tarkastetaan päivittäin asiakkaan kotona. Epäkohdista ilmoitetaan fysioterapiaan.
5. Työergonomiakoulutus työntekijöille. Työterveyshuollon fysioterapeutti voi tehdä työpaikkakäyntejä. Jokaisella työntekijällä on oma vastuu opastaa uusia työntekijöitä, miten työskennellä ergonomisesti. Kunnonhoitaja koulutusta järjestetään vuosittain.
6. Paloturvallisuuskoulutus järjestetään joka toinen vuosi. Pelastus- ja turvallisuussuunnitelma löytyy joka kotihoidon toimistosta. Suunnitelma päivitetään kerran vuodessa ja palotarkastuksia tehdään vuosittain. Henkilökunta on perehtynyt palo- ja pelastussuunnitelmaan ja uusille työntekijöille tiedotetaan suunnitelmasta ja sen sisällöstä. Jokaisella työntekijällä on vastuullaan tutustua suunnitelmaan. Loviisan kaupungin työsuojeluvastaava on työhyvinvointi koordinaattori Anne Saarnio-Jokinen (019-5551).
7. Jokaisella vakituisella työntekijällä on hygieniapassi. Hygieniavastaava ja lääkehoidon suunnitelman vastaava on kotihoidon ohjaajat (hygieniavastaava Loviisan kaupungin Perusturvassa; Tanja Jyrkkämäki)
8. Ensiapukoulutusta järjestetään henkilökunnalle säännöllisesti (päivityskursseja 5 vuoden välein).
9. Lääkekoulutusta (LOVE) järjestetään henkilökunnalle joka 5 vuosi.
10. Perusturvan potilasturvallisuussuunnitelma löytyy Loviisan kotisivuilta.
11. Perusturvan arkistointisuunnitelma on työn alla, mutta ei vielä valmis.

Liite 1: Potilasturvallisuussuunnitelma

sähköisesti: <http://www.loviisa.fi/files/download/potilasturvallisuussuunnitelma.pdf>

Liite 2: Lomake ilmoitusvelvollisuudesta

Riskien käsitteleminen

HAIPRO:ssa ilmoitetaan haittavaikutukset, poikkeamat ja virheet, arvioidaan miten korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan eteenpäin tarvittaessa ylemmälle tasolle. Kotihoidon ohjaajat käsittelee HaiPro –ilmoitukset ja käy ne säännöllisesti läpi yhdessä henkilökunnan kanssa yksikön tiimipalaverissa.

HaiPro-ilmoitukset käsitellään niin, että määritellään tarvittavat toimenpiteet asian korjaamiseksi ja lisävahinkojen estämiseksi. Poikkeamatilanteet, jotka vaativat johdon toimenpiteitä, lähetetään jatkokäsittelyyn ohjelmaan nimetyille vastuushenkilöille. Asiakkaaseen ja hänen läheiseensä otetaan mahdollisimman pian yhteyttä tapahtuman jälkeen ja sovitaan menettelytavasta heille sopivalla tavalla. Asiakkaalle ja hänen läheiselleen annetaan ohjeistus muistutus- ja kantelu menettelystä. Kotihoidon ohjaajat seuraa tapahtumia ja vt. johtava hoitaja Senja Kangas kerää tilastointia tapahtumista ja tukee yksiköiden esimiehiä tapahtumien selvittelyissä ja kehittämistoimenpiteiden toteuttamisessa.

Korjaavat toimenpiteet ja tiedottaminen

Mikäli riskitilanne uhkaa asiakkaan tai työntekijän turvallisuutta tai terveyttä, tilanteeseen reagoidaan viipymättä. Tarvittaessa otetaan yhteyttä heti asiakkaan omaiseen, ystävään, sairaanhoitajaan/lääkäriin, päivystävään huoltomieheen, poliisiin tai ambulanssiin. Tarvittaessa vaaraa aiheuttavat tekijät korjataan ja pyritään poistamaan välittömästi. Työntekijöihin kohdistuvia riskejä selvitetään yhteistyössä myös työterveydenhuollon ja työsuojelun kanssa.

Poikkeaman syy selvitetään, jolloin tapahtuman uusiminen voidaan estää, ketään syyllistämättä. Toimenpiteet kirjataan HaiPro:hon ja tapahtuma viedään eteenpäin ylemmälle tasolle organisaatiossa tarvittaessa. Erilaiset poikkeamat ja ”läheltä piti” tilanteet käsitellään henkilökunnan kanssa saman tien tai tiimipalaverissa riippuen aina poikkeaman luonteesta.

Lääkepoikkeamat kirjataan potilastietoihin sekä informoidaan potilasta ja omaisia. Viilto- ja pistostaturmissa täytetään ilmoituslomake WPRO:ssa, joka toimitetaan työterveyshuoltoon. Vahingoittunut työntekijä tai hänen esimiehensä ottavat yhteyttä työterveyshuoltoon ja sopivat yhdessä jatkohoitotoimenpiteistä. "Lomakkeita" - kansiossa on pistostaturmien toimintaohjeet. Vaara- ja väkivaltilanteet ilmoitetaan työyhteisössä suullisesti ja raportoidaan Pegasoksessa. Jos kyse on väkivaltaisesta asiakkaasta, tehdään ilmoitus myös HaiPro:hon.

Tieto potilaan mahdollisista tartuntataudeista, lääkeallergioista tai lääkereaktioista merkitään pegasokseen riskitieto kohtaan

HAIPRO:ssa, arvioidaan, miten korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan eteenpäin. HAIPRO tapahtumia käsittelevät henkilöstöpalaverit pidetään neljä kertaa vuodessa sekä tarpeen mukaan. Potilasraportoinnissa ja Pegasoksessa (sähköinen potilastietojärjestelmä) dokumentoidaan epäkohdat potilastyössä. Epäkohdista, riskeistä ja laatu- poikkeamista henkilökunta tiedottaa kotihoidon esimiehiä.

Kotikäynneille on suunnitteilla turvallisuus ohjeet.

Muutoksista tiedotetaan suullisesti sekä sähköpostilla. Jokaisella vakituisella ja pitempiaikaisella sijaisella on oma sähköposti ja Loviisan kaupungilla on omat internet sivut henkilökunnalle (LOVIN). Kotihoidon tiimi huoneista löytyy ilmoitustaulu sekä vihko ja päivävyri, missä sovitusti tiedotetaan eri muutoksista.

OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omavalvonnan suunnittelusta vastaavat henkilöt

Palveluvastaava, kotihoidon ohjaajat, kotihoidon työntekijät (sairaanhoitajat, lähihoitajat, fysioterapeutti, kuntohoitaja)

Ulrika Lundberg, senioripalvelupäällikkö, seuraa vuositasolla omavalvonnan toteuttamista ja esittelee asian perusturvalautakunnalle, valvoo omavalvonnan toteuttamista ja huolehtii sen päivittämisestä yhdessä palveluvastaavan ja kotihoidon ohjaajan kanssa.

Omavalvontasuunnitelma kuuluu osana perehdyttämissuunnitelmaa. Tämä tarkoittaa, että esimies ja henkilökunta käy läpi omavalvontasuunnitelma uusien työntekijöiden ja sijaisten kanssa. Henkilökunta lukee ja ovat tietoisia omavalvontasuunnitelman sisällöstä. Koko henkilökunta kehittävät työyksikön toimintatapoja osastojen tavoitteiden mukaisesti ja huomioivat sekä ilmoittavat eteenpäin esimiehelle muutoksia koskien omavalvontasuunnitelmaa.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot

Senioripalvelupäällikkö Ulrika Lundberg
p. 0440 555 345
ulrika.lundberg@loviisa.fi

Kotihoidon ohjaaja Satu Nybondas Kotihoidon ohjaaja Mari Ollas
p.040 571 6488 p. 044 5051 309
satu.nybondas@loviisa.fi mari.ollas@loviisa.fi

Palveluvastaava
Monica Sund
p.0440 555 380
monica.sund@loviisa.fi

Omaavontasuunnitelman päivitys

Omaavontasuunnitelma päivitetään kerran vuodessa ja tarvittaessa. Palveluvastaava Monica Sund päivittää suunnitelman ja henkilökuntaa pyydetään osallistumaan suunnitelman päivittämiseen sekä aktiivisesti tiedotta -maan jos muutoksia omaavontasuunnitelmassa ja päivitettäviä tietoja. Toimintaohjeisiin tulleet muutokset kirja -taan viiveettä omaavontasuunnitelmaan ja vahvistetaan vuosittain.

Omaavontasuunnitelman nähtävillä olo

Henkilökunta löytää omaavontasuunnitelman keskustan kotihoidon toimiston (Öhmaninkatu 4) kahvihuoneesta. sekä periferian toimistoilta.

Kotihoidon omaavontasuunnitelma löytyy myös kansioista Senioripalvelukeskuksen aulaassa ja Loviisan kaupun -gin kotisivuilla osoitteessa www.loviisa.fi

ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelutarpeen arviointi

Palvelutarpeen arviointi alkaa kotona tai sairaalassa joko asiakkaan, omaisten, naapurien tai hoitohenkilökunnan aloitteesta. He ovat yhteydessä palvelu- ja sosiaaliohjaajaan, kotiutuskoordinaattoriin, kotihoidon ohjaajaan, koti -hoidon koordinaattoriin, sairaanhoitajaan tai lähihoitajaan joka arvioi tarpeen kartoittavalla kotikäynnillä. Kotiutus -koordinaattori tekee myös kartoituskäyntejä terveyskeskuksen vuodeosastolle, jos potilas tulee tarvitsemaan koti -hoitoa kotiutuessaan. Apuna palvelutarpeen arvioinnissa käytetään mm. RAVA, Barthel, MMSE ja Cerad testi mittaamaan asiakkaan toimintakykyä ja muistia.

Asiakas itse sekä omainen, ystävä tai edunvalvoja voi osallistua hoitonsa suunnitteluun sekä kotikäynnillä että sairaalassa. Läheisillä on tärkeä rooli asiakkaan tilanteen kuvaamisessa. Läheisiltä saadaan usein hyvää tausta -tietoa esimerkiksi asiakkaan toimintakyvystä.

Kotihoidon uusille asiakkaille tehdään Pegasokseen ensin kahdeksi viikoksi uusi jakso (lyhyt hoitajakso) jonka aikana varmistuvat käyntipäivät, käyntimäärät ja ajat (tunneissa ja minuuteissa) päivässä, viikossa ja kuukau -dessa. Kirjataan TULOSYY ja diagnoosit hosu/ hokeen Pegasoksesessa. Tehdään asiakkaan HOITOSUUNNI -TELMA HOSU/HOKEEN ja tehdään PAHOSU eli palvelu ja hoitosuunnitelma Pegasokseen.

Asiakkaalta pyydetään suostumus e-resepti arkiston ja Kanta-arkiston käyttöön. Täytetään myös tarpeen mukaan apteekkitiliosopimus, jos asiakas tarvitsee apua lääkkeenjaossa. Asiakkaan tuloseelvityslomake täytetään, kun pal -velu muuttuu säännölliseksi.

TUKIPALVELUT: Jos asiakas tarvitsee turvapuhelinta, täytetään turvapuhelimen tilauskaavake ja palveluohjaaja täyttää sen MyStellan nettisivuilla olevaan lomakkeeseen. Jos asiakas ei jaksa valmistaa ruokaa tilataan ruoka -palvelu tai Menu-mat-laite kotiin. Asiakkaat jotka asuvat lähellä palvelutaloa jossa ruokaa tarjoillaan voivat myös kävellä itsenäisesti syömään palvelutalolle. Tällaista toimintaa on mm. Liljendalin palvelutalolla sekä Taasiakodilla. Palveluista palveluvastaava (Monica Sund) tekee palvelupäätöksen ja maksupäätöksen.

Selvitetään Kelan hoitotuen tarve tai päivitetään jo olemassa oleva hoitotuki. Tuloseelvityksen yhteydessä kanslisti ilmoittaa, jos hoitotuli puuttuu.

Kun kotihoidon käynnit eivät riitä takaamaan turvallista elämää kotona pyydetään, että omaiset yhdessä asiakkaan kanssa täyttävät hakemuksen ympärivuorokautisesta hoidosta.

Kotiutuskoordinaattori pyytää Rava tulokset, lääkärin ja hoitajan lausunnot. SAS-ryhmä joka koostuu kotiutus -koordinaattorista ja palveluvastaavasta hyväksyvät hakemukset ja sijoittavat henkilöt asianmukaiseen hoitopaik -kaan.

Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma

Asiakkaan PAHOSU sekä hosu/ hoke hoitosuunnitelma pyritään tekemään ja kirjaamaan Pegasokseen kahden viikon sisällä hoitosuhteen aloituksesta. Siihen kirjataan tulosityy ja diagnoosit joissa kuvataan asiakkaan perussairaudet, nykytilanne ja syy kotihoidon tarpeeseen.

Kotihoidossa on käytössä Pegasos mukana mobiili-järjestelmä, jonka avulla kotihoidon työntekijät tilastoivat käyntinsä sekä kirjaavat asiakkaan voinnin joka käynnillä.

Käynnit jaetaan optimointijärjestelmällä.

Kun hoitaja huomaa että palvelun tarve muuttuu ilmoittaa hän asiasta vastuuhoitajalle(sairaanhoitajalle) joka tekee tarvittaessa välikartoituskäynnin asiakkaan luona.

PAHOSU päivitetään myös 4 kertaa vuodessa.

Asiakkaan kohtelu ja itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Asiakkaan itsemääräämisoikeutta pyritään kunnioittamaan. Asiakkaita, jotka voivat ottaa kantaa omiin asioihin kuullaan ja yritetään mahdollisuuksien mukaan ottaa huomioon sekä tukea hänen osallistumistaan oman hoitonsa suunnitteluun sekä toteuttamiseen. Kotihoidon henkilökunta myös kunnioittaa asiakkaan yksilöllistä kotia ja omanlaista elämää. Tarvittaessa ollaan yhteydessä omaisiin, ystäviin tai edunvalvojaan.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet

Rajoitteita käytetään ainoastaan asiakkaan oman terveyden, turvallisuuden tai muiden ihmisten turvallisuuden takaamiseksi. Rajoitteista keskustellaan aina asiakkaan ja omaisten kanssa ja päätöksen rajoitteiden käytöstä tekee hoitava lääkäri, eli rajoitteista pitää olla lääkärinmääräys tai omaisten suostumus. Potilasturvallisuuden takia voidaan käyttää rajoitteita, luvasta kirjoitetaan Pegasokseen. Rajoitteita jotka voivat olla käytössä ovat liesikellot, ovihälyttimet ja erilaiset lukolliset kaapit. Laitoja vuoteessa käytetään tarpeen mukaan ehkäisemään ja estämään vuoteesta putoaminen tai liikkeellelähtö, silloin kuin asiakas ei pysty turvallisesti itse liikkumaan.

Myös rajoitteiden toteutumattomuus kirjataan Pegasokseen, mikäli asiakas tai omainen ei anna suostumusta tarvittaviin rajoitteisiin.

Rajoitustoimenpiteet on toteutettava asiakkaan ihmisarvoa kunnioittaen.

Asiakkaan kohtelu ja osallisuus

Kotihoidon henkilökunnan päätehtävä on palvella asiakasta, asiakkaan hyvinvointi on oltava perustana kaikkien tavoitteiden ja toiminnan lähtökohtana. Hoitotyötä ja toimintatapoja yritetään aktiivisesti kehittää esimerkiksi osallistumalla ajankohtaisiin koulutuksiin, pitämällä säännöllisesti henkilöstön ”hoitopalavereita” sekä tiimipalavereita. Asiakasta ja omaisia ja kyseistä työntekijää kuullaan aina. Pyritään ratkaisemaan epäkohtia olemalla avoimia keskusteluun ja ymmärtämään kannanottoja. Pyritään selvittämään epäkohtia asukkaan/omaisen ja hoitohenkilökunnan välillä ensisijaisesti. Asiakkaan epäasiallista tai loukkaava kohtelua ei saa esiintyä. Mahdolliset tapah-
tumat käsitellään kyseisen työntekijän kanssa ja tarvittaessa ryhdytään työnjohdollisiin toimenpiteisiin. HaiPro-riskikartoitus ohjelmaa käytetään myös epäkohtien huomatessa.

Rajoitus toimenpiteitä pyritään vähentämään aktiviteettejä lisäämällä.

Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Olemme avoimia keskusteluun ja yritämme mahdollisimman hyvin kuulla asiakkaan ja omaisten mielipiteitä kotihoidosta. Kotihoidon henkilökuntamäärä vaihtelee tiimeittäin mikä myös heijastuu tiedonkulkuun ja henkilöstön yhteistyöhön.

Asiakaskysely suoritetaan joka vuosi. Palveluvastaava keräävät kyselyt ja analysoivat. Yksikön esimiehille tiedotetaan kyselyn tuloksista. Ohjaajat tiedottavat eteenpäin työyksikössä tuloksista/palautteista ja tehdään toimenpiteitä tarvittaessa. Muuten ollaan avoimia kaikille palautteille.

Omaisille annetaan yhteenveto kyselytuloksista pyydettyä ja henkilökunnalle tiedotetaan kyselytuloksista. Yritetään myös kehittää toimintaa palautteen pohjalta keskustelemalla kyselytuloksista ja muuttamalla toimintatapoja.

Asiakkaan oikeusturva

Asiakkaalla on samanlaiset velvollisuudet ja oikeudet kuin kaikilla Suomen kansalaisilla. Hoitohenkilökunta/omaiset tukevat asiakasta tässä asiassa. Jos asiakas on edunvalvonnan alla niin edunvalvoja edustaa asiakasta ja hänen oikeuksia.

Yksikön toiminta koskien muistutusta

Potilas lähettää ylläkäärille Marika Yläräkkölä muistutuksen, joka selvittää ja vastaa muistutukseen. Vastausaikaa muistutukselle on neljä viikkoa.

Muistutuksen vastaanottajat

Johtava lääkäri Marika Yläräkkölä ottaa vastaan muistutukset ja vastaa niihin.

Sosiaaliasiamiehen nimi ja yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus saada laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa ja hyvää kohtelua ilman syrjintää. Asiakas voi ottaa yhteyttä sosiaaliasiamieheen, jos hän on tyytymätön saamaansa palveluun tai kohteluun asioidessaan sosiaalitoimessa.

Sosiaaliasiamies neuvoo ja avustaa asiakasta sosiaalihuollon asiakaslakiin liittyvissä asioissa, tiedottaa asiakkaan oikeuksista

- 1 toimii tarvittaessa sovittelijana, avustaa asiakasta mahdollisen muistutuksen tekemisessä, seuraa asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa, ja antaa sitä vuosittain
- 2 selvityksen kunnanhallitukselle.

Sosiaaliasiamiehellä ei ole itsenäistä päätösvaltaa, vaan hän toimii puolueettomana yleisneuvonantajana sosiaalihuollon kysymyksissä.

Loviisan kaupunki on tehnyt sopimuksen sosiaaliasiamiestoiminnasta Sosiaalialan osaamiskeskus Verson kanssa. <https://www.phhyky.fi/fi/yhtyma/verso/sosiaaliasiamies/> Sosiaaliasiamiehenä toimii Pamela Stenberg puh 044 729 7987 Päivystysaika **keskiviikkoisin 9 – 11 Verson tiloissa** (Mannerheiminkatu 23, Porvoo) . Sosiaaliasiamiehen palvelu on maksutonta.

Puhelinaika ma-to klo 9-12

sosiaaliasiamies@phhyky.fi

Tapaamiset järjestyvät tarvittaessa ajanvarauksella myös oman kunnan tiloissa.

Potilasasiamiehen nimi ja yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Potilaana sinulla on oikeus muun muassa hyvään terveyden- ja sairaanhoitoon sekä hyvään kohteluun. Jokaisessa terveyden- ja sairaanhoidon yksikössä tulee olla potilasasiamies, joka tiedottaa potilaalle heidän oikeuksistaan ja toimii näiden oikeuksien edistämiseksi. Potilasasiamiehen tehtävänä on tarpeen vaatiessa neuvoa ja antaa apua, jos potilas on tyytymätön hoitoonsa tai siihen liittyvään kohteluunsa. Potilasasiamies palvelee Loviisan ja Lapinjärven asukkaita.

Mikäli olet tyytymätön tai jos hoidon suhteen on jotain epäselvää:

- 1 yritä ensin selvittää asian omassa hoitoyksikössäsi hoitavan lääkärin, hoitajan tai muun terveydenhuollon ammattikoulutetun henkilöstön kanssa. Useimmat kysymykset selviävät nopeimmin siellä missä ovat syntyneet.
- 2 mikäli asia jää epäselväksi, voit ottaa yhteyttä potilasasiamieheen

Hoitoon tai kohteluun tyytymätön potilas voi tehdä kirjallisen muistutuksen.

Pamela Stenberg puh 044 729 7987 Päivystysaika **keskiviikkoisin 9 – 11 Verson tiloissa** (Mannerheiminkatu 23, Porvoo). Potilasasiamiehen palvelu on maksutonta.

Puhelinaika ma-to klo 9-12
potilasasiamies@phhyky.fi

Kuluttajaneuvonta

Kuluttajaneuvonnan verkkopalvelusta (www.kuluttajaneuvonta.fi) saat ohjeita ja apua kuluttamiseen liittyvissä asioissa, joissa osapuolina ovat kuluttaja ja yritys.

Jos ongelma ei selviä, kuluttajaoikeusneuvoja:

- antaa tietoa kuluttajan oikeuksista, mm. tavaran tai palvelun virheen hyvityksestä, sopimuksesta ja maksamisesta
- avustaa ja sovittelee kuluttajan ja yrityksen välisessä riitatilanteessa

Kuluttajaneuvontaan voit olla yhteydessä puhelimitse tai sähköisesti. Mikäli asia ei puhelimitse selviä, voit sopia neuvojan kanssa tapaamisesta. Neuvontaa tarjotaan henkilöille, joilla on koti- tai asuinpaikka Euroopan unionin jäsenvaltiossa tai Euroopan talousalueeseen kuuluvassa valtiossa.

Maistraatti

<http://www.maistraatti.fi/fi/Haku/?quicksearchquery=edunvalvonta>

Edunvalvonta asioissa löytyy apua Maistraatin sivuilta.

PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Asiakkaiden fyysisen-, psyykkisen-, kognitiivisen- ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistämisen periaatteet.

Asiakkaiden tarpeet ovat toiminnan lähtökohtana. Lisäksi asiakkaan omaiset, läheiset, perhe ja ystävät ovat tärkeässä asemassa. Henkilökunnalla täytyy olla taito ohjata ja opastaa myös haasteellista asiakasta päivittäisissä toiminnoissa. Henkilökunta noudattaa terveyttä edistävä kuntouttavaa ja toimintakykyä ylläpitävää työtöytä. Asiakkaan toimintakykyä arvioidaan säännöllisesti väliarvioinneissa sekä RAVA-mittauksien avulla vähintään kaksi kertaa vuodessa.

Asiakkaan toimintakyvyn ja hyvinvoinnin seuranta.

Toimintakykyä seurataan RAVA mittauksilla kaksi kertaa vuodessa. Hoitohenkilökunta seuraa tuttuja asiakkaita päivittäisessä työssä ja pystyy huomamaan muutokset asiakkaan fyysisessä, psyykkisessä ja sosiaalisessa voimassa, muutokset päivitetään heti raportointiin sekä kirjalliseen ja suulliseen raporttiin. Kirjaaminen tehdään puhelimeen, koneelle pegasoksen hosu-hokeen ja viestivihkoon toimistolla. Kotihoidon ja omaisten väliseen viestintään käytetään viestivihkoa asiakkaan kotona.

Kotihoidossa henkilöstö toteuttaa kuntouttavaa työtöytä jokapäiväisessä työssä. Jokainen on käynyt kuntohoitajan pitämän kunnan hoitajan koulutuksen.

Kotihoito osallistuu hallituksen kärkihankkeen alueelliseen tehostetun kotikuntoutuksen pilottiin, jossa toteutetaan tehostettua määräaikaista ja tavoitteellista kotikuntoutusta 2-8 viikkoa valikoiduille asiakkaille.

Asiakkaan sosiaalisen toimintakyvyn tukemiseksi kotihoidossa on sosiaaliohjaaja Annica Lindell.

Asiakkaan psyykkisen toimintakyvyn tukemiseksi kotihoito voi saada apua terveyskeskuksen psykiatrialta sairaanhoitajalta.

Ravitsemus sekä ravinnon ja nesteen saanti.

Ruokapalvelu on kotihoidossa ns. tukipalvelu jolloin on mahdollisuus saada ateriat kotiin kuljetettuna, jos ei jaksakaan itse valmistaa/lämmittää ruokaa. Ruoka-annokset kuljetetaan asiakkaille kotiin kaksi kertaa viikossa (ti + pe). Menukat -automaatti on toinen vaihtoehto. Menukat automaatissa on 18 pakastettua ateriaa ja jälkiruokaa jotka asiakas itse tai henkilökunta lämmittää kiertoilmauunissa joka kuuluu automaattiin.

Ateriakokonaisuus on suunniteltu vastaamaan ikäihmisten ravitsemuksellisia tarpeita. Erityisruokavaliot ja allergiat on huomioitu aterioissa. Kotihoidon henkilöstö auttaa asiakasta kauppaliistojen laatimisessa huomioiden ikäihmisen energiansaannin erityistarve.

Asiakkaille joilla yleistila on huomattavasti heikentynyt tarjotaan Nutridrink lisäravinne juomia joita voi ostaa apteekista.

Painon seurannan ja nestelistan avulla pystyy seuraamaan asiakkaan ravinnon ja nesteen saantia.

Käytetään myös MNA testiä asiakkaan ravitsemustilan arvioimisessa.

Hygieniakäytännöt

Hyvällä käsihygienillä ehkäistään infektio tartuntoja ja niiden leviämistä. Kotihoidossa noudatetaan yleisiä hygieniaohjeita. Työssä käytetään suojavaatteita, joiden pesu tapahtuu Saimaan tukipalveluissa. Suojahanskoja ja käsidesiä käytetään oikein. Kotihoidon toimistotilojen siivouksen hoitaa kaupungin siivousyksikkö. Jätteet lajitellaan ohjeiden mukaan. Riskijätteet käsitellään oikein. Hygieniaohjeet löytyvät intranetistä: Perusturva->lomakkeet ja ohjeet asiakkaat ja potilaat->hygieniaohjeet. Influenssarokotusta suositellaan henkilöstölle kaksisuuntaisen suojan turvaamiseksi.(asiakas<->henkilöstö)
Loviisan kaupungin hygieniahoitaja: Tanja Jyrkkämäki: tanja.jyrkkamaki@loviisa.fi
Vastaavan lääkärin kanssa tehdään yhteistyötä epidemiatilanteissa. Tartunta taudeista laitetaan merkintää Pegasokseen riskitieto kohtaan

Terveyden- ja sairaanhoito

Kotihoidon omaa lääkäriä tai terveyskeskuksen lääkäriä voi konsultoida puhelimitse ja Pegasos-postilla arkipäivisin päiväsaikaan (8-16). Viikonloppuisin hoitajat konsultoivat päivystävää sairaanhoitajaa päiväsaikaan (8-15) ja iltaisin ja öisin kotisairaalan sairaanhoitajaa tai Porvoon yhteispäivystystä.

Omaiset tilaavat kotihoidon asiakkaille hammashoidon. Jos omaisia ei ole ja hoitaja huomaa hampaiden huonon kunnon voi hän myös tilata asiakkaalle hammashoidon, jos asiakas suostuu siihen.

Odotetuissa kuolemantapauksissa (palliativiset potilaat) arkipäivisin kotihoidon lääkäri käy kotona toteamassa vainajan ja hautaustoimistokuljetus tilataan terveyskeskuksen kylmiöön. Iltaisin ja viikonloppuisin lähihoitaja/sairaanhoitaja tilaa hautaustoimistokuljetuksen terveyskeskuksen kylmiöön ja lääkäri käy toteamassa vainajan seuraavana arkipäivänä. Yllättävissä kuolemantapauksissa soitettava 112 ja toimia ohjeitten mukaan

Terveyden edistämisen seuranta

Vastuuhoitaja (sairaanhoitaja) vastaa asiakkaiden vuosi- ja muitten kontrollikokeiden ottamisesta ja tulosten näyttämisestä lääkärille sekä seuraa asiakkaan terveydentilaa yhteistyössä muun henkilökunnan kanssa. Lääkäri määrää tarvittavat tutkimukset. Laboratoriokokeet (ei EKG) otetaan sairaanhoitajien toimesta kotona, jos asiakas ei pysty itse liikkumaan/ajamaan lähimpään terveyskeskukseen/terveystaloon.

Hoitotyön väliarviointit (hosu-hoke) tehdään 2 kertaa vuodessa (helmikuussa ja elokuussa) ja asiakkaan omahoitaja/vastuuhoitaja päivittää sitä tarpeen mukaan. Kaikkien vastuulla on kuitenkin päivittää hoito- ja palvelusuunnitelma. Seuranta, terveyden edistäminen ja kuntouttava työote kuuluvat kaikkien hoitotyötä tekevien perustehtäviin. Palvelu ja hoitosuunnitelma (PAHOSU) päivitetään neljän kuukauden välein. RAVA seurannalla kaksi kertaa vuodessa pystytään kartoittamaan asiakkaan toimintakyvyn muutokset.

Kotihoidon asiakkaan terveyden ja sairaanhoidon seurannasta vastaa

Sairaanhoitajat tiimeissä ovat ns. vastuuhoitajia jotka vastaavat kotihoidon asiakkaiden terveyden – ja sairaanhoidosta. Lääkäri Juuso Yläräkölä on kotihoidon vastaava lääkäri.

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. Lääkehoidon vastuuhenkilö on kotihoidossa kotihoidon lääkäri Juuso Yläräkkö ja sekä .

Koneellisen annosjakelun pilotti aloitettiin kotihoidossa yhteistyössä Loviisan Kruunun Apteekin sekä Anja- annosjakelupalvelun kanssa keväällä 2017. Osa kotihoidon asiakkaista joilla on lääkkeidenjako tarve saa lääkkeensä valmiiksi jaettuna pusseihin kahden viikon välein. Tämä edellyttää, että he ovat tiliasiakkaita apteekissa ja ovat suostuneet tähän. Kaikille kotihoidon asiakkaille annosjakelu ei sovi, eli osalla jatkuu lääkkeidenjako dosettiin/dosetteihin.

Lähihoitajat ja sairaanhoitajat jakavat lääkkeitä dosettiin/dosetteihin asiakkaan kotona. Joidenkin asiakkaiden lääkkeitä jaetaan dosettiin/dosetteihin toimistolla. Kotihoidon asiakkaiden Marevan lääkkeen annostelumääritykset tekevät sairaanhoitajat. S.c.pistokset pistävät sairaanhoitajat, lähihoitajat ja hoiva-avustajat joilla on siihen lupa. S.c pistoslupaa saa kun on lukenut teorian ja näyttänyt 3 kertaa sairaanhoitajalle osaamisensa. Sairaanhoitajat/valitut lähihoitajat pistävät im. Lääkepistokset. Sairaanhoitajat päivittävät asiakkaiden lääkelistoja.

Lupaperiaatteista voidaan poiketa harkitusti silloin, kun potilaan hyvän hoidon toteuttaminen muutoin vaarantuisi. Erityislupa voi olla lääkekohtainen tai potilaskohtainen. Tässä tarkoitettuja poikkeustapauksia, joissa edellytetään erityislupaa, voivat olla esimerkiksi saattohoidossa olevan potilaan kivun hoito (esim. lähihoitajan erityislupa ihon alle annettava opioidin antoon kipupumpulla).

Lääkehoitosuunnitelman seuranta ja päivitys

Lääkehoitosuunnitelma päivitetään ja hyväksytään kerran vuodessa, lääkehoitosuunnitelman on laatinut hoitotyön esimies ja kotihoidon lääkäri Juuso Yläräkkö on hyväksynyt sen.

Lääkehoidosta vastaava

Lääkärillä on päävastuu lääkehoidosta, hoitotyön esimies sekä sairaanhoitajat ovat vastuussa lääkehoidon toteuttamisesta sekä jokainen henkilökunnassa kantaa oman vastuunsa lääkehoidon toteuttamisesta.

Kotihoidon apteekkitiliasiakkaiden lääkkeitä tilataan Kruunun apteekista Loviisassa ja apteekki toimittaa lääkkeitä kaksi kertaa viikossa joka kotihoidon toimipisteeseen. Joskus omainen hoitaa lääkkeiden haun apteekista, vaikka kotihoito jakaisi lääkkeitä.

Yhteistyö muiden palveluntarjoajien kanssa.

Muiden sosiaali - ja terveydenhuollon palveluntarjoajien kanssa (esim. Porvoon sairaala, Loviisan terveyskeskus, kotiutuskoordinaattori, muistihoitaja, kuntoutushoitaja, laboratorio, yksityiset hammaslää-

kärit ja palveluntuottajiin) pidetään yhteyttä asiakkaan tarpeen mukaan. Yhteyttä pidetään joko puhelimitse, sähköpostilla tai Pegasoksen kautta. Lääkehoidossa yhteistyö Loviisan Kruunun apteekin kanssa.

Kotihoidon henkilökunta tilaa itse sähköisesti Hus logistiikan tuotteet jotka toimitetaan suoraan kotihoidon toimipisteisiin.

Apuvälineet tai lainasänky saa lainata fysioterapiasta.

Alihankintana tuotetut palvelut.

Alihankintana tuotetut palvelut on kilpailutettu. Loviisan kaupungin talouspalvelut huolehtivat kaupungin hankintojen kustannustehokkaasta hoitamisesta ja hankintaprosessin toimivuudesta yhdessä kaupungin keskusten kanssa. Kilpailuttamalla hankinnat kaupunki saavuttaa kustannussäästöjä. Kilpailuttamisen kautta tavoitellaan hyvää palvelua loviisalaisille. Siten kilpailuttaminen on hyödyksi kaikille loviisalaisille ja mahdollistaa kaupungin varojen tehokkaan käytön. Loviisan kaupunki tehostaa hankintakäytäntöjään hyödyntämällä hankintalain tarjoamia yhteistyömahdollisuuksia ja puitesopimusjärjestelyjä. Loviisan kaupunki on sopinut yhteistyöstä tiettyjen hankintojen osalta mm. [KL-Kuntahankinnat Oy:n](#) sekä [HUS-Logistiikan](#) kanssa. Loviisan kaupunki on osakkaana [KuntaPro Oy:ssä](#) ja voi näin ollen hyödyntää KuntaPro Oy:n puitesopimuksia.

Paikallisten yritysten kannattaa seurata Loviisan kaupungin hankintailmoituksia HILMA-järjestelmässä ja Tarjouspalveluportaalissa. Näin yritykset voivat varmistua siitä, että ne saavat tiedon kaikista Loviisan kaupungin kilpailutuksista. Loviisan kaupungin kotisivuilta www.loviisa.fi löytyy Loviisan kaupungin yleiset hankintaohjeet.

Henkilökunta seuraavat päivittäisessä työssä alihankintana tuotettujen palvelujen laatua ja toimivuutta. Henkilökunta antaa palautetta joko suoraan palvelutuottajalle tai esimiehelle/palveluvastaavalle.

ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Pelastussuunnitelma sekä poistumisturvallisuus suunnitelma (liite), HAIPRO (elektroninen riskikartoitusohjelma), lääkehoitosuunnitelma (liite)

Pelastautumisharjoitus pidetään 2-5 vuoden välein kotihoidon työpisteissä

Asiakasturvallisuuden kehittäminen ja yhteistyö vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Asiakasturvallisuutta kehitetään päivittämällä säännöllisesti olemassa olevia suunnitelmia (lääkehoito, -pelastus- ja palosuunnitelma), käyttämällä aktiivisesti HaiPro riskikartoitusohjelmaa. Pehdyttämällä uusia työntekijöitä hyvin lisätään asiakasturvallisuutta, sillä osaava henkilökunta edistää asiakkaan turvallisuutta. Tämä voi käytännössä tarkoittaa asiakkaan toimintatapojen tuntemista. Jatkuva ja tiivis yhteistyö jatkuu pelastuslaitoksen, työsuojeluvastaavan ja teknisen toimen kanssa.

Henkilöstö

Työyksikön henkilökuntamitoitus on STM Ikäihmisten laatusuosituksen mukaisesti niin, että hoidon laatu ja asiakasturvallisuus toteutuvat. Vakituksissa työsuhteissa olevat työntekijät täyttävät sosiaalihuollon henkilöstölle asetetut kelpoisuusehdot. Kotihoidossa työskentelee 61 lähihoitajaa, 8 sairaanhoitajaa, 2 kotihoidon ohjaajaa ja kaksi fysioterapeuttia sekä toimintaterapeutti. Senioripalvelukeskuksessa työskentelee palveluohjaaja, kotiuttamiskoordinaattori, sosiaaliohjaaja ja kuntotohtaja.

Henkilökunnan työaika on jaksotyöaika jota säätelee kunnallinen yleinen virka- ja työehtosopimus (KVTES). Jaksotyöajassa ruokailu ja tauot sisältyvät työaikaan ja henkilökunnalla on oikeus taukoihin KVTES:in mukaan luku 3 ja 2 momentin mukaisesti. Henkilökunta syö kotihoidon toimistossa. Loviisan kaupunki on savuton työpaikka 1.1.2014 alkaen. Ohje tästä asiasta löytyy LOVIN sivuilta sekä osastoilla kansliassa

Mikä on hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne.

Aamuvuorossa työskentelee viikonpäivästä riippuen 30-35 henkilöä
Iltavuorossa 12-15 henkilöä
Kotihoitoa annetaan kolmessa vuorossa.

Sijaisten käytön periaatteet

Sijaisen saa hälyttää töihin tarvittaessa, jos henkilökunnassa on poissaoloja. Pyritään pitämään hyvää huolta sijaisista, perehdyttämällä hyvin ja kohtelemalla jokaista sijaista oikeudenmukaisesti.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Loviisan kaupungilla on käytössään Kunta-Rekry järjestelmä minkä kautta ja avulla palkataan uusia työntekijöitä. Sähköisesti toimiva Sarastia-rekry- järjestelmä sisältää työntekijä haun ja valintapäätöksistä ilmoittamisen. Kotihoidonohjaajat ja palveluvastaava haastattelevat hakijoita ja tekevät haastattelumuistion ja valintaesityksen. Palvelupäällikkö tekee päätöksen. Tilapäisen työvoiman saatavuuden käytöstä huolehtii kotihoidon ohjaajat. Tilapäinen työvoima korvaa työyksiköstä puuttuvan työvoimatarpeen sekä pitkäaikaisissa että äkillisissä poissaoloissa.

Käytössä Kunta-rekry-järjestelmä. Rekrytointiprosessi pitää sisällään työntekijätarpeen kartoituksen, uusien työntekijöiden haastattelun ja henkilö-, tutkinto- ja työtodistusten todentamisen, kelpoisuuden tarkistaminen, varsinaisen työntekijähaun (sisäiset ja ulkoiset ilmoitukset, hakemusten vastaanottaminen, haastatteluvalinnat) sekä valintapäätöksistä ilmoittamisen. Palveluvastaava ja kotihoidon ohjaaja haastattelevat ehdokkaat ja tekevät valintapäätöksen. Palvelupäällikkö allekirjoittaa yli 6 kk pitkät työsopimukset, kotihoidon ohjaaja alle 6 kk kestävät.

Varahenkilöstö koostuu vakinaisesta henkilökunnasta, mikä korvaa osaston puuttuvan työvoimatarpeen.

Mikäli varahenkilöstö ei ole vapaana, palkataan määräaikainen sijainen. Sijaisten rekrytoinnista vastaa kotihoidon ohjaajat.

Rekrytointia koskevat periaatteet

Rekrytoinnin periaatteet ovat avoimuus, oikeudenmukaisuus ja suvaitsevaisuus. Yritetään mahdollisuuksien mukaan saada sijaisia, joilla on koulutus hoitotyöhön, jos tämä ei onnistu, niin perehdytetään ja annetaan työpaikkakohtainen perehdytys sijaisille. Uusille työntekijöille järjestetään vähintään 2-3 päivää perehdytystä, mikä tarkoittaa, että työntekijää ei lasketa henkilöstömiehitykseen perehdytyspäivinä. Uusilta työntekijöiltä, joilla jatkuva työsuhde, tarkistetaan työtodistukset ja koulutustodistukset. Loviisan kaupungilla käytössä Kunta Rekry ohjelma. Valvira ylläpitää terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteriä valvontatehtävien hoitamiseksi. Rekisterinpidosta on säädetty terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetussa laissa. Terhikki tai Suosikki rekisteristä varmistetaan hoitohenkilökunnan koulutus.

Henkilöstön soveltuvuus ja luotettavuus.

Vakituisessa työsuhteessa olevilta vaaditaan työsuhteen alkaessa lääkärintodistus terveydentilasta. Terhikki tai Suosikki rekisteristä tarkistetaan hoitoalan koulutus. Työterveyshuoltopalvelut antaa Mehiläinen joiden palveluita vakituiset työntekijät ja määräaikaiset sijaiset voivat käyttää.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Henkilöstön ammattitaitoa ja osaamista ylläpidetään: lääkehoidon osaaminen verkossa (LOVE) 5 vuoden välein, EA- koulutus 5 vuoden välein, palo- ja pelastus harjoitukset joka toinen vuosi, kehityskeskustelut kerran vuodessa, sairauspoissaolojen seuranta kerran vuodessa, TYKY- toiminta 1-2 kertaa vuodessa. Loviisan kaupungilla käytössä aktiivisen varhaisen puuttumisen malli, opas väkivaltatilanteisiin, ohjeet sisäongelman liittyvistä toimista ja häirinnän ja epäasiallisen kohtelun hallinta.

Henkilöstöyksikkö Loviisan kaupungissa:
Mannerheiminkatu 4, 07900 Loviisa.
Henkilöstöyksikön henkilöstö:

Thomas Grönholm, henkilöstöpäällikkö 0440555 210
Anne Saarnio-Jokinen, työhyvinvointikoordinaattori 040-5830664

Sarastia Oy
Loviisan palkat
Arvi Karistonkatu 1 B, 13100 Hämeenlinna
Efecte asiointi järjestelmä

Työsuojelupäällikkönä toimii Anne Saarnio-Jokinen (040 5830664). Työsuojeluvaltuutetut Loviisan kaupungissa ovat:

hoitohenkilökunnalle: Mirka Lindfors

toimistohenkilöstölle ja esimiehille: Jaana Iivonen

keittiö ja siivous henkilöstölle: Irene Weppling- Airikka

Henkilöstöjaosto on kaupunginhallituksen alainen jaosto, joka linjaa ja ohjaa kaupungin henkilöstöasioita. Lisäksi henkilöstöjaostossa on läsnäolo-oikeus: kaupunginhallituksen puheenjohtajalla, kaupunginjohtajalla ja hallintojohtajalla. Henkilöstöjaoston sihteerinä toimii Anne Saarnio-Jokinen työhyvin-

vointikoordinaattori ja esittelijänä henkilöstöpäällikkö Thomas Grönholm . Yhteistoiminnan tarkoituksena on edistää työnantajan ja henkilöstön välistä yhteistyötä. Yhteistoiminnan kautta henkilöstö voi osallistua kaupungin toiminnan kehittämiseen ja vaikuttaa omaa työtään ja työyhteisöään koskevien päätösten valmisteluun. Samalla yhteistyössä edistetään palvelutuotannon tuloksellisuutta ja työelämän laatua. Yhteistoiminta-asioita käsitellään kaupungin yhteistoimintakomiteassa, joka kokoontuu 1 - 2 kuukauden välein.

Työterveyshuolto on ulkoistettu toiminta. Mehiläinen toimii Loviisan työterveyshuoltona. Osoite: Aleksanterinkatu 5, 07900 Loviisa.

Avoinna ma-pe klo 8.00-16.00 sekä juhlapyhien aattona klo 8.00 - 14.00.

Hoidon tarpeen arviointi/ajan varaaminen: Oma Työterveys –puhelinpalvelu vuoden jokaisena päivänä klo 04-22 p. 0104140777 puheluun vastaa aina sairaanhoitaja, jolta saat neuvontaa ja ohjausta, tarvittaessa aika vastaanotolle, tarvittaessa lähetteen päivystysluontoihin laboratoriotarkastuksiin. Työterveyshoitajalle voit itse varata suoraan ajan www.mehilainen.fi/ajanvaraus . Akuuteissa sairaustapauksissa voi käyttää mehiläisen toimipisteitä, Loviisa, Porvoo, Kotka, Kouvola ja Lahti.

Työterveyshuollon tarjoamia palveluja ovat työpaikkaselvitykset ja -käynnit, terveystarkastukset, työkykyarviot, kuntoutustarpeen arviointi, sairaanhoito, yksilöllinen terveystarkastus suunnittelu, työn kehittämisen, esimiestyön tukeminen, työyhteisöasiat ja ryhmätoiminta (liikunta, painonhallinta, jaksaminen).

Loviisan kaupungissa toimii esimiesmentoreiden verkosto, jonka tehtävänä on toimia esimiesten tukena kaikissa esimiestyöhön liittyvissä tilanteissa. Mentoroinnin tarkoituksena on tukea ja auttaa esimiestä kehittymään työtehtävissään sekä auttaa häntä eteenpäin hänen hankalaksi tai vaikeaksi kokemissaan kysymyksissä. Mentorointi on siten myös esimiestyön kehittämisen keino ja uuden johtamiskulttuurin työkalu.

Loviisan esimiesmentorit edustavat kaupungin eri aloja ja heillä on monipuolinen asiantuntijuus ja kokemus esimiehen tehtävästä ja roolista. Riippumatta siitä missä keskuksessa työskentelet, voit tarvittaessa olla yhteydessä keneen tahansa heistä ja keskustella luottamuksellisesti esimiestyöhön liittyvistä asioista.

Tarkempaa tietoa löytyy Loviisan kaupungin sivuilla (LOVIN).

Loviisan kaupungin perehdytysohjeet löytyvät kaupungin LOVIN sivuilta. Esimies on vastuussa, että uutta työntekijää on informoitu seuraavista asioista. Kohdat 1-8 ovat yhteisiä kaikille yksiköille/osastoille, kohdat 9-12 ovat vapaasti muokattavissa oman yksikön/osaston tarpeiden mukaan.

Loviisan kaupunki

- 1 Perehdyttämismateriaali ja tarkistuslista, [LOVIN/Henkilöstöinfo/Ohjeet ja sopimukset - perehdytysmateriaalia](#)
- 2 Töihin Loviisan kaupunkiin - Työntekijän opas [LOVIN/Henkilöstöinfo/Ohjeet ja sopimukset - perehdytysmateriaalia](#)
- 3 Kaupunkistrategia <http://www.loviisa.fi/fi/paatöksenteko/kaupunginstrategiat/>
- 4 Työturvallisuus
[LOVIN/Henkilöstöinfo/Työsuojelu – Väkivaltariskit hallintaan](#)
[LOVIN/Henkilöstöinfo/Työsuojelu – työterveyshuollon hoitoonohjauskäytäntö](#)
- 5 Tietoturva (mm. käyttäjän tietoturvaopas) [LOVIN/ICT-toimisto](#)

Perusturvakeskus

6. Perusturvakeskuksen ja intran esittely [www.loviisa.fi/Sosiaali- ja terveyspalvelut, LOVIN/Keskukset/Perusturva](http://www.loviisa.fi/Sosiaali- ja terveyspalvelut_LOVIN/Keskukset/Perusturva)

7. Potilasturvallisuus/ Omavalvonta <http://www.loviisa.fi/fi/palvelut/sosiaali- ja terveyspalvelut/potilaanasiakkaanoikeudet/potilasturvallisuus>

-HaiPro

-Lääkehoito-osaaminen (tietoa LOVE-koulutuksesta sekä mm. STM:n Turvallinen lääkehoito -opas, lääkehoitosuunnitelmat, lomakkeet; näyttö - laskimosisäisen infuusion antamiselle / injektion antamiselle lihakseen)

8. Hygieniaohteet [LOVIN/Perusturva/Lomakkeet ja ohjeet/Hygieniaohteet](#)

Yksikkö/osasto

9. Yksikön/osaston toiminta ja yhteiset pelisäännöt (sisältäen esimerkiksi päiväohjelma ja työnjako).

10. Potilaan / asiakkaan hoitopolku (esimerkiksi ohjeet potilaan vastaanottamiseksi, kotiuttamiseksi ja muita voimassaolevia samantyyppisiä ohjeita)

11. Pegasos ohjeet (ja muut yksikössä/osastolla käytettävien ohjelmien ohjeet)

12. Yksikön/osaston pelastussuunnitelma

Kokenut hoitaja perehdyttää uutta työntekijää vähintään 3 päivää ja aamu- ja iltavuorossa. Opiskelijoille on nimetty joka työvuoroon ohjaaja ja näyttövastanottajan, niille jotka suorittavat näytön. Tietosuoja – vaitiolovelvollisuus lomake täyttää jokainen uusi työntekijä.

Marica Ribäck Pegasos vastaava kotihoidossa. Kotihoidon ohjaaja, sairaanhoitajat ja lähihoitajat perehdyttävät uudet työntekijät Pegasos potilastietojärjestelmän käytössä.

Omavalvontasuunnitelma tulee olemaan työväline uusien työntekijöiden perehdytykseen.

Henkilöstön täydennyskoulutus.

LOVE- koulutus ja ensiapukoulutus, keskitetystä ja säännöllisesti perusturvan järjestämä, senioripalvelupäällikkö on yhteydessä palo- ja pelastuslaitoksen kanssa joka järjestää palo- ja turvallisuuskoulutusta.

Kotihoidonohjaajat ja palveluvastaava järjestää ja pitää kehityskeskustelut. Muut kurssit henkilökunta joko itse toivoo tai oppilaitokset ja koulutusjärjestäjät informoivat tarjonnasta.

Perusturvassa järjestetään myös sisäisesti esimerkiksi Pegasos, Populus , laskutus koulutuksia. Pegasos ja tietotekninen vastuukouluttaja Loviisassa on Janni Rautakoski, hän toimii myös perusturvan vastaavana Pegasos asioissa.

Toimitilat

Kotihoidossa asiakkaita hoidetaan heidän omilla kodeissaan. Liikkumisessa asiakkaalta toiselle käytetään omaa autoa, leasingautoa, sähköautoja tai polkupyörää mopoa. Osa asiakkaiden avaimista ja lääkkeitä pitää turvallisuussyistä säilyttää kotihoidon toimistossa ja ne pitää sieltä hakea tarpeen mukaan.

Loviisan kotihoidossa on 5 toimistoa:
Päätoimisto ja tiimit 3+4 ja esplanad: Öhmaninkatu 4, 07900 Loviisa
Tiimi 1 ja 2 toimistot:
Koskenkylän terveystalo, Suurpellontie 2, 07700 Koskenkylä
Liljendal: Bäckasgränd 07880 Liljendal
Tiimi 6 toimistot
Taasiakoti, Notkolantie 1, 07955 Tesjoki
Ruukki + Viirilä, Ruukintie 7A 4 07970 Ruotsinpyhtää

Siivous- ja pyykinhuolto.

Kanslioiden siivous suoritetaan joka paikassa kaksi kertaa viikossa. Siivoushenkilökunnan esimies on siivouspäällikkö Tuija Niemeläinen 0400981286, tuija.niemeläinen@loviisa.fi. Asiakkaiden pyykinhuollosta vastaa kotihoidon henkilökunta, omaiset tai Loviisan pesula.

Teknologiset ratkaisut

Osalla ikäihmisillä on turvapuhelin käytössä jolla voi hälyttää apua.

Turvapuhelimen hankinta:

Turvapuhelimen tilaa asiakkaalle palveluohjaaja joka saa ilmoituksen turvapuhelimen tarpeesta asiakkaalta, omaiselta, henkilökunnalta tai ystävältä. Jos palveluohjaaja toteaa tarpeen, täytetään turvapuhelimen tilauslomake tietokoneella. Toimitusaika vaihtelee 1-3 viikon välillä.

Turvapuhelimen käyttö:

Asiakkaan painaessa turvapuhelimen ranneketta/hälytysnappia yhdistyy soitto Stellan hälytyskeskukseen heti ja hälytyskeskuksen henkilökunta kysyy laitteen kaiuttimen avulla mikä asiakkaalla on hätänä. Jos asiakas vastaa, että painoi vahingossa ei toimenpiteitä tarvita. Jos asiakas tarvitsee apua. Stellan henkilökunta soittaa soittojärjestyksessä ensimmäiselle henkilölle joka menee paikalle. Ovihälytin ja liesihälytin on myös mahdollista vuokrata.

Pegasos mukana on puhelimeen asennettu ohjelma mikä mahdollistaa dokumentoinnin asiakkaan luona ja toiminnanohjauksen optimointi on työvälinetiä jotka auttavat käyntien suunnittelussa.

Terveystieteiden laitteiden ja tarvikkeiden hankinta, käytön ohjaus ja huolto

Kotihoidossa käytettäviä laitteita jotka lainataan terveystieteiden fysioterapiasta ovat: Rollaattorit, kyynärsauvat, kävelykepit, pyörätuolit, sairaala sängyt, nostolaitteet, ilmapatjat. Terveystieteiden osastolta voi lainata: tippatelineen ja kipupumpun palliatiivisille potilaille.

Erikoissairaanhoitosta voi lainata: happirikastimen ja alipainehaavanhoitolaiteesta joutuu maksamaan kuukausivuokraa.

Kotihoidolla on omia laitteita kuten: verenpainemittarit, verensokerimittarit, kuumemittarit, hb-pikamittari 1kpl, kipupumppu(cadd legacy) 1 kpl, inr-pikamittarit (coagucheck) 5 kpl, happisaturaatiomittari 1kpl, crp-mittari 1kpl, henkilövaat 9kpl, turnerit 2 kpl, erilaisia apuvälineitä kuten esim.sukanvetolaite, nostovyöt 4kpl, tarttumapihdit jne. andra maskiner?

Pegasos potilastietojärjestelmä lasketaan lääkintälaitteeksi.
Laitteiden huolto:

Verenpainemittarit kalibroidaan joka toinen vuosi terveyskeskuksessa.
Sähkösängyt OY Teoteam Medicalservice, www.medicalservice.fi , puh. 0407270671 huoltaa kerran vuodessa ja tarpeen mukaan.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot:
Mari Ollas 044-5051309

Asiakas- ja potilastietojen käsittely.

Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaita ja potilaita koskevat tiedot kerätään henkilörekisteriin, rekisterin tiedot ovat salassa pidettäviä. Tietoja käsittelevät tai katselevat työntekijät ovat salassapito- ja vaitiolovelvollisia. Salassapito- ja vaitiolovelvollisuus jatkuu myös palvelusuhteen päätyttyä. Tietoja saavat käsitellä vain asianomaisessa toimintayksikössä potilaan/asiakkaan hoitoon tai siihen liittyviin tehtäviin osallistuvat henkilöt. Tietojärjestelmiä käyttävillä työntekijöillä on työtehtävien mukaan määritellyt käyttöoikeudet sekä henkilökohtaiset käyttäjätunnukset ja salasana. Rekisteritietojen käsittelyä ja katselua seurataan ja valvotaan käyttölokitehtävien avulla. Tällä hetkellä käytössä Pegasos V 9 potilastietojärjestelmä jossa potilastiedot löytyvät reaaliaikaisesti. E-resepti käytössä. E-kanta rekisteriin siirryimme lokakuussa vuonna 2014. Populus tietokoneohjelma on käytössä palkkatietojen ja työsopimuksia varten, työlistat sähköisesti työlistasuunnitteluohjelmalla Titania aperiversiona löytyvät vielä esimerkiksi kopiot; työlistat, työsopimuksia. Vuokrasopimukset, vanhoja potilaskertomuksia, henkilökunnan salassapitolomakkeet, työnkuvaukset.

Miten huolehditaan henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvä perehdytys ja täydennyskoulutus.

Salassapitovelvollisuuslomake on käytössä, tehtävänkuvaukset sekä työsopimus. Loviisan kaupungilla on käytössä perehdytyskortti apuväline esimiehille (LOVIN) sekä työntekijän opas, joka on tarkoitettu oppaana työntekijöille. Työntekijöille järjestetään säännöllisesti Pegasos koulutusta, joka käsittelee myös tietosuojaturvaa. ICT-toimisto avustaa tietoteknisissä ongelmissa sekä avaa käyttäjäoikeudet, sähköpostiin, Populuksen ja muihin tarvittaviin ohjelmiin henkilöstölle. ICT-toimiston tietohallintopäällikkö Marko Perttilä; 0440 555 201

Suurin osa potilasasiakirjoista ovat elektroniset, lukollinen arkisto löytyy ulkorakennuksista. Loviisan kaupungin yleiset arkistointiohjeistukset ovat työn alla.

Loviisan kaupungin arkistonhoitaja on Eeva Taimioja 0440555434

Henkilörekisterin rekisteriseloste.

Rekisteriseloste laaditaan kaikista henkilörekistereistä. Siitä ilmenee, kuka on henkilötietojen käsittelystä vastaava rekisterinpitäjä. Selosteesta ilmenee myös, mitä henkilötietoja rekisterissä on, mihin niitä käytetään ja minne tietoja säännönmukaisesti luovutetaan sekä tietojen suojauksen periaatteet. Rekisteriseloste tulee pitää jokaisen saatavilla rekisterinpitäjän toimipaikassa. Jos rekisterinpitäjällä on useita

toimipaikkoja, seloste on pidettävä nähtävillä kaikissa toimipaikoissa. **Loviisa on liittynyt Potilastiedon arkistoon 1.10.2014.** Kaikki julkisen ja yksityisen terveydenhuollon organisaatiot alkavat tallentaa omien potilaidensa hoitotietoja Potilastiedon arkistoon vuoden 2015 loppuun mennessä. Tallentaminen koskee vain uusia potilasasiakirjoja. Jos palvelua käytetään tietoverkossa, rekisteriseloste tulee liittää verkkopalvelun yhteyteen. Loviisan kaupungin Perusturvakeskuksen rekisteriseloste ja informointilomake sekä potilastiedonarkistointi ovat nähtävissä verkkosivuilla www.loviisa.fi, sosiaali- ja terveystalvelujen alla.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot:

Tietosuojavastaava Mika Ikonen

044-5577244

janni.rautakoski@loviisa.fi (Pegasos vastaava), 0400 192 526

YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Omavalvontasuunnitelmaa käytetään monipuolisesti. Tämä tarkoittaa, että jokainen työntekijä on mukana päivittämässä ja kehittämässä omavalvontasuunnitelman sisältöä. Suunnitelmana on, että omavalvontasuunnitelma olisi jokapäiväisen työn apuväline. Omavalvontasuunnitelma ei valmistu koskaan, suunnitelma elää eri yksiköiden olosuhteiden ja asiakkaiden tarpeiden mukaan. Loviisan kaupungin arkistointiohjeistus sekä potilasturvallisuussuunnitelma ovat työn alla. Hyödynnetään nämä suunnitelmat myös omavalvonnassa. Kehitetään omavalvontasuunnitelman tekstiä vielä käytännönläheisemmäksi.

OMAVALVONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN

(Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja)

Paikka ja päiväys

Allekirjoitus
Nimenselvennys

LOMAKKEEN LAADINNASSA ON HYÖDYNNETTY SEURAAVIA OPPAITA, OHJEITA JA LAATUSUOSITUKSIA:

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

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

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

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

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

2 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

3 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

4 [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%20asumispalveluiden%20laatusuositus%20fi.pdf)

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

5 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:

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

Valviran määräys terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden vaaratilanneilmoituksen tekemisestä:

7 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

8 Rekisteri- ja tietoturvaselosteet: <http://www.tietosuoja.fi/fi/index/materiaalia/lomakkeet/rekisteri-jatietosuojaselosteet.html>

9 Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa: <http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/oppaat/6JfpsyYNj/>

10 [Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa.pdf](#)

11 Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja osaamisen varmistamisesta liittyen tietosuoja-asioihin ja asiakirja hallintoon sekä muuta lisätietoa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista: <http://www.sosiaaliportti.fi/File/eef14b19-bacf-4820-9f6e-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 esillene 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 omalogo, jolloinkäyttöön jää toimintayksikön omaa toimintaa koskeva omavalvontasuunnitelma.