
OMAVALVONTASUUNNITELMA

KOTIPALVELU



4. HELMIKUUTA 2019
MARTTILAN KUNTA

Sisällys

1.	OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	3
2.	TOIMINNAN ORGANISOINTI, TOIMINTAEDELLYTYSTEN TURVAAMINEN JA ASIAKASRAKENNE	4
2.1	Toimintayksikön perustiedot.....	4
2.2	Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet.....	4
2.3	Organisaatio	5
2.4	Laadunhallinta	5
2.5	Riskinhallinta	5
2.6	Yhteistyö.....	6
3.	Asiakkaan asema ja oikeudet	6
3.1	Asiakkaan palvelutarpeen selvittäminen ja palvelun järjestäminen	6
3.2	Rajoitteet	7
3.3.	Asiakkaan oikeusturva	7
3.3.1	Muistutus.....	7
3.3.2	Kantelu.....	8
3.3.3	Sosiaaliamies	8
4.	PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	9
4.1	Kuntouttava työote, toimintakykyä ylläpitävä ja edistävä toiminta sekä kuntoutus.....	9
4.2	Ravinto ja ruokahuolto	9
4.3	Henkilökohtainen hygienia	10
4.4	Terveysten- ja sairaanhoito	10
4.5	Lääkehuolto	10
4.6	Asiakastietojen kirjaaminen	11
5.	HENKILÖSTÖ	11
5.1	Henkilöstön kelpoisuusvaatimukset.....	11
5.2	Henkilöstömitoitus ja rakenne	11
5.3	Henkilöstön rekrytointi ja perehdytys.....	11
5.4	Henkilöstön täydennyskoulutus	12
6.	TYÖYMPÄRISTÖN TURVALLISUUS	14
6.1	Asiakkaiden kodit.....	14
6.2	Yhteiset tilat ja tilojen esteettömyys.....	14
6.3	Turvallisuus ja tapaturmien ehkäisy	14
6.4	Teknologiset ratkaisut	15
6.4.1	Turvapuhelin.....	15

6.4.2	Terveysthuollon laitteet ja tarvikkeet	15
6.4.3.	Apuvälineet.....	15
7.	ASIAKAS - JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY	16
7.1	Tietosuojarekisterit.....	16
7.2	Asiakastietojärjestelmät	16
8	Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta	17
9.	Omavalvontasuunnitelman hyväksyminen	17

1. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Velvoite omavalvontasuunnitelman laatimiseen perustuu ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista annettuun lakiin (980/2012) 23§ sekä Valviran määräykseen 1/2014.

Omavalvonnalla tarkoitetaan palvelujen tuottajan omatoimista laadun ja asiakasturvallisuuden varmistamista siten, että toiminnassa toteutuvat lainsäädännön, lupaehtojen ja palvelun tuottajan itse omalle toiminnalleen asettamat laatuvaatimukset. Omavalvonta on toimintaympäristössä toteutettavaa laadunhallintaa ja perustuu riskienhallintaan. Omavalvontasuunnitelmalla tarkoitetaan palvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden varmistamiseksi ja parantamiseksi suunniteltujen menettelytapojen kuvausta ja siinä käytettäviä asiakirjoja.

Toimintayksiköllä tarkoitetaan toiminnallista kokonaisuutta, jossa tuotetaan sosiaalihuollon tai terveyden- ja sairaanhoidon palveluja tätä tarkoitusta varten varustetuissa tiloissa tai asiakkaan kodissa. Riskienhallinta on seurauksiltaan merkittävien kielteisten tapahtumien järjestelmällistä määrittelyä ja niihin varautumista. Riskien hallinnalla varmistetaan, että organisaatiolla on riittävästi tietoa toiminnan, toimijoiden ja toimintaympäristön riskeistä. Riskien varalta yksiköllä on yhteisesti sovitut käytännöt niiden ennaltaehkäisemiseksi sekä haittatapahtumien ja vahinkojen hoitamiseksi.

Omavalvontasuunnitelma on laadittu kotipalveluhenkilökunnan ja sosiaalipalvelujohtajan yhteistyönä. Omavalvontasuunnitelma tulee päivittää, kun suunnitelmassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Muutosten tekemisestä vastaa sosiaalipalvelujohtaja. Omavalvontaan liittyvät asiakirjat tulee julkisen palveluntuottajan säilyttää siten, kuin kunnalle laaditussa arkistonmuodostussuunnitelmassa edellytetään.

2. TOIMINNAN ORGANISOINTI, TOIMINTAEDELLYTYSTEN TURVAAMINEN JA ASIAKASRAKENNE

2.1 Toimintayksikön perustiedot

Marttilan kunta

Kotipalvelu

Osoite: Myllypellontie 6, 21490 MARTTILA

Y-tunnus: 0135086-2

Toiminnasta vastaavan vastuuhenkilön nimi, sähköposti ja puhelinnumero: **Sosiaalipalvelujohtaja Maria Vesala p. 044-0845392, maria.vesala@marttila.fi**

Toimintayksikön yhteystiedot: **kotipalvelun päivystysnumero 044-5973189, kotipalvelu@marttila.fi**

Palvelumuoto ja asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan: kotipalvelu, **pääsääntöisesti ikäihmisille, pitkäaikaissairaille ja vammaisille.**

2.2 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Kotipalvelu auttaa asiakasta selviytymään kotona mahdollisimman kauan. **Kotipalvelun toimintaperiaatteena on antaa hyvää ja turvallista hoitoa kotihoidon kriteerit täyttävälle asiakkaalle yhteistyössä omaisten ja muiden toimijoiden kanssa.** Kotipalvelu pyrkii tukemaan asiakkaan omaa toimintakykyä **kuntouttavalla työotteella** mahdollisimman pitkään. **Kotipalvelun lisäksi on asiakkaalle tarjolla muita palveluja, kuten omaishoidontuki, turvapalvelut, sosiaalihuoltolain mukainen kuljetuspalvelu, ateriapalvelu, päivätoiminta, kylvetyspalvelu sekä kotisairaanhoido.**

Kotipalvelun toimintaperiaatteena on tasavertaisuus, yksilöllisyys, itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen sekä asiakkaan toimintakyvyn ylläpitäminen omatoimisuuteen kannustamalla.

Ennen palveluiden alkamista kotipalvelun asiakkaalle on tehty palvelutarpeen arvio, jonka perusteella hänelle on myönnetty palveluita. Palvelutarpeen arvion tekee sosiaalipalvelujohtaja. Jokaiselle asukkaalle tehdään omakohtainen hoito- ja palvelusuunnitelma, johon sisältyy tavoitteet, keinot ja arviointi. Suunnitelma laaditaan yhdessä asukkaan, omahoitajan ja mahdollisuuksien mukaan myös omaisen läsnä ollessa.

Omavalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain.

2.3 Organisaatio

Kunnan ylintä päätösvaltaa käyttää kunnanvaltuusto ja ylintä toimeenpanovaltaa kunnanhallitus. Näitä alemmalla tasolla toimivat lautakunnat, joille kuuluu laeissa asetuksissa ja kunnan omissa säännöissä määritelty päätösvalta sekä asioiden valmistelu ja täytäntöönpanotehtävät. Marttilan kotipalvelu toimii sosiaalilautakunnan alaisuudessa. **Sosiaalipalvelujohtajana toimii Maria Vesala (p.044-0845392, maria.vesala@marttila.fi). Hän toimii myös kotipalvelun lähiesimiehenä.**

2.4 Laadunhallinta

Laadun voi määritellä kyvyksi tunnistaa, määrittää ja täyttää asiakkaiden palvelujen tarve ammattitaitoisesti ja eettisesti kestäväällä tavalla, edullisin kustannuksin sekä lakien, asetusten ja määräysten mukaisesti. Asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 2000/812)

Marttilan kotipalvelun asiakastyössä tämä näkyy hyvän hoidon perustana niin, että asiakkaan hoidon tarvetta seurataan jatkuvasti. Asiakkaalle laaditaan hoito- ja palvelusuunnitelma yhdessä asiakkaan omaisten kanssa ja siihen asetetaan tavoitteita joita arvioidaan säännöllisesti tai tilanteen muuttuessa. Asiakkaan toimintakykyä edistävän tai ylläpitävän kuntouttavan työotteen merkitys hyvän hoidon kannalta on merkittävä. Marttilan kotipalvelun arvojen mukaisesti asiakkaalla on oikeus hyvään ja tasa-arvoiseen kohteluun itsemääräämisoikeutta kunnioittaen.

Yhtenä laadun mittareina toimivat asiakastyytyväisyyskyselyt joita tehdään asiakkaille ja heidän omaisilleen. Kyselyssä on mitattu tyytyväisyyttä mm. oman elämän laatuun, tukipalveluihin, palveluun, tiedotukseen, henkilökuntaan ja omaisten kanssa tehtävään yhteistyöhön. Lisäksi palautetta saadaan usein asiakkailta sekä omaisilta kasvotusten ja puhelimitse.

Marttilan kotipalvelusta vastataan vuosittain myös THL:n vanhuspalvelulain toimeenpanon seurannan yksikkökyselyihin.

2.5 Riskinhallinta

Marttilan kotipalvelussa on tehty riskienkartoitus, joka on päivitetty keväällä 2017. Työntekijällä on velvollisuus ja vastuu tuoda esille riski- ja vaaratilanteet.

Laatupoikkeamia ja läheltä piti – tilanteet ovat useimmiten joko asiakkaan käyttäytymiseen tai lääkityksen antoon liittyviä tilanteita. Tilanteisiin reagoidaan niiden edellyttämällä tavalla. Jos asiakas on aggressiivinen, häntä yritetään rauhoitella. Tarvittaessa hälytetään avuksi toinen työntekijä. Lääkepoikkeamasta konsultoidaan kotisairaanhoidajaa tai terveysaseman lääkäriä, miten tulee toimia. Toimintaohje riippuu paljolti lääkkeestä ja sen vaikutusmekanismeista. **Molemmista tilanteista tehdään HaiPro-ilmoitus järjestelmään mahdollisimman pian tapahtuneen jälkeen. Poikkeamaraportit käsitellään työyksikön kokouksessa. Lisäksi uhkaavasta tilanteesta toimitetaan kopio työsuojeluvaltuutetulle.**

2.6 Yhteistyö

Kotipalvelun järjestäminen edellyttää yhteistyötä monien tahojen mm. kotisairaanhoidon, sairaaloiden, terveyskeskusten, hammashuollon, seurakunnan, Kelan, pankin, apteekin, terapeuttien, keittiön työntekijöiden, taksikuskien, sairaankuljettajien kanssa.

Hoitajien tehtävänä on myös **auttaa ja kannustaa kotipalvelun asiakkaita solmimaan yhteyksiä muihin ihmisiin, sekä auttaa pitämään yhteyksiä omaisiin ja ulkopuolisiin palvelun tuottajiin** (esim. kampaajat, jalkahoitajat ym.). Työntekijöiden vastuulla on saada asiakkaat myös kiinnostumaan järjestettävistä tapahtumista esim. ikäihmisten iltapäivät, markkinat, kirkolliset tapahtumat. **Asiakaslähtöisessä toiminnassa otetaan huomioon omaisten merkitys ja perhe ja muut läheiset ihmiset otetaan mukaan hoidon suunnitteluun, toteutukseen ja arviointiin.**

3. Asiakkaan asema ja oikeudet

3.1 Asiakkaan palvelutarpeen selvittäminen ja palvelun järjestäminen

Asiakkaan palvelutarve arvioidaan mahdollisimman pian yhteydenoton saapumisesta kuitenkin viimeistään 7 arkipäivän kuluessa. Aikataulusta voidaan joustaa palvelutarpeen arvion kohteena olevan henkilön niin toivoessa. **Palvelutarpeen arvioissa mukana on aina henkilö, jota arviointi koskee sekä mahdollisesti myös omainen.** Sosiaalipalvelujohtaja tekee palvelutarpeen arviot. Työparina palvelutarpeen arvioissa saattaa olla kotipalvelun hoitaja, sosiaaliohjaaja, kotisairaanhoidaja tai fysioterapeutti.

Palvelutarpeen arvioissa käydään keskustelua lomakkeen pohjalta henkilön palvelutarpeesta, toimintakyvystä sekä toimintakykyyn vaikuttavista seikoista huomioiden fyysinen, kognitiivinen, psyykinen ja sosiaalinen tilanne sekä ympäristötekijät. Kaikki tilaisuuteen osallistuvat voivat tuoda esiin omia näkökantojaan asioissa. Arvioinnissa käytetään tarpeen vaatiessa RAVA, MMSE ja GDS-15 mittareita.

Asiakkuuden alkaessa kotipalvelussa asiakkaan kanssa tehdään hoito- ja palvelusuunnitelma, joka jaetaan tiedoksi asiakkaalle, kotipalvelulle sekä sosiaalipalvelujohtajalle. Henkilökunta perehtyy kunkin asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan ja toteuttaa hoitoa palvelusuunnitelman mukaisesti. Hoito- ja palvelusuunnitelma päivitetään tilanteen muuttuessa.

Suunnitelmaa tehdessä otetaan aina huomioon asiakkaan oma tahto ja toiveet. Tärkeintä on pyrkiä siihen, että asiakas saisi viettää mahdollisimman itsenäistä ja täysipainoista elämää. Otetaan huomioon, että jokaisella asiakkaalla on oma elämäntyylinsä ja –rytminsä, pyritään mahdollisimman yksilölliseen hoitoon.

Osalla asiakkaista on joko omainen, edunvalvontavaltuutettu tai edunvalvoja, joka hoitaa raha-asiat.

3.2 Rajoitteet

Kotipalvelussa ei ole käytössä pakotteita. Mikäli pakkotoimenpiteitä tarvitaan, lääkäri voi tehdä virka-apupyynnön tai kotihoidon työntekijät voivat tarvittaessa hälyttää apua hätäkeskuksesta. Kotipalvelusta voidaan myös tehdä ilmoitus maistraattiin edunvalvonnan tarpeen arvioimista varten.

3.3. Asiakkaan oikeusturva

3.3.1 Muistutus

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus hyvään palveluun ja kohteluun sekä julkisen että yksityisen sosiaalihuollon asiakkaana. Asiakkaalla on oikeus tehdä saamastaan kohtelusta muistutus sellaiselle sosiaalihuollon toimivaltaiselle vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle, joka voi vaikuttaa muistutuksen tekijän tilanteen muuttamiseksi, jos muistutus on aiheellinen.

Muistutus osoitetaan:
sosiaalipalvelujohtaja Maria Vesala
Härkätie 773
21490 MARTTILA
p.044-7449 330
sähköposti: maria.vesala@marttila.fi

Muistutuksen keskimääräinen käsittelyaika on noin kuukausi. Muistutuksen käsittelevä henkilö selvittää tapahtumien kulun ao. yksikön esimiehen ja henkilöstön kanssa. Mikäli muistutus todetaan aiheelliseksi, sovitaan yksikön esimiehen ja henkilöstön kanssa sekä laaditaan ohjeistus, miten jatkossa vastaavilta tilanteilta vältytään. Muistutuksen tekijälle tiedotetaan käsittelyn etenemisestä

sekä tehdyistä toimenpiteistä. Muistutusmenettelyn yhteydessä käydään myös läpi, olisiko omavaltasuunnitelmaan tehtävä tarkennuksia/muutoksia.

Lisätietoja: www.valvira.fi/ohjaus_ia_valvonta/sosiaalihuolto/ohjauskirjeet/muistutusmenettelysta_sosiaalipalveluissa

3.3.2 Kantelu

Kantelun voi tehdä, kun henkilö katsoo kantelun kohteena olevan organisaation tai henkilön menettelyn tai toiminnan olevan lainvastaista, virheellistä tai epäasianmukaista. Kantelun voi tehdä myös tehtävien laiminlyönnin perusteella. Kantelu tehdään Aluehallintovirastolle. Kantelun käsittelyn yhteydessä Aluehallintovirasto pyytää yksiköstä selvitystä kantelun kohteena olevaan asiaan. Aluehallintoviraston antama ratkaisu kanteluun annetaan tiedoksi sosiaalilautakunnalle ja käsitellään ao. yksikössä. Ratkaisun edellyttämät korjaustoimenpiteet pyritään tekemään viipymättä. Vaikka Aluehallintoviraston kantelu ei antaisikaan aihetta korjaaville toimenpiteille, käydään silti keskustelu yksikössä siitä, miten vastaavilta tilanteilta jatkossa välttyttäisiin. Samalla käydään läpi, olisiko omavaltasuunnitelmaan tehtävä tarkennuksia/muutoksia.

Lisätietoja: <https://www.avi.fi/web/avi/kantelu3#.VKVWZaNs3v4>

3.3.3 Sosiaaliamies

Marttilan kunnan nimettynä **sosiaaliamiehenä toimii Maija-Kaisa Sointula** Merikratos sosiaalipalvelut Oy:stä. Sosiaaliamies on tavoitettavissa tiistaisin, keskiviikkoisin ja torstaisin klo 10.00-13.00 puhelinnumerosta 010 830 5104, sosiaaliamies@merikratos.fi.

Sosiaaliamies auttaa ja neuvoo sosiaalihuollon asiakkaita palveluja ja etuuksia koskevissa kysymyksissä. Sosiaaliamieheltä voi kysyä neuvoja esimerkiksi sosiaalipalveluita koskevan muistutuksen tai päätökseen kohdistuvan valituksen tekemiseen, mikäli asiakas kokee saaneensa huonoa kohtelua tai päätös ei ole lain hengen mukainen.

Asiamies ei itse tee päätöksiä eikä voi muuttaa viranomaisten tekemiä päätöksiä vaan tehtävä on neuvoo-antava. Sosiaaliamiehen työ perustuu lakiin sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista. Neuvontapalvelu on asiakkaalle maksutonta.

Sosiaaliamiehen voi ottaa yhteyttä **sosiaalihuollon palveluja koskevissa kysymyksissä**, joita ovat mm. yleinen sosiaalityö, toimeentulotuki, kasvatus- ja perheneuvola, päivähoido, kehitysvammaisten huolto, päihdehuolto, vammaispalvelu, lapsen huolto- ja tapaamisoikeus, elatusturva, isyysasiat, vanhusten laitos- ja avohuolto sekä omaishoito.

Sosiaaliamies ei vastaa mm. Kelan, työvoimatoimiston, terveydenhuollon, velkaneuvonnan tai edunvalvonnan palveluista.

4. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

4.1 Kuntouttava työote, toimintakykyä ylläpitävä ja edistävä toiminta sekä kuntoutus

Kuntoutumista edistävän työotteen perustana on asiakkaan voimavaralähtöisyys ja kuntoutumisen tukeminen. Hoito- ja palvelusuunnitelmaa tehdessä lähdetään siitä, millaisia voimavaroja asiakkaalla on, mitä asiakas pystyy omasta mielestä itse tekemään itsenäisesti ja missä hän tarvitsee hoitajien tukea tai kannustusta. Kuntouttavan työotteen tarkoitus on edistää ja ylläpitää asiakkaan omaa toimintakykyä ja selviytymistä arjessa.

Kuntoutukseen liittyy myös lääkinällinen kuntoutus joka viittaa tavallisesti kuntoutuksen edellyttämiin lääketieteellisiin tutkimuksiin, joiden pohjalta asiakkaan fyysistä ja psyykkistä toimintakykyä kuntouttaviin toimenpiteisiin ryhdytään. Lääkinälliseen kuntoutukseen luetaan kuntouttavien hoitotoimenpiteiden lisäksi neuvonta, kuntoutustarvetta selvittävä tutkimus, apuvälinehuolto ym. Kuntoutus on moniammatillista yhteistyötä, ja siinä tarvitaan usein lääkärin panosta, fysioterapiaa, puheterapiaa ym.

Sosiaalinen kuntoutus tarkoittaa asiakkaan sosiaalisen toimintakyvyn parantamista ja ylläpitämistä. Kannustetaan ja autetaan asiakkaita yhteydenpitoon omaisiin ja ystäviin, muiden seuraan ja eri tilaisuuksiin mitä ympäristössä järjestetään.

4.2 Ravinto ja ruokahuolto

Hyvä ravitsemustila on perusedellytys vanhuksen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin takaamiselle. Oikeanlaisella ravitsemuksella voidaan vaikuttaa moniin sairauksiin, niiden syntymiseen ja oireiden hoitamiseen ja ehkäisemiseen. Haavanhoidossa ravitsemus on iso vaikuttava tekijä haavan paranemisen kannalta.

Ruoka ateriapalveluasiakkaille tulee palvelukeskuksella toimivalta kunnan keskuskeittiöltä, joka suunnittelee ruokalistat mahdollisimman monipuolisiksi ja vanhuksille sopivaksi. Keittiö kyselee myös asukkaiden toiveita ja mieltymyksiä ja ottaa niitä huomioon listoja tehdessä. Ravitsemuksessa otetaan huomioon myös eri ruokavaliot ja allergiat, sekä vanhuksen yksilölliset makumieltymykset. Ruoka tarjoillaan myös monessa eri olomuodossa, esim. sileänä, paloitetuna ja kokonaisena. Keittiöllä on oma erillinen omavalvontasuunnitelma joka perehtyy tarkemmin ruokahuoltoon ja keittiön asioihin. Keskuskeittiö tekee asiakkailleen säännöllisesti asiakastytyväisyyskyselyn.

Henkilökunta pyrkii ohjaamaan ja kannustamaan asiakkaiden ruokatottumuksia ja ruokaostoksia oikeanlaiseen, vanhuksen hyvinvointia edistävään suuntaan.

4.3 Henkilökohtainen hygienia

Henkilökunta avustaa asiakkaita tarvittaessa huolehtimaan henkilökohtaisesta hygieniasta. Päivittäisten pesujen lisäksi avustetaan pääsääntöisesti kerran viikossa suihkussa käymisessä pesuapua tarvitsevia. **Saunapalvelu on mahdollista palvelukeskuksella yleensä kerran viikossa, jos kotona peseytyminen ei ole mahdollista.** Samalla asiakkaalta tarkastetaan ihon kunto kauttaaltaan, tarvittaessa avustetaan leikkaamalla kynnet, puhdistetaan korvat ja rasvataan iho huolellisesti pesun jälkeen.

Tarvittaessa likaiset pyykkit toimitetaan Vistan pesulaan tai palvelukeskuksella pestäväksi.

4.4 Terveysten- ja sairaanhoito

Toteutetaan yhteistyössä kotisairaanhoidon, terveyskeskuksen ja erikoissairaanhoidon kanssa.

4.5 Lääkehuolto

Suvirannan palvelukeskuksella on laadittu tarkka lääkehoitosuunnitelma, jossa kotipalvelun lääkehoito on omana osana. Siinä on määritelty eri henkilöstöryhmien lääkehoidon vastuut ja oikeudet. Lääkekokoon suorittanut lähihoitaja tai kodinhoitaja jakaa lääkkeet viikon välein dosettiin, jonka toinen hoitaja tarkastaa. Iltavuoron hoitaja laittaa aina seuraavan päivän lääkkeet lääkemukeihin valmiiksi, josta ne annetaan asiakkaalle. Lääkkeenantoluvista ja pistosluvista on lääkärin allekirjoittamat todistukset.

Lääkkeet säilytetään kaikki kaksoislukitus tilassa, josta hoitajat antavat ne asiakkaille lääkeannospurkeissa. Hoitajat valvovat ja avustavat lääkkeiden ottoa ja antavat ne asiakkaalle sopivassa muodossa. Lääkkeet antavan hoitajan vastuulla on lääkkeiden antaminen oikeille ihmisille, oikeina annoksina ja ajallaan.

Tarpeen vaatiessa annettavat lääkkeet (esim. kipulääkkeet) merkataan aina tarkasti potilastietojärjestelmä Efficaan ja raportoidaan suullisesti seuraavalle vuorolle. Asiakkaiden tarvittavat lääkkeet löytyvät lääkelistasta.

Lääkepoikkeamasta tehdään aina HaiPro – ilmoitus. Lääkepoikkeamia ovat väärälle henkilölle annettu lääke, väärään aikaan annettu lääke, väärä määrä lääkettä, väärä vahvuus tai se että lääkettä ei ole annettu lainkaan. Lääkepoikkeama kirjataan myös Efficaan asiakkaan tietoihin. Tarpeen vaatiessa soitetaan lääkärille tai myrkytystietokeskukseen. Ensiapuna lääkehuoneen kaapissa on aina lääkehiiltä ja adrenaliinia.

4.6 Asiakastietojen kirjaaminen

Asiakastiedot kirjataan kotipalvelussa Effica-asiakastietojärjestelmään. Marttilan kunnan kotipalvelu käyttää Liedon kunnan Härkätien sosiaali- ja terveystietojärjestelmää. Jokaisella työntekijällä on henkilökohtaiset tunnukset ohjelmaan. Tunnukset tilataan Härkätien sosiaali- ja terveystietojärjestelmän Effica-pääkäyttäjiltä. Tunnuksen anomisen yhteydessä työntekijä täyttää **Henkilökunnan tietoturvasitoutuksen**. Lyhytaikaisille sijaisille tilataan aina määräaikaiset tunnukset.

5. HENKILÖSTÖ

5.1 Henkilöstön kelpoisuusvaatimukset

Kelpoisuusvaatimuksena hoitajan tehtäviin on tehtävään soveltuva sosiaali- ja terveysalan perustutkinto tai muu vastaava tutkinto. Työntekijä toimittaa tarvittavat todistukset kelpoisuudestaan työsuhteen alkaessa, näitä todistuksia ovat koulutodistukset ja työtodistukset. Työntekijältä vaaditaan rekisteröityminen

Sosiaalihuollon ammatissa toimivien tulee olla rekisteröinyt ammattinsa Valviran ylläpitämään Suosikki-rekisteriin.

5.2 Henkilöstömitoitus ja rakenne

Marttilan kotipalvelun henkilöstöön kuuluu 5 hoitajan vakanssia sekä yksi varahoitajan vakanssi. Tämän hetkiseen henkilöstöön kuuluvista viidellä on lähihoitajan tutkinto ja yhdellä kodinhoitajan tutkinto.

Henkilöstö sijoitetaan eri vuoroihin siten, että kaikissa työvuoroissa on koulutettuja, kelpoisuuden täyttäviä työntekijöitä. Arkisin aamuvuoroissa työskentelee pääasiassa neljä hoitajaa. Viikonloppuisin ja arkipyhinä työskentelee kaksi hoitajaa aamuvuorossa. Tällä hetkellä iltavuorossa työskentelee yksi hoitaja.

5.3 Henkilöstön rekrytointi ja perehdytys

Vakituinen henkilöstö palkataan julkinen hakumenettelyn kautta. Ennen vakituisen henkilön palkkaamista tulee hakea kunnanhallitukselta täyttölupa vapautuneeseen vakanssiin. Ilmoituskanavana on kunnan ilmoitustaulu ja internet-sivut, Te-keskus sekä mahdollisesti paikalliset sanomalehdet.

Pääsääntöisesti haastattelut suoritetaan yhdessä työryhmän kanssa, johon kuuluu edustaja sosiaalilautakunnasta sekä viranhaltijoita. Sosiaalilautakunta tekee päätöksen vakituisen henkilökunnan palkkaamisesta. Lyhytaikaisia sijaisia rekrytoidaan esimerkiksi opiskelijoista.

Marttilan kunnassa on käytössä perehdyttämishjelma uudelle työntekijälle. Esimies käy perehdyttämishjelman mukaisesti läpi seuraavat asiat: työsopimus, palvelussuhde, työpaikan käytännöt, ATK-ohjelmien salasanojen hankkiminen, työhön opastus, tiedottaminen ja työyhteisön kokouskäytännöt, vaitiolovelvollisuus, henkilöstöpalvelut, työturvallisuus sekä Työnantaja, kunnan hallinto ja organisaatiot. Varsinainen työhön perehdytys tapahtuu omassa työyksikössä. Pääasiassa pyritään järjestämään niin, että uusi työntekijä voi perehtyä työhönsä vanhemman työntekijän kanssa muutamien päivien ajan. Työntekijöiden kouluttamiseen ja perehdyttämiseen on kansio jokaisessa työyksikössä.

5.4 Henkilöstön täydennyskoulutus

Työhyvinvoinnin avulla pyritään ennaltaehkäisemään työstä johtuvia sairauslomia ja ennenaikaista eläköitymistä. Parhaimmillaan työpaikalla jokainen kokee onnistumista, voi hyödyntää osaamistaan ja tehdä palkitsevaa yhteistyötä kannustavassa ja innostavassa työilmapiirissä. Hyvinvoiva henkilöstö tekee työnsä hyvin ja jaksaa paremmin myös vapaa-aikanaan. Jokaisella työntekijällä on vastuu työkykynsä omatoimisesta ylläpitämisestä. Henkilöstön hyvinvoinnissa esimiehillä ja johtamisella on hyvin keskeinen merkitys.

Työhyvinvoinnin edistämisen tavoitteita Marttilan kunnassa on:

- Työntekijöiden terveyden edistäminen ja työssä jaksamisen edistäminen
- Turvallinen työympäristö ja asianmukaiset työvälineet
- Työn vaativuus vastaa työntekijän osaamista
- Myönteinen ilmapiiri ja onnistumisen kokemukset

Työhyvinvointia edistävänä asiana arvostetaan myös hoitajien omia vapaa-ajan tärkeitä asioita, jotka otetaan huomioon työvuorolistoja tehdessä.

Toimenpiteet, joiden avulla työhyvinvointia edistetään:

Työterveyshuolto:

- Lakisääteinen ennalta ehkäisevä ja työkykyä ylläpitävä työterveyshuolto
- Yleislääkäritasoinen sairaanhoito (työnantajan ”bonus”, ei lakisääteinen)
- Henkilöstön määräaikaistarkastukset pääsääntöisesti kolmen vuoden välein ja vuorotyötä tekevät 1-3 vuoden välein.
- Ohjausta mm. oikeissa työasennoissa tarvittaessa sekä toimintatavoista pistotapaturmien sattuessa.
- Kausi-influenssarokotukset, hepatiittirokotukset tietyille työryhmille
- Määräaikaistarkistuksen yhteydessä mahdollisuus kuntotestiin

- Ohjaus kuntoutukseen
- työterveyshuollon tarkastukset yksiköihin

Työsuojelu:

- Työsuojelun tavoitteena on huolehtia, että kunnassa on turvalliset työolosuhteet ja mahdolliset ongelmat korjataan. Työsuojelua toteutetaan neuvonnalla, tarkastuksilla, työpaikkakäynneillä ja koulutuksella.
- Työpaikkojen vaarat tunnistetaan ja riskit arvioidaan säännönmukaisesti.
- Kunnassa on työsuojelupäällikkö ja kaksi työsuojeluvaltuutettua.

Työhyvinvointi-toiminta:

- Työntekijäkohtainen raha, jonka voi saada myös liikunta- ja kulttuuriseteleinä.
- Työyhteisön virkistyspäivä
- Vapaa-aikatoimen järjestämästä toiminnasta alennusta
- Martintalon kuntosalin ilmainen käyttöoikeus
- Koko kunnan henkilökunnan yhteiset pikkujoulut

Varhaisen tuen malli ja päihdeohjelma:

- Varhaisen tuen malli on otettu käyttöön 1.1.2011. Siinä on määritelty toimintatavat työntekijän sairauspoissaolojen seurantaan ja puheeksi ottamiseen.
- Päihdeohjelma on otettu käyttöön 1.1.2011. Siinä on sovittu menettelytavat päihdeongelman käsittelystä työpaikalla.

Kehityskeskustelut ja työn vaativuuden arviointi:

- Työnkuvaukset tarkistetaan työtehtävien muuttuessa
- Sosiaalipalvelujohtaja käy työntekijöiden kanssa työn vaativuuden arvioinnin ja kehityskeskustelun. Käytäntö niiden tiheydestä vaihtelee, suositus olisi käydä ne vuosittain.

Työjärjestelyt ja vapaat

- Työssä jaksamista tuetaan mm. osa-aikaeläkkeillä, osasairauslomilla, vuorotteluvapailla ja opintovapailla.
- Työajan ja erilaisten vapaiden sijoitteluun otetaan huomioon mahdollisuuksien mukaan henkilöstön tarpeet
- Kuntoutusaika on palkatonta Kelan kuntoutuspäätöstä vastaavan ajan (normaalikäytännön mukaan koko viikko)

6. TYÖYMPÄRISTÖN TURVALLISUUS

6.1 Asiakkaiden kodit

Työskentely tapahtuu pääasiassa asiakkaiden omissa kodeissa. **Osalla kotipalvelun asiakkaista on käytössä turvapuhelimet, joihin kuuluu asiakaskohtaiset turvarannekkeet.** Turvapuhelimen avulla asiakas saa hälytettyä apua tarvittaessa. Tarvittaessa siihen voidaan kytkeä myös ovihälyttimen. Kotipalvelu hoitaa laitteiden asentamisen, sekä säännölliset toimintatarkastukset ja tekee tarvearvioinnin ja ohjaa jatkohälytyksen kotipalveluun, hälytyskeskukseen, omaiselle tai muuhun sovittuun paikkaan. Stella vastaanottaa turvapuhelinhälytykset.

6.2 Yhteiset tilat ja tilojen esteettömyys

Kotipalvelun asiakkaista osa käy syömässä Suvirannan palvelukeskuksessa. Suvirannan palvelukeskus on rakennettu yhteen tasoon ja kulku on esteetöntä kaikkialla talossa. Tilat on suunniteltu niin, että liikkuminen onnistuu hyvin pyörätuoleilla ja rollaattorien avulla vanhuksella omatoimisesti. Käytävien seinillä on kaiteet, joista voi ottaa tukea kävellessä. Yleiset tilat on pyritty tekemään mahdollisimman kodinomaisiksi ja tilaviksi. Asiakkaat ruokailevat yhdessä isossa tilavassa ruokasalissa, jossa kaikki mahtuvat pöytiin samaan aikaan. Tässä tilassa pidetään myös juhlia ja muita tilaisuuksia. Palvelukeskuksen sauna ja iso pesuhuone ovat käytössä saunapalveluasiakkaille. Päivätupa toimii erillisessä tilassa vanhusten rivitalossa. Tilassa on oma wc ja keittonurkkaus.

6.3 Turvallisuus ja tapaturmien ehkäisy

Vanhusten rivitaloihin on laadittu vuonna 2010 pelastussuunnitelma. Pelastusharjoituksia on pidetty myös yhdessä pelastustoimen kanssa joka vuosi, jossa harjoitellaan mm. pienten palojen sammuttamista, ihmisten auttamista ulos palavasta talosta ja palolakanan käyttöä, sekä palo- ja pelastusturvallisuusasioita ym.

Turvallisuussuunnitelma on myös vuodelta 2010, jossa on tarkkaan selitetty toimenpiteet hätä- ja onnettomuustilanteissa. Suunnitelmassa on eritelty missä tapahtumissa tehdään sisäinen hälytys ja milloin pelastustoimelle hälytys. Turvallisuussuunnitelmaan on kirjattu vaaratilanteiden ehkäisemiseksi sammutuskaluston säännöllinen huolto, henkilöstön koulutus, palotarkastukset, järjestyksen ja siisteyden ylläpito ja riskitekijöiden kartoitus. Onnettomuustilanteiden varalta suunniteltuja toimenpiteitä on henkilöstön säännöllinen koulutus, käyttöturvallisuusohjeiden selvyys, henkilöstön hälytyssuunnitelma ja hätäsiirto suunnitelma tehty.

Hoitajat saavat koulutusta erilaisten haittatapahtumien ehkäisemiseksi kuten pistostapaturmat ym. On myös annettu selvät toimintaohjeet miten toimitaan näiden tapahtumien sattuessa. Ergonomian parantamiseksi asiakkaiden koteihin on hankittu tarvittavat apuvälineet ja hoitajat saavat koulutusta niiden käytössä. Fysioterapeutin kanssa katsotaan oikeita nostoasentoja ja mietitään miten kenenkin asukkaan kanssa liikutaan.

Kannustamme ja autamme asiakkaita huolehtimaan kotiensa turvallisuudesta, esteettömyydestä, paloturvallisuudesta jne. asianmukaisesti.

6.4 Teknologiset ratkaisut

6.4.1 Turvapuhelin

Marttilan kunta ostaa Stella Oy:ltä turvapuhelinpalvelua. Palvelu pitää sisällään laitevuokrauksen sekä turvapuheluiden ympärivuorokautisen vastaanottamisen. Kotipalvelun henkilökunta asentaa turvapuhelimet asiakkaiden koteihin. Päiväsaikaan klo 7-20 turvapuhelinhälytysten auttamiskäynnit suorittavat kotipalvelun hoitajat. Yölliset klo 20-07käynnit suorittaa Suvirannan palvelukeskuksen työntekijä yhdessä taksikuskin tai tarvittaessa turvapuhelinhälytysrinkiin kuuluvan työntekijän kanssa.

6.4.2 Terveysthuollon laitteet ja tarvikkeet

Terveysthuollon laitteilta edellytetään turvallisuutta ja käyttötarkoitukseen sopivuutta osoittava CE merkintä. Kalibroivat laitteet kalibroidaan yhteistyössä laitetoimittajan kanssa. Henkilökunta on velvollinen opettelemaan laitteiden oikean käytön ja laitteiden käyttöohjeet on helposti saatavissa.

Tällä hetkellä kotipalvelussa on käytössä verenpainemittari sekä asiakaskohtaiset verensokerimittarit.

6.4.3 Apuvälineet

Asiakkaiden tarvittavat apuvälineet lainataan Härkätien sosiaali- ja terveysthuollon apuvälineyksiköstä. Yksikön kautta hoitajat saavat ohjeet sekä tarvittaessa myös ohjausta laitteiden käyttöön. Huollot toimivat myös kyseisen yksikön kautta. Hoitajat ohjaavat asiakkaita laitteiden käytössä.

7. ASIAKAS - JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY

7.1 Tietosuojarekisterit

Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia salassa pidettäviä henkilötietoja. Sosiaalihuollon asiakastietojen salassapidosta ja luovuttamisesta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa. Kotipalvelun asiakkuuksista muodostuu henkilökistereitä (henkilötietolaki 10 §), joten tästä syntyy velvoite informoida asiakkaita henkilötietojen tulevasta käsittelystä ja rekisteröidyn oikeuksista. Asiakasasioissa noudatetaan salassapidosta, vaitiolovelvollisuudesta, tietosuojasta ja -turvasta sekä salassa pidettävien tietojen luovuttamisesta annettuja voimassa olevia ohjeita. Jokainen henkilökunnan jäsen allekirjoittaa vaitiolositoumuksen.

Viranomaisen ylläpitämään henkilökisteriin merkityillä rekisteröidyillä on oikeus saada salassapitosäännösten estämättä tarkastaa kaikki itseään koskevat henkilökisteritiedot, ellei tarkastusoikeuden epäämisperustetta ole. Henkilötietolain mukainen tarkastusoikeus on korostetusti henkilökohmainen, eikä sitä voi toteuttaa toimeksiannolla, kuten valtakirjalla.

Tarkastusoikeuden toteuttaminen on lähtökohtaisesti maksutonta. Rekisterinpitäjä saa periä tarkastusoikeuden perusteella pyydettyjen tietojen antamisesta korvauksen, jos siitä, kun asianomainen on edellisen kerran saanut tarkastettavakseen kyseiset rekisteritiedot, on kulunut vähemmän kuin yksi vuosi. Henkilötietolain mukaan rekisteröity voi pyytää rekisteritietojensa oikaisua, poistamista tai täydentämistä.

Marttilan kunnan kotipalvelun asiakkaiden tiedot kuuluvat Henkilötietolain (523/1999) 10 § ja 24 § mukaiseen rekisteriin, jonka nimi on Vanhustyön, koti- ja tukipalvelujen asiakasrekisteri.

7.2 Asiakastietojärjestelmät

Kotipalvelulla on käytössä Effica- potilastietojärjestelmä. Käyttäjänä voi olla mm. lääkäri, sairaanhoitaja, lähihoitaja, hoitoapulainen tai sosiaalipalvelujohtaja. Henkilöstö vastaa järjestelmän käyttäjinä omien asiakkaidensa tietojen käsittelystä ja järjestelmään kirjatusta teksteistä. Effican käyttö edellyttää henkilökunnan tietoturvasitoumus-kaavakkeen täyttämisen Härkätien sosiaali- ja terveyspalveluille, jolla sitoudutaan noudattamaan tietoturvaohjeita. Työhön tullessa jokainen täyttää henkilötietolomakkeen, jolla anotaan henkilökohtaiset Effica-käyttäjätunnukset. Opiskelijat anovat omat tunnukset ja tunnusten tilaamisesta kotipalvelussa vastaa sosiaalipalvelujohtaja Maria Vesala. Lomien aikana sijaisena toimii tehostetun palveluasumisyksikön vastaava sairaanhoitaja Anne Salasmaa. Härkätien sosiaali- ja terveyspalvelut vaativat tietosuojan sekä henkilötietojen käsittelyyn liittyvät lakisääteiset kirjaamiseen liittyvät lomakkeet allekirjoitettuna. Henkilöstö vastaa järjestelmän käyttäjinä omien asiakkaiden tietojen käsittelystä, asiakastietojen oikeellisuudesta ja informaatiosta. Asiakastietojärjestelmää käytetään sekä sähköisesti atk-tallentein että manuaalisesti. Asiakastiedot käsittävät asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan kirjatut tiedot, asiakkaan henkilö-, yhteystiedot sekä omaisten yhteystiedot. Sähköisestä järjestelmästä löytyy asiakkaan asiakkaaksi tulotiedot, asumisajanjakso, lisäksi diagnoosit ja potilaskertomukset sekä lähetteet sairaalan tai toiseen hoitoyksikköön ja palautteet em. hoitajaksoilta. Asiakastietojärjestelmään tiedot saadaan asukkaalta/omaiselta tai toiselta hoitolaitokselta. Tiedot kirjoitetaan sosiaalipuolen papereihin osin manuaalisesti, osin ATK tallentaen asiakasasiakirjoihin ajantasaisesti.

Vuosittain ilmoitetaan asukkaan tietoja yli 65 vuotiaista valtakunnalliseen Ravatar-ohjelmaan.

Paperiversiot hoito- ja palvelusuunnitelmista ovat kansioissa hoitajien toimistossa sekä sosiaalipalvelujohtajalla. Asiakkaan poistuttua asiakkuudesta arkistoitavat paperit arkistoidaan arkistolain mukaisesti ja säilytetään palvelutalon kassaholvissa. Muiden papereiden hävittämisessä käytetään silppuria.

Asiakastietojärjestelmän käyttö perustuu asiakkaan ja hoitavan henkilökunnan väliseen hoitosuhteeseen. Tietoja saavat käyttää vain hoitoon osallistuva työtehtäviensä mukaisesti. jokaisella on työtehtäviensä puitteissa velvollisuus kirjata manuaalisesti hoito- ja palvelusuunnitelmaan tai sähköisesti asiakastiedot asiakastietojärjestelmään.

Osa asiakkaiden kirjauksista, palvelutarve ja maksupäätökset tehdään ProConsona ohjelmassa, johon on oikeudet sosiaalipalvelujohtajalla ja sosiaalitoimiston sihteerillä.

Effica-potilastietojen osalta tietosuojaseloste on liitetty Härkätien sosiaali- ja terveystietojen Potilasturvallisuus – ohjeistukseen, joka löytyy Liedon kunnan internetsivuilta.

8 Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta

Kotipalvelussa päivitetään kevään aikana erillinen yksikön oma perehdytyskansio.

9. Omavalvontasuunnitelman hyväksyminen

PAIKKA JA PÄIVÄYS

5.2.2019 Marttila

Sosiaalipalvelujohtaja Maria Vesala