



Valvira

Sosiaali- ja terveystalon
lupa- ja valvontavirasto

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

1. PALVELUJEN TUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palvelujen tuottaja <input type="checkbox"/> Yksityinen palvelujen tuottaja <input checked="" type="checkbox"/> Kunta	
Palvelujen tuottajan nimi Heinolan kaupunki	Kunnan nimi Heinola
Palvelumuoto ja asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan Asiakasohjausyksikkö Terveystupa, ensisijaisesti vanhuksille	Sijaintikunta Heinola
Sijaintikunnan yhteystiedot Heinola Rauhankatu 3, 18100 Heinola, vaihde 84930, etunimi.sukunimi@heinola.fi	
Palvelujen tuottajan virallinen nimi Heinolan kaupunki	Palvelujen tuottajan Y-tunnus 1068892-9
Toimintayksikön nimi Sosiaali- ja terveystoimi / Asiakasohjauspalvelut	
Toimintayksikön postiosoite Torikatu 13	
Postinumero 18100	Postitoimipaikka Heinola
Toiminnasta vastaavan henkilön nimi Mari Pynnönen, palvelupäällikkö	Puhelin 044 587 1440
Postiosoite Torikatu 13	
Postinumero 18100	Postitoimipaikka Heinola
Sähköposti mari.pynnonen@heinola.fi	
Toimilupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajakohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt)	Muutosluvan myöntämisen ajankohta
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta ajankohta	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätös ajankohta
Vastuuvakuutuksen voimassaolo (todennettava pyydettäessä)	

2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus Toiminnan tavoitteena on tukea ikääntyneiden kotona asumista neuvonnan ja palveluohjauksen sekä ennaltaehkäisevien, ikääntyneiden terveyttä ja toimintakykyä tukevien palvelujen kautta. Lisäksi toiminnan tavoitteena on koordinoita ikääntyneiden asiakkaiden palvelupolkua silloin, kun kotona asuminen ei ole mahdollista joko tilapäisesti tai pysyvästi.
--

Arvot ja toimintaperiaatteet

Asiakasohjauspalveluissa noudatetaan kaupungin arvoja: innovaativuus, yhteisöllisyys, rohkeus, tuloksellisuus ja välittäminen.

Tämän lisäksi toimintaa ohjaavat asiakaslähtöisyys, yhdenvertaisuus, itsemääräämisoikeus, osallisuus ja turvallisuus.

Ohjaus ja neuvonta sekä kuunteleminen korostuvat asiakkaan kohtaamisessa, joka on avointa, inhimillistä, tukea antavaa ja vastuullista.

Asiakkaiden toimintakykyä ja oman elämän hallintaa ylläpidetään voimavaralähtöisellä ja toimintakykyä tukevalla työotteella. Palveluja toteutetaan huomioiden asiakkaan toiveet yhteistyössä omaisten ja läheisten kanssa. Toiminnassa pyritään kustannusvaikuttavuuteen.

Toimintaa ohjaa hyvän hoidon eettiset periaatteet.

Päivittämissuunnitelma

Omavalvontasuunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa toimintasuunnitelman tekemisen yhteydessä sekä tarvittaessa toiminnan muuttuessa.

3. OMAVALVONNAN ORGANISOINTI, JOHTAMINEN JA VASTUUHENKILÖT

Omavalvonnasta vastaavan organisaation johdon edustaja(t) ja tehtävät

Kirsi Korttila, sosiaali- ja terveystoimen johtaja

Riitta West, vanhus- ja hoitopalvelujohtaja

Omavalvonnasta vastaavan vastuuhenkilön yhteystiedot ja tehtävät

Mari Pynnönen, palvelupäällikkö, p. 044 587 1440

Asiantuntija (vanhuspalvelut), p. 044 769 4204

Vastuuhenkilöiden johdolla omavalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain. Vastuuhenkilöt myös vastaavat puutteellisten toimintojen korjaamisesta tai nimeävät henkilön, joka vastaa ko. asioiden toteutumisesta.

Omavalvonnasta vastaavan suunnittelu- ja toimeenpanotyöryhmän jäsenet yksikössä (ammattinimikkeet)

Palvelupäällikkö, asiantuntija (vanhuspalvelut), ammattihenkilöstö (palveluohjaajat, liikuntaneuvoja, sosiaali- ja terveystoimen johtaja, geronomi, muistihoitaja, muistikoordinaattori, omaishoidon tukihenkilö, kotikuntoutuksen tukihenkilö, veteraanien tukihenkilö, psykiatrisen sairaanhoitaja, tukipalveluita koordinoiva lähihoitaja, etsivä vanhustyö -hankkeen projektityöntekijä).

Henkilöstön osallistuminen omavalvonnasta toteuttamiseen: (voi olla osana toimintayksikön perehdytysuunnitelmaa)

Suunnitelma henkilöstön ja opiskelijoiden perehdyttämisestä ja kouluttamisesta omavalvonnasta suunnitteluun ja toteuttamiseen

Yksikön esimies varmistaa, että uudet työntekijät perehdytetään omavalvontasuunnitelman velvoitteisiin.

Asiakasohjauspalveluissa noudatetaan sosiaali- ja terveystoimen vanhus- ja hoitopalveluiden yleistä perehdytysohjetta. Lisäksi palveluohjauksessa on oma perehdytyslista. Yksikön esimies vastaa uuden työntekijän perehdytyksestä organisaatioon sekä työntekijän asiakastyöhön perehdyttämisestä nimeämällä työntekijälle henkilökohtaisen perehdyttäjän. Käytössä on myös perehdyttäjän muistilista. RAI-arviointityökalun käyttöön on erillinen perehdytyslista ja perehdytys toteutetaan RAI-avainosaajan tuella. LifeCare-potilastietojärjestelmän ja SosiaaliEfficasiakastietojärjestelmän käyttöön järjestetään oma perehdytys tietojärjestelmä- ja tekniikkavastuuhenkilön tuella.

Omavalvontasuunnitelma käsitellään tiimipalaverissa vähintään kerran vuodessa (päivityksen jälkeen). Työyhteisö käy kerran vuodessa läpi suunnitelman sekä kirjaa suunnitelman toteuttamiseen tarvittavat toimenpiteet.

4. ASIAKKAAN JA OMAISTEN OSALLISTUMINEN JA ASIAKASPALAUTE

Kuvaus asiakaspalautteen hankinnasta (Omavalvontasuunnitelmaan kirjataan menettelyt, joilla asiakkailta ja omaisilta kerätään palautetta, miten asiakaspalautteita käsitellään ja miten sitä käytetään hyväksi toimintaa kehitettäessä)

Asiakaspalautetta hankitaan jatkuvan palautteenkeruun periaatteella Asiakasohjauspalvelut - yksikön käytössä olevan asiakaspalautelaitteen avulla sekä tarvittaessa toteutettavilla asiakaskyselyillä.

Jatkuvaa palautetta otetaan vastaan asiakkailta, omaisilta ja muilta yhteistyötahoilta ja palaute käsitellään joko tiimipalavereissa tai niiden työntekijöiden kesken, joiden työtä palaute koskee. Palautteen käsittelyn jälkeen päätetään palautteen aiheuttamat toimenpiteet.

Asiakas voi antaa vapaamuotoista palautetta suullisesti, kirjallisesti, internetsivujen kautta tai sähköpostilla. Se työntekijä, joka ottaa vastaan palautteen huolehtii, että palaute tulee yksikön esimiehen tietoon. Yhteydenottaja otetaan mahdollisimman pian yhteyttä ja kerrotaan, miten asiassa edetään. Vastineet asiakkaiden palautteisiin annetaan pääsääntöisesti kirjallisesti.

Kuvaus asiakaspalautteiden käsittelystä yksikössä/palvelutoiminnassa

Asiakaskyselyn tulokset analysoidaan ja käydään yhdessä läpi henkilökunnan kanssa ja toimintaa suunniteltaessa huomioidaan kehittämistä vaativat asiat.

Asiakaspalautteisiin vastaa yksikön esimies, tarvittaessa yhdessä henkilöstön kanssa. Vastaus tulee antaa viimeistään kahden viikon kuluessa, mikäli asiakas on pyytänyt palautteeseen vastausta. Vain asialliset palautteet käsitellään. Ennen asiakkaalle vastaamista varmistetaan, että hän on oikeutettu saamaan kyseisiä tietoja esim. hoitotietoja. Mikäli palautteen lähettäjällä ei ole oikeutta tietoihin, vastauksena lähetetään tieto tästä. Mediassa olevaan palautteeseen ei pääsääntöisesti vastata.

Asiakaspalautteet käsitellään tarvittaessa työyhteisön viikkopalaverissa esimiehen johdolla, kun palaute on saatu. Palautteiden ja keskustelujen pohjalta sovitaan kehitettävistä asioista ja toimenpiteistä. Tarvittaessa asiat viedään tiedoksi hoito- ja vanhuspalveluiden palvelualuekokoukseen sekä sosiaali- ja terveystoimen johtoryhmälle.

Kertynyttä asiakaspalautetta ja sen vaikuttavuutta toiminnan parantamiseen seurataan ja arvioidaan yhdessä työyhteisössä.

Kaikki muistutukset käsitellään sosiaali- ja terveystoimen muistutuksen käsittelyohjeen mukaisesti.

Asiakaskyselyjen keskeiset tulokset kirjataan neljännes vuosittain laadittavaan toimintakertomukseen. Asiakaspalautteiden käsittely- ja kirjaamistapaa kehitetään yksikössä.

Kuvaus asiakaspalautteen käytöstä toiminnan kehittämisessä

Asiakaskyselyn tulokset ja kehittämisohdotukset huomioidaan Asiakasohjauspalveluiden toiminnan suunnittelussa vuosittain kehittämissäpäivissä.

Asiakaspalautteet käsitellään viikkopalavereissa sitä mukaan kun palautteita tulee.

Viikkopalaverissa sovitaan kehitettävistä asioista ja toimenpiteistä sekä kehittämistarpeita kirjataan toimintasuunnitelmaan.

Suunnitelma asiakaspalauttejärjestelmän kehittämiseksi

Asiakastytyväisyyyslaite on käytössä yksikössä. Asiakaskyselyjä toteutetaan tarvittaessa. Asiakaspalautteiden käsittelyä, kirjaamista ja arkistointia kehitetään.

5. RISKIEN JA EPÄKOHTIEN TUNNISTAMINEN JA KORJAAVAT TOIMENPITEET

Tästä kokonaisuudesta laaditaan toimintayksikön sisäiseen käyttöön eri osa-alueita koskevat asiakirjat, joissa sovitaan suunnitelmat ja aikataulut todettujen puutteiden ja haittatapahtumien korjaavista toimenpiteistä. Omavalvontasuunnitelmaan kirjataan kuvaus menettelystä haittatapahtumien ehkäisemiseksi sekä haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden kirjaamisesta, käsittelystä ja tiedottamisesta

Kuvaus menettelystä, jolla riskit, kriittiset työvaiheet ja vaaratilanteet tunnistetaan ennakoivasti

Riskikartoitukset tehdään säännöllisesti kahden vuoden välein tai aina tarvittaessa. Kartoituksen perusteella laaditaan toimintaohjelma ja seuranta-aikataulu ja se päivitetään vuosittain. Asiakasohjauspalvelut -yksikössä kartoitetaan riskit erillisellä STM:n työsuojeluosaston riskienarviointikaavakkeella. Riskianalyysi käydään säännöllisesti kerran vuodessa läpi tiimipalaverissa, jossa sovitaan toimenpiteet riskien minimoimiseksi. Työntekijällä on velvollisuus ja vastuu tuoda esille riski- ja vaaratilanteet. Toimintayksiköiden perehdytysoppaassa on ohjeita erilaisiin vaaratilanteisiin. Asiakasohjauspalveluiden lääkehoitosuunnitelma on laadittu STM:n uudenlääkehoito-oppaan mukaisesti syksyllä 2017 ja päivitetty talvella 2018. Henkilöstölle ohjeistetaan, miten heidän tulee toimia häiriötilanteessa asiakkaiden kotona. Asiakkaille ja heidän omaisilleen on tarpeen mukaan jaettavissa erillinen asiakasohje, jonka pohjalta heidän kanssaan käydään läpi henkilöstön työturvallisuuden liittyviä asioita, joita asiakkaiden ja omaisten tulisi huomioida.

Kuvaus menettelystä, jolla läheltä piti -tilanteet ja havaitut epäkohdat käsitellään

Työntekijät on ohjeistettu toimimaan uhka- ja vaaratilanteissa ja sen jälkeen. Työntekijöille on tulossa koulutusta uhka- ja vaaratilanteissa toimimisen osalta syksyllä 2019. Asiakkaille tapahtuneet haittatapahtumat käsitellään Hai-pro-ohjelmalla sekä kirjataan haittatapahtumat potilastietojärjestelmään. Hai-pro ilmoitukset tulevat esimiehelle, esimies ottaa palautteet säännöllisesti keskusteluun viikkopalaverissa. Kooste Hai-pro-tapahtumista saadaan määräajoin, jolloin ne käsitellään ylemmän johdon kanssa ja niistä keskustellaan henkilöstön kanssa tiimipalaverissa sekä sovitaan kehittämistoimista. Haittatapahtumat havainnut työntekijä käsittelee tilanteen lisäksi aina asiakkaan/omaisten kanssa. Tarvittaessa asiakkaalle annetaan ohjeistus muistutuksen tai kantelun tekemiseen. Henkilöstöön kohdistuva uhka- ja vaaratilanneilmoitus tehdään myös Hai-pro-ohjelmaan. Esimiehen ja työyhteisön harkinnan mukaan sattuneista vaara-, tai uhkatilanteista tehdään erillinen toimintaohje koko työyhteisölle, joka käsitellään viikkopalaverissa. Työntekijälle sattuneiden läheltä piti tapausten käsittelyssä käytetään tarvittaessa työterveyshuollon tai työsuojeluvaltuutetun palveluja apuna. Huomioita kiinnitetään erityisesti riskien ennaltaehkäisyyn ohjauksella, neuvonnalla sekä riittäväillä suojarusteilla sekä valvonnalla. Henkilöstön koulutuksesta huolehditaan vuosittain. Työsuojelun toimintaohjelma on kaikkien saatavilla sähköisesti Intrassa. Jokainen työntekijä on velvollinen ilmoittamaan, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan palveluiden toteutumisessa. Epäkohdalla tarkoitetaan esim. asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan kaltoinkohtelua tai toimintakulttuurissa ilmeneviä asiakkaalle vahingollisia toimia (Sosiaalihuoltolaki §48). Epäkohdan tai epäkohdan uhan havainnut työntekijä tekee asiasta kirjallisen ilmoituksen erillisellä ilmoituslomakkeella asiakasohjausyksikön palvelupäällikölle.

Kuvaus menettelystä, jolla todetut epäkohdat korjataan

Tiimipalaverissa käsitellään erilaiset palautteet ja sovitaan toimenpiteistä tilanteen korjaamiseksi ja tarvittaessa nimetään vastuuhenkilö hoitamaan asia. Hai-pro-ilmoitukset ja muut työyhteisön vaaratilanteet käsitellään tiimipalaverissa heti tapahtuman jälkeen ja sovitaan yhteisesti menettelytavoista tilanteen korjaamiseksi.

Kuvaus siitä, miten korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilöstölle ja tarvittaessa yhteistyötahoille

Tietoa jaetaan kirjallisesti ja sähköisesti työntekijöille sekä tarvittaessa yhteistyötahoille. Asioista tiedotetaan henkilökunnalle tiimipalaverissa. Kokouksista tehdään muistiot ja jokainen työntekijä on velvollinen lukemaan muistion, jos ei ole mukana kokouksessa. Tarvittaessa henkilökunnalle järjestetään koulutusta. Ohjeet ja muistiot löytyvät yksikössä sovitusta paikasta esim. ilmoitustaululta, organisaation intrasta ja Asiakasohjauspalveluiden henkilökunnan Teamsin työtilasta, jossa on omat kansiot eri asioille.

Lisätietoa tästä muun muassa STM:n julkaisuja 2011:15: Riskienhallinta ja turvallisuussuunnittelu. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon johdolle ja turvallisuussuunnittelijoille: <http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/julkaisu/1571326>

6. HENKILÖSTÖ

Kuvaus henkilöstön määrästä, mitoituksesta ja rakenteesta; ammatillinen ja avustava henkilöstö (otetaan huomioon päivähoito- ja lastensuojelulain, sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuuslain, valvontaohjelmien säädökset)

palvelupäällikkö 1

palveluohjaaja 5

terveydenhoitaja 1

muistihoitaja 1

muistikoordinaattori 1

terveysliikuntakoordinaattori 1

kotikuntoutuksen tukihenkilö 1

omaishoidon tukihenkilöt 1

sosiaaliohjaaja 2

geronomi 1

veteraanien tukihenkilö 1

psykiatrinen sairaanhoitaja 1

tukipalveluita koordinoiva lähihoitaja 1

etsivä vanhustyö -hankkeen projektityöntekijä 1

toimintosihteerit 2 (tukipalvelut).

Asiakasohjauspalveluiden henkilökunta ovat töissä arkisin ns. toimistotyöaikana.

Kuvaus henkilöstön rekrytoinnin periaatteista (hakumenettelyn avoimuus, kelpoisuuden varmistaminen, lastensuojelussa rikosrekisterin tarkistaminen, sijaisten hankintamenettelyt jne.)

Toimitaan Heinolan kaupungin rekrytointia koskevien periaatteiden mukaisesti. Henkilöstöä rekrytoidaan avoimiin toimiin ja virkoihin yleisen hakumenettelyn kautta. Sijaisuudet hoidetaan pääosin rekrytointiyksikön kautta. Esimies suorittaa rekrytoinnit yhteistyössä rekrytointiyksikön esimiehen kanssa. Uuden työntekijän kelpoisuus varmistetaan tarkastamalla alkuperäiset opinto- ja työtodistukset. Terveystieteiden tehtävissä toimivien lähi- ja sairaanhoitajien pätevyys varmistetaan Valviran Julkiterhikki-rekisteristä ja sosiaalipalvelujen parissa työskentelevien työntekijöiden pätevyys Suosikki-rekisteristä, tarvittaessa aiemmalta työntekijältä.

Henkilöstöstrategia ja hallintosääntö ohjaavat rekrytointia. Rekrytointi tapahtuu kuntarekryn kautta, jossa hoidetaan koko rekrytointiprosessi. Sekä sijaiset että vakituiset työntekijät valitsee palvelupäällikkö.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä: (suositellaan laadittavaksi henkilöstön perehdyttämissuunnitelma, ks. myös kohta 3.)

Asiakasohjauspalveluissa uudet työntekijät ja opiskelijat perehdytetään sosiaali- ja terveystoimen hoito- ja vanhuspalveluiden perehdytysuunnitelman mukaisesti. Tärkeänä työkaluna on perehdyttäjän muistilista. Lisäksi palveluohjaajille on oma perehdytyslista. Samoin RAI-arviointityökalun ja asiakastietojärjestelmän käyttöön on erillinen perehdytys.

Esimies vastaa perehdytyksestä, sen suunnittelusta ja aikataulusta sekä nimeää työntekijöistä perehdytyksestä vastaavat.

Uudelle työntekijälle / opiskelijalle nimetään henkilökohtainen perehdyttäjä, joka vastaa, että asiat tulevat käydyksi uuden työntekijän kanssa. Pitemmissä palvelusuhteissa esimies käy keskustelun uuden työntekijän kanssa perehdytyksestä ja ohjelman toteutumisesta ennen koeajan loppua.

Kuvaus henkilökunnan ammattitaidon ja työhyvinvoinnin ylläpitämisestä ja osaamisen johtamisesta

(esim. täydennyskoulutussuunnittelu- ja seurantamenettelyt, sairauspoissaolojen seuranta, osaamisen, ammattitaidon ja sen kehittymisen seuranta, kehityskeskustelut) (suositellaan laadittavaksi henkilöstön täydennyskoulutussuunnitelma)

Heinolan kaupunki toteuttaa työhyvinvointikyselyjä parin vuoden välein, ja fiiliskyselyjä kaksi kertaa vuodessa. Tulokset käydään läpi henkilökunnan kanssa ja mietitään yhdessä parannuksia kyselyssä esiin nousseihin asioihin. Asiakasohjauspalveluissa tehdään

täydennyskoulutussuunnitelmat vuosittain. Koko henkilöstö osallistuu vuosittain lakisääteisiin koulutuksiin. Henkilöstön kanssa käydään kehityskeskusteluja tai keskusteluvartteja tarpeiden ja toiveiden mukaan. Niistä esiin nousseet koulutustarpeet huomioidaan koulutuksen suunnittelussa.

Henkilöstöllä on mahdollisuus työnohjaukseen. Sairauspoissaoloja seurataan Aino-Health järjestelmän avulla. Yhteisesti sovittujen kriteerien mukaisesti esimiehelle tulee tieto, jos työntekijällä on useita poissaoloja. Poissaolojen käsittelystä ja menettelytavoista on sovittu yhdessä henkilöstön kanssa.

Henkilöstöasioiden kehittämissuunnitelma

Heinolan kaupungilla on henkilöstöstrategia, tulosalueilla tehdään työhyvinvointisuunnitelmat, jotka ohjaavat yksiköiden suunnittelua.

Vuosittain yksikkökohtaisissa toimintasuunnitelmissa huomioidaan henkilöstöasioiden kehittämistarpeet.

Henkilöstötilinpäätös tehdään vuosittain.

7. TOIMITILAT LAITTEET JA TARVIKKEET

Omavalvontasuunnitelmaan laaditaan kuvaus toiminnassa käytettävistä tiloista ja niiden käytön periaatteista. Tilojen käytön periaatteissa kuvataan mm. asiakkaiden sijoittamiseen liittyvät käytännöt: mm. miten asiakkaat sijoitetaan huoneisiin, miten huolehditaan asiakkaiden yksityisyyden suojan toteutuminen tms.

Kuvaus asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevat tilat (oma huone, huoneen koko, huonekalut jne.)

Suurin osa asiakkaista asuu omissa kodeissaan, jossa heillä on käytössään itse hallinnoimansa tilat. Asiakasohjauspalveluiden henkilöstö tekee asiakaskäyntejä asiakkaiden kotiin, tapaavat asiakkaita osastolla ja asumispalveluyksiköissä sekä asiakkaita käy yksikön tiloissa neuvonnassa ja asiakasvastaanotoilla.

Kuvaus asiakkaiden yhteisessä käytössä olevista tiloista (ruokailutilojen toimivuus, harraste-, kuntoutus- ja toimintatilat, hygienia-tilojen toimivuus, saunan käyttömahdollisuudet, jne.)

Toiminta tapahtuu pääosin asiakkaiden kodeissa, jossa olosuhteet vaihtelevat suuresti. Asiakasohjauspalveluiden tiloissa on asiakkaille varattu aulatila, jossa voi odottaa vastaanotolle pääsyä ja jossa järjestetään ikäihmisille erilaisia tilaisuuksia. Tiloissa on mm. televisio, dataprojektorimahdollisuus. Tila on varustettu induktiosilmukalla. Asiakasohjauspalveluiden tiloissa on muistihoidajan, psykiatrisen sairaanhoitajan ja sosiaaliohjaajien vastaanottotilat. Asiakasohjauspalvelut-yksikön tilat ovat esteettömiä ja niissä pystyy liikkumaan apuvälineiden kanssa. Myös tietosuoja toteutumisesta on huolehdittu. Jokainen työntekijä on velvoitettu omalta osaltaan huolehtimaan tietosuoja toteutumisesta.

Kuvaus asiakkaiden yhteisöllisyyden toteutumisesta yksikössä toimitilojen näkökulmasta

Asiakasohjauspalveluiden aulatila toimii tilana, jossa asiakkaat odottavat asiakasvastaanotolle. Tarvittaessa tilaa voi hyödyntää ryhmätilaisuuksissa ja palavereissa.

Kuvaus siivous, jäte- ja pyykkihuoltoa koskevista käytänteistä

Kaupungin siivouspalveluiden henkilöstö huolehtii toimitilojen siivouksesta. Jokaisessa toimipisteessä on ohjeet jätteiden käsittelystä ja keräysastiat eri tyyppisille jätteille. Sairaala-apulaiset huolehtivat tehtäviensä puitteissa jäteastioiden tyhjennyksestä. Asiakasohjauspalveluiden tilojen siivous on mitoitettu, ja siistiminen tapahtuu mitoituksen mukaan.

Kuvaus sisäilman laadunvarmistusmenettelyistä (kosteushaittojen toteamismenettelyt, sisäilman mittaukset, yhteistoiminta kiinteistöhuollon, terveydensuojeluviranomaisten kanssa, jne.)

Mikäli asiakkaat tai työntekijät havaitsevat sisäilmassa poikkeamia, ilmoittavat he siitä esimiehelle ja ovat yhteydessä työterveyshuoltoon oireistaan. Havaituista ongelmista ilmoitetaan tekniseen toimeen kiinteistöpäällikölle, työsuojeluvaltuutetulle ja sosiaali- ja terveystoimen johtoryhmälle. Tarvittaessa järjestetään työpaikkatarkastus yhdessä työterveyshuollon, työsuojeluvaltuutetun ja työnantajan kanssa. Tekninen toimi vastaa sisäilmaselvittelyistä ja sairaalan tilatyöryhmä käsittelee sisäilmaan liittyviä asioita.

Mikäli asiakkaan kotona on epäily sisätilaongelmasta, ohjataan työntekijä toimimaan niin, ettei työturvallisuus vaarannu ja työn organisoinnilla pyritään ehkäisemään jatkuvaa altistusta, joka kohdistuu samaan työntekijään. Asiakkaan ja/tai omaisen kanssa keskustellaan ja ohjataan sekä autetaan asiakasta tarvittaviin palveluihin sisätilailmaongelman ratkaisemiseksi. Asiasta ollaan yhteydessä työsuojeluvaltuutettuun ja työterveyshuoltoon.

Kuvaus yksikössä olevista terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista

Yksiköissä ja asiakkaiden kotona on vain hoidon kannalta oleellisia hoitotarvikkeita, jotka ovat ajanmukaisia. Asiakkaan käytössä olevat apuvälineet auttavat myös työntekijän ergonomiaa. Työntekijöillä on omat suojavaälineet. Asiakasohjausyksikön käytössä olevat laitteet on kirjattu laiterekisteriin ja laiterekisteri löytyy intran työtilasta. Laitereksiteri päivitetään kerran vuodessa.

Vastuuhenkilön yhteystiedot

Laitteiden vastuuhenkilöinä toimivat:

sh Maija-Liisa Jarla-Hokkanen ja palvelupäällikkö Mari Pynnönen

Terveydenhuollon laitteella tarkoitetaan terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetun lain (629/2010) 5 §:n mukaisia hoitoon käytettäviä laitteita, joita ovat mm. sairaalasängyt, nostolaitteet, veren sokerin ja verenpaineen mittarit tms. Toiminnanharjoittajan velvollisuuksista on säädetty terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetun lain (629/2010) 24–26 §:ssä sekä Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontaviraston antamissa määräyksissä 4/2010. Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamista vaaratilanteista tehdään ilmoitus Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastolle. Omavalvontasuunnitelmassa toimintayksikölle nimetään ammattimaisesti käytettävien laitteiden ja tarvikkeiden turvallisuudesta vastaava henkilö, joka huolehtii vaaratilanteita koskevien ilmoitusten ja muiden laitteisiin liittyvien määräysten noudattamisesta.

Linkki Valviran määräykseen: http://www.valvira.fi/files/tiedostot/m/a/maarays_4_2010_kayttajan_vt_ilmoitus.pdf

Toimitiloja, laitteita ja tarvikkeita koskeva kehittämissuunnitelma

Laitteiden säännöllisestä huollosta ja kalibroinneista vastaavat työyhteisön nimetyt vastuuhenkilöt. Laitteet ja tarvikkeet huolletaan tarvittaessa sekä uusitaan saadun palautteen perusteella. Jokainen työntekijä on omalta osaltaan velvollinen hoitamaan asiaa eteenpäin havaitessaan laitevian tai laitteen antavan epäilyttäviä tuloksia. Laitteet ja tarvikkeet hankitaan kaupungin hankintaohjeen mukaan. Talousarviosuunnitelmaa tehtäessä varaudutaan tarpeellisiin hankintoihin ja laitteiden uusintaan. Toimitilojen kehittämissuunnitelmat etenevät tilatyöryhmän ja sosiaali- ja terveystoimen sekä teknisen toimen yhteistyönä.

8. ASIAKASTURVALLISUUS

Asiakasturvallisuuden kehittämiseksi laaditaan toimintasuunnitelma, jossa käsitellään välittömään asiakastyöhön liittyviä turvallisuuteen liittyviä riskejä

Yksikön turvallisuussuunnittelusta ja turvallisuustoiminnasta vastaavan/vastaavien yhteystiedot

Mari Pynnönen, palvelupäällikkö, p. 044 587 1440

Kirsi Timonen, johtava lääkäri, vastaa osaltaan potilasturvallisuudesta

Kuvaus asiakasturvallisuuden varmistamisesta (kotiin annettavissa palveluissa, lastensuojelussa, vammais- ja ikäihmisten palveluissa olevat erityispiirteet huomioitava)

Lääkehoidon osalta osaaminen varmistetaan koulutuksella ja näytöillä (Love). Kaikilla lääkehoidon parissa työskentelevillä työntekijöillä on voimassa oleva Love-lääkelupa. Apuvälineiden turvallisuus varmistetaan. Samoin turvapuhelimien sekä palovaroittimien toimivuus varmistetaan tarvittaessa.

Heinolan sosiaali- ja terveystoimessa on hyväksytty potilasturvallisuuden ja laadunhallinnan suunnitelma 2018. Henkilöstöä koulutetaan vuosittain sekä työturvallisuus- että potilasturvallisuusasioissa.

Terveystuvan henkilökunnan elvytystaidot pidetään ajantasalla mm. vuosittaisilla koulutuksilla. Asumisturvallisuutta arvioidaan tarvittaessa asiakaskäyntien yhteydessä asiakkaiden kanssa. Mikäli työntekijä havaitsee asiakkaan kodissa paloturvallisuuteen liittyviä puutteita, on hän velvollinen ilmoittamaan asiasta paloviranomaiselle. Mikäli asunnossa on puutteita, jotka vaikuttavat merkittävästi asiakkaan terveydentilaan ja hyvinvointiin, on työntekijä velvollinen tekemään asiasta ilmoituksen terveystarkastajalle.

Kuvaus yksikön valvontalaitteista ja niiden toimivuuden varmistamisesta

Asiakasohjauspalveluissa on henkilökunnan työturvallisuuden varmistamiseksi Secure-hälytyspainikkeet ja Securitaksen vartijat kiertelevät päivittäin yksikön tiloissa.

Työntekijöillä on käytössään henkilökohtainen gsm-puhelin asiakaskäynneillä. Securitaksen vartija on tilattavissa ennakkoon mukaan vastaanotto- tai kotikäynnillä. Virka-apu pyyntö tehdään tarvittaessa.

Kuvaus asiakkaiden käytössä olevien turvalaitteiden ja hälytysjärjestelmien toimivuuden varmistamisesta (yksikön hälytyslaitteet, turvarannekkeet, valvontalaitteet, kotona asuvien asiakkaiden turvallisuuslaitteet ja hälytysvasteiden toimivuuden varmistus, jne.)

Mikäli työntekijä havaitsee, että asiakkaalla käytössä olevissa turvalaitteissa ja hälytysjärjestelmissä on epäkohtia, huolehtii hän, että laitteista ja järjestelmistä vastaava taho on tietoinen epäkohdista.

Asiakasturvallisuuden kehittämissuunnitelma

Palo- ja pelastussuunnitelma kotona asuville asukkaille on talo-/taloyhtiökohtainen.

Heinolan terveyskeskuksen pelastussuunnitelma on päivitetty 2015.

Sosiaali- ja terveystoimen potilasturvallisuus- ja laadunhallintasuunnitelma on päivitetty vuonna 2018.

Asiakasohjausyksikön lääkehoitosuunnitelma on päivitetty helmikuussa 2018.

Lääkehoitosuunnitelmaa päivitetään säännöllisesti.

9. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Kuvaus asiakkaan ohjauksesta, neuvonnasta ja palvelutarpeen arvioinnista, palvelusopimuksen/hallintopäätöksen ja hoito- ja palvelu/asiakassuunnitelman (lastensuojelu/päivähoito) laatimisesta ja päivittämisestä sekä asiakkaan osallistumisesta päätöksentekoon

Ikäihmisten palveluohjausohjaus ja neuvonta on keskitetty Asiakasohjauspalveluihin.

PalveluSantran koordinoima matalan kynnyksen neuvontapiste ikäihmisille ilman ajanvarausta toimii arkisin klo 9 -13 Terveyskeskuksen ensimmäisessä kerroksessa. Asiakasohjauspalveluiden palveluohjaajat ja muu henkilöstö vastaavat myös osaltaan ikäihmisten neuvonnasta ja ohjauksesta sekä tekevät palvelutarpeen kartoituskäyntejä sekä muita asiakkaan kotona asumista tukevia kotikäyntejä. Palveluohjaajat tekevät palvelutarpeen arvioinnit. Palvelutarpeen arvioinnit toteutetaan kohtuullisessa ajassa, 75 vuotta täyttäneiden sekä ylintä hoitotukea saavien kohdalla 7 vrk:n sisällä ja kiireellisessä tapauksessa välittömästi. Palvelutarpeen arviointia ohjaavat sosiaali- ja terveyslautakunnan hyväksymät kriteerit. Asiakkaan kanssa tehdään palvelusuunnitelma, joka perustuu asiakkaan kokonaisvaltaiseen palvelutarpeen arviointiin (käytössä RAI toimintakykymittari). Asiakkaalle tehdään kirjallinen valituskelpoinen palvelu- ja maksupäätös. Asiakas saa tiedon kielteisestä päätöksestä perusteluineen ja oikaisuvaatimusohjeineen. Edunvalvonnan tarpeessa olevasta asiakkaasta tehdään hakemus maistraattiin edunvalvonnan tarpeen kartoittamiseksi. Asiakas pyritään ohjaamaan hänen tarpeisiinsa vastaavan asiantuntijan palveluihin.

Kuvaus siitä, miten toteutetaan asiakkaan mahdollisuus tutustua yksikköön etukäteen

Asiakasohjauspalveluiden palveluneuvontapisteessä asiakkaiden on mahdollista asioida ilman ajanvarausta. Palvelupisteessä (PalveluSantra) asiakkaan on mahdollisuus saada laajasti tietoa ikäihmisten palveluista (kaupungin omat palvelut, yksityiset)

Kuvaus siitä, miten asiakasta informoidaan sopimusten (palvelusopimus, vuokra ym.) sisällöstä, palvelun kustannuksista ja sopimusmuutoksista.

Asiakkaalle kerrotaan palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä sekä palvelusuunnitelman tekovaiheessa sopimuksen sisältö, asiakasmaksut, jotka perustuvat sekä tuloihin että harkinnanvaraisiin kiinteisiin sosiaali- ja terveyslautakunnan vahvistamiin sosiaalihuollon maksuihin. Mikäli palvelussa tapahtuu muutoksia esim. käyntikerroissa, tarkistetaan maksua hoito- ja palvelusuunnitelman tarkistuksen jälkeen. Asiakas saa kirjallisen maksu - palvelupäätöksen, josta selviää annetun palvelun määrä ja hinnat.

Kuvaus asiakkaan itsemääräämisoikeuden ja osallistumisen toteutumisesta (yksityisyys, intymiteettisuoja, henkilökohtainen vapaus, koskemattomuus; perustuslain 7§ ja 10§, asiakaslaki 8-10 §)

Asiakkaan tiedot ovat salassa pidettäviä, henkilökunnalla on salassapitovelvollisuus. Asiakas osallistuu oman hoitonsa ja palvelunsa suunnitteluun. Asiakasta koskevat asiat hoidetaan yhteisymmärryksessä asiakkaan ja/tai omaisen kanssa, asiakkaan toiveita kuullaan palvelujen järjestämistä suunniteltaessa, hänelle kerrotaan vaihtoehtoista. Asiakkaalla on oikeus kieltäytyä tarjotuista palvelusta, mikäli hän on oikeustoimikelpoinen.

Kuvaus menettelystä, miten huolehditaan ja kuka vastaa asiakkaan hallussa olevista rahavaroista, avaimista ja muista tavaroista

Kotona asiakkaat vastaavat omista tavaroistaan. Henkilökunta avustaa tarvittaessa. Asiakasohjauspalveluiden henkilökunta ei ota rahaa vastaan, eikä hoida asiakkaan raha-asioita eikä käsittele asiakkaiden avaimia. Jos asiakas ei pysty itse hoitamaan raha-asioitaan, niin asiakkaan valtuuttama omainen tai läheinen hoitaa asiakkaan raha-asioita. Tarvittaessa asiakkaalle pyritään saamaan edunvalvoja.

Suunnitelma siitä, miten rajoitteiden ja pakotteiden käytön tarvetta pyritään vähentämään

Asiakasohjauspalveluiden työntekijät eivät käytä työssään rajoitteita tai pakotteita. Mikäli pakkotoimia tarvitaan, niin lääkäri voi tehdä virka-apupyyntöön tai työntekijä voi tarvittaessa hälyttää apua hälytyskeskuksesta. Työntekijä voi tehdä tarvittaessa kirjallisen ilmoituksen maistraattiin edunvalvonnan tarpeen arvioimista varten.

Kuvaus rajoitteiden ja pakotteiden käytön kriteereistä, päätöksenteosta, menettelytavoista, kirjaamisesta ja rajoitustoimenpiteiden vaikutusten seuraamisesta (katso mm. lastensuojelulain 11 luku, kehitysvammalaki, valvontaohjelmat) Suositellaan laadittavaksi menettelytapaohjeet

Asiakasohjauspalveluissa ei käytetä pakotteita.

Kuvaus menettelytavasta, jos todetaan, että asiakasta on kohdeltu epäasiallisesti tai loukkaavasti

Asiakas voi tehdä muistutuksen tai kantelun. Tilanteeseen puututaan välittömästi, kun tieto saadaan. Tilanteesta tehdään kirjallinen muistio, osapuolia kuullaan suullisesti ja asiat kirjataan ylös. Kirjataan myös tarvittavat työnjohdolliset toimenpiteet tilanteen mukaan. Potilasturvallisuus- ja laadunhallintasuunnitelmassa on kuvattu käytäntöä, jossa asiakkaaseen kohdistuu esimerkiksi hoitovirhe. Kun yhteydenotto tulee, asia otetaan heti selvittelyyn. Yhteydenottajaan ollaan yhteydessä ja sovitaan, miten asiassa edetään ja sovitaan tapaaminen, jossa kirjataan tarkasti ylös, mitä on tapahtunut. Jos epäasialliseen kohteluun on syyllistynyt asiakasohjausyksikön työntekijä, häneltä pyydetään selvitystä tapahtuneesta. Asiakkaalle vastataan aina kirjallisesti kirjalliseen yhteydenottoon. Asiasta pyritään löytämään yhteinen kaikkia osapuolia tyydyttävä ratkaisu. Kts. erillinen ohje muistutuksen käsittelystä ja muistutukseen vastaamisesta.

Kuvaus asiakassuhteen päättymiseen liittyvien asioiden valmistelusta ja toteuttamisesta (asiakkaan siirtäminen hoitopaikasta toiseen, lastensuojelun jälkihuollon valmistelu, jne.)

Asiakassuhteen päättyessä palvelut päättyy. Asiakastietojärjestelmään kirjataan tieto asiasta ja asiakas saa tiedon palvelun päättymisestä. Asiakastiedot päätetään, kun laskutus on tehty valmiiksi. Asiakkaan siirtyessä toiseen hoitopaikkaan, tarvittavat hoidon kannalta oleelliset tiedot siirtyvät asiakastietojärjestelmän kautta asiakkaan antaman suostumuksen perusteella. Lisäksi uutta yksikköä informoidaan suullisesti tarvittaessa asiakasta koskevista asioista.

Jos asiakas on tyytymätön saamaansa kohteluun, hänellä on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Kun palvelu perustuu ostopalvelusopimukseen, muistutus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle (Valviran ohje 8:2010).

Henkilö/taho ja yhteystiedot, jolle muistutus osoitetaan

**Hoito- ja vanhuspalvelujohtaja Riitta West
Rauhankatu 3
18100 Heinola
puh 050 5477091
riitta.west@heinola.fi**

Sosiaaliamiehen yhteystiedot

Sosiaaliamiespalvelut

Laukkanen Tarja puh. 044 729 7989

puhelinaika ma - to klo 9 - 12

sosiaaliamies@phhyky.fi

Päivystysaika keskiviikkoisin 9 – 11 Siirin tiloissa (Vapaudenkatu 23 B, Lahti).

Muina aikoina tapaamiset järjestyvät tarpeen mukaan myös oman kunnan sosiaalitoimen tiloissa.

Kuvaus yksikön toimintaa koskevien muistutusten käsittelystä

Sosiaalihuoltolain mukaiset muistutukset ohjataan hoito- ja vanhushuoltojohtajalle.

Terveystieteiden mukaiset muistutukset ohjataan johtavalle lääkärille.

Muistutukset voidaan osoittaa suoraan myös sosiaaliamiehelle tai potilasasiemiehelle.

Sosiaaliamiehen / potilasasiemiehen yhteydenoton jälkeen tutustutaan asiakkaan asiakirjoihin ja muistutuksen sisältöön. Esimies ja asiakkaan asiaa hoitanut viranhaltija / työntekijä selvittävät yhdessä potilasasiakirjoista, mitä on tapahtunut, laativat vastinetekstin ja kokoavat tarvittavia asiakirjoja vastineen liitteeksi. Tämän jälkeen esimies tekee virallisen vastineen muistukseen.

Asiakirjat kirjataan asiainhallintojärjestelmään Dynastyyn. Vastine sekä sosiaaliamiehen / potilasasiemiehen pyytämät asiakirjat toimitetaan sosiaaliamiehelle / potilasasiemiehelle.

Kuvaus kunnan ja palvelutuottajan välisestä yhteistyöstä asiakkaan hoidon ja palvelun suunnittelussa ja toteutumisen seurannassa

Sosiaalipalvelujohtaja, hoito- ja vanhushuoltojohtaja tai kotihoidon palvelupäällikkö hyväksyy yksityiset palvelujen tuottajat sosiaalipalvelujen tuottajiksi. Vanhustenpalveluissa on käytössä tilapäisen ja säännöllisen kotihoidon palveluseteli, omaishoidon vapaan aikaisen hoidon palveluseteli sekä laajennetun tuetun asumisen ja tehostetun palveluasumisen palvelusetelit. Palvelusetelitä koordinoidaan asiakasohjausyksiköstä.

Yksityisen palvelun tuottajien toiminta määritellään hoito- ja palvelusuunnitelmassa ja yksityiset toimijat voivat toimia yhdessä kunnan oman toiminnan rinnalla sitä täydentäen tai korvaten.

Kuvaus kuluttajasuojaa koskevasta informaatiosta

Kts. palvelusetelilaki

Asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvä kehittämissuunnitelma

Asiakkaalla tulee olla mahdollisuus osallistua oman hoitonsa ja palveluidensa suunnitteluun ja toteutukseen (Laki asiakkaan asemasta ja oikeuksista, vanhushuoltolaki, sosiaalihuoltolaki).

Asiakkaan hoidon tarpeen arvioinnin lähtökohtana pidetään asiakkaan omaa näkemystä omista voimavaroistaan ja keinoista toimintakyvyn ylläpitoon, edistämiseen ja kuntoutumiseen.

Yhdessä asiakkaan kanssa mietitään tekijät, jotka ennakoivat toimintakyvyn heikkenemistä, kuten terveydentilan epävakaus, heikko ravitsemustila, turvattomuus, kipu, sosiaalisten kontaktien vähäisyys.

Asiakkaiden palvelutarvetta arvioidaan systemaattisesti RAI mittariarvioinnilla.

Muina mittareina käytetään mm. MNA-moduulia, MMSE-muistitestiä sekä Cerad muistitestiä jne.

10. PALVELUN/YKSIKÖN ASIAKASTYÖN (TOIMINNAN) LAADUN VARMISTAMINEN

Kriteereitä ja tasoja on määritelty toimintakohtaisissa valtakunnallisissa valvontaohjelmissa, jotka löytyvät Valviran kotisivuilta:

<http://www.valvira.fi/>

Kuvaus asiakkaiden suoriutumista, toimintakykyä, elämänhallintaa sekä fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista hyvinvointia ylläpitävästä ja edistävästä toiminnasta

Asiakkaiden toimintakyky ja palvelujen tarve vaihtelee. Asiakkaille tehdään tarvittaessa kokonaisvaltainen palvelutarpeen kartoitus ja arviointi perustuen RAI-arviointimittariin sekä muihin täydentäviin mittareihin. Palvelutarpeen arvioinnin perusteella tehdään yhdessä asiakkaan, tarvittaessa omaisen kanssa, asiakkaalle palvelusuunnitelma.

Asiakkaan toimintakyvyn ylläpito ja kuntoutumisen tukeminen on tärkeä osa suunnitelmaa.

Yksikössä työskentelevä moniammatillinen tiimi (muistihoitaja, muistikoordinaattori,

terveysliikuntakoordinaattori, geronomi, omaishoidon tukihenkilö, kotikuntoutuksen tukihenkilö, sosiaaliohjaajat, psykiatrinen sairaanhoitaja, veteraanien tukihenkilö, tukipalveluita koordinoiva lähihoitaja, etsivä vanhustyö -hankkeen projektityöntekijä) tarjoaa ennaltaehkäiseviä palveluita sekä kotona asumista tukevia palveluita, joissa keskiössä on asiakkaan toimintakyvyn tukeminen. Muistisairaiden asiakkaiden hoitopolku ja hoitoon osallistuvien työnjako on määritetty. Samoin käytössä on kaatumistapaturmien ennaltaehkäisyn toimintamalli.

Kuvaus asiakkaiden ravitsemuksen ja ruokailun järjestämiseen liittyvistä käytännöistä (ruokailuvälien pituus, yöaikaisen paaston pituus, asiakkaiden ravitsemustilan seuranta, jne.)

Asiakasohjausyksikön palveluohjaus arvioi kotona asuvien ikääntyneiden ateria- ja kauppapalveluiden tarvetta ja tekee tarvittaessa palvelupäätökset tukipalveluiden käynnistämistä.

Kotihoidon tukipalveluna asiakkaille on tarjolla ruokapalvelu kaupungin toimesta. Asiakkaalla on mahdollisuus saada aterioita 7 päivänä viikossa. Kylmät ateriat toimitetaan kolme kertaa viikossa.

Asiakkaat, jotka eivät itse pysty lämmittämään ruokaa, saavat lämpimän aterian joka päivä.

Asiakkaalla on mahdollisuus ostaa ateriapalveluja myös yksityisiltä toimijoilta.

Asiakkaalle järjestetään tarvittaessa kauppapalvelu yksityisiltä toimijoilta.

Asiakasohjauksen työntekijät neuvovat ja ohjaavat asiakkaita ravitsemuksen suhteen ikäihmisten ravitsemussuosituksen mukaisesti sekä ravitsemuspalveluvaihtoehtojen suhteen. Henkilöstöä on koulutettu vanhusten aliravitsemuksen tunnistamiseen. Asiakkaiden ravitsemustilaa seurataan tarvittaessa MNA-mittarin avulla. Tarvittaessa hyödynnetään organisaation ravitsemusterapeutin asiantuntemusta.

Valtion ravitsemusneuvottelukunta:

<http://www.ravitsemusneuvottelukunta.fi/portal/fi/ravitsemussuositukset/>

Yksikön ruokahuollon vastuuhenkilön yhteystiedot

Kotihoidon asiakkaiden ateriapalveluista vastaa terveyskeskuksen tuotantokeittiö: Kirsi Heikkilä, ravitsemispäällikkö, puh. 044 469 4213.

Ateriakuljetuksista kotihoidon asiakkaille vastaa Kotipalvelu Kanerva Oy

Mari Pynnönen, palvelupäällikkö, p. 044 587 1440

Kuvaus päivittäinen toiminnan järjestämisestä (lasten koulunkäynnin tukeminen, erityisopetuksen turvaaminen lapsen kouluasioista vastaavan henkilön nimeäminen (lastensuojelulaki) asiakkaiden ulkoilun, liikuntamahdollisuuksien, toimintakykyä tukevan toiminnan, harrastus- ja viriketoiminnan järjestäminen ym.)

Asiakasohjausyksikkö käyttää tarvittaessa tehostetun kotikuntoutuksen fysioterapeutin osaamista arvioimaan asiakkaiden toimintakykyä tukevaa kuntoutuksen tarvetta sekä tarvetta apuvälineille ja kodin muutostöille. Fysioterapeutti vastaa myös sairaalasta kotiutuvien ikääntyneiden jatkokuntoutuksesta tarvittaessa yhteistyössä tehostetun kotikuntoutuksen tiimin kanssa.

Terveysliikuntakoordinaattori luo ikäihmisille liikuntamahdollisuuksia, järjestää ryhmiä ja kouluttaa vanhuspalveluiden yksiköiden henkilökuntaa tukemaan ja ohjaamaan asiakkaiden toimintakykyä. Käytössä on mm. Tupa-jumpat.

Omaishoidon tukihenkilö, kotikuntoutuksen tukihenkilö, veteraanien tukihenkilö sekä geronomi ohjaavat asiakkaita ja omaisia toimintakyvyn tukemisessa sekä aktivoivat asiakkaita liikkumaan ja ulkoilemaan.

Terveysliikuntakoordinaattori ja geronomi kouluttavat hoito- ja vanhuspalveluiden henkilökuntaa Voitas-mallin mukaisesti.

THL:n liikuntasuositukset eri-ikäisille:

http://www.ktl.fi/portal/suomi/tietoa_terveydesta/elintavat/liikunta

Kuvaus hygieniakäytännöistä ja infektio tartuntojen ehkäisemisestä sekä epidemiatilanteissa toimiminen

Sosiaali- ja terveystoimen hygieniahoitaja ohjeistaa hygieniaan liittyvissä asioissa.

Asiakasohjausyksikön henkilökunta noudattaa organisaation hygieniaohjeita sovellettuna kotityöhön.

Epidemiatilanteissa noudatetaan tehostettua käsihygieniaa ja vältetään turhia ja useiden henkilöiden käyntejä asiakkaan luona.

Hygieniasta huolehtiminen kuuluu jokaisen työntekijän perustyöhön, erityisesti huomioidaan käsihygienia sekä tarvittaessa suojavaatetus. Infektio tartuntojen estämisessä ja epidemiatilanteissa sosiaali- ja terveystoimen hygieniahoitaja huolehtii tiedottamisesta ja toimintojen organisoinnista.

Ylilääkärin antaman ohjeistuksen mukaisesti asiakastyötä tekevien on suositeltavaa ottaa

influenssarokote.

Suunnitelma asiakastyön ja päivittäisen toiminnan kehittämisestä

Hygieniatyöryhmä ja hygieniahoitaja vastaavat hygieniatyön kehittämisestä sosiaali- ja terveystoimessa sekä jalkauttavat yksiköihin hygieniatietoa säännöllisesti.

11. TERVEYDENHUOLLON JA SAIRAANHOIDON JÄRJESTÄMINEN

Kuvaus terveydenhuollon järjestämisestä yksikön/palvelun asiakkaille ja yksikön omat vastuutehtävät asiakkaiden terveydenhuollossa ja sairaanhoidossa (terveyden edistäminen, terveystarkastukset, seulontatutkimukset, terveydentilan seurantaan liittyvät tutkimukset, tarkastukset, kontrollit, jne.)

Asiakasohjausyksikön henkilöstö tekee tiivistä yhteistyötä vastaanottotoiminnan lääkäreiden, kotihoidon ja asumispalveluiden lääkärin sekä vuodeosastojen lääkärin kanssa. Heinolan kaupungin geriatrisen poliklinikan geriatriin työpanos on asiakasohjausyksikön työntekijöiden hyödynnettävissä asiakasasioissa.

Asiakasohjausyksikön muistihoitaja hoitaa muistiongelmista kärsivien asiakkaiden muistitutkimukset ja ohjaa asiakkaan tarvittaessa eteenpäin geriatriin. Muistikoordinaattori vastaa muistisairausdiagnoosin saaneiden asiakkaiden ohjauksesta, neuvonnasta sekä lääkehoidon toteutumisesta.

Psykiatriselle sairaanhoitajalle ohjautuvat mielialaongelmista sekä mielenterveys- ja päihdeongelmista kärsivät ikääntyneet asiakkaat. Heinolan kaupungin sosiaali- ja terveystoimessa on kuvattu ikääntyneiden mielenterveys- ja päihdeasiakkaiden hoitopolku sekä laadittu ohjeet puheeksiottamiselle. Asiakasohjauspalveluissa toimii myös moniammatillinen tiimi, joka tukee ikääntyneiden, kotihoidon piiriin kuulumattomien mielenterveys- ja päihdeasiakkaiden arjen sujumista.

Terveysliikuntakoordinaattori tarjoaa ikääntyneille asiakkaille yksilöllistä liikuntaneuvontaa, koordinoi ja ohjaa ikääntyneiden kuntosaliryhmiä sekä koordinoi muita ikääntyneiden toimintakykyä tukevia toimintamuotoja.

Etsivän vanhustyö -hankkeen projektikoordinaattori jalkautuu ikäihmisten pariin, ja neuvoo heitä ikäihmisille suunnatuista palveluista tai ikääntymiseen liittyvistä kysymyksistä. Projektin tarkoituksena on yhteisöllisyyden, osallisuuden ja toimijuuden vahvistaminen. Projekti on kaksivuotinen hanke, joka on alkanut syksyllä 2018.

Kuvaus menettelystä, miten toimintayksikön lääkäripalvelut järjestetään ja mikä taho vastaa asiakkaiden sairauden hoidosta kiireettömissä tilanteissa

Asiakasohjausyksikkö konsultoi asiakasasioissa tilanteen mukaan joko osaston lääkäreitä, kotihoidon lääkäreitä, vastaanoton lääkäreitä tai geriatria.

<p>Kuvaus menettelystä kiireellisen sairaanhoidon tarpeessa olevan asiakkaan hoitamiseksi Asiakkaista ollaan yhteydessä lääkäriin, joka ohjeistaa jatkotoimenpiteistä. Lääkäri tekee lähetteet keskussairaalaan. Kiireellisessä tilanteessa asiakas ohjataan päivystykseen ja/tai kutsutaan ensihoito paikalle. Heinolan kaupungin sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstön käytössä on yleistilan arviointikiekko hoidon kiireellisyyden arviointia varten.</p>
<p>Kuvaus erikoissairaanhoidon käytöstä ja saatavuudesta (terapiapalvelut, lastenpsykiatrian käyttömahdollisuudet, psykiatrinen hoito, jne.) Erikoissairaanhoitoon ohjaututaan lääkärin lähetteen kautta. Vastuulääkäri tekee lähetteen.</p>
<p>Kuvaus lääkehoitosuunnitelman ylläpidosta, päivittämisestä ja toimeenpanosta sekä toteuttamisen seurannasta (Lääkehoitosuunnitelma tulee laatia sosiaali- ja terveysministeriön Turvallinen lääkehoito -oppaan (2005:32) mukaisesti.) STM:n opas löytyy osoitteesta: http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/julkaisu/1083030 Asiakasohjausyksikön lääkehoitosuunnitelma on päivitetty talvella 2018. Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vuosittain. Yksikön lääkehoitosuunnitelma ohjaa lääkehoitoa. Sosiaali- ja terveystoimen lääketyöryhmä ohjeistaa lääkehoitosuunnitelman päivittämistä. Työryhmään kuuluu johtava farmaseutti, johtava lääkäri ja hoitotyön esimiehet sekä yksiköiden lääkehoitovastaavat.</p>
<p>Lääkehoidosta vastaavan henkilön yhteystiedot Mari Pynnönen, palvelupäällikkö, p. 044 587 1440</p>
<p>Potilasasiamiehen yhteystiedot Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymä Keskussairaalankatu 7 15850 Lahti ajanvaraus vastaanotolle ma - pe klo 9 - 15 puh (03) 819 2504 potilasasiamies@phhyky.fi</p>
<p>Terveydenhuoltoa ja sairaanhoitoa koskeva kehittämissuunnitelma -</p>

12. ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY

(Menettelystä tulee olla kirjalliset ohjeet)

Kuvaus asiakastietojen kirjaamisesta, käsittelystä ja salassapitosäännösten noudattamisesta
Asiakastiedot kirjataan asiakas-, ja potilastietojärjestelmään (LifeCare, Sosiaali-Effica).
Asiakastietojen katselusta ja salassapidosta on erilliset ohjeet. Jokaisella työntekijällä on tehtäväkuvansa mukaiset oikeudet tietojärjestelmään.
Sosiaali- ja terveystoimessa on kirjalliset ohjeet asiakastietojen kirjaamisesta, käsittelystä ja salassapitosäännösten noudattamisesta. Jokainen uusi työntekijä veloitetaan lukemaan ohjeet (Tietoturva- ja tietosuojaohje asiakastietojen käsittelystä sekä Hyvän kirjaamisen perusteet ja tietosuoja- ja tietoturvarikkomusten/rikoksen seuraamukset taulukon) allekirjoittaessaan vaihtolositoutumuksen.

Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa:

http://www.tietosuoja.fi/uploads/6jwqd57_1.pdf

<p>Tietosuojavastaavan yhteystiedot Teija Ylönen, puh. 050 340 9224 Heinolan kaupunki, sosiaali- ja terveystoimi, Rauhankatu 3, teija.ylonen@heinola.fi</p>
<p>Menettelyohje asiakkaan informoinnista henkilötietojen käsittelyssä: ohjeet www.tietosuoja.fi</p> <p>Tietosuojaseloste: Mallilomake ja ohjeet sivulla: http://www.tietosuoja.fi/uploads/m290kkgfj8w.pdf ja http://www.tietosuoja.fi/uploads/drs1w.pdf</p> <p>Asiakkaan suostumus salassa pidettävien tietojen käytölle/luovuttamiselle: TSV:n opas http://www.tietosuoja.fi/uploads/r63fxb8bp1c8toy.pdf</p>
<p>Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja osaamisen varmistamisesta liittyen tietosuoja-asioihin ja asiakirja hallintoon (lisätietoa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista: http://www.sosiaaliportti.fi/File/eef14b19-bacf-4820-9f6e-9cc407f10e6d/Sosiaalihuollon+asiakasasiakirjat.pdf)</p> <p>Sosiaali- ja terveystoimen koko organisaation henkilökunta on velvollinen suorittamaan vuosittain Navisec tietosuoja- ja verkkokoulutuksen hyväksytysti ja toimittamaan siitä todistuksen esimiehelleen. Asiakasohjauspalveluiden henkilökunta suorittaa Navisecin verkkokoulutuksen kunkin vuoden maaliskuussa. Lisäksi koko henkilökunta osallistuu vuosittain tietosuoja- ja tietoturvakoulutuksiin.</p>
<p>Asiakasrekisteriä ylläpitävän palvelun tuottajan tulee laatia henkilötietolain 10 §:n mukainen rekisteriseloste, vaikka toimisi toisen yrityksen tiloissa.</p> <p>Rekisteriseloste (ellei liitteenä): tietosuojavaltuutetun ohje ja lomake: http://www.tietosuoja.fi/uploads/64znaj.pdf ja http://www.tietosuoja.fi/uploads/8cv17p0zbo1.pdf</p> <p>Muita tietosuojaan liittyviä oppaita sivulla http://www.tietosuoja.fi/1582.htm : Käyttäjälökin tietojen käsittely henkilötietolain mukaan, Laadi tietosuojaseloste, Ota oppaaksi henkilötietolaki, Henkilörekisteriin tallennetun tiedon korjaaminen, Henkilörekisteriin tallennettujen tietojen tarkastaminen, Henkilötietolain seuraamusjärjestelmä</p>
<p>Kuvaus asiakirjojen arkistoinnin toteuttamisesta (yksityisten sosiaalipalveluyksikköjen on tärkeää sopia yksiköstä pois lähteneiden asiakkaiden asiakirjojen arkistoinnista etukäteen asiakkaiden kotikunnan kanssa)</p> <p>Arkistointi tapahtuu sähköiseen asiakas- ja potilastietojärjestelmään (LifeCare). Paperinen arkistointi tapahtuu noudattaen Heinolan kaupungin arkistointiohjeita sekä sosiaali- ja terveystoimen arkistovastaavan ohjeistusta.</p> <p>Asiakirjat säilytetään asiakasohjausyksikön sekä kotihoidon toimistotiloissa lukitussa tilassa, ja sen jälkeen arkistoidaan potilas- ja asiakastietoarkistoon. Asiakasohjausyksikössä on nimetty arkistovastaavaksi toimistosihiteeri Minna Liljaniemi, joka ohjeistaa ja neuvoo työntekijöitä. Valtakunnallisen Kanta-hankkeen kautta asiakastietojen käsittelyä on koulutettu ja ohjeistettu henkilökunnalle.</p>
<p>Kuvaus, miten tiedonkulku järjestetään muiden asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien toimijoiden kanssa</p> <p>Tiedonsiirto perustuu asiakkaan antamaan suostumukseen, joka on merkitty potilasasiakirjoihin. Asiakkaan luvalla hoitoon olennaisesti liittyvistä asioista voidaan informoida toista hoitavaa tahoa.</p>
<p>Asiakastietojen käsittelyn kehittämissuunnitelma</p> <p>E-arkiston käyttöönotto on vaikuttanut ja vaikuttaa asiakastietojen käsittelyyn. Asiakastietojen paperiversiot vähenevät.</p>

13. ALIHANKINTANA TUOTETTujen PALVELUJEN OMAVALVONTA

Kuvaus menettelystä, kuinka yksikkö valvoo alihankkijoilta ostettujen palvelujen laatua

Säännölliset yhteistyötapaamiset palveluntuottajien kanssa, palveluntuottajien valvonta (tarkastuskäynnit) sekä asiakaspalautteiden käsittely yhdessä palveluntuottajien kanssa.

Luettelo alihankkijoita

Palveluneuvonnasta vastaava PalveluSantra.

Luettelo palveluseteliyrittäjistä on osoitteessa www.palvelusanta.fi

Kehittämissuunnitelma

Asiakaspalautteiden systemaattinen käsittely.

Yhteistyötä edistävät toimenpiteet, kuten yhteiset työpajat

Yksikön perehdytysuunnitelman ja perehdytyslistan päivitys.

14. OMAVALVONNAN TOTEUTTAMISEN SEURANTA JA ARVIOINTI

Kuvaus yksikön omavalvonnan toteutumisen seurannasta

Omavalvontasuunnitelma on osa yksikön laadunhallintaa ja tärkeä väline perehdytyksessä.

Omavalvontasuunnitelma käydään henkilöstön kanssa yhdessä läpi vuosittain suunnitelmaa päivitettäessä. Uudet työntekijät ja opiskelijat perehdytetään suunnitelmaan.

Kuvaus omavalvontasuunnitelman päivittämisprosessista

Asiakasohjausyksikön omavalvontasuunnitelma tarkistetaan ja vahvistetaan kerran vuodessa sekä tarvittaessa, ja tehdään tarvittavat muutokset.

Omavalvontasuunnitelma päivitetään tarvittaessa. Toimintaohjeisiin tulleet muutokset kirjataan viiveettä omavalvontasuunnitelmaan ja vahvistetaan vuosittain, vaikka muutoksia ei vuoden aikana olisi tehtykään.

Paikka ja päiväys

9.7.2019

Allekirjoitus

(Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja)

Nimenselvennys **Mari Pynnönen**