

**SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA****1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)**

Palveluntuottaja <input checked="" type="checkbox"/> Kunta Nimi: Siilinjärvi Palveluntuottajan Y-tunnus: 0172718-0	
Toimintayksikön nimi Neuvonta- ja palveluohjausyksikkö, Luotsi	
Palveluyksikön sijaintikunta yhteystietoineen Siilinjärven kunta, PL 5, 71801 Siilinjärvi	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Neuvonta- ja palveluohjausyksikkö, Luotsi	
Toimintayksikön katuosoite Isoharjantie 6 rak S1 71800 Siilinjärvi	
Postinumero 71800	Siilinjärvi
Toimintayksikön vastaava esimies Mehtonen Anu	Puhelin 044 740 2831
Sähköposti anu.mehtonen@siilinjarvi.fi	
OMAVALVONNAN ORGANISOINTI, JOHTAMINEN JA VASTUUHENKILÖT	
Omavalvonnasta vastaavan organisaation johdon edustajat ja tehtävät Kati Kantanen, sosiaali- ja terveystoiminnan johtaja Marja Kavilo, hoito- ja vanhustyönjohtaja Seija Leppänen, vanhustyönasiiantuntija	
Omavalvonnan vastuuhenkilön yhteystiedot ja tehtävät Anu Mehtonen, osastonhoitaja, p. 044 740 2830 anu.mehtonen@siilinjarvi.fi	
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat	
Tarjotaan vaihtoehtona asiakkaille yksityisiä sosiaali- ja terveydenhuollon palveluita.	

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2)

Toiminta-ajatus

Neuvonta- ja palveluohjausyksikkö Luotsin toiminnan tavoitteena on tukea ikäihmisten kotona asu- mista välittämällä tietoa erilaisista kotona asumista tukevista palveluista, etuisuuksista ja kartoittamalla asiakkaan ja läheisverkoston omia voimavaroja arjessa. Toiminnan avulla suunnitellaan oikein koh- dennettuja palvelu- ja asumismuotoja, suunnitellaan ja koordinoidaan asiakkaan sairaalasta kotiutumi- nen, luodaan asiakkaalle hyvä ja turvallinen lähtökohta kotona selviytymiselle sekä mahdollistetaan kotona asuminen mahdollisimman pitkään ja turvallisesti. Toiminnassa pyritään varhaiseen muistihäi- riön syyn toteamiseen ja hoitoon, hidastamaan toimintakyvyn laskua sekä vaikuttamaan elämänlaa- tuun positiivisesti. Toimintaamme kuuluu koko kunnan keskitetystä hoitotarvikejakelusta vastaaminen.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Haluamme sitoutua vanhusten sosiaali- ja terveystalouden keskeisiin arvoihin, joista tärkeimpiä työ- yhteisössämme ovat huolenpito, välinpitämättömyyden välttäminen, oikeudenmukaisuus, ihmisarvon kunnioittaminen, itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen ja ammatillisuuden periaate. Myös Siilinjär- ven kunnan yhteiset arvot ja periaatteet luotettavuus, avoimuus, asiakaslähtöisyys, kehityshakuisuus ohjaavat tavoitteita työssämme.

Huolenpito:

- palveluohjaaja on nimetty yhdyshenkilö ikäihmiselle, jos hän tarvitsee apua palvelujen toteutta- miseen ja yhteensovittamiseen liittyvissä asioissa
- huolehdimme asiakkaamme hoidon, hoivan ja palveluiden jatkuvuudesta, asianmukaisesta tie- donkulusta sekä tiedon oikeellisuudesta
- välitämme aidosti asiakkaistamme, kuuntelemme toiveita / tarpeita herkällä korvalla ja halu- amme heidän parastaan
- olemme empaattisia ja inhimillisiä asiakkaitamme ja heidän läheisiään kohtaan
- tuemme, suojellemme ja luomme turvallisuutta palvelurakenteen ja yhteiskunnan antamien edellytysten sekä omien voimavarojemme mukaisesti
- etsimme, löydämme ja vahvistamme vanhuksen voimavaroja -> Voimavaralähtöinen työote:
 - voimavaralähtöisyys rakentuu asiakkaan ja työntekijän kumppanuudesta dialogi- sessa suhteessa
 - löydämme yhdessä uusia näkökulmia
 - myönteisyys, luovuus, huumori ja tulevaisuuteen suuntaaminen ovat läsnä vuorovai- kutuksessa
 - voimavaralähtöisyys ei tarkoita elämän ongelmien ohittamista vaan niiden näkemistä ensisijaisesti olemassa olevien voimavarojen valossa
 - keskitymme vanhuksen elämän kokonaisuuteen ja jatkuvuuteen
 - ikäpolvien taju on tärkeä
 - eri-ikäisyyden näemme rikkautena

Välinpitämättömyyden välttäminen:

- uskallamme nähdä kaltoin kohtelun (fyysinen, psyykinen, taloudellinen, seksuaalinen, palvelu- rakenteen taholta tuleva) ja pyrimme puuttumaan siihen
- olemme sitkeitä ja lannistumattomia asiakassuhteessa, vaikka vuorovaikutus olisi haastavaa eikä yhteistä säveltä löydy - siitä huolimatta kuljemme rinnalla
- emme sulje pois tunteita vaan kohtaamme ne sellaisenaan
- tunnistamme riskejä ja varaudumme niihin, ennakoidaan
- emme jätä ketään heitteille

Oikeudenmukaisuus:

- vanhus tuntee tulleensa reilusti ja tasa-arvoisesti kohdelluksi sekä vuorovaikutuksessa että hoidon / hoivan / palveluiden myöntämisessä tai epäämisessä
- kuntalaiset voivat luottaa osaltamme tasapuoliseen kohteluun voimassa olevan toimintamallin mukaisesti

- noudatamme palveluiden yhtenäisiä myöntämisperusteita toimintamme on avointa ja prosessit läpinäkyviä
- ajamme vanhusten etuja niin että muutkin ammattiryhmät vastaavat vanhusasiakkaiden tarpeisiin ja näin turvataan tarpeenmukainen ja oikeudenmukainen hoito ja hoiva myös vanhuksille
- oikeudenmukaisuus korostuu, kun asiakkaana on yhteiskunnallisesti heikoimmassa asemassa olevia vanhuksia

Ihmisarvon kunnioittaminen:

- Ihminen itsessään on arvokas, pelkkä olemassaolo riittää. Kaikki ihmiset ovat samanarvoisia, kukaan ei voi olla toista arvokkaampi

Itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen:

- itsemääräämisoikeuden toteutuminen edellyttää että vanhus pystyy tekemään tietoisia valintoja ja ymmärtää valintojensa ja päätöstensä seuraukset
- voimme edistää vanhuksen itsemääräämisoikeutta tunnistamalla vanhuksen voimavaroja ja antamalla tietoa ja tukea
- vanhuksella on vapaus tehdä valintoja ja ottaa vastuu omasta elämästään
- vanhuksella on oikeus omaan kehoonsa, omiin ajatuksiinsa, omaan vakaumukseensa ja ihmisuhteisiinsa. Ihminen on eheä kokonaisuus johon ei saa kajota ilman lupaa
- pohdimme jokaisen asiakkaan kohdalla kenelle mikäkin tieto on relevanttia hoidon, huolenpidon ja palveluiden kannalta
- vaitiolovelvollisuuden noudattaminen
- vanhuksen hyväksymien omaisten ja läheisten osallistuminen hoidon / hoivan / palveluiden suunnitteluun, toteutukseen ja arviointiin on tärkeää ja aktiivisesti tuemme siihen

Ammatillisia periaatteita ovat:

- toimimme kollegiaalisesti työtovereita kohtaan; samojen periaatteiden mukaisesti toimimme myös moniammatillisen tiimin jäsenenä
 - kollegiaalisuus on työtoverin kunnioittamista, arvostamista ja oikeudenmukaista kohtelua
 - kollegiaalisuus näkyy arjen työskentelyssä siten että työtoverille ja työtovereista puhutaan arvostavasti ja kohteliaasti. Kommunikaatio on avointa, rehellistä ja luottamuksellista
 - hyvässä kollegiaalisessa ympäristössä työtoverit voivat ottaa vastaan ja antaa rakentavaa palautetta, voidaan käsitellä myös epäkohtia ja ristiriitoja
 - työtoveri puolustaa ja tukee kollegaa epäoikeudenmukaisissa ja vaikeissa tilanteissa.
 - tunnistamme ja tunnustamme kollegan osaaminen, luotamme kollegan ammattitaitoon, päätöksentekokykyyn ja siihen että hän hoitaa oman tehtäväalueensa. Tarvittaessa konsultoidaan vastavuoroisesti ja tuetaan kollegaa päätöksenteossa
 - kollegiaalisuus on myös taitoa pyytää, vastaanottaa ja antaa apua työtehtävissä, uudelle työntekijälle tarjoamme apua myös pyytämättä
 - kollegiaalisuus näkyy asiakastyössä ja luo yleisen ilmapiirin työyhteisöön.

Toimintaa ohjaavat lait, asetukset ja suositukset

Suomen perustuslaki 731/1999

Sosiaalihuoltolaki 17.9.2014/710

Terveystieteiden tutkimuskeskuslaki 30.12.2010/1326

Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystieteiden palveluista 28.12.2012/980

Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöstä 817/2015

Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä 559/1994

Laki sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista 272/2005

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000

Henkilötietolaki 22.4.1999/523

Laki omaishoidontuesta 937/2005

Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992

3 RISKINHALLINTA (4.1.3)

- Neuvonta ja palveluohjausyksikkö Luotsin toimitilat sijaitsevat Innocumissa kolmannessa kerroksessa kotihoidon toimitilojen yhteydessä. Innocumissa palo- ja pelastusturvallisuudesta vastaa kiinteistö Oy Isoharjan toimitusjohtaja Janne Kasurinen. Yksikössä on toimintaohje palohälytystilanteiden varalle ja nimetty vastuuhenkilö. Kotihoivapalveluiden vastuuhenkilö on oh Riitta Mustonen.
- Luotsissa työskentelee palveluohjaajia ja lähihoitaja. Työ on pääsääntöisesti yksintyöskentelyä. Työ tapahtuu sekä asiakkaan kotona että työpisteessä. Työ on ennakoimatonta ja vaatii muutosten hallintaa sekä asiakailta tulevan palautteen asianmukaista arviointia. Tehtävän suorittamiseen voi liittyä henkistä kuormittumista sekä mahdollisesti yllättävää fyysisen väkivallan kohteeksi joutumista yksin kotikäynnillä ollessa. Työhön sisältyy autolla ajamista erilaisissa olosuhteissa.
- Fysikaaliset, henkiset, kemialliset, tapaturman vaaraan ja ergonomiaan liittyvät riskitekijät Luotsissa on kartoitettu ja käyty läpi keväällä 2016 henkilöstön kanssa. Riskitekijöiden tunnistaminen ja niihin puuttuminen ja niiden korjaaminen on osa kaikkien työntekijöiden jokapäiväistä perustyötä. Osastonhoitaja on vastuussa siitä, että havaitut riskit tiedostetaan ja ne mahdollisuuksien mukaan korjataan tai riskiä vähennetään.
- Luotsissa on käyty läpi kotihoitoon laaditut toimintaohjeet läheltä piti, uhkaaviin ja väkivaltatilanteisiin. Lisäksi kokouksissa on käyty läpi Siilinjärven kunnan sisäilmaopas.
- Haitta- ja läheltä piti – tapahtumat ilmoitetaan HaiPro -vaaratapahtumien raportointijärjestelmän kautta. Ohjelma on käyty läpi työntekijöiden kanssa keväällä 2016. Osastonhoitaja käy ilmoitukset läpi ja tarvittaessa keskustelelee asiat työntekijöiden kanssa. Yhteenvetoraportti HaiPro tapahtumista käydään läpi kaksi kertaa vuodessa.
- Asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelma (Hopasu) laaditaan yhteistyössä asiakkaan ja tarvittaessa omaisten kanssa asiakkaan kotona.
- Asiakkaiden ja omaisten antama sekä suullinen että kirjallinen palaute ja heille kohdennetut asiakastyytyväisyyskyselyt (kotihoidon ja asumispalveluiden kyselyt) antavat arvokasta tietoa palvelujen laadusta.
- Hoidon ja palvelun jatkuvuus vaarantuu tiedonkulun puuteiden vuoksi (esimerkiksi unohdus, väärinymmärrys, ylilyönti)
- Asiakkaan ja/tai omaisen subjektiivisen kokemuksen ja näkemyksen huomioimatta jättäminen
- Tarve ja palvelu ei kohtaa, ei löydy oikeanlaista palvelua, esim. mielenterveys ja päihde sekä moniongelmaiset/ syrjäytyneet asiakkaat, tiedon ja keinojen puute, koulutustarve
- ei huomata kaltoinkohtelua, omaishoitajan uupuminen
- Työnjako ja vastuun jako yhteistyökumppaneiden ja tiimin sisällä epäonnistuu

Riskien tunnistaminen

- Havaitut epäkohdat tuodaan mahdollisimman pian esille esimerkiksi työkokouksissa ja yhteisissä palavereissa. Epäkohdista ja riskeistä keskustellaan työyhteisössä sekä yhteistyökumppaneiden kanssa, keskustelun pohjalta luodaan uusia toiminta tapoja.

Riskien käsitteleminen

- Haittatapahtumat viedään HaiPro-ohjelmaan jotka käsitellään kaksi kertaa vuodessa. Haittatapahtumia ja läheltä piti tilanteita käydään tarvittaessa läpi työyhteisön kanssa sekä kirjataan

Haipron lisäksi myös potilaspapereihin jos asiakas/potilas on ollut osana haittatapahtumaa. In- trassa kaavake jolla ilmoitetaan haitta-läheltäpiti tai tapaturma tapahtuma.
Korjaavat toimenpiteet
<ul style="list-style-type: none"> o Asiat tuodaan esille ja käsitellään tilanteen tullen ja käsitellään mahdollisimman nopeasti ja mietitään onko toimintatavoissa korjaamista. Asian vakavuudesta riippuen korjaavat toimenpiteet tehdään mahdollisimman pian. Tarvittaessa ohjataan asiakkaita potilas- tai sosiaaliamiehen luokse. Pyritään ennaltaehkäisemään uhkatilanteita suunnittelemalla asiakaskäyntejä tarvittaessa parityöskentelynä.
Muutoksista tiedottaminen
<ul style="list-style-type: none"> o Siilinjärven kunnan henkilöstölle tiedotetaan Intran sivuilla sekä sähköpostilla. o Hoiva- ja vanhuspalveluiden yksikössä asiat saatetaan tiedoksi sähköpostitse ja yksiköissä asioista keskustellaan ja annetaan toimintaohjeita tiimipalaverissa ja työkokouksissa.

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt
Neuvonta- ja palveluohjaus Luotsin henkilökunta
Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot: Anu Mehtonen, Isoharjantie 6, 71800 Siilinjärvi, anu.mehtonen@siilinjarvi.fi , p. 044 740 2831
Omavalvontasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5)
Suunnitelmasta vastaava huolehtii, että muutokset omavalvontasuunnitelmaan tehdään reaaliaikaisesti. Käydään ainakin kerran vuodessa läpi omavalvontasuunnitelma henkilökunnan kanssa.
Omavalvontasuunnitelman julkisuus
4301 Ohjauspalvelut ja Vanhuspalveluiden levyasemalla 7296. Suunnitelma on myös nähtävissä Neuvonta- ja ohjauspalvelu Luotsin internet sivuilla.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)

Palvelutarpeen arviointi
<p>Palveluohjauksessa asiakkaan palvelutarve arvioidaan yhteydenoton jälkeen viimeistään seitsemän arkipäivän kuluessa tai kiireellisissä tapauksissa välittömästi. Palveluohjaaja tekee palvelutarpeen arvioinnin vuodeosastolta kotiutuville sairaalasta tulevan yhteydenoton perusteella. Säännölliseen lyhytaikaishoitoon ja pitkäaikaishoitoon haetaan/arvioidaan palveluohjaajan tai SAS-työryhmän kautta (erillinen hakemus).</p> <p>Palveluiden myöntämisen perusteena käytetään sosiaali- ja terveyslautakunnan hyväksymiä myöntämisperusteita sekä hoitotarvikkeiden myöntämiseen hoitotarvikkejakelun yleisohjetta.</p> <p>Arvioinnissa korostuu kokonaisvaltainen asiakkaan voimavarat, toimintakyky ja arjessa selviytyminen. Palvelutarpeen arvioinnissa käytetään apuna seuraavia mittareita: RAI, MMSE, CERAD, ADCS-ADL, GDS-15, MNA, >65-vuotiaiden päihdemittari, omaiskysely. Tarvittaessa pyydetään lääkärin lausunto.</p>

Palvelutarpeenarvioinnissa lähtökohtana on asiakkaan oma näkemys ja itsemääräämisoikeus. Mikäli asiakas ei ole kykenevä ilmaisemaan omaa tahtoaan kuullaan omaisia sekä muita hoitoon osallistuvia tahoja. Palvelutarpeenarvio tehdään asiakkaan kotona tai hoitopaikassa. Hoito- ja palvelutarpeen arvioinnissa ja arvioinnin kirjauksessa tulee näkyä asiakkaan, omaisen ja hoitotahon näkemykset hoidosta ja palvelun tarpeesta.

Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma

Hoito- ja palvelusuunnitelma tehdään Effica potilastietojärjestelmään. Suunnitelma laaditaan yhdessä asiakkaan, omaisten ja hoitoon osallistuvien kanssa. Hoito- ja palvelusuunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa tai aina tilanteen olennaisesti muuttuessa. Toteutumista arvioidaan puhelimesta ja kotikäynneillä sekä yksityistenhoitokotien valvontakäynneillä.

Suullinen ohjaus ja neuvonta sekä tiedon siirtymisen varmistaminen. Tiivis yhteistyö hoitoon osallistuvien kanssa ja asiasta tiedottaminen siihen saakka kun asiakkaan hoitovastuu siirtyy toiselle taholle. Tarvittaessa seurataan hoito- ja palvelusuunnitelman toteutumista hoitokertomuksista.

Asiakkaan kohtelu

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Keskustelemalla tarjolla olevista vaihtoehdoista. Asiakkaalla on mahdollisuus valita ottaako palveluita vastaan. Hoito- ja palvelusuunnitelmassa tuodaan esille itsemääräämisoikeuteen liittyvät asiat (kts. Arvot ja toimintaperiaatteet -> itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen). Huomioidaan asiakkaan asioista keskustellessa etteivät ulkopuoliset osapuolet ole kuulemassa. Kirjataan jokaisen osapuolen näkemys asiaan ja huomioidaan sairauden aste(muistisairaat).

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet

Yksikössä ei ole sovittuja rajoittamisperiaatteita. Tarvittaessa yksilöllisesti puututaan asiakkaiden rajoittamistoimiin kotona.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Toiminnan lähtökohtana on asiakaslähtöisyys, palveluhenkisyys ja asiakasta arvostava kohtelu, toimien niin ettei asiakas tule epäasiallisesti kohdelluksi. Toiminta on läpinäkyvää, tasa-
puolista ja annetaan asianmukaista tietoa kaikista vaihtoehdoista.

- Lähtökohtaisesti tapahtuma selvitetään aina ensisijaisesti suoraan asianosaisten kesken: työntekijä, esimies, yksikön johtaja, asiakas, asiakkaan tukihenkilö
- Asiakkaalla on mahdollisuus laatia kirjallinen muistutus kohtelusta, tästä mahdollisuudesta on annettava asiakkaalle tietoa
- Kanteluun vastineen tekee hoito- ja vanhustyön johtaja sen jälkeen kun on kuullut asianosaisia
- Yhteistyössä asianosaisten kesken käydään muistutus ja vastine läpi jonka jälkeen tehdään kirjallinen suunnitelma kuinka asiassa edetään
- Mikäli tilanne vaatii asian eteenpäin viemistä, voi asianosainen ja /tai kunnan edustaja viedä asiaa eteenpäin AVI/Valvira.

Asiakkaan osallisuus
Toiminnan, laadun ja omavalvonnan kehittäminen tapahtuu pitkälti asiakkaiden suullisen palautteen pohjalta. Jokainen työntekijä oman työn kehittämiseksi kysyy palautetta asiakaskontakteissa. Tavoitteena laatia asiakastyytyväisyyskysely vuoden 2018 aikana joka olisi käytössä koko ajan.
Asiakaspalautteen pohjalta kehitetään ja suunnitellaan toimintaa asiakaslähtöisemmäksi yksilötasolla että työyhteisötasolla sekä yhteistyö kumppaneiden kanssa.
Asiakkaan oikeusturva
a) Muistutuksen vastaanottaja Hoito- ja vanhustyönjohtaja
b) Sosiaaliamiehen nimi ja yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamista palveluista Siilinjärven kunnan sosiaali- ja potilasasiamiespalvelut tuottaa Kuopion kaupunki. Sosiaaliamiehenä toimii Antero Nissinen ja potilasasiamiehenä Arja Kivari. Sosiaali- sekä potilasasiamies ovat tavattavissa maanantaista torstaihin kello 9:00 – 11:30 Antero Nissinen puhelin 044 718 3308, sähköposti: etunimi.sukunimi@kuopio.fi Arja Kivari puhelin 044 718 3304, sähköposti: etunimi.sukunimi@kuopio.fi Henkilökohtaiset tapaamiset on sovittava sosiaali- tai potilasasiamiehen kanssa erikseen. Käyntiosoite Tulliportinkatu 17 B 3 krs, 70100 Kuopio. Sosiaali- ja potilasasiamiehen tehtävänä on mm. <ul style="list-style-type: none"> • NEUVOA asiakas- ja potilaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa ja eri oikeuksien vireillepanossa, • AVUSTAA tarvittaessa mm. muistutuksen ja potilasvahinko-ilmoituksen tekemisessä, • TIEDOTTAA palvelunkäyttäjien oikeuksista, • TOIMIA tarvittaessa sovittelijana viranomaisen ja palvelunkäyttäjän välillä ja toimia muutoinkin palvelunkäyttäjien oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi, • SEURATA palvelunkäyttäjien oikeuksien ja aseman kehitystä ja antaa siitä vuosittain selvitys kunnanhallitukselle. • Palvelut ovat asiakkaalle maksuttomia. • Henkilökohtainen tapaaminen asiamiehen kanssa järjestetään tarvittaessa Muistutuslomakeet: <ul style="list-style-type: none"> • löytyvät kunnan www-sivuilta, sosiaali- ja terveyspalveluiden sivuilta
Kuluttajaneuvonta, maanantaista perjantaihin kello 9.00–15.00, puh. 0718 731 901 Kuluttajaneuvonta on valtakunnallinen palvelu, josta saa tietoa kuluttajan oikeuksista ja sovitteluapua kuluttajan ja yrityksen väliseen riitaan.

<p>Kuluttajaoikeusneuvojalta saat maksutta opastusta ja sovitteluapua riitatilanteessa. Kuluttajaoikeusneuvoja:</p> <ul style="list-style-type: none"> • avustaa ja sovittelee kuluttajan ja yrityksen välisessä riitatilanteessa (vain kuluttajan aloitteesta) • antaa kuluttajille ja yrityksille tietoa kuluttajan oikeuksista ja velvollisuuksista • neuvoo asunto- ja kiinteistökaupan ongelmissa
<p>Hoiva- ja vanhuspalveluiden johtaja vastaa muistutukseen kuultuaan asianosaisia. asiat käsitellään työyksikössä ja huomioidaan muistutuksen sisältämät asiat toiminnan kehittämisessä.</p>
<p>Muistutus tulee käsitellä kohtuullisessa ajassa, 2-4 viikon kuluessa</p>

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)

<p>Hoidon – ja palvelun suunnittelun lähtökohtana on kaikissa asiakaskontakteissa asiakkaan kokonaisvaltaisen toimintakyvyn arviointi, seuranta, ylläpitäminen ja edistäminen. Lisäksi tehdään hyvinvointia edistäviä kotikäyntejä 75-vuotiaille, terveystapaamisia omaishoitajille, kotikäynnit veteraaneille yhteistyössä kuntoutusohjaajan kanssa, kotiutushoito-toiminta, SAS toiminnan avulla suunnitellaan oikein kohdennettuja hoito- ja asumismuotoja.</p>
<p>Hoito- ja palvelusuunnitelman yhteydessä ja asiakkaan hoitoon osallistuvien tahojen kanssa yhteistyössä tarpeen mukaan.</p>
<p>Ravitsemus</p> <p>Asiakaskontakteissa hoidon- ja palveluiden suunnittelussa, arvioinnissa ja seurannassa yhdessä asiakkaan palveluun osallistuvien kanssa selvitetään ravitsemustilaa ja ruokahuollon toteutumista. Kiinnitetään huomioita asiakkaan ja omaisen ohjaamiseen ravitsemusasioissa. Ravitsemuksen arviointi on osana RAI arviointia.</p>
<p>Hygieniakäytännöt</p> <p>Siilinjärven kunnan Henkilöstön ja opiskelijoiden työturvallisuuteen ja hygieniaan liittyviä ohjeita potilastyössä(OHJE 19.9.2014 Julkinen)</p> <p>Kun vierailaan yksiköissä ja asiakkaiden kotona niin huomioidaan hygieniaohjeet.</p>
<p>Lääkehoito</p> <p>Palveluohjaajat eivät toteuta lääkehoitoa, jonka vuoksi yksikössä ei ole omaa lääkehoitosuunnitelmaa</p>
<p>Yhteistyö muiden palvelunantajien kanssa</p> <p>Kirjaaminen ja dokumentointi Asiakkaan hoitoon osallistuvien kanssa yhteistyö toteutetaan: moniammatilliset hoitoneuvottelut, puhelinkontaktit, viestipiikki, sähköposti, konsultaatiopyynnöt, yhteistyöpalaverit, valvontakäynnit, verkostoituminen Asiakkaan edunmukainen toiminta: palveluhenkisyys, avoimuus, ammatillisuus, neutraalisuus Tiedon kulun varmistaminen kaikille asianosaisille</p>

Yksikön kehittämishaasteena on yhteistyön ja tiedonkulun kehittäminen eri yhteistyökumppaneiden kanssa.

7 ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)

Kaikilla kotikäynnillä arvioidaan kodinturvallisuutta ja esteettömyyttä mm, tukikaiteet, apuvälineet, yleinen siisteys, turvapuhelin, ovihälytin, häikä ja palovaroittimet sekä mahdollinen kaltoin kohtelu Ollaan yhteydessä tarvittaessa viranomaisiin jos puutteita ilmenee.

Reagoidaan vanhuspalvelulain mukaisesti ilmoituksiin nopeasti. Pyritään lisäämään kuntalaisten tietoa iäkkään henkilön palvelun tarpeesta – ilmoituksesta sekä siitä että sen voi tehdä nimettömänä, jolloin ilmoituksen tekemisen kynnys madaltuisi

Henkilöstö

Yksikössä on kuusi palveluohjaajaa, sairaanhoitaja, lähihoitaja ja osastonhoitaja. Yksikössä ei pääsääntöisesti käytetä sijaisia. Pitkiin lakisääteisiin poissaoloihin hankitaan sijainen.

Lomat suunnitellaan limittäin, eri aikoihin.

Työaikamuoto tuo lisää joustavuutta

Pitkä yllättävät poissaolot tekevät yksiköstä haavoittuvan, voi kuormittaa niitä työntekijöitä jotka sijaistavat poissaolijaa

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Strategisena suuntana/painopistealueena vuoteen 2025 ulottuvassa kuntastrategiassa on "Osaava, hyvinvoiva ja sitoutunut henkilöstö". Kunta toimii aktiivisesti osaavan henkilöstön saamisen varmistamiseksi ja osaamiseen kehittämiseksi. Yksikköön rekrytoitaessa myös huomioidaan kelpoisuusvaatimukset tehtävään sekä tehtävään soveltuvuus ja työkokemus.

Haastattelussa arvioidaan hakijan soveltuvuus ja luotettavuus sekä tarvittaessa käytetään suosittelijoiden antamia lausuntoja.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Uudelle työntekijälle nimetään perehdyttäjä ja opiskelijoille ohjaajat, sekä huolehditaan että jokainen käy vaadittavat verkkokurssit tietosuojaan ja asiakastietoihin liittyen. Perehdytysmateriaali löytyy yksikön yhteiseltä levyasemalta.

Yksilöllisen tarpeen mukaan, palveluohjaajan laajan tehtävänkuvan mukaista koulutusta on haasteellista löytää.

Tulosalueella on täydennyskoulutus suunnitelma.

Toimitilat

Palveluohjaajat jakavat työhuoneen toisen palveluohjaajan kanssa. Tarvittaessa on mahdollisuus työskennellä yksin tai ottaa vastaan asiakas yksin omassa huoneessa.

Työtilat vaihtuvat esimerkiksi vuodeosasto, intervalliyksikkö, hoitokodit, terveyskeskus ja ihmisten kodit.

Yleisestä siivouksesta huolehtii kunnan puhtauspalvelut ja jokainen työntekijä huolehtii omalta osaltaan oman työhuoneen siisteydestä.

Teknologiset ratkaisut

Työntekijöiden työaikaseuranta tapahtuu Esmikolla.

<p>Palveluohjaajat ja lähihoitaja arvioivat turvapuhelinpalveluiden tarpeellisuuden ja lähihoitaja palveluiden avaamisesta sekä käytännön järjestelyistä yhdessä Stellan kanssa josta turvapuhelinpalvelut ostetaan.</p>
<p>Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden hankinta, käytön ohjaus ja huolto</p>
<p>Yhteistyössä apuvälinelainaamon sekä fysioterapeuttien kanssa.</p>
<p>Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot Apuvälinelainaamo 044 740 2228</p>
<p>Asiakas- ja potilastietojen käsittely</p>
<p>Henkilökunta suorittaa organisaation vaatimat tietosuojakoulutukset säännöllisesti. Kysytään tarvittaessa tietosuojavastaavalta ohjeita tai neuvoja</p>
<p>Henkilökunta on käynyt organisaation vaatimat henkilötietojen käsittelyyn liittyvät koulutukset ja saaneet perehdytyksen ja he huolehtivat opiskelijoiden perehdyttämisestä.</p>
<p>Siilinjärven kunnan sisäisillä www-sivuilla</p>
<p>d) Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot Leila Auhtola 044 740 2257</p>

YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

-

OMAVALVONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEEN

(Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja)

<p>Paikka ja päiväys Siilinjärvi 16.3.2018</p>
<p>Allekirjoitus</p> <p style="text-align: center;"> Marja Kavilo, vs. Hoito- ja vanhustyönjohtaja Anu Mehtonen, osastonhoitaja </p>

LOMAKKEEN LAADINNASSA ON HYÖDYNNETTY SEURAAVIA OPPAITA, OHJEITA JA LAATUSUOSITUKSIA:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=28707&name=DLFE-3779.pdf&title=Vammaisten_asiainkäsittely_oppaistoimintatapaohjeet_2003.pdf

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

- http://www.vtt.fi/files/projects/typorh/opas_terveydenhuolto-organisaatioiden_vaaratapahtumista_oppimiseksi.pdf

Valtakunnallisia ohjeita ja suosituksia omavalvonnan suunnittelun tueksi ikäihmisten palveluissa

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

Turvallisen lääkehoidon suunnittelun tueksi:

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

Valviran määräys terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden vaaratilanneilmoituksen tekemisestä:

- Valviran määräys 4/2010: http://www.valvira.fi/files/tiedostot/m/a/maarays_4_2010_kayttajan_vt_ilmoitus.pdf

Tietosuojavaltuutetun toimiston ohjeita asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn

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

TIETOA LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE:

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