

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ (Sisällysluettelon numerointi vastaa sisältöasioiden osalta määräyksen numerointia)

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)	2
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2)	2
3 RISKINHALLINTA (4.1.3)	3
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)	4
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)	5
4.2.1 Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma	5
4.2.2 Asiakkaan kohtelu	6
4.2.3 Asiakkaan osallisuus	7
4.2.4 Asiakkaan oikeusturva	7
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)	8
4.3.2 Ravitsemus	8
4.3.3 Hygieniäkäytännöt	8
4.3.4 Terveysten- ja sairaanhoito	8
4.3.5 Lääkehoito	9
4.3.6 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa	9
7 ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)	9
4.4.1 Henkilöstö	10
4.4.2 Teknologiset ratkaisut	11
4.4.3 Terveysturvallisuuden laitteet ja tarvikkeet	11
4.4.4 Tietosuojat ja henkilötietojen käsittely	11
8 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	12
9 OHJEISTUSTA KORONA AIKANA JA TOIMINTAHÄIRIÖISSÄ	12-15
10 OMAVALVONTA SEURANTA	16
11 LÄHTEET	17

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottaja	
Yksityinen palveluntuottaja Nimi: Koti- ja hoivapalvelut Liljankukka Ky Palveluntuottajan Y-tunnus: 2275299-1	Kunnan nimi: Oulu Kuntayhtymän nimi: Oulu Sote -alueen nimi: Oulu
Toimintayksikön nimi Koti- ja hoivapalvelut Liljankukka	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen Veturitie 12 90150 Oulu	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Omaishoidonvapaan kotiin annettava palvelu	
Toimintayksikön katuosoite Veturitie 12	
Postinumero 90150	Postitoimipaikka Oulu
Toimintayksikön vastaava esimies Riitta Paaso	Puhelin 0500892116
Sähköposti riitta.paaso@hoivapalvelutiljankukka.fi	
Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt)	
Palvelu, johon lupa on myönnetty	
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta 1.10.2012	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta 1.10.2012
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat	
ei ole	

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2)

Toiminta-ajatus Mikä on yksikön toiminta-ajatus?
<p>Omaishoitajan vapaan korvaavan kotiin annettavan palvelun tavoitteena on tukea omaishoitajan jaksamista ja ylläpitää sekä parantaa hoidettavan henkilön fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista toimintakykyä, jotta asiakkaan kotona asuminen turvataan. Monipuolisen toiminnan ja sosiaalisen tuen avulla pyritään vahvistamaan voimavaroja ja tukemaan ikääntyneen/vammaisen henkilön kotona selviytymistä. Koti- ja hoivapalvelut Liljankukan toimintaa ohjaavat yhdenvertaisuus, itsemääräämisoikeus, osallisuus ja turvallisuus, oikeudenmukaisuus sekä ammatillisuus. Työskentelemme asiakkaan kotona ja se huomioidaan työtavoissa ja menetelmissä asiakkaan toiveita ja tarpeita kunnioittaen. Toteutamme voimava-</p>

ralähtöistä kuntouttavaa työtettä,

-asiakkaita ohjataan, neuvotaan ja kannustetaan omatoimisuuteen

-huomioidaan asiakkaan omat voimavarat kaikessa toiminnassa ja aktivoidaan asiakasta tekemään mahdollisimman paljon itse

-asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmat ovat ajan tasalla.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Arvomme ovat:

- Kunnioitus ja arvostus
- Yksilölliset tarpeet ja toiveet
- Luotettavuus ja rehellisyys
- Aito välittäminen ja inhimillisuus

Omaishoitajan vapaan korvaava kotiin annettava palvelu tukee omaishoidettavan kotona asumista omaishoitajan vapaan aikana ja auttaa asiakasta henkilökohtaisissa päivittäisissä toiminnoissa, joista asiakas ei itse selviydy. Se on myös tiedottamista, opastamista, omatoimisuuden ja sosiaalisen kanssakäymisen edistämistä ja virkistystä. Kotiin annettava palvelu kohdistuu ainoastaan omaishoidettavaan.

Omaishoitajan vapaan korvaavalla kotiin annettavalla palvelulla tarkoitetaan omaishoidettavan aikuisen tai lapsen henkilökohtaiseen hoivaan ja huolenpitoon, hoitoon ja kasvatukseen sekä muuhun tavanomaiseen ja totunnaiseen elämään kuuluvien tehtävien ja toimintojen suorittamista tai niissä avustamista. Toiminta-ajatuksemme on tarjota laadukasta ja kiireetöntä kotipalvelua ja hoivaa asiakkaiden koteihin heidän yksilöllisten tarpeidensa mukaan. Sekä tukea asiakkaan toimintakykyä ja kotona yhteistyössä asiakkaan, omaisten ja muiden hoitoon osallistuvien kanssa. Ylläpitää toimintakykyä kuntouttavalla työotteella yksilöllisen hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti.

Yhdessä arvojen kanssa toimintaperiaatteet muodostavat toimintatapojen ja -tavoitteiden selkärangan ja näkyvät mm. asiakkaan ja omaisten kohtaamisessa.

3 RISKINHALLINTA (4.1.3)

Luettelo riskinhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

Työpaikan vaaratilanteiden kartoitus

-Työterveyshuollon työpaikkaselvitykset

-Työkyvyn tukemisen toimintamalli

-Tietoturvaohjeistus

-Perehdytysmateriaali

-Asiakassuunnitelmat

-Hoito- ja palvelusuunnitelmat

-Työnohjaus

-Työryhmäpalaverit ja konsultaatiot

Huolehdimme omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Ja että, toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Luomme myönteisen asenneympäristön epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelylle. Riskinhallinta vaatii aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

Riskinhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Koko yksikön henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista. Eri ammattiryhmien asiantuntemus saadaan hyödynnetyksi ottamalla henkilökunta mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen. Työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia?

Riskinhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.

--

Riskien tunnistaminen
Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit? Kertomalla esimiehelle. Reklamaatioiden kautta. Kirjataan ylös ja käydään henkilökunnan kanssa läpi yhteisesti. Riskinhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Työryhmäkokoukset, työnohjaus.
Riskien käsitteleminen
Miten yksikössä käsitellään haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet ja miten ne dokumentoidaan? Suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen. Epäkohtien havaitsemisista keskustellaan kaikkien osapuolten kesken ja asian käsittelyn jälkeen laaditaan toimintasuunnitelma epäkohtien korjaamiseksi ja nimetään vastuuhenkilö(t). Korjaustoimenpiteet aikataulutetaan ja toimenpiteiden etenemistä seurataan. Lopuksi tarkistetaan, että epäkohdat on korjattu. Toimenpiteistä laaditaan muistiot. Muistiot jaetaan tarpeellisille tahoille sähköpostitse ja mapitetaan työsuojelukansioon sekä tiedotetaan suullisesti palaverissa. Asiakasta neuvotaan esim. korvausten saamiseksi tarvittaessa.
Korjaavat toimenpiteet
Miten yksikössä reagoitane esille tulleisiin epäkohtiin, laatupoikkeamiin, läheltä piti -tilanteisiin ja haittatapahtumiin? Syyt selvitetään ja suunnitellaan korjaavat toimenpiteet, menettelytavat muutetaan turvallisemmaksi ja korjaavista toimenpiteistä tehdään seurantakirjaukset ja -ilmoitukset. Tarvittaessa vastineen valmistelu. Muistutukset läpikäydään henkilöstöpalaverissa. Toimintatapojen kriittinen tarkastelu sekä muokkaaminen tarvittaessa.
Muutoksista tiedottaminen
Miten muutoksista työskentelyssä (myös todetuista tai toteutuneista riskeistä ja niiden korjaamisesta) tiedotetaan henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille? Keskustelemalla, kirjeitse tai sähköpostitse.

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt
Ketkä ovat osallistuneet omavalvonnan suunnitteluun? Riitta Paaso
Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot: Riitta Paaso P.0500892116
Omavalvontasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5)
Omavalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain ja kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.

Miten yksikössä huolehditaan omavalvontasuunnitelman päivittämisestä?
Vastuuhenkilö päivittää omavalvontasuunnitelman tarvittaessa ja vähintään vuosittain. Henkilökunta osallistuu omavalvontasuunnitelman päivittämiseen.
Oma- ja palvelusuunnitelman julkisuus
Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä? PSOP järjestelmässä ja toimiston tiloissa paperiversiona, yrityksen kotisivuilla.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)

Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan – mitä mittareita arvioinnissa käytetään?
<p>Omaishoidon tuesta annetun lain (937/2005) mukaan omaishoitajalla on oikeus pitää vapaata kolme vuorokautta sellaista kalenterikuukautta kohti, jonka aikana hän on yhtäjaksoisesti tai vähäisin keskeytyksin sidottu hoitoon ympärivuorokautisesti tai jatkuvasti päivittäin.</p> <p>Asiakaskohtaiseen harkintaan perustuen asiakkaalle voidaan myöntää harkinnanvaraista vapaata.</p> <p>Tarvittaessa asiakasta ohjeistetaan olemaan yhteydessä sosiaalihuoltoon muiden omaishoitajan lakisääteisen vapaan järjestämisen vaihtoehtojen rinnalla. Tai tarvittaessa palveluntuottaja voi pyytää asiakkaalle palveluntarpeenarviointia. Palveluseteli on yksi harkinnanvaraisen vapaan järjestämisen tapa.</p> <p>Valitessaan palvelusetelin, asiakas voi tarpeensa mukaan hankkia setelillä kotiin annettavaa palvelua. Asiakkaat ohjautuvat meille palveluohjauksen kautta tai asiakas ottaa itse yhteyttä meihin.</p> <p>Palveluntarve arvioidaan yhdessä palveluohjauksen, asiakkaan, omaisten ja läheisten kanssa. Jokaiselle asiakkaalle tehdään hoito- ja palvelusuunnitelma ja sitä päivitetään palveluntarpeen muuttuessa. Jos palveluntarve muuttuu, otamme yhteyttä myös palveluohjaukseen ja kerromme tilanteesta. Seuraamme asiakkaan painoa viikoittain suihkukäynnillä, seuraamme asiakkaan ravitsemusta, seuraamme asiakkaan toimintakykyä ja psyykkistä tilaa käynneillä esim. kysymme vointia päivittäin, ja aamuisin miten yö on sujunut. Havainnoimme herkästi muutokset</p>
Miten asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan palveluntarpeen arviointiin?
Tapaamisella keskustellen yhdessä asiakkaan palveluntarpeesta. Teemme tiivistä yhteistyötä.
4.2.1 Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma
Miten hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan ja miten sen toteutumista seurataan?
<p>Jokaiselle asiakkaalle laaditaan kirjallinen hoito- ja palvelusuunnitelma, josta ilmenee fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky sekä elämänlaadun ja kuntoutumisen tavoitteet.</p> <p>Päivittäisen hoidon ja palvelun suunnitelma on asiakirja. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulle ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Asiakkaan luona suoritetaan palvelukuvauksessa esitetyt tehtävät. Yksityiskohdista sovitaan kirjallisesti omaishoidettavan ja omaishoitajan kanssa hoitosuunnitelmassa.</p> <p>Asiakkaan tarvitsema palvelu on kuntouttavaa ja ammattitaitoista.</p> <p>Palvelusuunnitelman mukaisesti toteutamme palvelua. Palveluntarvetta kartoitetaan asiakaskäynneillä ja päivitetään muutokset hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Asiakasta ohjataan ja neuvotaan toimintakykynsä mukaisesti ja kuntouttavalla työotteella.</p>
Miten varmistetaan, että henkilökunta tuntee hoito- ja palvelusuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti?
Henkilökunta tutustuu tarkoin hoito- ja palvelusuunnitelmaan ja kirjaa käynnit asiakkaan toimintakyvystä. Huomio muutokset, jolloin palvelusuunnitelma päivitetään.

<p>4.2.2 Asiakkaan kohtelu</p> <p>Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen</p>
<p>Miten yksikössä vahvistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioita kuten yksityisyyttä, vapautta päättää itse omista jokapäiväisistä toimista ja mahdollisuutta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään?</p> <p>Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Kunnioitamme ja vahvistamme asiakkaan itsemääräämisoikeutta auttamalla ja tukemalla hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen</p> <p>Kunnioitamme ja noudatamme yksityisyyttä. Mitään hoitotoimenpidettä tai avustamista ei tehdä ilman asiakkaan lupaa. Kunnioitamme asiakkaan kotia siten että teemme työtä siellä asiakkaan omien tottumusten ja tapojen mukaisesti ja kysyen lupaa toimiiimme. Huolehdimme asiakkaan intimiteetinsuojasta esim. sulkemalla verhot ja ovet.</p>
<p>Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt</p> <p>Mistä rajoittamistoimenpiteisiin liittyvistä periaatteista yksikössä on sovittu?</p> <p>Jos rajoitustoimenpiteisiin joudutaan turvautumaan, on niille oltava laissa säädetty peruste Työ tapahtuu asiakkaiden kotona. Rajoitteita ja pakotteita ei koskaan käytetä ilman lääkärin tekemää arviota ja käytetään vain silloin kun niihin on erittäin perusteltuja syitä. Pakottavia syitä ovat asiakkaan turvallisuuteen liittyvät asiat, esimerkiksi muistisairaana ihmisen kohdalla. Rajoitustoimenpiteet toteutetaan lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti, ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen. Rajoitteet eivät kuitenkaan ole ensisijaisia menettelytapoja, vaan niiden käyttöä harkitaan kunkin asiakkaan kohdalla tarkoin. Rajoitteiden ja pakotteiden käyttö ja perustelut kirjataan hoito- ja palvelusuunnitelmaan.</p>
<p>Asiakkaan asiallinen kohtelu</p>
<p>Omaohjelmasuunnitelmaan kirjataan, miten varmistetaan asiakkaiden asiallinen kohtelu ja miten menetellään, jos epäasiallista kohtelua havaitaan?</p> <p>Jokaista asiakasta kohdellaan tasa-arvoisesti ja jokaisella on oikeus saada hyvää, yksilöllisesti hänelle suunniteltua hoivaa ja kotipalvelua sekä olla onnellinen omassa kodissaan. Asiakkaiden epäasiallinen tai loukkaava kohtelu, mukaan lukien asiakkaan valintojen tai mielipiteiden vähättely, on ehdottomasti kielletty. Nämä edellä mainitut asiat tuodaan ilmi jokaiselle uudelle työntekijälle perehdytyksen yhteydessä. Jos epäasiallista kohtelua havaitaan, siihen puututaan pikimmiten. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus ilmoittaa havaitsemastaan epäasiallisesta kohtelusta esimiehelle viiveettä. Jos epäasiallista kohtelua havaitaan, voidaan varoitusmenettelyn jälkeen työntekijän työsuhde purkaa.</p> <p>Työntekijällä on sosiaalihuoltolainmukainen ilmoitusvelvollisuus kirjata epäasiallinen kohtelu ja huoli-ilmoituksen voi tarvittaessa tehdä. Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) säädetään työntekijän velvollisuudesta (48- 49§) tehdä ilmoitus havaitsemastaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta, joka liittyy asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen. Laissa korostetaan, ettei ilmoituksen tehneeseen henkilöön saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.</p> <p>Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, häiritsevät tapahtumat tai vaaratilanne?</p> <p>Asiakkaan ja omaisten kanssa selvitämme keskustelemalla tilannetta ja jos keskustellen asiaa ei saada kuntoon, niin kerromme että asiasta voivat tehdä muistutuksen niin halutessaan. Muistutus toimitetaan Pohteelle. Pohde pyytää vastineen palveluntuottajalta ja käsittelee asian. Kirjallinen vastaus muistutukseen lähetetään molemmille osapuolille.</p>

<p>4.2.3 Asiakkaan osallisuus</p> <p>Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen</p>
<p>Palautteen kerääminen</p> <p>Miten asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuvat yksikön toiminnan, laadun ja omavalvonnan kehittämiseen? Miten asiakaspalautetta kerätään?</p> <p>Keräämme asiakaspalautetta vuosittain ja se dokumentoidaan. Palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä.</p> <p>Saamme palautetta asiakkailta ja heidän omaisiltaan suullisesti. Keräämme kaksi kertaa vuodessa tyytyväisyyskyselyn asiakkailta</p> <p>Palautetta saamme myös asiakastapaamisissa, sekä kaikissa vuorovaikutustilanteissa asiakkaan ja palvelun ostajan kanssa.</p> <p>Kerromme että PSOP, iin voi myös laittaa palautetta.</p>
<p>Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä</p> <p>Miten asiakaspalautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?</p> <p>Käytämme saatua palautetta toiminnan kehittämisessä. Käymme läpi asiakkaiden antamat kyselyt ja parannamme toimintaa ja työtä sen mukaan.</p> <p>Teemme jatkuvaa arviointia asiakasprosessien eri työvaiheissa, sekä käsittelemme palautteita keskustellen ja varmistaaksemme tiedon kulun kaikille asiaan kuuluville henkilöille.</p> <p>Pystymme ottamaan vastaan sekä positiivista että negatiivista palautetta rakentavasti ja siitä oppien. Pystymme myöntämään omat heikkoutemme ja olemme halukkaita oppimaan ammatistamme lisää. Esimiehen soitot/käynnit säännöllisesti asiakkaille. Käynneille keskustellaan palvelusta, onko asiakas tyytyväinen, ja mitä parannettavaa palvelussa olisi. Työntekijöitä ohjeistetaan, kysymään asiakkaalta säännöllisesti onko hän tyytyväinen palveluun.</p>
<p>4.2.4 Asiakkaan oikeusturva</p>
<p>a) Muistutuksen vastaanottaja POHDE</p>
<p>b) Sosiaaliamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista Mirva Makkonen puh 044 703 4115.</p>
<p>c) Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saaduista palveluista Kilpailu- ja kuluttajavirasto p. 029 553 6901</p>
<p>d) Miten yksikön toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä?</p> <p>Palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen.</p> <p>Muistutus käsitellään henkilöstöpalaverissa. Toimenpiteisiin ryhdytään välittömästi ja toimenpiteen toimivuus varmistetaan seurannalla, joka käsitellään henkilöstöpalaverissa Tarvittaessa vastineen valmistelu. Toimintatapojen kriittinen tarkastelu sekä muokkaaminen tarvittaessa. Muistutukset läpikäydään henkilöstöpalaverissa.</p>
<p>e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle 1-4 viikkoa</p>

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)

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

Kaikessa toiminnassa huomioidaan asiakkaan omatoimisuus ja pyritään kuntouttavaan työotteeseen ja yhdessä tekemiseen.

Asiakkaita kannustetaan omatoimisuuteen päivittäisissä toiminnoissa, kuten pukeutumisessa, peseytymisessä, liikkumisessa. Nämä toiminnot asiakas tekee itsenäisesti toimintakykynsä/ osaamisensa rajoissa. Asiakasta motivoidaan mukaan kerhoihin/ tapahtumiin. Asiakkaan kunnon mukaan heitä avustetaan myös pankki-, kauppa-, vaate-, ym. asioimiskäynneillä. Toteutumista seurataan joka asiakaskäynnillä huomioimalla ja kysymällä asiakkaan vointia. Seuraamalla painoa, ravitsemusta, fyysistä ja psyykkistä toimintakykyä.

4.3.2 Ravitsemus

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

Aterian suunnittelu yhdessä asiakkaan kanssa, tarvikkeiden hankinta, aterian laitto ja ruokailussa avustaminen asiakkaan tarpeiden mukaan.

Asiakkaiden ravitsemustilan seuranta liittyy olennaisena osana päivittäiseen terveydentilan seurantaan. Tarjoamme ruoan ja kehotamme juomaan riittävästi ja seuraamme ruokailua ja nesteen saantia. Laitamme tarjolle myös välipalat. Huomioimme 11 h yöaikaisen paaston. Kysymme asiakkaan päivittäisestä ateriarytmistä. Kiinnitämme huomion terveellisen ruokavalion saamiseen. Seuraamme asiakkaan painoa.

4.3.3 Hygieniakäytännöt

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

Perushygieneiasta huolehtiminen kuten avustaminen WC toiminnoissa, pesuissa, hampaiden ja suun hoidossa, parranajossa, hiusten laitossa ja muussa vastaavassa.

- Pukeutuminen ja vaatehuolto
- Pukeutumisessa ja riisuutumisessa avustaminen
- Tarvittaessa avustaminen asusteiden valinnassa
- Pienimuotoinen vaatehuolto asiakkaan kanssa

Henkilökunnan käytössä tarvittavat suojaimet (essut, hanskat, maskit, kengänsuojat jne.). Hygieniakäytännöissä ja infektio tartuntojen ehkäisemisessä toimitaan OYS: n hygieniohjeiden mukaan.

4.3.4 Terveysten- ja sairaanhoito.

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

Asiakkaat käyttävät yleisiä ja yksityisiä terveydenhuollon palveluita. Terveystilan seuranta tekevät Liljankukan lähihoitajat lääkärin ohjeiden mukaan. Tarvittaessa yhteistyö: OKS, OSYP, Kotas, liikkuva sairaanhoitaja ja geriatrinen lääkäripooli. Kuolemantapaushjeet ovat perehdytyskansiossa ja työntekijät ovat tietoisia ohjeista.

- b) Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Terveystilan seuranta tekevät Liljankukan lähihoitajat lääkärin ohjeiden mukaan. Tarvittaessa yhteistyö: OKS, OSYP, Kotas, liikkuva sairaanhoitaja ja geriatrinen lääkäripooli

- c) Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Asiakkaiden ensisijaisena lääkäriä toimii Terveyskeskuslääkäri. Sairausten hoidosta vastaavat Liljankukan lähihoitajat lääkärin antamien ohjeiden mukaan.

Koti- ja hoivapalvelut Liljankukka ei tuota kotisairaanhoidoa. Kotipalvelusta vastaa Riitta Paaso.

4.3.5 Lääkehoito

Turvallinen lääkehoito perustuu säännöllisesti seurattavaan ja päivitettävään lääkehoitosuunnitelmaan.

Kaikkien lääkehoitoa toteuttavien tulee osoittaa lääkehoidon perusteiden osaaminen näytön (kokeen) avulla. Tämän lisäksi lääkehoitoa toteuttavan henkilöstön tulee suorittaa ne näytöt (tarvittaessa lisäkoulutus) joita tarvitaan huomioiden yksikössä toteutetun lääkehoidon luonne ja vaativuus. Lääkehoidon perehdytys suoritetaan kokonaisuudessaan. Tämän jälkeen lääkäri allekirjoittaa lääkeluvan. Annetut lääkeluvat ovat voimassa enintään 5 vuotta.

a) Miten toimintayksikön lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

Asiakkaan lääkehoidon toteutus ja seuranta yhteistyössä omaisen kanssa.

Lääkkeiden antaminen ja ottamisesta vastaaminen lääkedosetista tai apteekin tekemästä annosjake-lupussista omaishoitajalta saadun ohjeen mukaan.

Lääkityksen vaikutuksen seuranta ja asiakkaan voinnin muutoksesta tiedottaminen tarvittaville tahoille.

Toiminnan muuttuessa ja vuosittain päivitetään. Henkilökunnan lääkeluvat ajan tasalla ja päivitetään.

b) Kuka yksikössä vastaa lääkehoidosta?

Lääkäri Jani Niemi

4.3.6 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa.

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

Yhteistyötä tehdään puhelimitse sekä tapaamisissa. Huolehdimme tarkasti, että tiedonkulku onnistuu. Tarvittaessa asiakkaalta pyydetään lupa tietojen antamiseen ja pyytämiseen ja toimitaan heidän toiveidensa mukaisesti.

Alihankintana tuotetut palvelut (määräyksen kohta 4.1.1.)

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

Koti- ja hoivapalvelut Liljankukka ei käytä alihankkijoita

7 ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

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

Henkilökunnalla on ilmoitusvelvollisuus terveydenhuoltoon tai maistraattiin, mikäli henkilö on kykenevät huolehtimaan itsestään.

Ilmoitusvelvollisuus viranomaiselle, mikäli havaitsee palo- tai turvallisuusriskin asiakkaan kodissa.

Eri alojen viranomaisten konsultointi tarvittaessa.

Kaikki Liljankukan työntekijät perehtyvät kotikäyntien turvallisuusohjeisiin (kansio).

Ohjeet tarkistetaan ja päivitetään säännöllisesti. Kun havaitaan puutteita asiakasturvallisuudessa niin asiaan tartutaan heti ja reagoidaan asian korjaamiseksi. Myös kaikkien työyhteisöön kuuluvien turvallisuusehdotuksia käsitellään ja kehitetään. Yhteistyötä tehdään muiden viranomaisten kanssa tarpeen

<p>mukaan. Myös asiaan liittyviin kursseihin osallistuminen on mahdollista henkilöstöllä.</p>
<p>4.4.1 Henkilöstö</p> <p>Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet</p>
<p>a) Mikä on yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne?</p> <p>Lähihoitajia 2, sairaanhoitaja 1, kotipalvelutyöntekijä 1, avustajia 2.</p>
<p>b) Mitkä ovat yksikön sijaisten käytön periaatteet?</p> <p>Henkilöstön määrä arvioidaan suhteessa asiakkaiden avun tarpeeseen, määrään ja toimintaympäristön asettamiin vaatimuksiin. Jakamalla työtehtäviä, jos mahdollista, ja tarvittaessa voidaan käyttää henkilöstövuokrausta tai palkkaamalla sijaisen.</p>
<p>c) Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?</p> <p>Työntekijät ilmoittavat hyvissä ajoin esim. sairastumisesta, jolloin töitä voidaan jakaa tai palkata sijaisen. Äkillisissä sairastumisissa voidaan käyttää henkilöstövuokrausta. Ja jos tilanne vaatii, niin palkkaamme lisää henkilökuntaa.</p>
<p>Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet</p>
<p>a) Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?</p> <p>Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava lainsäädäntö. Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Työntekijöiden tulee olla oma-aloitteisia ja erilaisten ihmisten kanssa toimeen tulevia ammattihenkilöitä. Sosiaalipalveluja tuottavissa yksiköissä huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen. Tarkastamme Terhikistä ja rikosrekisteristä tiedot.</p>
<p>b) Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon erityisesti asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus?</p> <p>Palkattaessa asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskenteleviä työntekijöitä otetaan huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Lasten kanssa työskenteleviltä tarkistamme rikosrekisteriotteen.</p>
<p>Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta</p>
<p>a) Miten yksikössä huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.</p> <p>Henkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Henkilöstö tutustuu lääkehoito- ja perehdytysuunnitelmaan. Toinen työntekijä perehdyttää asiakaskäynnillä olemalla mukana noin viikon ajan ja tarvittaessa pitempään.</p>
<p>b) Miten henkilökunnan velvollisuus tehdä ilmoitus asiakkaan palveluun liittyvistä epäkohdista tai niiden uhista on järjestetty ja miten epäkohtailmoitukset käsitellään sekä tiedot siitä, miten korjaavat toimenpiteet toteutetaan yksikön omavalvonnassa (katso riskinhallinta). Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit?</p> <p>Henkilökunta tuo esille havaitsemansa epäkohdat ensiksi kertomalla esimiehelle.</p>

<p>Ilmoituksen vastaanottaneen tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle.</p> <p>Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi työn alle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena</p> <p>Kirjataan ylös ja käydään henkilökunnan kanssa läpi yhteisesti.</p> <p>palaverit, työnohjaus. Syyt selvitetään ja suunnitellaan korjaavat toimenpiteet, menettelytavat muutetaan turvallisemmaksi ja korjaavista toimenpiteistä tehdään seurantakirjaukset ja -ilmoitukset.</p>
<p>c) Miten henkilökunnan täydennyskoulutus järjestetään?</p> <p>Lääkehoidon koulutus PRO edun kautta ja erilaisia kursseja mahdollista suorittaa esim. kunnan tarjoamia tai ostona.</p>
<p>4.4.2 Teknologiset ratkaisut</p>
<p>Miten asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevien turva- ja kutsulaitteiden toimivuus ja hälytyksiin vastaaminen varmistetaan?</p> <p>Tarkistamme toimivuuden joka kuukausi testisoitoin ja asiakas osallistuu testiin. Tarkastamme joka käynnillä, että asiakkaalla on ranneke käytössä. Muistutamme päivittäin, että asiakas käyttää turvalaitetta jos tulee häätä</p> <p>Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot? Oulun kaupungin turvalaitteista vastaava p. 0447035210</p>
<p>4.4.3 Terveystieteiden huollon laitteet ja tarvikkeet</p>
<p>Miten varmistetaan asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden ja terveydenhuollon laitteiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen?</p> <p>Jos huomaamme asiakkaan tarvitsevan apuvälinettä, keskustelemme omaisen kanssa ja tarvittaessa otamme yhteyttä asianomaiseen tahoon apuvälineen saamiseksi kotiin.</p> <p>Painotetaan työntekijöille tarvikkeiden ja laitteiden huolellista käsittelyä ja että ne huolletaan säännöllisesti. Ovat aina käyttökunnossa ja helposti saatavilla sekä tarvikkeita ja välineitä on riittävästi.</p> <p>Miten varmistetaan, että terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista tehdään asianmukaiset vaaratilanneilmoitukset? <i>Vakavasta vaaratilanteesta 10 vuorokauden kuluessa siitä, kun käyttäjä tai valmistaja on ensimmäisen kerran saanut tiedon tapahtumasta.</i> <i>Läheltä piti –tapauksesta 30 vuorokauden kuluessa.</i> <i>Ilmoittamisvelvollisuus koskee Suomessa laitteiden ja tarvikkeiden valmistajia ja ammattimaisia käyttäjiä sekä laitteita ja tarvikkeita maahantuovia yrityksiä. Ilmoituksen tekemättä jättäminen on säädetty rangaistavaksi.</i> <i>Kiireellisissä tapauksissa ilmoituksen voi tehdä ensin puhelimitse 0295 209 111, mutta ilmoitus tulee tehdä viipymättä myös kirjallisena (ks. lomakkeet alla).</i> <i>Vaaratilanneilmoitus lähetetään osoitteella:</i> <i>Valvira</i> <i>Terveystieteiden huollon laitteet ja tarvikkeet</i> <i>Mannerheimintie 103b</i> <i>PL 210</i> <i>00281 Helsinki</i> Valviran määräyksessä 4/2010 annetaan ohjeet terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamista vaaratilanteista tehtävistä ilmoituksista. Tämän mukaisesti teemme asianmukaiset vaaratilanneilmoitukset</p>
<p>Terveystieteiden huollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot Riitta Paaso p. 0500892116</p>

<p>4.4.4 Tietosuoja ja henkilötietojen käsittely</p> <p>a) Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja asiakas- ja potilastietojen kirjaamiseen liittyviä ohjeita ja viranomaismääräyksiä?</p> <p>Henkilötietojen tietosuoja on suunniteltua koko käsittelyn alusta kirjaamisesta alkaen tietojen hävittämiseen. Asiakastietoja vain tarpeellinen määrä. Asiakaskirjauksen asialliset. Asiakkaan tiedot säilytetään kansiossa lukitussa kaapissa. Tietojen säilytys vain se aika mikä on tarpeen. Tietosuoja lainsäädäntö on huomioitu toiminnassa. Koti- ja hoivapalvelut Liljankukalla ei ole käytössä sähköistä järjestelmää asiakastietojen kirjaamiseen. Asiakkuuden päättyessä kirjaukset arkistoidaan ja viedään kaupungin arkistoon säilytettäväksi. Työntekijöillä vaitiolositoumus kirjallisena.</p> <p>a) Miten huolehditaan henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä ja täydennyskoulutuksesta?</p> <p>Työntekijöiden ja opiskelijoiden huolellinen perehdyttäminen tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn. Ohjeet perehdytyskansiossa. Henkilökunta kuuluu vaitiolovelvollisuuden piiriin. Kursseihin (esimerkiksi kunnan järjestämiin) osallistuminen</p> <p>b) Missä yksikkönne rekisteriseloste tai tietosuojaseloste on julkisesti nähtävissä? Jos yksikölle on laadittu vain rekisteriseloste, miten asiakasta informoidaan tietojen käsittelyyn liittyvistä kysymyksistä?</p> <p>PSOP-järjestelmässä</p> <p>d) Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot Riitta Paaso P.0500892116</p>

8 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

<p>Asiakkailta, henkilökunnalta ja riskinhallinnan kautta saadut kehittämistarpeet ja aikataulu korjaavien toimenpiteiden toteuttamisesta.</p> <p>Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Riskinhallinnan prosessissa käsitellään kaikki epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet ja niille sovitaan riskin vakavuudesta riippuen suunnitelma, miten asia hoidetaan kuntoon. Toimintojen säännöllinen, kriittinen tarkastelu. Reklamaatioiden hyödyntäminen toiminnan kehittämiseksi.</p>
--

Jos henkilökunnalla tai asiakkaalla on koronapostiivinen tulos niin toimitaan OULUN KAUPUNGIN OHJEISTUKSEN MUKAISESTI: Ouka.fi

Suojaimet hankitaan Oulun kaupungin suojaintarvikejakelusta.

9 OHJEISTUSTA KORONA, INFLUENSSA JA NORO

Koronaviruksen tarttuminen ja oireet

Uusi koronavirus tarttuu pisara- ja kosketustartuntana, kun henkilö yskii ja aivastaa. Virus voi tarttua myös tahrautuneiden käsien ja pintojen välityksellä. Koronavirusinfektio voi tarttua 1-2 päivää ennen oireiden alkua. Myös oireeton henkilö saattaa toimia tartunnanlähteenä.

Koronavirus aiheuttaa hengitystieinfektion, jonka yleisimpiä oireita ovat kuume, yskä ja/tai hengenahdistus. COVID-19-infektion oireet eivät ikääntyneillä välttämättä ole tyypillisiä. Ikääntyneillä oireita voivat olla yleistilan heikentyminen, huimaus tai ripuli.

Avainasemassa tartuntojen ehkäisyssä ovat

- tavanomaisten varotoimien noudattaminen kaikkien asiakkaiden hoidossa
- huolellinen käsi- ja yskimishygienia
- tiedonkulun varmistaminen.

Miten torjutaan tartuntojen leviämistä?

- Tiedota asiakkaille ja henkilökunnalle tartuntatautilanteesta.
- Huolehdi, että henkilökunta ei tule töihin sairaana. Pyydä tarvittaessa työterveyshuollon arvio. Tämä on erityisen tärkeää, jos henkilöllä on hengitystieinfektion oireita.
- Seuraa yhteistyössä työterveyshuollon kanssa, tuleeko henkilökunnalle hengitystieinfektioiden oireita.
- Seuraa, tuleeko asiakkaille koronavirusinfektion oireita.
- Huolehdi, että henkilökunta tietää, miten toimia eri vuorokauden aikoina, jos asiakkaalla epäillään koronavirusinfektiota.

Miten torjutaan tartuntojen leviämistä kotikäynnillä?

- Korosta huolellista käsi- ja yskimishygieniaa henkilökunnalle, asiakkaille ja omaisille.
 - Varmista, että henkilökunnalla on saatavilla alkoholipitoista käsihuuhdetta tai mahdollisuus käsien vesi-saippuapesuun.
Muistisäännöt hyvään käsihygieniaan palveluasumisessa ja laitoshoidossa (pdf)
 - Huolehdi henkilökunnan asianmukaisesta suojautumisesta.
 - Noudata kaikkien asiakkaiden hoidossa aina tavanomaisia varotoimia.
Tavanomaiset varotoimet
 - Käytä asiakkaiden suojaamiseksi lähihoidossa ja lähiavustamistilanteissa kirurgista suu-nenäsuojusta tai koko kasvot peittävää visiiriä. Jos näitä ei ole, käytä kankaista pestävää tai kertakäyttöistä kasvomaskia. Visiirin puhdistusohje on esitetty oikean reunan nostolaatikossa.
 - Kankaista kasvomaskia käytetään vain kerran. Se pestään 90 asteen pesuohjelmalla tai hävitetään käytön jälkeen.
 - Jos maski pestään alle 90 asteessa, esipesu tehdään desinfioivalla pesuaineella.
Lue lisää: Ohje kotihoidon työntekijöiden suojaamiseen (Työterveyslaitos)
 - Varmista suojainten saatavuus.

- Ohjeista ja kouluta henkilökuntaa infektioiden torjuntakäytännöistä ja suojainten käytöstä (pukeminen ja riisuminen).

Oulun kaupungin ikäihmisten hyvinvointipalveluissa on otettu käyttöön puhelinpalvelu, johon kotihoidon ja omaishoidon asiakkaat voivat soittaa virka-ajan jälkeen ja viikonloppuisin. Puhelinpalvelussa asiakkaille annetaan neuvontaa ja ohjausta. Palvelun puhelinnumero on 044 703 6974. Huomioithan, että palvelunumero on tarkoitettu vain kotihoidon ja omaishoidon asiakkaille.

Hätätilanteissa ollaan edelleen yhteydessä numeroon 112.

OHJEISTUSTA HELTEISIIN VARAUTUMISESTA KOTONA

Helteisiin ennalta varautuminen

Hankkikaa lämpömittarit asuntoon.

Varmistakaa, että ikkunat saa tarvittaessa avattua (jos ilmastointi sen sallii) ja varjostettua vaaleiden sälekaihtimien tai verhojen avulla. Helposti lämpenevien huoneiden ikkunat kannattaa varjostaa suojaavan kasvillisuuden tai ikkunoihin kiinnitettävien kalvojen tai ulkopuolelle asennettävien markiisien avulla. Jos mahdollista, hankkikaa jäähdyttävä, siirrettävä ilmastointilaitte.

Toimenpiteet helteiden aikana

Ilmatieteen laitos antaa hellevaroituksen, kun ennustettu päivälämpötila ylittää kolmena peräkkäisenä vuorokautena 27 ja yölämpötila 14 astetta. Asunnoissa tulee ryhtyä toimenpiteisiin jo muutamia asteita alemmassa lämpötilassa.

Varmistakaa, että käytettävissä on riittävästi nesteitä ja muita tarvikkeita saatavilla. Huolehdi riittävästä nesteytyksestä, viilentäkää kehon lämpötilaa esimerkiksi viileiden suihkujen tai kylmäkääreiden avulla ja huolehdi kokonaisyhyvinvoinnista.

Tunnistakaa kuumuuden vaikutukset omaisenne kohdalla.

Estäkää lämpötilan kohoaminen asunnossa. Varjostakaa auringonpuoleiset ikkunat sälekaihtimilla tai verhoilla, pitäkää ikkunat suljettuna päivällä, kun ulkoilma on sisäilmaa lämpimämpää, sammuttakaa turhat valot ja sähkölaitteet ja tuulettakaa tilat illalla/yöllä läpivedon avulla. Jos mahdollista, käytäkää jäähdyttäviä ilmastointilaitteita. Huom. Tuulettimista saa helpotusta, jos sisäilma on alle 35 astetta. Koska tuuletin ei viilennä ilmaa, niin tätä lämpimämmässä siitä on enemmän haittaa kuin hyötyä. Liian lämpimässä tuuletin lisää kehon lämpökuormaa. Tuuletin haihduttaa iholta nestettä, joten sitä ei tule sijoittaa aivan henkilön viereen tai puhaltamaan suoraan iholle.

Käyttäkää kevyitä, väljiä ja luonnonmateriaaleista, kuten puuvillasta valmistettuja vaatteita ja petivaatteita ja vaihtakaa niitä tavallista tiheämmin.

Käyttäkää kevyitä, väljiä ja luonnonmateriaaleista, kuten puuvillasta valmistettuja vaatteita ja petivaatteita ja vaihtakaa niitä tavallista tiheämmin.

Vältäköö ylimääräistä fyysistä rasitusta, samoin ulkoilua päivän kuumimpaan aikaan

Kotipalvelu varmistaa asiakaskäynnillä edellä luetellut toimenpiteet ja antaa ohjeistusta.

TOIMINTA HÄIRIÖTILANTEISSA

Varautuminen häiriötilanteissa asiakkaan luona, veden, sähkön tai lämmön katkettua

- Otetaan yhteyttä omaisiin ja kerrotaan tilanne
- Jos tilanne ollut jo pitkään ennen Kotipalvelun saapumista, arvioidaan tilanne, onko tarvetta soittaa ensihoitoa paikalle, jos terveydentilassa on muutosta huonompaan suuntaan
- Jos asiakas asuu taloyhtiössä, niin soitetään kiinteistöhuollosta vastaavalle yritykselle asiasta
- Tarvittaessa järjestetään asiakkaalla/asiakkaille vuorohoitopaikka

Ruuan tai it-häiriötilanteessa

- Otetaan yhteyttä omaisiin ja kerrotaan tilanne
- Järjestetään asiakkaalle ruokaa, vaikka hakemalla sitä asiakkaalle kaupasta tai palvelutalosta, jos ei ihan akuutti pula, niin kauppakassipalvelun kautta
- Jos tietoteknisiä ongelmia esimerkiksi turvapuhelimen, ovihälyttimen osalta, niin soitetään turvapartiolle ja kerrotaan ongelmasta sekä tarvittaessa lisätään kotipalvelun käyntejä turvaksi asiakkaan kotona pärjäämiseksi, tarvittaessa yritetään järjestää vuorohoitopaikka, jos asiakas ei kotona pärjää.

Työntekijöillä on mukana kulkevissa mobiililaitteissa puhelinnumerot tarvittaviin paikkoihin

- Vuorohoitoyksikkö
- Kauppakassipalvelu
- Turvapalvelu
- Asiakkaan tiedoissa omaisten yhteystiedot
- Toisten työntekijöiden numerot
- Esimiehen/esimiesten puhelinnumerot mistä voi tarvittaessa kysyä lisäapua

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja. Paikka ja päiväys Oulu 9.10.2023
Allekirjoitus Riitta Paaso

11 LÄHTEET

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:

<https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/112106/URN%3aNB%3afi-fe201504226148.pdf?sequence=1>

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

https://www.thl.fi/documents/647345/0/STM_2014_4_Lastensuoj_laatusuos_web.pdf/0404c082-4917-471a-8293-5606b41536a7

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

https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/110355/ISBN_978-952-00-3415-3.pdf?sequence=1

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

<https://www.thl.fi/documents/10542/471223/asumispalveluiden%20laatusuositus.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

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: [+++++++](#)

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_ja_asiakastietojen_kasittely_yksityisessa_sosiaalihuollossa.pdf

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja osaamisen varmistamisesta liittyen tietosuoja-asioihin ja asiakirja hallintoon sekä muuta lisätietoa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista**)

Lastensuojelun määräaikojen omavalvonta

http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Lastensuojelun_maaraaikojen_omavalvonta.pdf/e8b14a48-fc78-4ac4-b9ca-4dd6a85a789b

Toimeentulotuen määräaikojen omavalvonta

http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Toimeentulotuen_maaraaikojen_omavalvonta.pdf/d4fbb1b8-7540-425c-8b71-960a9dc2f005

TIETOA LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE

Lomake on tarkoitettu tukemaan palveluntuottajia omavalvontasuunnitelman laatimisessa. Se on laadittu Valviran antaman määräyksen (1/2014) mukaisesti. Määräys tuli 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 ohjaavat tekstit on syytä poistaa ja vaihtaa Valviran logon tilalle palveluntuottajan oma logo, jolloin käyttöön jää toimintayksikön omaa toimintaa koskeva omavalvontasuunnitelma.