

## SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

### PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottaja	
Yksityinen palveluntuottaja Nimi:	Kunnan nimi: Loviisan Kaupunki
Palveluntuottajan Y-tunnus: 0203263-9	Kuntayhtymän nimi:
	Sote -alueen nimi:
Toimintayksikön nimi Loviisan Kotihoito	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen Perusturvakeskus, Degerbynkatu 21 PL 88 07901 Loviisa, puh.019-5551	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Senioripalvelut: Kotihoito	
Toimintayksikön katuosoite Öhmaninkatu 4	
Postinumero 07900	Postitoimipaikka Loviisa
Toimintayksikön vastaava henkilöstöesimies Satu Nybondas	Puhelin 040-571 6488
Sähköposti satu.nybondas@loviisa.fi	
<b>Toimintalupatiedot</b> (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt)	
Palvelu, johon lupa on myönnetty	
<b>Ilmoituksenvarainen toiminta</b> (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta
<b>Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat</b>	
Etelä-Karjalan pesula (työvaatteet), <a href="http://www.saimaantukipalvelut.fi">www.saimaantukipalvelut.fi</a> HUS logistiikka (varastotavarat), <a href="mailto:keskusvarasto@hus.fi">keskusvarasto@hus.fi</a> , 09-47171655 Mehiläinen OY (työterveyshuolto) puh. (019) 517 2500, <a href="http://www.mehilainen.fi">www.mehilainen.fi</a>	

## TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2)

### Toiminta-ajatus

Kotihoito on kotiin annettavaa palvelua yli 65 vuotiaille Loviisalaisille joka tukee senioreiden mahdollisuuksia itsenäiseen ja mielekkääseen elämään omassa kodissaan.

Kotihoito on kuntoutumista edistävää toimintaa joka auttaa asiakkaita heidän fyysisissä, kognitiivisissa, psyykkisissä sekä sosiaalisissa tarpeissaan heidän omissa kodeissaan.

Hyvän palvelun kotihoidossa ikäihmisten terveydentilaa sekä toimintakykyä arvioidaan ennakoivasti hyvinvointia edistävien kotikäyntien(78v.täyttäneet) sekä kartoituskäyntien yhteydessä.

### Arvot ja toimintaperiaatteet

Kotihoidon tärkeimmät arvot ovat avoimuus, oikeudenmukaisuus, suvaitsevaisuus ja tasapuolisuus, Kotihoito etsii koko ajan uusia ratkaisuja ja uusia ideoita. Yhteistyö eri yksiköiden kanssa kaupungin sisällä sekä myös kolmannen sektorin kanssa on jatkuvaa.

Säännöllisillä kotihoidon asiakkailla on nimetyt omahoitajat sekä vastuuhoidajat jotka tekevät yhteistyötä.

Käytämme resurssejamme taloudellisesti sekä asiakkaiden että henkilökunnan hyvinvointia ajatellen.

Henkilökunnan kaksikielisyyttä kehitetään ja ylläpidetään. Tärkein on yhdessä tekemisen halu.

Pidämme säännöllisesti henkilöstöpalavereita jossa yhdessä suunnittelemme asiakkaidemme kuntoutamista ja hoitoa sekä työtapojemme kehittämistä.

## RISKINHALLINTA (4.1.3)

### Riskienhallinta kotihoidossa:

HaiPro riskikartoitusohjelma on käytössä koko Loviisan kaupungin perusturvassa, ohjeistus löytyy Loviisan kaupungin intrasivuilta (LOVIN).

Lääkehoitosuunnitelma (löytyy kotihoidon toimistoista kansioista).

Varhaisen puuttumisen malli (Loviisan kaupungin ohjeet).

Apuvälineiden käyttö ja kunto tarkastetaan päivittäin asiakkaan kotona.

Epäkohdista ilmoitetaan fysioterapiaan.

Työergonomia koulutus, työterveyshuollon fysioterapeutti voi tehdä työpaikkakäyntejä

Jokaisella työntekijällä on oma vastuu opastaa uusia työntekijöitä miten työskennellä ergonomisesti.

Paloturvallisuus koulutus järjestetään joka toinen vuosi.

Pelastus- ja turvallisuus suunnitelma löytyy joka kotihoidon toimistosta. Suunnitelma päivitetään kerran vuodessa ja palotarkastuksia tehdään vuosittain, henkilökunta on perehtynyt palo- ja pelastussuunnitelmaan, uusille työntekijöille tiedotetaan suunnitelmasta ja sen sisällöstä, jokaisella työntekijällä on vastuu lukea suunnitelma.

Jokaisella vakituisella työntekijällä on hygieniapassi.

Hygieniavastaava ja lääkehoidon suunnitelman vastaava on kotihoidon koordinaattori Nina Lehtola (hygieniavastaava Loviisan kaupungin Perusturvassa; Tanja Jyrkkämäki)

Ensiapukoulutusta järjestetään henkilökunnalle säännöllisesti( päivityskursseja 5 vuoden välein).

Lääkekoulutusta( LOVE ) järjestetään henkilökunnalle joka 5 vuosi.

Perusturvan potilasturvallisuus suunnitelma on työn alla mutta ei vielä valmis.

Perusturvan arkistointisuunnitelma on työn alla mutta ei vielä valmis

### Riskien tunnistaminen

Kotihoidossa toimintaa voivat vaarantaa sisäiset ja ulkoiset, sekä ympäristöstä, erilaisista koneista ja laitteista että henkilöistä aiheutuvat uhkatekijät. Asiakkaat sekä asiakkaiden kodit voivat olla riski sekä asiakkaalle itselleen että henkilökunnalle. Tämän takia on Loviisan kotihoidossa kotihoidon toteuttamisen pelisäännöt jotka annetaan kartoituskäynnillä tulevalle asiakkaalle. Riskit voivat tunnistaa henkilökunta omaiset, ystävät, viranomaiset ja joskus jopa asiakas itse. Koko henkilökunta on sitoutunut oppimaan virheistään ja muuttamaan toimintaansa jotta kotihoito olisi mahdollisimman laadukasta ja turvallista.

Loviisan kaupungin työsuojeluvastaava on työhyvinvointikoordinaattori Anne Hovi (019-5551). Palo-, pelastus- ja turvallisuuskoulutusta järjestetään säännöllisesti joka toinen vuosi. Ensiapukoulutus järjestetään joka viides vuosi keskitetysti perusturvan henkilökunnalle. Työyksikössä löytyy palo-, pelastus- ja turvallisuus suunnitelma joka päivitetään vuosittain. Uudet työntekijät perehdytetään turvallisuus suunnitelman mukaisesti.

### **Miten yksikössä käsitellään haittatapahtumat ja läheltä piti tilanteet ja miten ne dokumentoidaan:**

HAIPRO riskikartoitusohjelma on käytössä Loviisan kaupungin perusturvassa, ohjeistus löytyy Loviisan kaupungin intrasta (LOVIN). HAIPRO:ssa ilmoitetaan haittavaikutukset, poikkeamat ja virheet, arvioidaan miten korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan eteenpäin tarvittaessa ylemmälle tasolle. Tapahtumat käsitellään niin, että määritellään tarvittavat toimenpiteet asian korjaamiseksi ja lisävahinkojen estämiseksi. Tapahtuman syy selitetään, jolloin ehkäistään tapahtuman uusiutuminen, ketään syyllistämättä. Kotihoidon koordinaattori ja palveluvastaava seuraavat tapahtumia ja palveluvastaava kerää tilastointia tapahtumista.

Lääkepoikkeamat kirjataan potilastietoihin sekä informoidaan potilasta ja omaisia.

Viilto- ja pistostapaturmissa täytetään ilmoituslomake, joka toimitetaan työterveyshuoltoon.

Vahingoittunut tai esimies ottavat yhteyttä työterveyshuoltoon, sieltä sovitaan jatkohoitotoimenpiteistä.

Hygieniakansiossa on pistostapaturmien toimintaohjeet.

Vaara- ja väkivaltatilanteet ilmoitetaan työyhteisössä suullisesti, raportoidaan Pegasoksessa jos kyse väkivaltaisesta asiakkaasta ja ilmoitus HaiPro:hon.

Pidetään henkilöstöpalavereita.

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

### **Miten yksikössämme reagoidaan esille tulleisiin laatupoikkeamiin, läheltä piti -tilanteisiin ja haittatapahtumiin?**

Reagointitapa riippuu poikkeamasta ja ajankohdasta. Onko siihen reagoitava heti vai voiko se odottaa arkipäivään? Onko tarvetta ottaa yhteyttä heti asiakkaan omaiseen, ystävään, sairaanhoitajaan/lääkäriin, päivystävään huoltomieheen, poliisiin tai ambulanssiin? Tarvittaessa vaaraa aiheuttavat tekijät korjataan ja pyritään poistamaan välittömästi.

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

### **Miten henkilökunta tuo esiin epäkohdat ja riskit:**

HAIPRO:ssa arvioidaan miten korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan eteenpäin. Pidetään henkilöstöpalavereita. Henkilöstöpalaverit säännöllisesti kaksi kertaa kuussa ja tarpeen mukaan, potilasraportoinnissa ja Pegasoksessa (sähköinen potilastietojärjestelmä) dokumentoidaan epäkohdat potilastyössä. Epäkohdista, riskeistä ja laatueroista henkilökunta tiedottaa kotihoidon ohjaajille.

### **Muutoksista tiedottaminen**

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

## **OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)**

### **Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilöt**

Lisbeth Forsblom, senioripalvelupäällikkö, seuraa vuositasolla omavalvonnan toteuttamista ja esittelee asian perusturvalautakunnalle, valvoo omavalvonnan toteuttamista ja huolehtii sen päivittämisestä yhdessä palveluvastaavan ja kotihoidon koordinaattorin kanssa. Omavalvontasuunnitelma kuuluu osana perehdyttämissuunnitelmaa. Tämä tarkoittaa, että osastonhoitaja tai henkilökunta käy läpi omavalvontasuunnitelman uusien työntekijöiden ja sijaisten kanssa. Henkilökunta lukee ja ovat tietoisia omavalvontasuunnitelman sisällöstä. Koko henkilökunta kehittävät työyksikön toimintatapoja osastojen tavoitteiden mukaisesti ja huomioivat sekä ilmoittavat eteenpäin esimiehelle muutoksia koskien omavalvontasuunnitelmaa.

### **Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot**

Senioripalvelupäällikkö Lisbeth Forsblom, kotihoidon ohjaaja Satu Nybondas, kotihoidon henkilökunta. seuranta määräys kohta 5

### **Omavalvontasuunnitelman päivitys**

Omavalvontasuunnitelma päivitetään kerran vuodessa ja tarvittaessa. Kotihoidon koordinaattori päivittää suunnitelman ja henkilökuntaa pyydetään osallistumaan suunnitelman päivittämiseen sekä aktiivisesti tiedottamaan jos muutoksia omavalvontasuunnitelmassa ja päivitettäviä tietoja.

### **Omavalvontasuunnitelman julkisuus**

Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä kotihoidon päätoimiston (Mariankatu 31A) kahvihuoneessa sekä Loviisan kaupungin kotisivuilla vuoden 2015 kesäkuuhun mennessä.

## ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)

### Palvelutarpeen arviointi

Palvelutarpeen arviointi alkaa kotona tai sairaalassa joko asiakkaan, omaisten tai hoitohenkilökunnan aloitteesta. He ovat yhteydessä palveluohjaajaan, kotiutuskoordinaattoriin, kotihoidon ohjaajaan, kotihoidon koordinaattoriin tai sairaanhoitajaan joka arvioi tarpeen kartoittavalla kotikäynnillä. Kotiutuskoordinaattori tekee myös kartoituskäyntejä terveyskeskuksen vuodeosastolle jos potilas tulee tarvitsemaan kotihoitoa kotiutuessaan. MMSE (mini-mentaltest)testin ja Cerad-testin voi tehdä kotioloissa muttei sairaalassa. RAVA (toimintakykyarviointimittari)mittaria käytetään jotta pystytään arvioimaan avun tarvetta. Kotiutuskoordinaattori tekee palvelutarpeen arvioinnin SAS-ryhmän kanssa ja vastaa sijoituksista kotihoitoon tai asianmukaiseen hoitopaikkaan.

Kotihoidon uusille asiakkaille tehdään pegasokseen ensin kahdeksi viikoksi uusi jakso(lyhyt hoitajakso) jonka aikana varmistuu käyntipäivät,käyntimäärät ja ajat(tunneissa ja minuuteissa) päivässä,viikossa ja kuukaudessa. Kirjataan TULOSYY ja diagnoosit hosu/hokeen pegasoksesessa. Tehdään asiakkaan HOITOSUUNNITELMA HOSU/HOKEEN ja tehdään PAHOSU eli palvelu ja hoitosuunnitelma pegasokseen.

Asiakkaalta pyydetään suostumus e-resepti arkiston ja Kanta-arkiston käyttöön.Täytetään myös tarpeen mukaan apteekkitilisopimus ja kauppatilisopimus jos asiakas tarvitsee apua lääkkeenjaossa tai kaupassakäynnissä.

TUKIPALVELUT: Jos asiakas tarvitsee turvapuhelinta täytetään turvapuhelimen tilauskaaavake ja se faxataan Helsinkiin Stellan toimistoon. Jos asiakas ei jaksa valmistaa ruokaa tilataan ruokapalvelu tai menumat-laite kotiin. Asiakkaat jotka asuvat lähellä palvelutaloa jossa ruokaa tarjoillaan voivat myös kävellä itsenäisesti syömään palvelutalolle.Tällaista toimintaa on mm.Liljendalin palvelutalolla sekä Taasiakodissa. Palveluista palveluvastaava (Monica Sund) tekee maksupäätöksen. PAHOSU päivitetään myös 4 kertaa vuodessa.

Selvitetään Kelan hoitotuen tarve tai päivitetään jo olemassa oleva hoitotuki.

### Mitä mittareita arvioinnissa käytetään?

Mittarit palvelutarpeen arvioinnissa ovat: RAVA-toimintakykymittari(fyysinen),MMSE-muistitesti sekä Cerad-muistitesti.

### Miten asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelutarpeen arviointiin?

Asiakas itse sekä omainen, ystävä tai edunvalvoja voivat osallistua hoitonsa suunnitteluun sekä kotikäynnillä että sairaalassa.

### Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma

Asiakkaan PAHOSU sekä hosu/hoke hoitosuunnitelma pyritään tekemään ja kirjaamaan pegasokseen kahden viikon sisällä hoitosuhteen aloituksesta. Kirjataan tulosyy ja diagnoosit jossa kuvataan asiakkaan perussairaudet,nykytilanne ja syy kotihoidon tarpeeseen.

Kotihoidossa on käytössä pegasos mukana mobiilijärjestelmä jonka avulla kotihoidon työntekijät tilastoiivat käyntinsä sekä kirjaavat asiakkaan voinnin joka käynnillä.

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

### Asiakkaan kohtelu ja itsemäärämisoikeuden vahvistaminen

Asiakkaan itsemäärämisoikeutta pyritään kunnioittamaan. Asiakkaita, jotka voivat ottaa kantaa omiin asioihin kuullaan ja yritetään mahdollisuuksien mukaan ottaa huomioon sekä tukea hänen osallistumistaan oman hoitonsa suunnitteluun sekä toteuttamiseen. Kotihoidon henkilökunta myös kunnioittaa asiakkaan yksilöllistä kotia ja omanlaista elämää.

Tarvittaessa ollaan yhteydessä omaisiin, ystäviin tai edunvalvojaan.

### **Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet**

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

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

Rajoitustoimenpiteet on toteutettava asiakkaan ihmisarvoa kunnioittaen.

### **Asiakkaan kohtelu ja osallisuus**

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

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

### **Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä**

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

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

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

## Asiakkaan oikeusturva

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

## Muistutuksen vastaanottajat:

Nina Lehtola(044-5051309), lääkärit Katariina Borup ja Juuso Yläräkkö sekä palveluvastaava ja potilasasiainmies Monica Sund(0440-555 830).

## Sosiaaliasiainmiehen nimi ja yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamista palveluista

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus saada laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa ja hyvää kohtelua ilman syrjintää. Asiakas voi ottaa yhteyttä sosiaaliasiainmieheen jos hän on tyytymätön saamaansa palveluun tai kohteluun asioidessaan sosiaalitoimessa. Sosiaaliasiainmies palvelee asukkaita Loviisassa ja Lapinjärvellä.

### Sosiaaliasiainmies

- 1 neuvoo ja avustaa asiakasta sosiaalihuollon asiakaslakiin liittyvissä asioissa, tiedottaa asiakkaan oikeuksista
- 2 toimii tarvittaessa sovittelijana, avustaa asiakasta mahdollisen muistutuksen tekemisessä, seuraa asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa, ja antaa sitä vuosittain
- 3 selvityksen kunnanhallitukselle.

Sosiaaliasiainmiehellä ei ole itsenäistä päätösvaltaa, vaan hän toimii puolueettomana yleisneuvojana sosiaalihuollon kysymyksissä.

Loviisan kaupunki on tehnyt sopimuksen sosiaaliasiainmiestoiminnasta Sosiaalialan osaamiskeskus Veron kanssa. Sosiaaliasiainmiehenä toimii VTM Ritva Liukonen, puh 044 729 7987 ma - to 13–15 ja pe 9-11.

Päivystys Porvoossa tiistaisin klo 9-11 osoitteessa Mannerheiminkatu 23, katutaso. Loviisassa sosiaaliasiainmiestä voi tavata ajanvarauksella sovittuna ajankohtana. Sosiaaliasiainmiehen palvelu on maksutonta.

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

Mikäli olet tyytymätön tai jos hoidon suhteen on jotain epäselvää:

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

Hoitoon tai kohteluun tyytymätön potilas voi tehdä kirjallisen muistutuksen hoitolaitokseen.

Potilasasiainmies: Monica Sund, 0440555830, [monica.sund@loviisa.fi](mailto:monica.sund@loviisa.fi)

## **Kuluttajaneuvojan nimi, yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista.**

Kuluttajaneuvonnan asioissa Porvoon Maistraatti neuvoo kuluttajaneuvonnasta seuraavasti kotisivuil-  
laan:

Porvoon Maistraatti

Piispankatu 34, PL 233, 06101 PORVOO

Keskus:

02955 39311

Telefax:

02955 36406

Asiointisähköpostiosoite:

kirjaamo.ita-uusimaa@maistraatti.fi

Avoinna:

ma - pe klo. 09.00 - 16.15. Suljemme perjantaina 21.11. klo 15.15.

Maistraatin toimialue:

Askola, Hyvinkää, Järvenpää, Kerava, Lapinjärvi, Loviisa, Mäntsälä, Myrskylä, Nurmijärvi, Pornainen,  
Porvoo, Pukkila, Sipoo, Tuusula, Vantaa

Yksikön toimialue:

Askola, Lapinjärvi, Loviisa, Myrskylä, Porvoo, Pukkila, Sipoo

Maistraattien henkilöstön sähköpostiosoitteet ovat muotoa: etunimi.sukunimi(at)maistraatti.fi

### **Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot**

Kuluttajaoikeusneuvojalta saat maksutta opastusta ja sovitteluapua riitatilanteessa. Asioiden  
helpottamiseksi neuvottele ensin myyjän kanssa.

Kuluttajaneuvonnan puhelinnumero: 029 553 6901

Maistraattien kuluttajaneuvonnan numero palvelee arkisin klo 9.00–15.00. Saat nopeimmin yhteyden  
neuvojaan puhelimitse. Otathan asiaan liittyvät paperit esille, kun soitat kuluttajaneuvontaan.

### **Sähköinen yhteydenotto**

Voit asioida kuluttajaneuvonnan kanssa sähköisellä yhteydenottolomakkeella. Neuvoja vastaa sähköi-  
seen yhteydenottoon noin viiden työpäivän kuluessa.

Kuluttajaneuvonnan tehtävät

- 1 avustaa ja sovittelee kuluttajan ja yrityksen välisessä riitatilanteessa (vain kuluttajan aloitteesta)
- 2 antaa kuluttajille ja yrityksille tietoa kuluttajan oikeuksista ja velvollisuuksista
- 3 neuvoo asunto- ja kiinteistökaupan ongelmissa

Kuluttajaneuvonnan toimipisteet sijaitsevat maistraateissa ja palvelua ohjaa Kilpailu- ja kuluttajavirasto.  
Kuluttajaneuvonta ei käsittele:

- 1 yksityisten henkilöiden välisen kaupankäynnin riitoja
- 2 elinkeinonharjoittajien välisiä riitoja
- 3 taloyhtiön ja asukkaan välisiä riitoja
- 4 arvopaperi- ja osakekauppoja
- 5 valtion ja kunnan palveluita koskevia asioita

### **Velkaneuvoja**

- 1 kartoittaa talouden kokonaistilanne ja antaa tietoa ongelmien ratkaisuvaihtoehdoista
- 2 auttaa sovintoratkaisuehdotuksen tai velkajärjestelyhakemuksen laatimisessa
- 3 voi tarvittaessa osallistua velkojien kanssa käytäviin sovintoneuvotteluihin
- 4 auttaa myös velkajärjestelyn keston aikana mm. maksuohjelmaa koskevissa kysymyksissä
- 5 Hyödyllistä tietoa talouteen, velkoihin ja ylivelkaantumiseen liittyvistä asioista löytyy [Kuluttajaviras-](#)



ton kotisivuilta ja Takuu-Säätiön kotisivuilta

Hirvonen Petri , talous- ja velkaneuvonta  
puhelinaika arkisin klo 9-10  
Itäinen Tullikatu 17, 07900 Loviisa  
(019) 555 435  
petri.hirvonen@loviisa.fi

**Yksikön toiminta koskien muistutusta.**

Jos tulee muistutus joka koskee yksikön toimintaa, niin ohjaaja tai kotihoidon koordinaattori kirjoittaa raportin koskien tapausta ja lähettää ylilääkärille Tero Taipaleelle tämän jos on kyse lääketieteellisestä hoidon asioista, palveluvastaavalle tai palvelupäällikölle jos asia koskee muuta asiaa toiminnassa. Muistutusta keskustellaan seuraavassa henkilöstökokouksessa tai aiemmin jos asia on kiireellinen.

**Tavoiteaika muistutusten käsittelylle:**

2 viikkoa tai mahdollisimman nopeasti.

**PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)**

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

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

Asiakkaiden tarpeet ovat toiminnan lähtökohtana. Lisäksi asiakkaan omaiset ja perhe ovat tärkeässä asemassa. Henkilökunnalla täytyy olla taito ohjata ja opastaa myös haasteellista asiakasta päivittäisissä toiminnoissa. Henkilökunta noudattaa terveyttä edistävä kuntouttavaa ja toimintakykyä ylläpitävää työotetta. Asukkaan toimintakykyä arvioidaan säännöllisesti Pegasoksessa hoitotyönyhteenvedon väliarviointilomakkeella sekä kerran vuodessa RAVA:n avulla

**Asiakkaan toimintakyvyn ja hyvinvoinnin seuranta.**

Toimintakykyä seurataan RAVA mittarilla kerran vuodessa, päivittäisessä työssä. Hoitohenkilökunta seuraa tuttuja asiakkaita päivittäisessä työssä ja pystyy huomamaan muutokset asiakkaan terveydentilassa, muutokset päivitetään heti raportointiin sekä kirjalliseen ja suulliseen raporttiin.

**Ravitsemus sekä ravinnon ja nesteen saanti.**

Ruokapalvelu on kotihoidossa ns.tukipalvelu jolloin on mahdollisuus saada lämmin ateria kotiinkuljetettuna jos ei jaksakaan itse valmistaa/lämmittää ruokaa. Menuumat-automaatti on toinen vaihtoehto. Menuumat automaattissa on 18 pakastettua ateriaa ja jälkiruokaa jotka asiakas itse tai henkilökunta lämmittää kiertoilmauunissa joka kuuluu automaattiin.

Ateriakokonaisuus on suunniteltu vastaamaan ikäihmisten ravitsemuksellisia tarpeita. Erityisruokavaliot ja allergiat on huomioitu aterioissa.

Asiakkaille joilla on yleistila heikentynyt tarjotaan nutridrink lisäravinne juomia joita voi ostaa apteekista. Painon seurannan ja nestelistan avulla pystyy seuraamaan asiakkaan ravinnon ja nesteen saantia.

<p><b>Hygieniakäytännöt</b></p> <p>Hyvällä käsihygienillä ehkäistään infektio tartuntoja ja niiden leviämistä. Kotihoidossa noudatetaan yleisiä hygieniaohteita. Työssä käytetään suojavaatteita, joiden pesu tapahtuu Saimaan tukipalveluissa. Suojahanskoja ja käsidesiä käytetään oikein. Kotihoidon toimistotilojen siivouksen hoitaa kaupungin siivousyksikkö. Jätteet lajitellaan ohjeiden mukaan. Riskijätteet käsitellään oikein. Hygieniamapista löytää ohjeita eri tilanteissa. Loviisan kaupungin hygieniahoitaja: Tanja Jyrkkämäki: tanja.jyrkkamaki@loviisa.fi Vastaavan lääkärin kanssa tehdään yhteistyötä epidemiatilanteessa. Tartunta taudeista laitetaan merkintää Pegasokseen riskitieto kohtaan</p>
<p><b>Terveyden- ja sairaanhoito</b></p> <p>Lääkäriä voi konsultoida puhelimitse ja Pegasos-postilla arkipäivisin päiväsaikaan. Iltaisin öisin ja viikonloppuisin hoitajat konsultoivat päivystävää sairaanhoitajaa päiväsaikaan ja iltaisin ja öisin terveyskeskuksen vuodesosaston sairaanhoitajaa tai Porvoon yhteispäivystystä. Omaiset tilaavat kotihoidon asiakkaille hammashoidon. Jos omaisia ei ole ja hoitaja huomaa hampaiden huonon kunnon voi hän myös tilata asiakkaalle hammashoidon jos asiakas suostuu siihen. Odotetuissa kuolemantapauksissa (palliativiset potilaat) arkipäivisin kotihoidon lääkäri käy kotona toteamassa vainajan ja hautaustoimistokuljetus tilataan terveyskeskuksen kylmiöön. Iltaisin ja viikonloppuisin lähihoitaja/sairaanhoitaja tilaa hautaustoimistokuljetuksen terveyskeskuksen kylmiöön ja lääkäri käy toteamassa vainajan seuraavana arkipäivänä. Yllättävissä kuolemantapauksissa soitettava 112 ja toimia ohjeitten mukaan</p>
<p><b>Terveyden edistämisen seuranta</b></p> <p>Vastuuhoitaja (sairaanhoitaja) vastaa asiakkaiden vuosi- ja muitten kontrollikokeiden ottamisesta ja tulosten näyttämisestä lääkärille sekä seuraa asiakkaan terveydentilaa yhteistyössä muun henkilökunnan kanssa. Lääkäri määrää tarvittavat tutkimukset. Laboratoriokokeet (ei EKG) otetaan sairaanhoitajien toimesta kotona jos asiakas ei pysty itse liikkumaan/ajamaan lähimpään terveyskeskukseen/terveystaloon. Hoitotyön väliarviointit tehdään 2 kertaa vuodessa (helmikuussa ja elokuussa) Hoito- ja palvelusuunnitelmat asiakkaan omahoitaja/vastuuhoitaja päivittää tarpeen mukaan. Kaikkien vastuulla on kuitenkin päivittää hoito- ja palvelusuunnitelma. Seuranta ja terveyden edistäminen kuuluvat kaikkien hoitotyötä tekevien perustehtäviin. RAVA seurannalla kerran vuodessa pystytään kartoittamaan asiakkaan toimintakyvyn muutosta.</p>
<p><b>Kotihoidon asiakkaan terveyden ja sairaanhoidon seurannasta vastaa</b></p> <p>Sairaanhoitajat tiimeissä ovat ns. vastuuhoidajia jotka vastaavat kotihoidon asiakkaiden terveyden – ja sairaanhoidosta. Lääkäri Katariina Borup vastaa tiimeistä 3+4 ja lääkäri Juuso Yläraakkola tiimeistä 1+2 ja 5+6 kotihoidossa.</p>
<p><b>Lääkehoito</b></p> <p>Turvallinen lääkehoito perustuu säännöllisesti seurattavaan ja päivitettävään lääkehoitosuunnitelmaan. STM:n Turvallinen lääkehoito - oppaassa linjataan muun muassa lääkehoidon toteuttamiseen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka jokaisen lääkehoitoa toteuttavan yksikön on täytettävä. Oppaan ohjeet koskevat sekä yksityisiä että julkisia lääkehoitoa toteuttavia palveluntarjoajia. Yksikölle on oppaan mukaan nimettävä lääkehoidon vastuuhenkilö.</p>

## Lääkehoitosuunnitelman seuranta ja päivitys

Lääkehoitosuunnitelma päivitetään ja hyväksytään kerran vuodessa, lääkehoitosuunnitelman on laatinut kotihoidon koordinaattori ja ylilääkäri Tero Taipale on hyväksynyt sen.

## Lääkehoidosta vastaava

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

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

## Yhteistyö muiden palveluntajien kanssa.

Muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntajien kanssa (esim. Porvoon sairaala, Loviisan seudun terveyskeskus, kotiutuskoordinaattori, muistihoitaja, kuntoutushoitaja, laboratorio, yksityiset hammaslääkärit) pidetään yhteyttä asiakkaan tarpeen mukaan. Yhteyttä pidetään joko puhelimitse, sähköpostilla tai Pegasoksen kautta.

Huslogistiikan tuotteet toimittaa posti suoraan kotihoidon toimipisteisiin. Kruunun apteekki toimittaa lääkkeet kaksi kertaa viikossa kotihoidon toimipisteisiin. Apuvälineet tai lainasänky fysioterapiasta ja sisäisen postin toimittavat ja vievät talonmiehet.

## Alihankintana tuotetut palvelut.

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

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

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

## ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)

### Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

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

Pelastautumisharjoitus joka toinen vuosi kotihoidon työpisteissä.

## **Asiakasturvallisuuden kehittäminen ja yhteistyö vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa**

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

## **Henkilöstö**

Työyksikön henkilökuntamitoitus on suunniteltu Sosiaali- ja Terveysministeriön Ikäihmisten laatusuosituksen mukaisesti niin, että hoidon laatu ja asiakasturvallisuus toteutuvat. Henkilöstömitoituksessa on otettu huomioon asiakkaiden toimintakyky ja avuntarve, palvelurakenne sekä henkilöstöön ja työn organisointiin liittyvät tekijät. Valtakunnallinen suositus henkilöstömitoituksesta on tällä hetkellä 0,5-06 hoito-työntekijää asiakasta kohden/vrk. Hoitohenkilöstö koostuu avustavia tehtäviä tekevästä työntekijöistä (sairaanhoitaja, lähihoitaja, perushoitaja, kotihoitaja, hoitoapulainen ja lähihoitajaopiskelija). Vakituksissa työsuhteissa olevat työntekijät täyttävät sosiaalihuollon henkilöstölle asetetut kelpoisuusehdot. Kotihoidossa työskentelee 57 lähihoitajaa, 2 kuntouttavaa hoitajaa, 7 sairaanhoitajaa, 2 kotihoidon ohjaajaa, 1 kotihoidon koordinaattori, 1 palveluohjaaja, 1 kotiuttamiskoordinaattori ja 1 palveluvastaava ja 3 lähihoitajaa oppisopimuksella. Työ on kaksivuorotyötä. Loviisan kaupunki on savuton työpaikka (ohjeet tästä löytyy intrasivuilta).

## **Mikä on yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne.**

Aamuvuorossa työskentelee keskustan alueella 9 hoitajaa, itäisellä alueella 6(1 Viirilässä, 3 Ruukissa, 2 Tesjoella) hoitajaa ja läntisellä alueella 2(saunoituspäivänä 3) hoitajaa. Iltavuorossa työskentelee keskustan alueella 4 hoitajaa, itäisellä alueella 2 (1 Ruukissa ja 1 Tesjoella)hoitajaa ja läntisellä alueella 2 (1 Pernajassa ja 1 Liljendalissa) hoitajaa. Yövuoro alkaa kotihoidossa 6.4.2015.

## **Sijaisten käytön periaatteet**

Sijaisen saa hälyttää töihin tarvittaessa, jos henkilökunnassa on poissaoloja. Jos työlistalla suunniteltu ylimääräistä miehitystä jommallakummalla osastolla niin käytetään se voimavara pois ennen kuin hälytetään ulkopuolista sijaista töihin. Pyritään pitämällä hyvin huolta sijaisista, pehdyttämällä hyvin ja kohtelemalla jokaista sijaista oikeudenmukaisesti.

## **Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet**

Loviisan kaupungilla on käytössään Kunta-Rekry järjestelmä minkä kautta ja avulla palkataan uusia työntekijöitä. Sähköisesti toimiva Kuntarekry- järjestelmä sisältää työntekijä haun ja valintapäätöksistä ilmoittamisen. Osastonhoitaja ja palveluvastaava haastattelevat hakijoita ja palveluvastaava kirjoittaa työ sopimukset sekä tehtäväkuvauksen. Perusturvalautakunta päättävät kuka hakijoista saa työn. Tilapäisen työvoiman saatavuuden käytöstä huolehtii kotihoidon ohjaajat. Tilapäinen työvoima korvaa työyksiköstä puuttuvan työvoimatarpeen sekä pitkäaikaisissa että äkillisissä poissaoloissa.

Käytössä Kunta-rekry-järjestelmä. Rekrytointiprosessi pitää sisällään työntekijätarpeen kartoituksen, uusien työntekijöiden haastattelun ja henkilö-, tutkinto- ja työtodistusten todentamisen, kelpoisuuden tarkistaminen, varsinaisen työntekijähaun (sisäiset ja ulkoiset ilmoitukset, hakemusten vastaanottaminen, haastatteluvalinnat) sekä valintapäätöksistä ilmoittamisen. Palveluvastaava ja kotihoidon ohjaajat haastattelevat ehdokkaat ja tekevät valintapäätöksen. Palveluvastaava allekirjoittaa yli 4 kk pitkät työ sopimukset, kotihoidon ohjaaja alle 4 kk kestävät.

Varahenkilöstö koostuu vakinaisesta henkilökunnasta, mikä korvaa osaston puuttuvan työvoimatarpeen.

Mikäli varahenkilöstö ei ole vapaana, palkataan määräaikainen sijainen.

Sijaisten rekrytoinnista vastaa kotihoidon ohjaaja.

Osaston työvuorosuunnittelussa huomioidaan henkilöstön kelpoisuus laissa ja asetuksissa määritellyjä kelpoisuusvaatimuksia. Joka vuorossa ympärivuorokauden on koulutettua henkilökuntaa ainakin toisella osastolla.

### **Rekrytointia koskevat periaatteet**

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

### **Henkilöstön soveltuvuus ja luotettavuus.**

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

### **Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta**

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

Henkilöstöyksikkö Loviisan kaupungissa:  
Brandensteininkatu 13, 07900 Loviisa.  
Henkilöstöyksikön henkilöstö:

Rosenström Jan, henkilöstöpäällikkö	0440 555 210
Hovi Anne, työhyvinvointikoordinaattori	040 573 2140
Ek Mona, palkkasihteeri	040 571 5919
Toivari Paula, palkkasihteeri	040 736 2697
Aalto Outi, palkkasihteeri	040 571 5652
Törnqvist Inge-May, palkkasihteeri	040 572 0726
Kinnunen Kia, palkkasihteeri	040 571 8935
Junnonen Jorma, palkkasihteeri	040 572 9351

Työsuojelupäällikkönä toimii Anne Hovi (040 573 2140). Työsuojeluvaltuutetut Loviisan kaupungissa ovat:

hoitohenkilökunnalle: Anne Santaharju

toimistohenkilöstölle ja esimiehille: Jaana Iivonen

keittiö ja siivous henkilöstölle: Irene Weppling- Airikka

Henkilöstöjaosto on kaupunginhallituksen alainen jaosto, joka linjaa ja ohjaa kaupungin henkilöstöasioita. Lisäksi henkilöstöjaostossa on läsnäolo-oikeus: kaupunginhallituksen puheenjohtajalla, kaupunginjohtajalla ja hallintojohtajalla. Henkilöstöjaoston sihteerinä toimii työhyvinvointikoordinaattori Anne Hovi ja esittelijänä henkilöstöpäällikkö Jan Rosenström. Yhteistoiminnan tarkoituksena on edistää työnantajan ja henkilöstön välistä yhteistyötä. Yhteistoiminnan kautta henkilöstö voi osallistua kaupungin toiminnan kehittämiseen ja vaikuttaa omaa työtään ja työyhteisöään koskevien päätösten valmisteluun. Samalla yhteistyössä edistetään palvelutuotannon tuloksellisuutta ja työelämän laatua. Yhteistoimintasioita käsitellään kaupungin yhteistoimintakomiteassa, joka kokoontuu 1 - 2 kuukauden välein.

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

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

Työterveyshuollon tarjoamia palveluja ovat työpaikkaselvitykset ja -käynnit, terveystarkastukset, työkykyarviot, kuntoutustarpeen arviointi, sairaanhoito, yksilöllinen terveystuotusuunnittelu, työn kehittäminen, esimiestyön tukeminen, työyhteisöasiat ja ryhmätoiminta (liikunta, painonhallinta, jaksaminen). Loviisan kaupungissa toimii esimiesmentoreiden verkosto, jonka tehtävänä on toimia esimiesten tukena kaikissa esimiestyöhön liittyvissä tilanteissa. Mentoroinnin tarkoituksena on tukea ja auttaa esimiestä kehittymään työtehtävissään sekä auttaa häntä eteenpäin hänen hankalaksi tai vaikeaksi kokemissaan kysymyksissä. Mentorointi on siten myös esimiestyön kehittämisen keino ja uuden johtamiskulttuurin työkalu.

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

Tarkempaa tietoa löytyy Loviisan kaupungin sivuilla (LOVIN).

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

#### Loviisan kaupunki

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

#### Perusturvakeskus

6. Perusturvakeskuksen ja intran esittely [www.loviisa.fi/Sosiaali- ja terveyspalvelut, LOVIN/Keskukset/Perusturva](http://www.loviisa.fi/Sosiaali- ja terveyspalvelut, LOVIN/Keskukset/Perusturva)
7. Potilasturvallisuus/ Omavalvonta
  - 1 HaiPro
  - 2 lääkehoito-osaaminen (tietoa LOVE-koulutuksesta sekä mm. STM:n Turvallinen lääkehoito -opas, lääkehoidosuunnitelmat, lomakkeet; näyttö - laskimosisäisen infuusion antamiselle / injektio antamiselle lihakseen)
8. Hygieniaohjeet [LOVIN/Perusturva/Lomakkeet ja ohjeet/Hygieniaohjeet](#)

#### Yksikkö/osasto

9. Yksikön/osaston toiminta ja yhteiset pelisäännöt (sisältäen esimerkiksi päiväohjelma ja työnjako).
10. Potilaan / asiakkaan hoitopolku (esimerkiksi ohjeet potilaan vastaanottamiseksi, kotiuttamiseksi ja muita voimassaolevia samantyyppisiä ohjeita)
11. Pegasos ohjeet (ja muut yksikössä/osastolla käytettävien ohjelmien ohjeet)
12. Yksikön/osaston pelastussuunnitelma

Kokenut hoitaja perehdyttää uutta työntekijää vähintään 3 päivää ja aamu- ja iltavuorossa. Opiskelijoille on nimetty joka työvuoroon ohjaaja ja näyttövastanottajan, niille jotka suorittavat näytön.

Tietosuoja – vaitiolovelvollisuus lomake täyttää jokainen uusi työntekijä. Marica Ribäck Pegasos vastaava kotihoidossa. Kotihoidon ohjaajat, sairaanhoitajat ja lähihoitajat perehdyttävät uudet työntekijät pegasos potilastietojärjestelmän käytössä.

Omavalvontasuunnitelma tulee olemaan työväline uusien työntekijöiden perehdytykseen.

## Henkilöstön täydennyskoulutus.

LOVE- koulutus ja ensiapukoulutus, keskitetystä ja säännöllisesti perusturvan järjestämä, senioripalvelupäällikkö on yhteydessä palo- ja pelastuslaitoksen kanssa joka järjestää palo- ja turvallisuuskoulutusta. Osastonhoitaja seuraa sairauspoissaoloja ja järjestää TYKY toimintaa henkilökunnalle. Perusturvalautakunta päättää TYKY mahdollisuuksista. Osastonhoitaja järjestää ja pitää kehityskeskustelut. Muut kurssit henkilökunta joko itse toivoo tai oppilaitokset ja koulutusjärjestäjät informoivat tarjonnasta. Perusturvan yhteisten koulutuksien vastaava on Anne Valkama. Perusturvassa järjestetään myös sisäisesti esimerkiksi Pegasos, Populus, laskutuskoulutuksia. Pegasos ja tietotekninen vastuukouluttaja Loviisassa on Ulrika Rehnström, hän toimii myös perusturvan vastaavana Pegasos asioissa.

## Toimitilat

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

Loviisan kotihoidossa on 6 toimistoa:

Päätoimisto ja tiimit 3+4+5 toimisto: Mariankatu 31,07900 Loviisa

Tiimi 1 ja 2 toimistot:

Koskenkylän terveystalo, Suurpellontie 2, 07700 Koskenkylä

Liljendalin palvelutalo, Eskilomintie 16,07880 Liljendal

Tiimi 6 toimistot

Taasiakoti, Notkolantie 1, 07955 Tesjoki

Ruukki, Pitäjätie 2, 07970 Ruotsinpyhtää

Viirilä, Alakyläntie 29, 07980 Kuninkaankylä

## Siivous- ja pyykinhuolto.

Siivouksen suorittaa Mariankadulla 2 kertaa viikossa, Taasiakodilla, Liljendalin palvelutalolla, Koskenkylän terveystalolla ja Ruukissa 5 kertaa viikossa Loviisan kaupungin oma siivoustoimi . Siivoushenkilökunnan esimies Tiina Nyman 0440555840, [tiina.nyman@loviisa.fi](mailto:tiina.nyman@loviisa.fi) , siivouspäällikkö Tuija Niemeläinen 0400981286, [tuija.niemelainen@loviisa.fi](mailto:tuija.niemelainen@loviisa.fi). Asiakkaiden pyykinhuollosta vastaa kotihoidon henkilökunta tai Loviisan pesula.

## Teknologiset ratkaisut

Osalla kotihoidon asiakkaista on turvapuhelin käytössä jolla voi hälyttää apua jos kaatuu tai tapahtuu jotain yllättävää joka vaatii henkilökunnan/maallikon apu/tarkistuskäyntiä kotiin.

Turvapuhelimen hankinta:

Turvapuhelimen tilaa asiakkaalle palveluohjaaja joka saa ilmoituksen turvapuhelimen tarpeesta asiakkaalta, omaiselta, henkilökunnalta tai ystävältä. Tämän jälkeen hän alkaa selvittämään syytä tarpeeseen( onko todellinen tarve vai rauhoitellaanko omainen tällä laitteella?) Jos palveluohjaaja toteaa tarpeen täytetään turvapuhelimen tilauslomake( liite ) ja faxataan lomake Stellaan helsingissä. Toimitusai-ka vaihtelee 2-4 viikon välillä.

Turvapuhelimen käyttö:

Asiakkaan painaessa turvapuhelimen ranneketta/hälytysnappia yhdistyy soitto Stellan hälytyskeskukseen heti ja hälytyskeskuksen henkilökunta kysyy laitteen kaiuttimen avulla mikä asiakkaalla on hätänä. Jos asiakas vastaa että painoi vahingossa ei toimenpiteitä tarvita mutta jos asiakas valittaa kipua tai sanoo kaatuneensa soittaa Stellan henkilökunta soittojärjestyksessä ensimmäiselle henkilölle joka useimmiten on kotihoidon henkilökunta ja kertoo mitä on tapahtunut sekä pyytää heitä menemään paikalle.



<p>Liesikello:</p> <p>Ovihälytin:</p> <p>Pegasos mukana:</p>
<p><b>Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden hankinta, käytön ohjaus ja huolto</b></p> <p>Kotihoidossa käytettäviä laitteita jotka lainataan terveyskeskuksen fysioterapiasta ovat: Rollaattorit, kyynärsauvat, kävelykepit, pyörätuolit, sairaalasaängyt, nostolaitteet, ilmapatjat. Terveyskeskuksen osasto 3:lta voi lainata: happirikastinlaitteen, tippatelineen ja kipumpun palliatiivisille potilaille. Erikoissairaanhoidosta voi lainata: happirikastimen, alipainehaavanhoitolaitteen. Kotihoidon omat laitteet: verenpainemittarit, verensokerimittarit, kuumemittarit, hb-pikamittari 1kpl, kipupumppu(cadd legacy) 1 kpl, inr-pikamittarit ( coagucheck ) 5 kpl, henkilövaaka, erilaisia apuvälineitä kuten esim.sukanvetolaite, tarttumapihdit jne. Pegasos potilastietojärjestelmä lasketaan lääkintälaitteeksi. Laitteiden huolto: Verenpainemittarit kalibroidaan joka toinen vuosi terveyskeskuksessa. Sähkösängyt OY Teoteam Medicalservice, <a href="http://www.medicalservice.fi">www.medicalservice.fi</a> , puh. 0407270671huoltaa kerran vuodessa ja tarpeen mukaan.</p>
<p><b>Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot:</b></p> <p>Kotihoidon koordinaattori: Nina Lehtola 044-5051309</p>
<p><b>Asiakas- ja potilastietojen käsittely.</b></p> <p>Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaita ja potilaita koskevat tiedot kerätään henkilörekisteriin, rekisterin tiedot ovat salassa pidettäviä. Tietoja käsittelevät tai katselevat työntekijät ovat salassapito- ja vaitiolovelvollisia. Salassapito- ja vaitiolovelvollisuus jatkuu myös palvelusuhteen päätyttyä. Tietoja saavat käsitellä vain asianomaisessa toimintayksikössä potilaan/asiakkaan hoitoon tai siihen liittyviin tehtäviin osallistuvat henkilöt. Tietojärjestelmiä käyttävillä työntekijöillä on työtehtävien mukaan määritellyt käyttöoikeudet sekä henkilökohtaiset käyttäjätunnukset ja salasana. Rekisteritietojen käsittelyä ja katselua seurataan ja valvotaan käyttölokitehtävien avulla. Tällä hetkellä käytössä Pegasos V 9 potilastietojärjestelmä jossa potilastiedot löytyvät reaaliaikaisesti. E-resepti käytössä. E-kanta rekisteriin siirryimme loka-kuussa vuonna 2014. Populus tietokoneohjelma on käytössä palkkatietojen ja työsopimuksia varten, työllistat sähköisesti työllistasuunnitteluohjelmalla Titania. Paperiversiona löytyvät vielä esimerkiksi kopiot; työllistat, työsopimuksia. Vuokrasopimukset, vanhoja potilaskertomuksia, henkilökunnan salassapitolomakkeet, työnkuvaukset.</p>

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

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

Suurin osa potilasasiakirjoista ovat elektroniset, lukollinen arkisto löytyy kellaritiloissa, yksiköissä väliarkistointi.

Loviisan kaupungin yleiset arkistointiohjeistukset ovat työn alla.

Loviisan kaupungin arkistonhoitaja on Eeva Taimioja 0440555434

**Henkilörekisterin rekisteriseloste.**

Rekisteriseloste laaditaan kaikista henkilörekistereistä. Siitä ilmenee, kuka on henkilötietojen käsittelyä vastaava rekisterinpitäjä. Selosteesta ilmenee myös, mitä henkilötietoja rekisterissä on, mihin niitä käytetään ja minne tietoja säännönmukaisesti luovutetaan sekä tietojen suojauksen periaatteet. Rekisteriseloste tulee pitää jokaisen saatavilla rekisterinpitäjän toimipaikassa. Jos rekisterinpitäjällä on useita toimipaikkoja, seloste on pidettävä nähtävillä kaikissa toimipaikoissa. **Loviisa on liittynyt Potilastiedon arkistoon 1.10.2014.** Kaikki julkisen ja yksityisen terveydenhuollon organisaatiot alkavat tallentaa omien potilaidensa hoitotietoja Potilastiedon arkistoon vuoden 2015 loppuun mennessä. Tallentaminen koskee vain uusia potilasasiakirjoja. Jos palvelua käytetään tietoverkossa, rekisteriseloste tulee liittää verkkopalvelun yhteyteen. Loviisan kaupungin Perusturvakeskuksen rekisteriseloste ja informointilomake sekä potilastiedonarkistointi ovat nähtävissä verkkosivuilla [www.loviisa.fi](http://www.loviisa.fi), sosiaali- ja terveystietopalvelujen alla.

**Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot:**

britta.niemien@loviisa.fi, 044-5577244

ulrika.rehnstrom@loviisa.fi (Pegasos vastaava), 0400 192 526

## YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Omavalvontasuunnitelmaa käytetään monipuolisesti. Tämä tarkoittaa, että jokainen työntekijä on mukana päivittämässä ja kehittämässä omavalvontasuunnitelman sisältöä. Suunnitelmana on, että omavalvontasuunnitelma olisi jokapäiväisen työn apuväline. Omavalvontasuunnitelma ei valmistu koskaan, suunnitelma elää eri yksiköiden olosuhteiden ja asiakkaiden tarpeiden mukaan.

Loviisan kaupungin arkistointiohjeistus sekä potilasturvallisuussuunnitelma ovat työn alla. Hyödynnetään nämä suunnitelmat myös omavalvonnassa. Kehitetään omavalvontasuunnitelman tekstiä vielä käytännönläheisemmäksi.

## OMAVALVONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEEN

(Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja)

Paikka ja päiväys

Allekirjoitus

Nimenselvennys

## LOMAKKEEN LAADINNASSA ON HYÖDYNNETTY SEURAAVIA OPPAITA, OHJEITA JA LAATUSUOSITUKSIA:

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

1 [http://www.talentia.fi/files/558/Etiikkaopas\\_2012.pdf](http://www.talentia.fi/files/558/Etiikkaopas_2012.pdf)

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

1 [http://www.stm.fi/c/document\\_library/get\\_file?folderId=2765155&name=DLFE-16622.pdf](http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=2765155&name=DLFE-16622.pdf)

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

2 [http://www.stm.fi/c/document\\_library/get\\_file?folderId=9882186&name=DLFE-30055.pdf](http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=9882186&name=DLFE-30055.pdf)

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

3 [http://www.stm.fi/c/document\\_library/get\\_file?folderId=6511564&name=DLFE-26915.pdf](http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=6511564&name=DLFE-26915.pdf)

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

4 [http://www.stm.fi/c/document\\_library/get\\_file?folderId=28707&name=DLFE-3779.pdf&title=Vammaisten\\_asiain\\_asiain\\_asiain\\_laatusuositus\\_fi.pdf](http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=28707&name=DLFE-3779.pdf&title=Vammaisten_asiain_asiain_asiain_laatusuositus_fi.pdf)

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

5 [http://www.vtt.fi/files/projects/typorh/opas\\_terveydenhuolto-organisaatioiden\\_vaaratapahtumista\\_oppimiseksi.pdf](http://www.vtt.fi/files/projects/typorh/opas_terveydenhuolto-organisaatioiden_vaaratapahtumista_oppimiseksi.pdf)

Valtakunnallisia ohjeita ja suosituksia omavalvonnan suunnittelun tueksi ikäihmisten palveluissa

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

Turvallisen lääkehoidon suunnittelun tueksi:

6 Turvallinen lääkehoito -opas: [http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/\\_julkaisu/1083030](http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/_julkaisu/1083030)

Valviran määräys terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden vaaratilanneilmoituksen tekemisestä:

7 Valviran määräys 4/2010: [http://www.valvira.fi/files/tiedostot/m/a/maarays\\_4\\_2010\\_kayttajan\\_vt\\_ilmoitus.pdf](http://www.valvira.fi/files/tiedostot/m/a/maarays_4_2010_kayttajan_vt_ilmoitus.pdf)

Tietosuojavaltuutetun toimiston ohjeita asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn

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

9 Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa:

<http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/opaat/6JfpsyYNj/>

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

11 Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja osaamisen varmistamisesta liittyen tietosuoja-asioihin ja asiakirja hallintoon sekä muuta lisätietoa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista: <http://www.sosiaaliportti.fi/File/eef14b19-bacf-4820-9f6e-9cc407f10e6d/Sosiaalihuollon+asiakasasiakirjat.pdf>

## TIETOA LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE:

Lomake on tarkoitettu tukemaan palveluntuottajia omavalvontasuunnitelman laatimisessa. Se on laadittu Valviran antaman määräyksen (1/2014) mukaisesti. Määräys tulee voimaan 1.1.2015. Lomake kattaa kaikki määräyksessä olevat asiakokonaisuudet ja jokainen toimintayksikkö ottaa omassa omavalvontasuunnitelmassaan 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 omalogo, jolloinkäyttöön jää toimintayksikön omaa toimintaa koskeva omavalvontasuunnitelma.