



Valvira

Sosiaali- ja terveysalan
lupa- ja valvontavirasto

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottaja	
Yksityinen palveluntuottaja Nimi: Siivous- ja hoitopalvelu I. Sahanen Oy	Kunnan nimi: Heinola
Palveluntuottajan Y-tunnus: 2173012-5	Kuntayhtymän nimi: Päijät-Hämeen kuntayhtymä
	Sote -alueen nimi(TAYS)
Toimintayksikön nimi Siivous- ja hoitopalvelu I. Sahanen Oy	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen Rauhankatu 3 18100 Heinola	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä	
Kotihoitopalvelut ja siivouspalvelut Heinolan ja ympäristökuntien alueella	
Toimintayksikön katuosoite Koulukatu 8	
Postinumero 18100	Postitoimipaikka Heinola
Toimintayksikön vastaava esimies Irene Sahanen	Puhelin 044 5551272
Sähköposti siivouspalvelu.sahanen@hotmail.com	
Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajakohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt)	
Ei ympärivuorokautista toimintaa	
Palvelu, johon lupa on myönnetty 5.2.2008 merkitty yksityisten sosiaalipalvelujen tuottajien rekisteriin	
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta 1.9.2003	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta 1.9.2003
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat	
Meillä ei toistaiseksi ole käytetty alihankinta palveluita	

TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2)

Toiminta-ajatus

Asiakaslähtöinen hoivapalvelu, kotipalvelu ja siivouspalvelu. Periaattemme on tuottaa asiakaslähtöistä, laadukasta ja joustavaa palvelua asiakkaan itsemääräämisoikeus huomioiden.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Ihmisen kunnioittaminen, itsemääräämisoikeus, oikeudenmukaisuus, tasa-arvo. Nämä arvot edustavat meillä asiakkaan oikeutta saada paras mahdollinen hoito olemassa olevista hoitovaihtoehdoista, palveluista ja niiden vaikutuksista. Lisäksi asiakkaalla on oikeus saada asianmukaista apua ongelmiinsa moniammatillisen hoitohenkilökunnan, eri palvelutuottajien ja toimijoiden kesken yhteistyössä.

Terveysten ylläpitäminen ja edistäminen. Palvelusopimusten tekeminen asiakaskohtaisesti, salassapito-velvollisuus, kouluttautuminen, määräysten noudattaminen ja tietojen antaminen ja ilmoitusvelvollisuus.

RISKINHALLINTA (4.1.3)

Olemme tehneet erilliset ohjeet riskien hallintaan ohjeeksi työntekijöillemme. Ennaltaehkäistä työtapa-urmia, ammattitautteja ja muita työstä johtuvia työntekijöiden fyysisien ja psyykkisten terveyden haittoja. Asiakaskohteissa huomioimme siellä olevat riskitekijät ja keskustelemme asiakkaan kanssa yhdessä korjaavista toimenpiteistä. Esim. rappuset, matot, liesi suojat, liukkaat lattiat ym.

Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Työntekijöidemme on noudatettava heille annettuja ohjeita ja määräyksiä asiakasturvallisuudesta. Työntekijämme tulee noudattaa työtehtävien, työolojen edellyttämää huolellisuutta ja varovaisuutta. Huolehdittava käytettävissä olevin keinoin, niin omasta kuin asiakkaan turvallisuudesta. Ilmoitusvelvollisuus epäkohdista ja riskitekijöistä työnantajalle välittömästi. Ylläpidämme ammattitaitoaamme koulutuksella, perehdyttämisellä, riskienkartoituksella sekä ennakoimalla vaaratekijät. Työvaatetus, suojautuminen. Tartuntatauti-tuntemus. Turvallisuusohjeet, hätänumero, turvallisuuskäyttäytyminen avainten ja kulkukorttien kuittaus ja käyttö.

Riskinhallinnan työnjako

Työnantaja ja työntekijät yhdessä pyrimme parantamaan työympäristömme ja työolosuhteitamme työkyvyn ylläpitämiseksi ja turvaamiseksi. Asiakkaan kanssa yhdessä keskustelemalla mahdollisista riskeistä. Tarvittaessa käytämme työterveyshuoltoa riskien tunnistamiseen ja poistamiseen sekä ennalta ehkäisyyn.

Riskien tunnistaminen

Työntekijämme ilmoittavat työnantajalle työpaikan rakenteissa, koneissa, laitteissa sekä työ- ja suojavälineissä havaitsemansa viat ja puutteet joista saattaa aiheutua tapaturma tai sairastumisen vaara. Samoin toimitaan asiakaskohteissa.

Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit? Katso edellinen kohta.
Riskien käsitteleminen Käymme yhdessä läpi mitä on tapahtunut ja mahdollinen vahingonkorvaus. Ilmoitus vahinkoyhtiölle tapaturman sattuessa. Olemme yhteydessä työterveyshuoltoon. Asiakkaalle ilmoittaminen välittömästi. Korjaavat toimenpiteet teemme heti. Teemme kirjallisen raportin tapahtuneesta.
Miten yksikössä käsitellään haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet ja miten ne dokumentoidaan? Yrityksessämme on puheeksiotto menetelmä käytössä. Asiasta tehdään muistio sekä työntekijälle, työnantajalle ja asiakkaalle. Ongelmatilanteissa voimme muistiosta tarkistaa ongelman kulun ja ratkaisun.
Korjaavat toimenpiteet Keskusteleminen asianosaisten kanssa ja muistion tekeminen. Muistioon on sovittu korjaavat menetelmät ja niiden toteutumisen seuranta. Moniammatillisen avun mukaan otto. Esim. lääkäri, psykiatri ym.
Miten yksikössänne reagoidaan esille tulleisiin laatupoikkeamiin, läheltä piti -tilanteisiin ja haittatapahtumiin? Laatupoikkeamiin puutummme välittömästi ja tilanteen käsittely ja korjaavien toimenpiteiden laatiminen sekä valvonta niiden toteutumisesta. Ammattiavun käyttäminen tarpeen vaatiessa.
Muutoksista tiedottaminen Henkilökohtaisesti työntekijälle ilmoittaminen suullisesti tai kirjallisesti samoin työnantajalle. Asiakkaalle jos asia koskee asiakasta.

OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

Omaavalvonnasta vastaava henkilö tai henkilöt Irene Sahanen, Johanna Vuorinen, Tiina Mustonen ja koko työyhteisö.
Ketkä ovat osallistuneet omaavalvonnasta vastaavan henkilön suunnitteluun? Siivous- ja hoitopalvelu I.Sahanen Oy henkilökunta
Omaavalvonnasta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot: Irene Sahanen Koulukatu 8 18100 Heinola 044 5551272
Omaavalvontasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5) Päivitämme tarpeen mukaan omaavalvontasuunnitelmaa ja teemme liitetiedostoja, kun ilmenee muutoksia toiminnassa.
Miten yksikössä huolehditaan omaavalvontasuunnitelman päivittämisestä? Työnantaja ja hänen edustajansa päivittävät omaavalvontasuunnitelman tarpeen mukaan.
Omaavalvontasuunnitelman julkisuus Yrityksemme omaavalvontasuunnitelma on kaikkien halukkaiden luettavissa.
Missä yksikön omaavalvontasuunnitelma on nähtävillä? Koulukatu 8 18100 Heinola

ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)

Palvelutarpeen arviointi

Teemme yhdessä asiakkaan kanssa palvelusuunnitelman, missä ilmenee asiakkaalle annettavat palvelut.

Palvelun tarve arvioidaan kotikäynnillä asiakkaan luona ja aina asiakkaan omista voimavaroista. Hoitajat ja työntekijät toimivat asiakkaan kotona, joten he toimivat asiakasta kunnioittaen ja sopimuksia noudattaen. Sopimusta tehdessä huomioidaan henkilön fyysiset, psyykkiset ja sosiaaliset voimavarat. Käynnillä arvioidaan asiakkaan toimintakykyä, elinympäristöä, asunto-oloja ja tarvittavia palveluiden tarvetta.

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

Omaiset ovat yleensä yhdessä asiakkaan kanssa keskustelleet palvelujen tarpeesta. Omaiset ottavat yhteyttä yritykseen ja kyselevät palvelujemme sisällöstä ja maksuista. Työntekijöidemme koulutuksesta, ammattiosaamisesta. Omaisille ilmoitamme, jos asiakas näin haluaa tai vaihtoehtoisesti kieltää ilmoittamasta itseään koskevista tiedoista. Toimimme asiakkaan toiveiden mukaisesti.

Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma

Teemme asiakkaalle palvelusuunnitelman hoidon- ja siivoustyön aloittamisajankohtana.

Palvelusuunnitelmaa päivitämme asiakkaan kanssa yhdessä muuttuvien tilanteiden mukaisesti.

Yrityksessämme tehdään päivittäin työmääräin jokaiselle asiakkaalle erikseen, jossa on työtehtävät luettelut. Työmääräimessä ilmenee työn teon päivämäärä ja kellon aika. Työaika joka saadaan käyttää asiakas-kohteessa.

Asiakkaan kohtelu

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Kaikilla asiakkaillamme on itsemääräämisoikeus. Vanhuspoliittiset ja ikääntyneiden sosiaaliset oikeudet ovat käytössämme joilla tuemme ikääntyneiden toimintakykyä sekä itsenäistä päätäntävaltaa oman elämänsä hallinnassa.

Arvostamme asiakkaiden päätöksiä sisäisen ja ulkoisen elämäntilanteensa hallinnassa. Olemme tukena, kannustamme oman toimintakyvyn ylläpitämisessä. Hyväksymme asiakkaan päätökset, vaikka ne olisivat ristiriidassa omien arvojemme ja asenteidemme kanssa.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet: Yrityksemme toimii annettujen ohjeiden ja määräysten mukaisesti.

Noudatamme lääkärin, edunvalvonnan ym. tahojen antamia ohjeita.

Tapauskohtaisesti pyrimme asiakas-kohteessa toimimaan annettujen ohjeiden mukaisesti. Toimimaan niin että toiminnoillamme on mahdollisimman vähän asiakasta häiritsevää toimintaa. Osaamme huomioida yksilön henkilökohtaiset ominaisuudet sekä huomioimme henkilön toimintakyvyn alenemat terveydentilassa.

Asiakkaan kohtelu

Epäasiallista kohtelua emme hyväksy yrityksessämme kenenkään kohdalla. Emme hyväksy asiakkaaseen, työntekijään tai työnantajaan kohdistuvaa epäasiallista kohtelua.

Epäasialliseen kohteluun puutumme välittömästi. Tarvittaessa käytämme ammattiapua tukena.

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

<p>Otamme palautetta vastaan päivittäin ja käsittelemme palautteita asiakkaiden kanssa yhdessä. Omaisten kanssa käymme myös keskustelua palautteista. Omaiset voivat antaa parannus ja muutos ehdotuksia palvelutoimintaan.</p>
<p>Palautteen kerääminen</p> <p>Kirjallisesti, puhelimitse ja paikan päällä käyden. Katsomme asiat missä on onnistuttu, missä ei. Korjaamme tilanteen palautteen saatuaamme. Kirjaamme asian tiedoksi ja käsittelemme sen välittömästi työntekijöiden kanssa.</p>
<p>Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä</p> <p>Kaikki palautteet käsitellään ja jos muutosehdotus pystytään toteuttamaan, niin toimimme sen mukaisesti.</p>
<p>Asiakkaan oikeusturva</p>
<p>a) Muistutuksen vastaanottaja Irene Sahanen</p>
<p>b) Sosiaaliamiehen nimi ja yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista Yhteystiedot</p> <p>Lahti, Heinola ja Sysmä Sosiaaliamies YTM Anne Korpelainen 044 729 7989 Puhelinaika ma-to klo 9-12 Kirkkokatu 29 A, 15140 LAHTI</p> <p>PÄIVYSTYSAJAT PERUTTU TAMMIKUUN LOPPUUN. Kiireellisissä asioissa ota yhteys Ritva Liukoseen 044 729 7987. Päivystysaika keskiviikkoisin 9 – 11 Siirin tiloissa (Vapaudenkatu 23 B) sosiaaliamies@phsotey.fi Muina aikoina tapaamiset järjestyvät tarpeen mukaan myös oman kunnan sosiaalitoimen tiloissa.</p>
<p>c) Kuluttajaneuvojan nimi, yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista</p> <p>Valtakunnallinen neuvontanumero: 071 873 1901</p> <p>- numero palvelee arkisin klo 9.00 - 15.00. Soittaminen neuvontanumeroon maksaa normaalin paikallisverkko- tai matkapuhelun hinnan. Puhelinneuvontaa saa ruotsiksi numerossa 071 873 1901</p>

<p>d) Miten yksikön toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä?</p> <p>Muistutukset käymme heti läpi asiakkaan kanssa. Teemme tarvittavat toimenpiteet asian korjaamiseksi. Neuvoa asiakasta asiakaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa, avustaa muistutuksen teossa, tiedottaa asiakkaan oikeuksista ja toimia muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi. Seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä. Annetaan selvitys vuosittain Heinolan kaupungin sosiaalitoimelle. Lisäksi asiakkaalla on oikeus tarkastaa ja esittää korjattavaksi tai poistettavaksi virheellisiä tietoja.</p>
<p>e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle</p> <p>Muistutukset käsittelemme välittömästi.</p>

PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Toimintakyky tarkoittaa ihmisen fyysisiä, psyykkisiä ja sosiaalisia edellytyksiä selviytyä hänelle itselleen merkityksellisistä ja välttämättömistä jokapäiväisen elämän toiminnoista – työstä, opiskelusta, vapaa-ajasta ja harrastuksista, itsestä ja toisista huolehtimista – siinä ympäristössä, jossa hän elää.

Asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistäminen: Fyysisellä toimintakyvyllä tarkoitetaan ihmisen fyysisiä edellytyksiä selviytyä niistä tehtävistä, jotka hänen arjessaan ovat tärkeitä. Fyysinen toimintakyky ilmenee esimerkiksi kykynä liikkua ja liikuttaa itseään. Fyysisen toimintakyvyn kannalta tärkeitä elimistön fysiologisia ominaisuuksia ovat esimerkiksi lihasvoima- ja kestävyys/ kestävyyskunto, nivelten liikkuvuus, kehon asennon ja liikkeiden hallinta sekä näitä koordinoiva keskushermoston toiminta.

Myös aistitoiminnot, näkö ja kuulo, usein luetaan kuuluvaksi fyysisen toimintakyvyn alueelle. Fyysiseen toimintakykyyn liittyvät läheisesti myös käsitteet fyysinen kunto, fyysinen suorituskyky ja terveyskunto. Psyykkisessä toimintakyvyssä kyse on ihmisen voimavaroista, joiden avulla hän kykenee selviytymään arjen haasteista ja kriisitilanteista.

Psyykinen toimintakyky liittyy elämänhallintaan, mielenterveyteen ja psyykkiseen hyvinvointiin ja se kattaa tuntemiseen ja ajatteluun liittyviä toimintoja: kykyä vastaanottaa ja käsitellä tietoa, kykyä tuntea, kykyä kokea ja muodostaa käsityksiä omasta itsestä ja ympäröivästä maailmasta, kykyä suunnitella elämänsä ja tehdä sitä koskevia ratkaisuja ja valintoja.

Psyykkiseen toimintakykyyn kuuluvat myös persoonallisuus ja selviytyminen sosiaalisen ympäristön haasteista. Psyykkisesti toimintakykyinen ihminen tuntee voivansa hyvin, arvostaa itseään ja luottaa kykynsä selviytyä arjen tilanteista, pystyy tekemään harkittuja päätöksiä ja suhtautuu realistisen luottavaisesti tulevaisuuteen ja ympäröivään maailmaan.

Vaikka kognitiiviset, tiedon käsittelyyn ja ajatteluun liittyvät toiminnot, ovat keskeisiä psyykkisiä toimintoja, kognitiivista toimintakykyä käsitellään tavallisesti itsenäisenä toimintakyvyn osa-alueena, erityisesti silloin kun sillä viitataan kognitiivisiin perustoimintoihin, kuten muistiin ja oppimiseen.

Kognitiivinen toimintakyky on tiedonkäsittelyn eri osa-alueiden yhteistoimintaa, joka mahdollistaa ihmisen suoriutumisen arjessa ja sen vaatimuksissa. Kognitiiviset toiminnot ovat tiedon vastaanottoon, käsittelyyn, säilyttämiseen ja käyttöön liittyviä psyykkisiä toimintoja.

Sosiaalinen toimintakyky sisältää kaksi ulottuvuutta: ihminen vuorovaikutussuhteissaan, ihminen aktiivisena toimijana, osallistujana yhteisöissä ja yhteiskunnassa

Teemme yhteistyötä Heinolan sosiaali - ja terveystoimen kanssa.

Hankimme tarpeen mukaan asiakkaalle apuvälineet. Ohjaamme mielenterveys potilaat hoidon tarpeen ilmaantuessa psykiatrille. Muistisairaus potilaille teemme erilaisia testejä joilla voimme todeta heidän avuntarpeensa ja sen mukaisesti ohjaamme oikeaan hoitoyksikköön. Ravitsemuksen asiantuntijaa käytämme avuksemme aliravittujen ikäihmisten riittävän energian saamiseksi sekä takaamaan riittävien vitamiinien ja hiven ym.aineiden tarpeensaannin turvaamiseksi.

Ravitsemus

Painon seuranta on tärkeä ja yksinkertaisin tapa seurata ravitsemustilaa ja siinä tapahtuvia muutoksia. Huono ruokahalu ja siitä seuraava painonlasku on aina hälyttävän merkki ravitsemusongelmasta. Ruokailua ja syödyn ruoan määrää on hyvä seurata. Siten on mahdollista arvioida ravinnonsaannin riittävyyttä. Jos annoskoot ovat jatkuvasti pieniä esim. neljännes tai puolet pienempiä kuin aiemmin energian

ja proteiinin saanti on riittämätöntä. Syödyn ruoan monipuolisuutta voi arvioida käyttämällä arvioinnin tukena lautasmallia.

IKÄÄNTYNEEN RAVITSEMUKSEN ARVIOINTI

- Seurataan painoa, punnitus kerran kuukaudessa ja tarvittaessa useamminkin
- Kiinnitetään erityisesti huomiota tahattomaan painon laskuun
- Seurataan syödyn ruoan määrää
- Arvioidaan, onko ravinnonsaanti saanti riittävää

Hygenia

Iho on ihmisen suurin elin, jonka lukuisista tehtävistä yksi on toimia suojamuurina. Terve, ehjä iho on paras suoja ulkoisia ärsykejä vastaan. Terveessä ihossa on myös vähemmän mikrobeja.

Monet tekijät rasittavat ihoa. Kotona unohdetaan usein suojakäsineiden käyttö esimerkiksi astioita pestessä. Rasvalikaa irrottamaan kehitetyt astianpesuaineet poistavat myös ihoa suojaavan rasvan. Liiallinen peseminen ja voimakkaiden pesunesteiden käyttö voi kuivattaa ihoa, samoin talvi-ilma ja kuiva huoneilma.

Peseytymällä poistetaan iholta likaa ja mikrobeja, mutta samalla poistuu myös ihoa suojaavia aineita. Mitä useammin pestään, sitä enemmän ihon suoja-aineita poistuu. Pesu etenkin liian kuumalla vedellä vähentää ihon rasvapitoisuutta. Kun rasva poistuu, iho menettää kosteutta ja tuntuu karhealta ja kuivalta. Usein toistuvan käsin pesun ja runsaan suojakäsineiden käytön tiedetään kuivattavan ihoa ja altistavan käsiä iho-ongelmille.

Pysyäkseen terveenä ja ehjänä iho tarvitsee jatkuvaa hoitoa voiteilla. Asiakkaan pesemisessä avustamisen järjestys: "Puhtaammasta likaisempaan" Ensin kasvot, hiukset, kädet ja kainalot. Rintakehä, selkä ja jalat Viimeisenä alapesu (väh. kerran päivässä omalla pesulapulla (Jos vaippa likainen alapesu voidaan tehdä ensin.) Erityistä huomioitavaa vanhuksilla on? mm. Varpaan välit, ei voimakkaita pesuaineita, ihon rasvaus tärkeätä. Jalkojen hoito kuuluu myös hyvään hygienian hoitoon.

Käsihygienian hoitajalla: Onnistuakseen käsihygienian vaatii jatkuvaa koulutusta ja muistutusta. Kädet on pestävä pesunesteellä aina kun ne ovat näkyvästi likaiset, muulloin käytetään käsihuhdetta.

Kädet on desinfioitava/pestävä ennen töiden aloittamista. Aina suojakäsineiden riisumisen jälkeen, ennen ja jälkeen ruokailun. WC:ssä käynnin ja hiusten koskettelun jälkeen, kun on tupakoitu ja ennen kotiin lähtöä. Ennen ja jälkeen potilaan tutkimisen tai hoitamisen kun on koskettu infektoituneeseen materiaaliin ja poistuttaessa erityisalueelta.

Lasten ja nuorten liikunta- ja harrastustoiminnan toteutuminen: Yrityksemme tukee koululaisia ja nuoria osallistumalla erimuotoisiin tapahtumiin. Tuemme myös perheitä tarpeen mukaan.

Asiakkaidemme luona päivittäisellä käynnillä pystymme havainnoimaan toimintakyvyssä tapahtuneet muutokset. Asiakkaan itsensä esille tuomat sairaudet ja vaivat. Keskustelemme, tarvitseeko käydä omalääkärillä ym. Omaisten kanssa yhteistyön tekeminen. Kirjaamme esille tulevat asiat ylös.

<p>Hygieniakäytännöt Yrityksessämme on tehty erillinen ohjeistus suojaruusteiden käytöstä. Tarttuvien tautien varalta suojautuminen asiakaskohteissa, omasta käsihygieniasta huolehtiminen. Suoja käsineet, kengänsuojat, suusuojat, suojahaalari ym. Käsien pesu, desinfiointi ym. Asiakkaan ja työntekijän suojaaminen eri tartuntataudeilta.</p>
<p>Terveyden- ja sairaanhoito Hoidamme asiakkaat lääkärin ja sairaanhoitajan antamien ohjeiden mukaisesti. Kuuntelemme asiakasta ja otamme mahdollisuuksien mukaisesti hänen toiveet huomioon hoitotyötä tehdessä. Asiakkaan itsemääräämisoikeus huomioon ottaminen. Toimitamme asiakkaan lääkäri ja sairaalahoitoon tilanteen niin vaatiessa.</p>
<p>a) Miten yksikössä varmistetaan asiakkaiden hammashoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa, kiireellistä sairaanhoitoa ja äkillistä kuolemantapausta koskevien ohjeiden noudattaminen: Työntekijä toimii annettujen ohjeiden mukaisesti.</p> <p>b) Soitamme 112 hätä- ja kuolemantapauksessa. Hammashoidossa soitamme kiireellisessä tapauksessa kunnalliseen päivystykseen tai omalle yksityiselle hammaslääkärille samoin toimimme kiireellisessä sairaanhoidossa.</p>
<p>c) Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?</p> <p>d) Pyritään yllä pitämään asiakkaan omaa toimintakykyä päivittäisellä liikkumisella, jumpalla tai käymällä päivätoiminnassa ja eri kuntoutusjaksoilla. Ulkoilu, sosiaalinen toiminta esim.teatteri , kirkko, ym.tilaisuudet.</p> <p>Yhdessä sovittujen kotikäyntien yhteydessä ja omaisten huomiot.</p>
<p>Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden (terveyden- ja sairaanhoidosta?)Teemme lähihoitajan tehtäviä. Irene Sahanen, Tiina Mustonen, Johanna Vuorinen. Kaikilla lähihoitaja koulutus. Irene ja Tiina ovat erikseen näyttäneet lääkkeenanto ja lääkelasku osaamisen tentin Heinola kaupungin sairaalan apteekkarin Sirpa Roineen valvonnassa ja kipulääkkeiden annon sairaalaosastolla. Irenellä on myös lupa ihonalais(s.c - ja lihakseen (i.m pistoluvat Heinolan kaupunki sosiaali- ja terveystoimi luvan myöntäjä perusterveydenhuollon ylilääkäri Kirsi Timonen. Lupa on voimassa(5) viisi vuotta. 28.5.2013 lupa myönnetty.</p>
<p>Lääkehoito Irene Sahanen, Tiina Mustonen, Johanna Vuorinen</p>
<p>Miten toimintayksikön lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?</p> <p>Asiakkaiden saamien lääkemääräysten mukaisesti. Päivitämme koulutuksella omaa lääkeosaamistamme. Sairaanhoidon ja apteekin henkilökunnan ohjeistuksen mukaisesti. Lääkärin asiakkaalle antamien reseptien mukaisesti. Lääkkeet ovat asiakkailla itsellään kotona ja säilytettävät lääkkeet lukollisessa kaapissa toimistolla. Huomioimme asiakkaan oman toimintakyvyn lääkkeiden säilytyksen suhteen.</p>
<p>Kuka yksikössä vastaa lääkehoidosta? Irene Sahanen, Tiina Mustonen, Johanna Vuorinen</p>
<p>Yhteistyö muiden palvelunantajien kanssa Teemme yhteistyötä Heinolan sosiaali- ja terveystoimen kanssa. Teknisen toimen kanssa. Avopalvelujen ja mielenterveystoimen kanssa. Toimintamme on sujunut moitteettomasti kaikkiin suuntiin.</p>

<p>Alihankintana tuotetut palvelut (määräyksen kohta 4.1.1.)</p> <p>Yrityksemme ei käytä toistaiseksi alihankinta palveluja.</p>

ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)

<p>Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa</p> <p>Asiakkaat asuvat omissa kodeissaan. Turvallisuus asiat opastettu heille. Toiminta viranomaisiin toimii hyvin.</p>
<p>Henkilöstö</p> <p>Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet</p>
<p>Mikä on yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne?</p> <p>8+1</p>
<p>Mitkä ovat yksikön sijaisten käytön periaatteet? Toistaiseksi meillä ei ole käytössä sijaisia.</p> <p>Työmäärät on yrityksessämme jaettu tasapuolisesti tekijöiden kesken. Teemme 8-16 työpäiviä. Mitoitus tehty päivä – ja asiakas paikka kohtaisesti.</p>
<p>Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?</p> <p>Emme ota liian paljon töitä, joita emme pysty huolehtimaan kunnolla.</p>
<p>Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet</p> <p>Yrityksemme pyrkii palkkaamaan ammattitaitoista henkilökuntaa. Tarkistamme töihin tulevien rikostaus- tat, luotettavuuden. Kerromme heille vaitiolovelvollisuudesta ja asiakaspalvelusta. Tästä meillä on oma ohjeistus. Koulutus todistukset pyydämme nähtäväksi ja tarkistamme koulutuksen pätevyyden valvirasta.</p>
<p>Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?</p> <p>Katso edellinen kohta.</p>
<p>Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon erityisesti asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus?</p> <p>Katso edellinen kohta.</p>
<p>Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta</p> <p>Työhön valitut perehdyttämme henkilökohtaisesti. Työmääräimessä jokaisen asiakkaan henkilökohtainen tarve, erityistoiveet tulevat esille. Tarpeen mukaan koulutamme henkilöstöä uusiin asioihin/ tehtäviin.</p>
<p>Miten yksikössä huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan?</p> <p>Töihin tullessa työntekijöillä kirjoitetaan vaitiolo- ja salassapito todistus asiakkaan asioista ja työnantajan asioista. Työntekijöiltä kysytään ovatko he ymmärtäneet mitä vaitiololupaus merkitsee ja mitä asioita on pidettävä salassa ja vaitiolovelvollisina. Asiakastietojen säilyttäminen on tietoturvajärjestelmässä. Sala-</p>

<p>sanalla turvattuna. Hälytykset securitaksen valvonnassa 24/7 ja hälytyksen tullessa välitön kameravalvonta kytkeytyy päälle. Pystymme heti tietämään jos asiattomia on toimitiloissa tutkimassa luvatta papereita. Lukolliset kaapit mikä myös estää papereihin pääsyn asiattomilta. Työntekijöiltä vaaditaan esteettömyys todistus töihin tullessa ja allekirjoitus ehdoton vaitiolo velvollisuus asiakkaiden asioista samoin yritys-toiminnasta työsopimuksessa.</p>
<p>Miten yksikössä järjestetään henkilöstön täydennyskoulutus? Salpaus, Te- toimiston kautta ym. tahot joista koulutusta tarjotaan</p>
<p>Toimitilat</p> <p>Asiakkaamme asuvat oissa yksityiskodeissaan.</p>
<p>Tilojen käytön periaatteet Huom. edellinen kohta</p>
<p>Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty? Huom. edellinen kohta. Asiakkaiden pyykit voimme toimittaa pesulaan. Asiakkaiden kotona voimme pestä pyykit. Sopimuksen mukaan.</p>
<p>Teknologiset ratkaisut</p> <p>Asukkaiden kotona on turvarannekkeita käytössä sekä turvapuhelimia.</p>
<p>Miten asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevien turva- ja kutsulaitteiden toimivuus ja hälytyksiin vastaaminen varmistetaan? Asiakkaan kotona tehdään tarkastus soittoja esperiin ja näin varmistetaan laitteen toimivuus. Tarkastus tehdään kerran kuussa.</p>
<p>Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden hankinta, käytön ohjaus ja huolto</p> <p>Asiakkailla on kunnallisesta fysiosta hankittuja apuvälineitä. Fysioterapeutti käy antamassa ohjeet henkilökohtaisesti asiakkaalle. Meillä on kannustava ja ohjaava toiminta henkilön omatoimintakyvyn ylläpitämiseen.</p>
<p>Miten varmistetaan asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen? Yhteistyönä kunnallisen fysion kanssa seuraamme ja tuemme asiakaskäynnillä asiakasta apuvälineen käytössä. Puutteista ja muutostarpeista olemme yhteydessä fysioterapeuttiin.</p>
<p>Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot Sähköposti: etunimi.sukunimi@heinola.fi Apuvälinelainaus ja fysioterapian palvelut terveyskeskuksen 1. krs. Sisäänkäynti ovesta G. Fysioterapia Puhelinaika ma-pe klo 11.00-12.00 puh. (03) 849 4315 Muina aikoina puhelinvastaajaan voi jättää viestin Palvelemme ma-pe klo 10.00 - 11.30 Muina aikoina palvelemme ajan varanoneita asiakkaita. Veteraanihoitaja (kuntoutusasiat) Fysioterapeutti Katja Itänen puh. 044-797 8533 puhelinaika ma, ti, to klo 9-10</p>

<p>Asiakas- ja potilastietojen käsittely Asiakastietojen säilyttäminen on tietoturvajärjestelmässä. Salasanalla turvattuna. Hälytykset securitaksen valvonnassa 24/7 ja hälytyksen tullessa välitön kameravalvonta kytkeytyy päälle. Pystymme heti tietämään, jos asiattomia on toimitiloissa tutkimassa luvatta papereita. Lukolliset kaapit mikä myös estää pääsystä asiattomilta. Työntekijöiltä vaaditaan esteettömyys todistus töihin tullessa ja allekirjoitus ehdoton vaitiolo velvollisuus asiakkaiden asioista samoin yritystoiminnasta työsopimuksessa.</p>
<p>Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja asiakas- ja potilastietojen kirjaamiseen liittyviä ohjeita ja viranomais määräyksiä? Katso edellinen kohta.</p>
<p>Miten huolehditaan henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä ja täydennyskoulutuksesta? Työntekijöiltä vaaditaan esteettömyystodistus töihin tullessa ja allekirjoitus. Ehdoton vaitiolovelvollisuus asiakkaiden asioista samoin yritystoiminnasta. Työntekijöille on tiedotettu asiakaspalvelu, tietosuoja asioista työsuhteen alussa. Jatkuva tiedottaminen. Tiedotetaan myös asiakkaalle itselleen yrityksen vaitiolo ja tietosuoja asioista.</p>
<p>Missä yksikkönne rekisteriseloste tai tietosuoja seloste on julkisesti nähtävissä? Jos yksikölle on laadittu vain rekisteriseloste, miten asiakasta informoidaan tietojen käsittelyyn liittyvistä kysymyksistä? Henkilökohtaisesti, suullisesti ja kirjallisesti. Emme kerää julkista tietoa tai ylläpidä julkista rekisteriä asiakkaista. Kaikki asiakas kohteemme ovat salassapidon alaisia kohteita ja asiakirjoja. Netistä voimme lukea ja tulostaa sosiaaliportin sivuilta tietosuoja asiakirjat.</p>
<p>Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot Irene Sahanen Koulukatu 8 18100 Heinola 044 5551272</p>

YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

<p>Säännöllisesti pidettävät kehityskeskustelu henkilöstön kanssa. Asiakkaiden kanssa teemme jatkuvasti yhteistyötä keskustelemalla, miten heidän toimintakykyä voimme pitää yllä. Ohjaamme ja opastamme asiakkaita eripalveluiden saannissa. Täytämme yhdessä asiakkaiden kanssa hakemuksia ym. Pyrimme tekemään kokonaisvaltaista elämänhallinnan edistämistä. Pyrimme löytämään voimavaroja vaikeissakin elämäntilanteissa. Terveys on kaikille tärkein asia elämässä ja sitä me pyrimme parhaalla mahdollisella tavalla ylläpitämään ja edistämään.</p> <p>Hoitotyön asiakkaiden ajankäytön seuraamisjärjestelmä ja asiakkaiden erityistarpeiden huomioiminen sekä ylös kirjaaminen.</p> <p>Olemme laittaneet liitteeksi asiakaspalautteet</p>

OMAVALVONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN

(Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja)

27.1.2017 Heinola

Irene Sahanen

Allekirjoitus

LOMAKKEEN LAADINNASSA ON HYÖDYNNETTY SEURAAVIA OPPAITA, OHJEITA JA LAATUSUOSITUKSIA:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Valtakunnallisia ohjeita ja suosituksia omavalvonnan suunnittelun tueksi ikäihmisten palveluissa

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

Turvallisen lääkehoidon suunnittelun tueksi:

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

Valviran määräys terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden vaaratilanneilmoituksen tekemisestä:

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

Tietosuojavaltuutetun toimiston ohjeita asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn

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

TIETOA LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE:

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