

OMAVALVONTA SUUNNITELMA

Kotipalvelu Eija Bouras Oy

SISÄLLYS:

1. PALVELUN TUOTTAJAN TIEDOT
2. TARJOTTAVAT PALVELUT
3. STRATEGISET VALINNAT
4. LUPA- JA ILMOITUS PÄIVÄMÄÄRÄT
5. OMAVALVONNAN ORGANISOINTI
6. RISKIEN TUNNISTAMINEN JA KORJAAVAT TOIMENPITEET
7. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET
8. ASIAKASTURVALLISUUS
9. ASIAKASTYÖN SISÄLLÖN OMAVALVONTA
10. HENKILÖSTÖ
11. TOIMITILAT
12. ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY
13. OMAVALVONTA

1. PALVELUNTUOTTAJAN TIEDOT

Palveluntuottaja: Kotipalvelu Eija Bouras Oy

Y-tunnus: 2143022-9

Käyntiosoite: Asikkalantie 8, 17200 Vääksy

Toimipiste 1: Asikkalantie 8, 17200 Vääksy

Toimipiste 2: Lepolankatu 12, 15140 Lahti

Puh.nrot : 044-5723079, 044-7005400

Liiketoiminnasta vastaava: Eija Bouras

Vastuuvakuutus: Pohjola Oy

Oma valvonta vastaavat: Eija Bouras ja Anne Suviranta

2. TARJOTTAVAT PALVELUT

- Olemme yksityinen palvelusetelituottaja.

- Tarjoamme palveluitamme niin lapsiperheille kuin vanhuksille.

- Tarjoamme **kodin hoidollisia palveluja:**

Siivous, ikkunanpesu, saatto- ja ulkoiluapu, asiointiapu, lastenhoito, sairaan lapsenhoito yrityksille, pyykkihuolto.

- **Sairaan hoidollisia palveluja:**

Sairaanhoitajan käynti, jalkahoito, hiusten leikkaus, Vanhusten päivätoiminta omaishoidettaville, lääkkeidenjako, verenpaine- ja verensokerimittaukset, verikokeiden otto, säännölliset sekä tilapäiset hoitajakäynnit.

- Hinnasto liitteenä. (Liite 1.)

3. STRATEGISET VALINNAT

Toiminta-ajatus, toimintaa ohjaavat arvot sekä toiminta periaatteet:

Kotihoidon (kotipalvelu ja kotisairaanhoido) palveluilla tuetaan asiakkaan kotona selviytymistä mahdollisimman pitkään. Kotihoidossa asiakkaan omatoimisuutta tuetaan itsehoidon periaatteita noudattaen. Kotihoitohenkilöstö auttaa niissä toiminnoissa ja tehtävissä, joista asiakas ei selviydy itsenäisesti sairauden tai alentuneen toimintakyvyn vuoksi. Asiakas kohdataan kunnioittavasti, kiireettömästi sekä kokonaisvaltaisesti.

Toimintaamme ohjaavat arvot ovat asiakaslähtöisyys, henkilökohtainen ja ammattitaitoinen palvelu sekä luottamuksellinen toiminta.

4. LUPA- JA ILMOITUSPÄIVÄMÄÄRÄT

- Ennakonperintärekisteri voimassa 25.9.2007 alkaen.
- ESHL- 2007-12148/so 35 ml
- Aluehallintoviraston rekisteröintipäätös 25.9.2007
- Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta 25.9.2007
- Jatkuva vastuuvakuutus voimassa, vakuutustunnus 16-219-539-6

5. OMAVALVONNAN ORGANISOINTI

Omaevalvontasuunnitelma osaamista sekä ammattitaitoa ylläpidetään henkilökunnan säännöllisillä työpaikka palaverilla.

Omaevalvontasuunnitelmaa toteutetaan käytännön työssä siten, että käytämme kodinhoidon palveluissaan pääasiassa alalle koulutettua henkilökuntaa. Sopiva koulutus näihin tehtäviin on kotityöpalveluiden ammattitutkinto tai lähihoitajan tutkinto sekä siivoustyön tutkinto.

Omaevalvonta vastaavat: Eija Bouras ja Anne Suviranta

Liitteenä Kotipalvelut Eija Bouras Oy:n organisaatio kaavio. (Liite 2.)

6. RISKIEN TUNNISTAMINEN JA KORJAAVAT TOIMENPITEET

Mikäli kotipalvelu työntekijöiden toiminnassa ilmenee kriittisiä työvaiheita tai vaaratilanteita, niistä neuvotellaan yhteisessä palaverissa työntekijän sekä johtajan kanssa.

Tarvittaessa asiasta keskustellaan myös omaisen ja asiakkaan kanssa. Tapahtuneella ei saa olla kielteistä vaikutusta asiakkaalle ja siksi asia käsitellään tarkasti.

Tapahtuman kulku: Tapahtuma kotona -- asiakas ja työntekijä tekee ilmoituksen johtajalle -- johtaja keskustelee asiasta työntekijän kanssa -- johtaja ottaa yhteyttä asiakkaaseen tai hänen omaiseensa.

Johtaja ohjaa asiakkaan/omaisen tarvittaessa ottamaan yhteyden potilasasiamieheen.

.Tapahtuneesta asiasta informoidaan muita työntekijöitä suullisesti ja kerrotaan menettelytavat vastaavassa tilanteessa.

Jokaisella työntekijällä tulee olla ensiapukoulutus voimassa.

Työntekijät edistävät turvallisuutta omalla toiminnallaan ja valinnoillaan sekä ilmoittavat havaitsemistaan puutteista ja turvallisuusriskeistä työnantajalle.

7. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Uuden asiakkaan tullessa kotipalvelumme asiakkaaksi, laaditaan hoito- ja palvelusuunnitelma yhdessä asiakkaan ja/tai hänen omaisensa/holhojansa /edunvalvojan kanssa. Samalla asiakas saa palveluhinnaston. Hintojen muutoksista ilmoitetaan asiakkaalle tai hänen omaiselleen aina hyvissä ajoin.

Asiakkaan kotona tapahtuvassa työssä kunnioitetaan asiakkaan omia toiveita ja tottumuksia mahdollisimman hyvin. Palvelusopimukseen kirjataan sovitut työt ja arvioitu aika. Asiakas saa aina kopion tehdystä palvelusopimuksesta. Palvelun kuvauksen muuttuessa palvelusopimukseen tehdään muutokset.

Asiakas/omainen voi irtisanoa asiakassuhteen päättymään heti. Asiakassuhde päättyy myös heti asiakkaan kuollessa tai siirtyessä toiseen hoitopaikkaan ellei toisin sovita.

Työyksikössämme pyritään, ettei asiakasta kohdella epäasiallisesti, mutta jos niin tapahtuisi, on asiakkaalla oikeus ottaa yhteyttä puhelimitse työnantajaan, joka ohjaa tarpeen vaatiessa asiakkaan ottamaan yhteyttä potilasasiamieheen, kuluttajaneuvontaan tai palvelu santraan.

Myös työntekijöillä on velvollisuus ilmoittaa esimiehelle, jos havaitsee asiakkaan epäasiallisen kohtelun.

Kunnan/kaupungin ostaessa palveluita palvelusetelillä, pidetään hoitoneuvottelu asiakkaan, omaisen sekä palvelun ostajan edustajan kanssa.

Asiakkailta hankitaan palautetta työn laadusta erillisillä kyselykaavakkeilla, joista laaditaan yhteenveto.

8. ASIAKASTURVALLISUUS

Hoitotyön tavoitteena on taata sekä asiakkaan turvallisuus, turvallinen hoito ja ympäristö että henkilöstön työturvallisuus. Asiakkaan kotona asiakasturvallisuudesta vastaavat kaikki työntekijät yhteisvastuullisesti. Työntekijä ilmoittaa omaiselle huomionsa asiakkaan turvallisuutta uhkaavasta asiasta kotona.

Asiakkaan henkilökohtaiset tiedot ovat Hilikka- ohjelmistossa, johon jokaisella hoitotyöntekijällä on omat henkilökohtaiset tunnuksensa. Ohjelmistossa on aikakatkaisu, jolloin ulkopuoliset eivät pääse käsiksi salassa pidettäviin tietoihin. Hilikka- ohjelmistolla seurataan myös asiakaskäyntien toteutumista ja ajankäyttöä päivittäin ja nämä tiedot tallentuvat Hilikkaan.

Asiakkaiden avaimet säilytetään lukitussa toimistossa avain kaapissa ja työntekijät palauttavat avaimen paikalleen käynnin jälkeen. Avaimen perissä on tunnisteet, joilla löydetään oikea avain asiakkaalle.

Tarvittaessa saattopalvelua, asiakas kuljetetaan taksilla esimerkiksi sairaalaan. Pieniä lyhyitä matkoja työntekijöillä on lupa kuljettaa asiakasta omalla tai työautolla.

Jokaiselle asiakkaalle pyritään asiakassuhteen alkaessa tekemään tilit kauppaan ja apteekkiin, ettei hoitajien tarvitse käsitellä rahaa asioidessaan asiakkaan puolesta.

9. ASIAKASTYÖN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia tukeva palvelu:

Asiakastyössä pyritään edistämään asiakkaiden omaa toimintakykyä mahdollisuuksien mukaan, ja taataan fyysinen, psyykinen ja sosiaalinen hyvinvointi.

Asiakasta tuetaan mahdollisimman itsenäiseen suoriutumiseen ja terveyden ylläpitämiseen. Hoitajamme huolehtivat ja kannustavat vanhusta fyysiseen aktiivisuuteen ja päivittäisistä toiminnoista selviytymiseen.

Hoitaja ja omainen suunnittelevat ja järjestävät yhdessä elinympäristö sellaiseksi, että se tukee vanhuksen itsenäistä selviytymistä.

Hoitajan on tärkeää huolehtia vanhuksen turvallisuudesta ja tukea vanhuksen itsenäistä suoriutumista erilaisilla tarvittavilla apuvälineillä. Apuvälineet voivat auttaa vanhuksen itsenäistä liikkumista ja selviytymistä tai hänen hoitamistaan. Hoitajan käyttämällä apuvälineillä vanhus voidaan siirtää ja nostaa turvallisesti ja miellyttävästi

sekä vanhuksen että hoitajan kannalta.

Asiakastyössä hoitaja antaa vanhukselle mahdollisuuden hoitaa omia asioitaan ja tehdä itsenäisiä päätöksiä. Jos kyseessä on muistisairas, asiasta keskustellaan myös omaisen kanssa.

Työntekijät pyrkivät luomaan asiakkaalle luottamuksen tunteen sekä pystyvät keskustelemaan asiakkaan kanssa hänelle tärkeistä asioista.

Ravitsemus:

Hyvällä ravitsemuksella pyritään turvaamaan riittävä energian ja ravintoaineiden, proteiinin ja nesteen saanti. Asiakas käyntien suunnittelussa on huomioitu käyntien välit niin, että ruokailuvälit ovat säännölliset eikä yöajan paaston pituus ole liian pitkä. Monelle asiakkaalle tulee kotiin kuljetettuna ruoka päivittäin. Kauppalistat laaditaan noudattaen terveellistä ruokavaliota.

Kotona asiakkaan nauttimia nesteitä seurataan päivittäin, samoin asiakkaan painoa seurataan säännöllisesti.

Päivittäinen toiminta:

Asiakkaita kannustetaan liikkumiseen: Asiakkaille järjestetään ulkoilua tai vaihtoehtoisesti kävelyä sisällä sekä jumppaa asiakkaan kunnosta, sekä sovitun/tilatun ajan puitteista riippuen. Omaisten kanssa keskustellaan asiakkaan tarpeista ja käyntien lisäämisestä.

Hygieniäkäytännöt:

Palvelusopimuksessa on määritelty asiakkaan ostamat palvelut, joihin voi kuulua pyykkihuolto. Asiakkaan pyykkiä tuodaan toimistolle pestäväksi tai ne voidaan pestä asiakkaan omalla koneella.

Jätehuollon järjestäminen on asiakkaan ja omaisen vastuulla. Tarvittaessa omainen voi pyytää järjestämään asian.

Siivouksen asiakas tai omainen voi tilata meiltä tai järjestää asian muutoin. Meiltä tilattuna määritellään asiakkaan ja omaisen kanssa siivouksien tiheys sekä tarvittavat suursiivoukset sekä ikkunanpesut. Siivous tapahtuu pääasiassa asiakkaan omilla välineillä. Jos käytetään kotipalvelun välineitä, jokaisella asiakkaalla käytetään puhtaita välineitä.

Infektio tartuntojen ehkäisemiseksi henkilökuntaa sekä omaisia/vierailijoita informoidaan selkeillä toiminta-ohjeilla. Asiakkaan infektio kantavuutta seurataan määrättyin väliajoin.

Hoitajat huolehtivat tehostetusta käsihygieniasta asiakkaan luota toiselle siirryttäessä.

Sairaudenhoito:

Asiakkaan tarvitessa kiireellistä sairaudenhoitoa, tilataan ambulanssi. Ei-kiireellisissä tapauksissa on mahdollista pyytää lääkäri yksityisestä lääkärikeskuksesta kotikäynnille tai varata aika oman terveyskeskuksen lääkärille. Hoitavalle lääkärille toimitetaan asiakasta koskevat ajantasaiset tiedot etukäteen, jos mahdollista. Omaiselle ilmoitetaan aina asiakkaan terveydentilan muutoksista ja mahdollisesti

sekä vanhuksen että hoitajan kannalta.

Asiakastyössä hoitaja antaa vanhukselle mahdollisuuden hoitaa omia asioitaan ja tehdä itsenäisiä päätöksiä. Jos kyseessä on muistisairas, asiasta keskustellaan myös omaisen kanssa.

Työntekijät pyrkivät luomaan asiakkaalle luottamuksen tunteen sekä pystyvät keskustelemaan asiakkaan kanssa hänelle tärkeistä asioista.

Ravitsemus:

Hyvällä ravitsemuksella pyritään turvaamaan riittävä energian ja ravintoaineiden, proteiinin ja nesteen saanti. Asiakas käyntien suunnittelussa on huomioitu käyntien välit niin, että ruokailuvälit ovat säännölliset eikä yöajan paaston pituus ole liian pitkä. Monelle asiakkaalle tulee kotiin kuljetettuna ruoka päivittäin. Kauppalistat laaditaan noudattaen terveellistä ruokavaliota.

Kotona asiakkaan nauttimia nesteitä seurataan päivittäin, samoin asiakkaan painoa seurataan säännöllisesti.

Päivittäinen toiminta:

Asiakkaita kannustetaan liikkumiseen: Asiakkaille järjestetään ulkoilua tai vaihtoehtoisesti kävelyä sisällä sekä jumppaa asiakkaan kunnosta, sekä sovittun/tilatun ajan puitteista riippuen. Omaisten kanssa keskustellaan asiakkaan tarpeista ja käyntien lisäämisestä.

Hygieniäkäytännöt:

Palvelusopimuksessa on määritelty asiakkaan ostamat palvelut, joihin voi kuulua pyykkihuolto. Asiakkaan pyykit tuodaan toimistolle pestäväksi tai ne voidaan pestä asiakkaan omalla koneella.

Jätehuollon järjestäminen on asiakkaan ja omaisen vastuulla. Tarvittaessa omainen voi pyytää järjestämään asian.

Siivouksen asiakas tai omainen voi tilata meiltä tai järjestää asian muutoin. Meiltä tilattuna määritellään asiakkaan ja omaisen kanssa siivouksien tiheys sekä tarvittavat suursiivoukset sekä ikkunanpesut. Siivous tapahtuu pääasiassa asiakkaan omilla välineillä. Jos käytetään kotipalvelun välineitä, jokaisella asiakkaalla käytetään puhtaita välineitä.

Infektio tartuntojen ehkäisemiseksi henkilökuntaa sekä omaisia/vierailijoita informoidaan selkeillä toiminta-ohjeilla. Asiakkaan infektio kantavuutta seurataan määrättyin väliajoin.

Hoitajat huolehtivat tehostetusta käsihygieniasta asiakkaan luota toiselle siirryttäessä.

Sairaudenhoito:

Asiakkaan tarvitessa kiireellistä sairaudenhoitoa, tilataan ambulanssi. Ei-kiireellisissä tapauksissa on mahdollista pyytää lääkäri yksityisestä lääkärikeskuksesta kotikäynnille tai varata aika oman terveyskeskuksen lääkärille. Hoitavalle lääkärille toimitetaan asiakasta koskevat ajantasaiset tiedot etukäteen, jos mahdollista.

Omaiselle ilmoitetaan aina asiakkaan terveydentilan muutoksista ja mahdollisesti

kysytään hoitoa antava paikka, valitaanko yksityinen vai kunnallinen.

Asiakkaiden terveyttä seurataan vuosittaisilla lääkärintarkastuksilla ellei asiakkaan kunto vaadi muuta. Lääkärinä konsultoidaan puhelimitse jos asiakkaan tila sitä vaatii. Asiakastyössä noudatetaan aina lääkärin antamia ohjeita.

Työpaikalla jokainen hoitotyötä tekevä vastaa asiakkaan terveydentilasta yhteisvastuullisesti ja ilmoittaa asiasta sairaanhoitajalle, joka päättää ei-kiireellisissä tapauksissa jatkohoitoon lähettämistä. Jokaisen asiakkaan luona on kotipalvelun kansio, jossa on asiakasta koskevia perustietoja. Nämä tiedot löytyvät myös Hilikka- ohjelmistosta.

Lääkehoito:

Lääkehoidosta vastaa sairaanhoitaja. Hoitajat jakavat lääkkeitä dosettiin joko kotona tai toimistolla. Lääkkeiden anto asiakkaalle tapahtuu erillisen sopimuksen mukaan, joko valvotusti tai jättämällä lääkkeitä asiakkaalle. Lääkkeet säilytetään lukitussa lääkekaapissa toimistolla.

Liitteenä lääkehoitosuunnitelma. Lääkehoitosuunnitelmaa tarkistetaan vuosittain tai muutosten tapahtuessa useammin. (Liite 3).

10 . HENKILÖSTÖ

Henkilöstön määrä hoitotyössä; 1 Sairaanhoitaja, 4 Lähihoitajaa, 4 Kotiavustajaa, 1 Sosionomi.

Henkilöstö siivoustyössä; 5 vakituista siistijää, 2 osa-aikaista siistijää.

Sijaisia käytetään tarvittaessa sairaslomien ja vuosilomien tuuraukseen. Mahdollisuuksien mukaan henkilökunta sijaistaa toinen toistaan tarvittaessa.

Henkilökuntaa koulutetaan tarvittaessa mm. ensiaputaitojen ja erilaisten kurssien, kuten haavanhoito, avulla. Jokaisella on mahdollisuus päästä itselle tärkeäksi kokemaansa koulutukseen.

Säännöllisillä palavereilla pidetään yllä työ hyvinvointia ja jokaisella on mahdollisuus henkilökohtaiseen palaveriin johtajan kanssa.. Sairaus poissaoloja seurataan työterveyshuollon kautta ja työterveyslääkäri puuttuu asiaan jos tarvetta ilmenee.

Työntekijöille pidetään vuosittain henkilökohtainen kehityskeskustelu, jolloin työntekijä sekä työnantaja voivat arvioida omaa työskentelyään työyhteisössä.

Viikoittaisia työlistoja seurataan ja tarvittaessa töiden lisääntyessä palkataan uusi työntekijä.

Rekrytointi tapahtuu yleisen työpaikkailmoituksen kautta, ja työhaastatteluun osallistuu 1-2 työpaikan henkilöstöstä.

Uuden työntekijän ammattiosaaminen ja soveltuvuus tarkastetaan työ- ja koulutodistuksista sekä suosittelijoilta. Uusilla työntekijöillä on käytössä 4 kk koeaika, jolloin nähdään työntekijän sopivuus alalle ja työyhteisöön. Jokaiselta uudelta työntekijältä pyydetään rikostausta- selvitys.

Uudet kotipalvelun työntekijät perehdytään tehtäviinsä kotipalvelun työntekijän mukana työskennellen.

11. TOIMITILAT

Asiakkaille tarjottavat palvelut tapahtuvat asiakkaan kotona. Siivoustyössä käytetään asiakkaan omia välineitä mahdollisuuksien mukaan.

Vanhusten päivätoiminta tapahtuu Lahden asuntosäätiöltä vuokratussa tilassa Wanhan Herran palvelutalossa. (tällä hetkellä ei toimintaa)2014

Henkilökunnan tilat sekä Lahdessa että Vääksyssä toimivat taukopaikkana sekä toimistoina. Henkilökunta vastaa toimipaikkojen siisteydestä ja hygieenisyydestä yhteisvastuullisesti.

12. ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY

Asiakasta koskevat henkilötiedot ja muut asiakassuhteen kannalta tärkeät tiedot ovat tallennettuina Hilikka-ohjelmistoon, jota ylläpitää Fastroi Oy.

Tiedot hoiva- asiakkaan luona tapahtuneesta käynnistä kirjataan Hilikkaan. Kirjaamisella tarkoitetaan asiakirjojen laatimista ja kirjoittamista sekä asiakassuhteessa ja palvelutapahtumissa syntyvien tietojen tallentamista.

Erilaiset asiakirjat tukevat työntekijää lainmukaisissa työprosesseissa. Asiakkaalle erilaisilla asiakirjoilla voidaan kuvata ja todentaa asiakasprosessin tapahtumia ja kulkua.

Kaikki asiakastiedot ovat salassa pidettäviä ja jokainen työntekijä allekirjoittaa työsuhteen alkaessa salassapitolomakkeen. Asiakastiedot ovat turvattuina Hilikassa, jokaisella työntekijällä on oma henkilökohtainen salasana palvelimelle.

Liitteenä kopio rekisteriselosteesta. (Liite 4).

13. OMAVALVONTA

Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään tarvittaessa ja menettelyohjeisiin tulleet muutokset kirjataan heti omavalvontasuunnitelmaan.

Omavalvontasuunnitelma hyväksytään ja vahvistetaan vuosittain.

Paikka ja päiväys: _____

Allekirjoitus: _____