



OMAVALVONTA- SUUNNITELMA

Kotipalvelu Cave Ky

2015

Sisällys

1.	SOVELTAMISALA	2
2.	MÄÄRITELMÄT	2
3.	OMAVALVONTASUUNNITELMA.....	3
3.1	Omavalvonnan toteuttaminen.....	3
3.1.1	Toimintayksikön perustiedot	3
3.1.2	Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet.....	4
3.1.3	Omavalvonnan organisointi, johtaminen ja vastuuhenkilöt	6
3.1.4	Henkilöstön osallistuminen ja perehdyttäminen	7
3.1.5	Asiakkaan ja omaisten osallistuminen	8
3.1.6	Riskien tunnistaminen ja korjaavat toimenpiteet	9
3.2	Palvelun sisällön omavalvonta.....	100
3.2.1	Henkilöstö.....	100
3.2.2	Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet.....	111
3.2.3	Asiakastyön sisällön omavalvonta	122
3.2.4	Asiakkaan asema, oikeudet ja asiakasturvallisuus.....	144
3.2.5	Asiakastietojen käsittely.....	155
4.	OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA.....	166
5.	OHJAUS JA NEUVONTA	166
6.	OMAVALVONTASUUNNITELMAN PÄIVITYS.....	177

Liitteet:

1. Perehdytysuunnitelma
2. Perehdytyskansio
3. Asiakaspalaute
4. Poikkeamien seuranta
5. Laitteet ja välineet
6. Hoito- ja Palvelusuunnitelma
7. Lääkehoitosuunnitelma
8. Tietosuojaseloste

1. SOVELTAMISALA

Yksityisillä sosiaalipalveluilla tarkoitetaan sosiaalihuoltolain (710/1982) 17 §:ssä mainittuja sosiaalihuollon palveluja sekä niiden järjestämiseen liittyvää sosiaalialan ammatillista ohjausta ja neuvontaa, joita yksityinen henkilö, yhteisö tai säätiö taikka julkisyhteisön perustama liikeyritys tuottaa korvausta vastaan liike- tai ammattitoimintaa harjoittamalla.

Tässä määräyksessä säädetyt velvoitteet perustuvat yksityisistä sosiaalipalveluista annetun lain 6 §:n 2 momenttiin, jonka mukaan Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus (Valvira) voi antaa määräyksiä omavalvontasuunnitelman sisällöstä, laadimisesta ja seurannasta.

Tähän omavalvontasuunnitelmaan on lisätty myös yksityisen terveydenhuollon omavalvontasuunnitelman mukaiset sisällöt.

2. MÄÄRITELMÄT

Toimintayksiköllä tarkoitetaan toiminnallista kokonaisuutta, jossa tuotetaan asiakkaalle edellä mainittuja palveluja.

Omavalvonnalla tarkoitetaan palvelun tuottajan omatoimista laadun varmistamista siten, että toiminnassa toteutuvat lainsäädännöstä, valvontaohjelmista, laatusuosituksista johtuvat sekä palvelun tuottajan itse omalle toiminnalleen asettamat laatuvaatimukset.

Omavalvontasuunnitelmalla tarkoitetaan palvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden varmistamiseksi ja parantamiseksi suunniteltujen menettelytapojen kuvausta ja siinä käytettäviä asiakirjoja.

Omavalvontasuunnitelmassa sovitaan menettelytavat palvelutoiminnassa havaittujen riskien, vaaratilanteiden ja laadullisten puutteiden korjaamiseksi ja ennaltaehkäisemiseksi.

Toiminta-ajatus ilmaisee, miksi toimintayksikkö tai yritys on olemassa, mitä palveluja se tuottaa ja mille asiakasryhmälle sekä millä resursseilla palveluja tuotetaan.

3. OMAVALVONTASUUNNITELMA

3.1 Omavalvonnan toteuttaminen

3.1.1 Toimintayksikön perustiedot

Yritys on YKSITYINEN PALVELUNTUOTTAJA Heinolan ja Nastolan alueilla.

Palveluntuottaja: Kotipalvelu Cave Ky

Y-tunnus: 2686876-4

Yhteyshenkilö: yrittäjä, sairaanhoitaja Piia Holmström

Yhteystiedot:

Osoite: Siskonkatu 8, 15610 Lahti

Puhelin: 044 251 2313

Sähköposti: piia.holmstrom@akson.fi

www-sivut: www.akson.fi

Yrityksen perustamisen ajankohta: 24.4.2015

3.1.2 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Yrityksen ulkoasu ja ulkoinen olemus on siisti ja asiallinen. Yrityksen toimintaympäristönä ovat alueet Heinola ja Nastola. Yritys turvaa sen, että kaikilla kuntalaisilla on asuinpaikasta riippumatta mahdollisuus saada tarvitsemansa palvelut kotiinsa tarvitseminaan kellonaikoina. Yrityksen palvelujen varsinainen työympäristö on Asiakkaan koti. Asiakkaan koti työympäristönä kuuluu yksityisyyden alueeseen. Yrityksen henkilökunta kunnioittaa asiakkaiden yksityisyyttä ja eivät pyri muuttamaan asiakkaiden totuttua ja tavanomaista elämäntapaa, vaan auttavat ja tukevat asiakkaiden omatoimista selviytymistä kotonaan.

Kotona tehtävässä työssä kodin työolosuhteisiin ja – välineisiin ei voi juurikaan vaikuttaa. Yksityiskodeissa tehtävään työhön liittyy ergonomisia, työhygieenisiä ja työturvallisuuteen liittyviä tekijöitä kuten vaihtelevat lämpötilat, ahtaat työskentelytilat ja puutteelliset välineet. Yrityksen työntekijät valitsevat työmenetelmiä ja – välineitä kodin tarjolla olevista vaihtoehdoista. Tavoitteena on turvallinen, terveellinen ja viihtyisä työympäristö.

Työnantaja perehdyttää työntekijänsä työpaikan oloihin ja oikeisiin työmenetelmiin sekä turvallisuusmääräyksiin. Työntekijän puolestaan on noudatettava määräyksiä ja ilmoitettava havaitsemistaan puutteista esimiehelleen tai työsuojeluvaltuutetulle.

Toiminta-ajatus:

Yrityksen toiminta-ajatuksena on kattavan palvelukokonaisuuden toteuttaminen asiakkaiden kotona heidän tarpeidensa mukaisesti. Palveluiden tavoitteena on tukea ja ylläpitää asiakkaiden yksilöllistä, hyvää elämänlaatua. Palvelut suunnitellaan yksilöllisesti asiakkaiden tarpeiden pohjalta. Asiakkaita ovat yksityishenkilöt, perheet, yritykset, kunnat ja kaupungit.

Arvot:

Asiakslähtöisyys

- Asiakkaalla on oikeus ja velvollisuus päättää itseään koskevista asioista.
- Asiakasta kuunnellaan yksilöllisesti, hänen yksilölliset palvelun tarpeensa ja palveluun liittyvät odotukset tunnustetaan ja ymmärretään.
- Asiakkaan tulee saada riittävästi tietoa vaihtoehtoisista palveluista.
- Asiakkaan, läheisten ja työntekijöiden neuvottelun tuloksena syntyy asiakkaan tarpeisiin parhaalla mahdollisella tavalla vastaava hoito- ja palvelusuunnitelma.

Ammattitaito

- Yrityksen henkilöstö on asiantuntevaa ja ammattitaitoista.
- Työntekijät hallitsevat tiedot ja taidot sekä myönteisen asenteen, joita tarvitaan asiakkaiden ongelmien ratkaisuun.
- Työntekijöiksi valitaan koulutettua ja ammattitaitoista henkilöstöä
- Työssä tarvittavia taitoja pidetään ajan tasalla jatkuvalla koulutuksella, täydennyskoulutuksilla ja perehdytyksellä

Palveluhenkisyys

- Työntekijät ovat palveluaittiita ja heillä on taito kuunnella, toimia ystävällisesti, ammattitaitoisesti sekä puhua selkokielellä.

Joustavuus ja lähestyttävyyys

- Henkilöstö sopeutuu asiakkaan toiveisiin ja vaatimuksiin joustavasti
- Asiakkaille tiedotetaan eri vaihtoehdoista
- Palvelu on asiakkaan hyvinvointia tukevaa

Luotettavuus ja jatkuvuus

- Palvelu perustuu hoito- ja palvelusuunnitelmaan
- Asiakkaat voivat luottaa Yritykseen, sen työntekijöiden lupauksiin ja Asiakkaan etujen mukaiseen toimintaan.
- Yrityksen laatuksiteerit ja arvot ovat korkealuokkaisia ja jotka asiakaskin voi hyväksyä
- Henkilöstö on salassapitovelvollinen asiakkaan asioista ja sovitusta asioista.
- Palveluita arvioidaan ja kehitetään säännöllisesti
- Taloudellisuus
- Työtehtävien ja voimavarojen suunnittelulla ja suuntaamisella taataan palvelut Asiakkaalle tasa-arvoisesti ja oikea-aikaisesti.

Toimintaperiaatteet:

Yrityksen toimintaperiaatteet perustuvat jokaisen henkilön ainutkertaiseen ja ehdottomaan ihmisarvoon. Keskeisimpiin eettisiin tehtäviimme kuuluvat ihmisarvoisuuden tunnustaminen, säilyttäminen ja puolustaminen erilaisissa vuorovaikutustilanteissa. Toiminnassa kunnioitetaan asiakkaan arvoja, vakaumusta, itsemääräämisoikeutta ja elämänhallintaa.

3.1.3 Omavalvonnan organisointi, johtaminen ja vastuuhenkilöt

PALVELUNTUOTTAJA:

Kotipalvelu Cave Ky:n toimintaa johtaa yrittäjä, sairaanhoitaja Piia Holmström.

ERI OSA-ALUEIDEN VASTUUHENKILÖT:

Sosiaalipalveluista vastaava johtaja: yrittäjä Piia Holmström

Koulutus ja ammattioikeus: Sairaanhoitaja AMK

Tehtävä yrityksessä: Vastata ja huolehtia laissa säädetyistä velvollisuuksista sosiaalipalveluiden osalta.

Yhteystiedot: Siskonkatu 8, 15610 Lahti, p. 044 251 2313

Terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja: yrittäjä Piia Holmström

Koulutus ja ammattioikeus: Sairaanhoitaja AMK

Tehtävä yrityksessä: Vastata ja huolehtia laissa säädetyistä velvollisuuksista terveydenhuollon toiminnan osalta.

Yhteystiedot: Siskonkatu 8, 15610 Lahti, p. 044 251 2313

Potilasasiamies:

Yhteystiedot: Nina Sederholm, p. 044 351 0504

Muistutuksista ja palveluiden reklamaatioista vastaava henkilö: Piia Holmström

Yhteystiedot: Siskonkatu 8, 15610 Lahti, p. 044 251 2313

Palveluntuottajan omavalvonnasta kokonaisuudessaan vastaava henkilö:

Piia Holmström

Yhteystiedot: Siskonkatu 8, 15610 Lahti, p. 044 251 2313

3.1.4 Henkilöstön osallistuminen ja perehdyttäminen

Henkilöstön perehdyttämiskäytännöt:

Yritysten henkilökunta muodostuu palvelun tuottavista työntekijöistä sekä toiminnan ohjaamisesta ja johtamisesta vastaavista työntekijöistä. Hoiva- ja hoitotyöhön osallistuva henkilöstö on sosiaali- tai terveysalan tutkinnon suorittaneita ammattihenkilöitä. Hoiva- ja hoitotyön avustavalla henkilöstöllä on tehtävän mukainen koulutus tai työkokemus, esim. laitoshuoltaja. Kotihoidon henkilöstön rekrytointin lähtökohtana on, että työntekijällä on työtehtäviensä mukainen koulutus, osaaminen ja asenne.

Yrityksen henkilöstö jakautuu vuorokaudessa eri työvuoroihin toiminnan tarpeen ja sopimusten mukaisesti.

Yrityksen työntekijät osallistuvat työsuhteen alkaessa järjestettävään perehdytykseen, jossa edetään perehdytys suunnitelman mukaisesti. Perehdytyksen toteuttavat yhdessä yrityksen johto ja henkilökunta. Perehdytyksen tarkoituksena on lisätä työntekijöiden valmiuksia aloittaa työskentely yrityksessä. Ensikertalaiset sijaiset perehdytetään tehtäviinsä vakituisen henkilökunnan toimesta siten, että he ovat vakituisen työntekijän mukana ainakin yhden aamuvuoron ja yhden iltavuoron. Yrityksellä on perehdytyskansio, jota käytetään apuna perehdytyksessä (Liite 2).

Yrityksen henkilöstön osaaminen varmistetaan jokaiselle työntekijälle tehtävällä henkilö-kohtaista kehityssuunnitelmaa, jonka toteutumista seurataan kehityskeskusteluissa. Yrityksessä toteutetaan säännölliset kehittämiskeskustelut.

Henkilöstön tyytyväisyyttä seurataan vuosittain toteutettavalla sisäisellä työhyvinvointikyselyllä. Kyselyllä selvitetään henkilökunnan kokemukset työskentelystä Yrityksessä. Seurattavia asioita ovat tyytyväisyys omaan työhön, sen vaatimuksiin ja haasteellisuuteen sekä kokemukset Yrityksen johtamisesta, esimiestyöskentelystä ja omista vaikuttamismahdollisuuksista.

Työnantaja vastaa kaikesta työpaikan työsuojelusta. Työturvallisuuslain mukaan työnantajan on tarpeellisilla toimenpiteillä velvollinen huolehtimaan työntekijöiden turvallisuudesta ja terveydestä työssä. Työnantajan on otettava huomioon työhön, työolosuhteisiin ja muuhun työympäristöön samoin kuin työntekijän henkilökohtaisiin edellytyksiin liittyvät seikat. Turvallisuus on pyrittävä varmistamaan jo työn ja työtilojen suunnitteluvaiheessa.

Lisäksi työympäristön vaaroja ja haittoja on jatkuvasti tarkkailtava ja tarvittaessa on ryhdyttävä toimiin tapaturmien, terveysvaarojen ja muiden vaaratilanteiden selvittämiseksi ja torjumiseksi.

Työnantaja perehdyttää työntekijänsä työpaikan oloihin ja oikeisiin työmenetelmiin sekä turvallisuusmääräyksiin. Lisäksi työnantaja perehdyttää kaikki yrityksen työntekijät yrityksen lääkehoitosuunnitelmaan, potilasasiakirjakäytäntöihin ja kaikkien laitteiden- ja tarvikkeiden käyttöön. Työntekijän puolestaan on noudatettava määräyksiä ja ilmoitettava havaitsemistaan puutteista esimiehelleen tai työsuojeluvaltuutetulle.

3.1.5 Asiakkaan ja omaisten osallistuminen

Asiakaspalautteen suorituskäytännöt:

Yritys kerää asiakaspalautetta asiakkailtaan. Palaute kirjataan asiakaspalautelomakkeelle, (Liite 3). Palautteen voi antaa myös suullisesti, tällöin työntekijä kirjaa sen lomakkeelle. Yritys toimeenpanee tarvittavat välittömät korjaustoimenpiteet. Yrityksen johtaja antaa kirjallisen vastineen viikon kuluessa, mikäli antaja on sitä toivonut. Yritys tallentaa saadut palautteet ja käyttää niitä toimintansa kehittämiseen. Palautteet käsitellään aina myös yrityksen työntekijöiden kanssa kuukausipalaverissa, jotta yrityksen toiminnan kehittäminen olisi mahdollisimman aktiivista palautteiden kautta. Asiakkaan omaisten osallistuminen vaihtelee asiakaskohtaisesti ja käytäntö määritellään palvelu- ja hoitosuunnitelmassa. Kun yrityksen johdolle tulee ilmi, että asiakasta on kohdeltu epäasiallisesti tai loukkaavasti, niin yrityksen johto ottaa asian välittömästi esille kyseisen työntekijän kanssa ja keskustelun jälkeen ottaa välittömästi yhteyden toiminnan kohteena olevaan asiakkaaseen. Johto ryhtyy palautteen ja vakavuuden johtamiin toimenpiteisiin. Tärkeintä näissä toimintatavoissa on nopea reagointi ja avoin asiakkaan suuntaan asiassa.

3.1.6 Riskien tunnistaminen ja korjaavat toimenpiteet

Riskitekijöiden, poikkeamien ja palautteiden käsittelykäytännöt:

Toiminnan kehittämisen ja riskien tunnistamisen parantamisen lähtökohta on toiminnan ja tuotettavan palvelun arviointi. Arviointia toteutetaan asiakaspalautteiden seurannalla, poikkeavan palvelun hallinnalla ja sopimusneuvotteluissa (Liite 4). Lisäksi yrityksen toiminnassa esiintyviin riskeihin ja kriittisiin työvaiheisiin kiinnitetään yrityksen johdon osalta erityisestä huomiota sekä mahdollisia vaaratilanteita pyritään tunnistamaan mahdollisimman ennakoivasta. Tällaiseen toimintatapaan päästään parhaiten johdon ja henkilöstön aktiiviselle tapaamisilla sekä tietojen vaihdolla. Yrityksen johto on myös aktiivisesti yhteydessä asiakkaisiin ja heidän omaisiin.

Läheltäpiti-tilanteet ja havaitut epäkohdat käsitellään välittömästi yrityksen johdossa ja johto on välittömästi asiasta yhteydessä käsittelyn jälkeen asianomaisiin. Tilanteet käsitellään myös yrityksen viikko- ja kuukausipalavereissa. Jos tilanteet liittyvät asiakastyöhön, asiakkaisiin ollaan välittömästi johdon puolelta yhteydessä, kun asia tulee johdon tietoon. Yrityksen työntekijöille kerrotaan jo perehdytyksen yhteydessä, että kaikki tilanteet tulee tuoda heti johdon tietoon. Epäkohdat korjataan välittömästi sen jälkeen, kun tilanteet on käsitelty asianomaisten kesken ja korjaustoimenpiteet tuodaan ilmi myös kaikille asiaan liittyvillä osapuolille. Korjaavien toimenpiteiden tiedotus tehdään henkilöstölle viikko- ja kuukausipalavereissa ja yhteistyökumppaneille heidän kanssaan sovitulla tavalla.

3.2 Palvelun sisällön omavalvonta

Palvelun turvallisuus ja luotettavuus todetaan asiakaskyselyillä ja sopimusneuvotteluissa saatavalla palautteella. Asiakkaan tyytyväisyysmittari on asiakaspalaute ja palvelun suunnittelu yhdessä asiakkaan kanssa hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Suunnitelmien toteutumista seurataan säännöllisin väliajoin.

Sopimusasiakkaiden tyytyväisyyttä mitataan ja sopimuksien noudattamista mitataan sopimusneuvotteluissa. Näiden toteutumisesta pyydetään palaute, joka kirjataan kokousmuistioon. Henkilöstön perehtymistä seurataan perehtymissuunnitelmalla. Henkilöstötyytyväisyyttä mitataan henkilöstökyselyllä.

Yrityksemme toimii ISO 9001:2000 laatujärjestelmän mukaisesti. Seuraamme toimintamme laadun toteutumista poikkeavan palvelun hallinnalla. Poikkeavaa on normaalista poikkeava toiminta, esimerkiksi väärin jaettu lääke, asiakaskäynnin unohtus, hoito- ja palvelu-suunnitelmasta poikkeaminen ym. Poikkeavan palvelun hallinnalla pyritään siihen, että työmme laatu on moitteetonta. Toimintajärjestelmän laatumittareilla mitataan toimintaa suhteessa asetettuihin tavoitteisiin. Saatuja tuloksia käytetään toiminnan parantamiseen ja kehittämiseen.

3.2.1 Henkilöstö

Henkilöstön pätevyysvaatimukset:

Yritysten henkilökunta muodostuu palvelun tuottavista työntekijöistä sekä toiminnan ohjaamisesta ja johtamisesta vastaavista työntekijöistä. Hoiva- ja hoitotyöhön osallistuva henkilöstö on sosiaali- tai terveysalan tutkinnon suorittaneita ammattihenkilöitä. Hoiva- ja hoitotyön avustavalla henkilöstöllä on tehtävän mukainen koulutus tai työkokemus, esim. laitoshuoltaja. Kotihoidon henkilöstön rekrytoinnin lähtökohtana on, että työntekijällä on työtehtäviensä mukainen koulutus, osaaminen ja asenne. Yrityksen henkilöstön rekrytoinnin periaatteisiin kuuluu, että kaikkien työntekijöiden kelpoisuus ja tarvittava kielitaito varmistetaan sekä lasten kanssa työskentelevien työntekijöiden rikosrekisteriotteen tarkistetaan heti työsuhteen alussa. Yritys ylläpitää säännöllisesti henkilökuntansa ammattitaitoa ja työhyvinvointia sekä yrityksen johdon johtamisen ammattitaitoa. Yrityksessä tehdään aktiivisesti täydennyskoulutussuunnittelu- ja seuranta- ja johto pitää yllä ja seuraa henkilöstön osaamista, ammattitaitoa ja sen kehittymistä. Yrityksen johto pitää myös vuosittain kaikille vakituisille työntekijöilleen kehityskeskustelut. Yrityksen henkilöstö jakautuu vuorokaudessa eri työvuoroihin toiminnan tarpeen ja sopimuksien mukaisesti. Yrityksen kaikki tuntityöntekijät ja opiskelijat perehdytetään normaalisti.

Henkilöstön määrä:

1 kokoaikainen

Henkilöstön rakenne:

1 sairaanhoitaja

3.2.2 Terveysthuollon laitteet ja tarvikkeet

Laitteet ja tarvikkeet:

Yrityksen irtaimisto- ja laiterekisteristä sekä niiden hoidosta ja huollosta vastaa yrittäjä. Koneiden, laitteiden ja irtaimiston hoito, kalibrointi ja huolto toteutetaan valmistajien ohjeiden mukaisesti. Yrityksellä on oma irtaimisto- ja laiterekisteri (Liite 5).

3.2.3 Asiakastyön sisällön omavalvonta

Omavalvonnan käytännöt:

Hoito- ja palvelusuunnitelma tarkistetaan säännöllisesti ja sovitusti yhteisymmärryksessä suunnitelman laatimiseen osallistuneiden tahojen kanssa. Tarkistamisen yhteydessä hoito- ja palvelusuunnitelma päivitetään. Asiakkaan tarpeiden muuttuessa tai asiakkuuden päättyessä hoito- ja palvelusuunnitelma ja sen toteutuminen ja tavoitteet arvioidaan mahdollisuuksien mukaan yhdessä.

Palvelujen laatua arvioidaan myös säännöllisellä asiakaspalautekyselyllä, joka pyydetään Asiakkaalta kerran vuodessa. Kyselyllä selvitetään yhteistyön sujuvuus, arvioidaan hoito- ja palvelusuunnitelmassa sovittujen tehtävien hoitoa, henkilökunnan ammattitaitoa ja asennoitumista sekä pyydetään Asiakkaan kokonaisarvio tyytyväisyydestä. Asiakas voi myös kertoa kehittämis ehdotuksensa.

Toimintavaiheessa toteutetaan käytännössä hoito- ja palvelusuunnitelmassa sovittuja asioita yhteisymmärryksessä Asiakkaan ja hänen läheistensä kanssa. Suunnitelma ja sen tavoitteet ohjaavat kaikkia työntekijöitä kaikissa työvuoroissa.

Jokainen työntekijä kirjaa sovitut asiat huolellisesti ja päivittää muutokset asiakirjoihin. Hyvä hoito- ja palvelusuunnitelma joustaa ja elää asiakkaan toimintakyvyn sekä arjen tilanteiden ja tarpeiden mukaan.

Toimintavaiheessa Yrityksen henkilökunta pyrkii kaiken aikaa ymmärtämään, tuntemaan, kuulemaan, näkemään ja havainnoimaan, mitä Asiakas puhuu tai muutoin viestittää ja mitä hänen elämäntilanteessaan ja ympäristössään tapahtuu. Henkilöstön on myös pystyttävä ilmaisemaan omat näkemyksensä asiakkaalle ja muille palveluissa mukana oleville tahoille.

Kotiavussa ja hoitopalveluissa asiakkaan tarpeet, toiveet ja voimavarat ovat kaiken toiminnan perusta. Hoivalla ja hoidolla tuetaan asukkaan omatoimisuutta, yksilöllisyyttä, omaa persoonaa miehenä, naisena tai lapsena sekä pyritään ylläpitämään asiakkaan toimintakykyä mahdollisimman pitkään. Toimintaperiaatteena on tuottaa laadukasta palvelua Asiakkaan kotona. Palvelukartoituksen avulla selvitetään Asiakkaan hoivan, hoidon ja palvelujen tarve sekä sovitaan hoidon toteuttamisesta.

Toimintakykyä edistävän työotteen avulla tuetaan Asiakkaan itsenäistä selviytymistä, elämänhallintaa sekä luodaan edellytyksiä mielekkäälle arjelle. Tämä tarkoittaa, että Asiakkaan omatoimisuutta tuetaan kaikissa päivittäisissä toimissa antamalla hänen tehdä itse ne asiat, joihin hän kykenee.

Tärkeä osa hyvää perushoitoa sekä yksi Asiakkaan hyvinvoinnin perusedellytyksistä on hyvä ja täysipainoinen ravinto. Hyvällä ravitsemuksella tuetaan jaksamista, ehkäistään tai siirretään monien sairauksien syntymistä, tuetaan kuntoutumista ja sairauksista toipumista tai niiden kanssa selviytymistä. Erityisryhmillä, kuten mielenterveys- ja lapsiasiakkailta, ravitsemushoito tarkoittaa opastamista oikeisiin ja terveellisiin ruokailutottumuksiin. Ravitsemushoito Kotiavussa ja Hoitopalveluissa käsittää ruokailun ohjauksen, ravitsemustilan arvioinnin sekä tarvittaessa ravitsemushoidon tehostamisen ja seurannan.

Henkilökohtaisella hygienialla tarkoitetaan paitsi Asiakkaan puhtaudesta huolehtimista myös iäkkään tai erityisryhmiin kuuluvan asiakkaan yksilöllisyyden sekä oman persoonan, miehenä ja naisena, säilyttämistä ja tukemista ottamalla huomioon asiakkaan omat tottumukset ja tavat. Työntekijä myös huolehtii, että vaatetus on asianmukainen ja Asiakkaalle mukava. Laatu palveluun tuodaan huolehtimalla tarkasti sovitusta asioista, huomioimalla aina kiireettömyys, kynsien leikkaus, parran ajo, ihon kunnon tarkistaminen ja rasvaus, kasvovoiteet, hajusteet sekä papiljottien laitto. Lasten kanssa työskennellessä huomioidaan heidän opastamisensa perushygienian hoitoon.

Liikunnan tukeminen kotihoidossa on tärkeä osa asiakkaan toimintakyvyn säilymistä. Asiakkaiden yksilölliset tottumukset otetaan huomioon. Liikunnan tukemista voi myös olla asiakkaan ottaminen mukaan askarteisiin tai ohjaava ote pukeutumis- ja riisuutumistilanteissa.

Yrityksellä on lääkehoitosuunnitelma (Liite 7). Yrityksen lääkehoitosuunnitelmassa kuvataan mm. lääkehoitosuunnitelman ylläpito, päivittäminen ja toimeenpanon sekä toteuttamisen seuranta. Lisäksi siinä on kuvaus lääkehoidon toteuttamisesta, lääkkeiden kulutuksen seurannan valvonnasta ja toimintakäytännöistä lääkehoidon toteuttamisessa tapahtuneissa poikkeamatilanteissa sekä kuvaus toimintakäytännöistä potilaalta palautuneiden ja käyttämättä jääneiden lääkkeiden käsittelystä.

Omaisiet ja muut läheiset voivat olla tärkeä voimavara Asiakkaalle. Asiakkaan toivomusten mukaan heille tulee antaa mahdollisuus osallistua läheisensä hoitoon mm. kutsumalla heidät hoitoneuvotteluihin, joissa käsitellään asiakkaan asioita. Omaisista itsestään myös riippuu miten aktiivisen roolin he läheisensä elämässä ottavat.

3.2.4 Asiakkaan asema, oikeudet ja asiakasturvallisuus

Palvelusopimuksen sisältö:

Yhdessä keskustellen suunnitellaan Asiakkaan elämäntilannetta, toimintakykyä ja oloja parantavia toimia ja sovitaan tarvittavasta tuesta, ohjauksesta, palveluista tai hoidosta. Voimavaralähtöinen tavoite sovitaan yhteisesti ja määritellään myönteiseksi, realistiseksi, arkikieliseksi ja motivoivaksi. Asiakkaalle laaditaan kirjallinen hoito- ja palvelusuunnitelma (Liite 6), joka toimii samalla hoitosopimuksena. Dokumentoinnissa hoito- ja palvelusuunnitelmaan kirjataan myös ne asiat, joista ei päästä yhteiseen sopimukseen. Hoito- ja palvelusuunnitelman tarkastamiskäytännöstä ja loppuarvioinnista sovitaan. Asiakkaaksi tulo ja neuvotteluvaihe päättyvät yhteiseen Asiakkaan tarpeiden tunnistamiseen ja niiden tärkeysjärjestykseen laittamiseen. Hyvä asiakassuhde on hoito- ja palvelusuunnitelmaa laadittaessa luottamuksellinen, rehellinen, avoin, empaattinen ja tasa-arvoinen.

Toimintavaiheessa toteutetaan käytännössä hoito- ja palvelusuunnitelmassa sovittuja asioita yhteisymmärryksessä Asiakkaan ja hänen läheistensä kanssa. Suunnitelma ja sen tavoitteet ohjaavat kaikkia työntekijöitä kaikissa työvuoroissa.

Jokainen työntekijä kirjaa sovitut asiat huolellisesti ja päivittää muutokset asiakirjoihin. Hyvä hoito- ja palvelusuunnitelma joustaa ja elää asiakkaan toimintakyvyn sekä arjen tilanteiden ja tarpeiden mukaan.

Asiakas- ja potilastietojen kirjaaminen, käsittely ja salassapitosäännösten noudattaminen tehdään yrityksen rekisteriotteen ja tietosuojaselosteen mukaisesti sekä nämä käytännöt perehdytetään kaikille yrityksen työntekijöille jo työsuhteen alussa.

Turvallisuudesta vastaava henkilö:

Yrittäjä Piia Holmström

3.2.5 Asiakastietojen käsittely ja arkistointiohjeet

Tietosuojavastaava:

Yrittäjä Piia Holmström

Tietojenkäsittelysuunnitelma:

Asiakastiedot säilytetään Yrityksen toimitilassa lukitussa kaapissa. Potilastiedot säilytetään vähintään 12 vuotta niiden syntymisestä, tai 120 vuotta asiakkaan syntymästä. Poistettavat tallenteet hävitetään tietosuojahävityksellä. Tietosuojahävityksellä tarkoitetaan hävittämistä siten, että sivulliset eivät voi saada hävitetystä aineistosta mitään tietoja. Tietosuojahävitys tapahtuu silppuamalla. Yrityksellä on asianmukainen tietosuojaseloste ja arkistointiohjeet (Liite 8).

4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omaevalvontasuunnitelma päivitetään merkittävien muutosten tullessa ajankohtaiseksi. Menettelyohjeisiin tulleet muutokset kirjataan viiveettä omaevalvontasuunnitelmaan. Omaevalvontasuunnitelma vahvistetaan vuosittain, vaikka muutoksia ei vuoden aikana olisi tehtykään.

Omaevalvonnan seurannan varmistamiseksi asiakirjoja on säilytettävä 10 vuotta.

Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa palvelujen tuottaja ts. toiminnasta vastaava johtaja. Havaitessaan puutteita valvontasuunnitelmassa, valvontaviranomainen voi vaatia sen täydentämistä, korjaamista tai muuttamista.

5. OHJAUS JA NEUVONTA

Valvira ohjaa ja neuvoo määräysten soveltamisessa.

