OMAVALVONTASUUNNITELMA

Yksityiset sosiaalipalvelut

Aito Tuki ja Apu Oy
y-tunnus: 2839216-5

Itsenäisyydenkatu 42
28130 Pori
+358 45 245 8363
sari.pera-takala@akson.fi

Tässä omavalvontasuunnitelmassa on kuvattu kaikki yrityksen tuottamat sosiaalihuollon avopalvelut

Sisällys

1. Yrityksen tiedot ... 3
2. Missiomme, tavoitteemme, strategiamme ja arvomme ... 3
3. Yrityksen sosiaalihuollon avopalvelut ... 4
   3.1. Vammaispalvelut ... 4
   3.2. Omaishoitajien sijaispalvelut ... 4
4. Yrityksen ikääntyneille suunnatut palvelut ... 4
   4.1. Kotihoito ... 4
      4.1.1. Kotisairaanhoito ... 4
      4.1.2. Kotipalvelu ... 4
   4.2. Kotipalvelun tukipalvelut ... 5
5. Yrityksen lapsille ja lapsiperheille suunnatut palvelut ... 5
   5.1. Lapsiperheiden palvelut ... 5
   5.2. Lasten suojelun avohuollon palvelut ... 5
      5.2.1. Perhetyö ... 6
      5.2.2. Tehostettu perhetyö ... 6
      5.2.3. Ammatillinen tukihenkilötoiminta ... 7
      5.2.4. Valvotut ja tuetut tapaamiset sekä valvotut vaihdot ... 7
6. Riskien hallinta ... 8
   3.1. Riskien tunnistaminen ... 8
   3.2. Riskien käsitteleminen ... 10
   3.3. Korjaavat toimenpiteet ... 10
   3.4. Muutoksista tiedottaminen ... 11
   3.5. Luettelo riskinhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista ... 11
7. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja ylläpito ... 11
5. Asiakkaan asema ja oikeudet ... 11
   5.1. Palvelutarpeen arviointi ... 12
   5.2. Hoito-, kuntoutus- ja palvelusuunnitelma ja -sopimus ... 12
   5.3. Asiakkaan kohtelu ... 12
   5.4. Asiakkaan osallisuus ... 14
   5.5. Asiakkaan oikeusturva ... 14
   5.6. Porin kaupungin potilasasiamiehet ja yleinen kuluttajaneuvonta ... 15
6. Palvelun laadun ja sisällön omavalvonta ... 15
   6.1. Hyvinvointia, kasvua ja kuntoutumista tukeva toiminta ... 15
   6.2. Ravitsemus ... 15
   6.3. Hygieniakäytännöt ... 16

6.4. Terveyden- ja sairaanhoito ... 16
6.5. Suun terveys ... 17
6.6. Lääkehoito ... 17
6.7. Asiakkaan henkinen ja fyysinen turvallisuus ja omaisuuden turva ... 17
6.8. Yhteistyö sidosryhmien kanssa ja alihankinta ... 18
7. Asiakasturvallisuus ja yhteistyö ... 18
7.1. Henkilöstön työturvallisuus ... 18
7.2. Turvallisuus asiakkaan kanssa ... 18
7.3. Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet ... 18
8. Asiakastietojen käsittely ... 19
9. Kehittämissuunnitelma ... 19
10. Omavalvonnan seuranta ... 19

1. Yrityksen tiedot

Palveluntuottaja: Yksityinen palveluntuottaja
Palvelumuoto: Asiakkaan kotiin tuotettavat yksityiset sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut
Yrityksen nimi: Aito Tuki ja Apu Oy

- **Aputoiminimi:** Akson Helpompaa Arkea, Jyväskylä

Palveluntuottajan y-tunnus: 2839216-5
Yhteystiedot: Sari Perä-Takala
toimitusjohtaja, sosionomi
Itsenäisyydenkatu 42
28130 Pori
+358 45 245 8363
sari.pera-takala@akson.fi

Toiminta-alue: Pori / Lounais-Suomen aluehallintoviraston alue
Toimilupatiedot:

- Ilmoituksen varaiset yksityiset sosiaalipalvelut
- Lupa yksityisten terveydenhuollon palveluiden antamiseen

Rekisteröintipäätösten ajankohdat:

- Aluehallintoviraston rekisteröintipäätös yksityisten terveydenhuollon palveluiden antamiseen: 26.3.2020
- Aluehallintoviraston rekisteröintipäätös ilmoituksen varaiset sosiaalipalvelut: 16.10.2017

Tämä omavalvontasuunnitelma käsittää yrityksen tuottamat lapsiperheiden palvelut. Valvontasuunnitelmassa on myös lyhyesti kuvattu yrityksen muita palveluita.

2. Missiomme, tavoitteemme, strategiamme ja arvomme

Missiomme

Haluamme omalta osaltamme vaikuttaa siihen, että mahdollisimman moni voisi elää hyvää ja täysipainoista elämää omassa kodissaan. Me olemme olemassa, jotta jokainen lapsi ja lapsiperhe saisi kokea elävänsä turvallista elämää hyväksyvässä ja välittävässä ympäristössä.

Tavoitteemme

Tavoitteenamme on työskennellä lapsen etujen ja tarpeiden mukaisesti lapsen itsensä sekä lapsen kasvatukseen osallistuvan lähipiirin kanssa.

Strategiamme

Tämän tavoitteen uskomme saavuttavamme ennen kaikkea kiireettömällä, luotettavalla ja turvallisella asiakastyöllä. Työ lapsiperheissä tehdään pitkäjänteisesti kunnioittamalla lapsen oikeuksia sekä korostamalla työssämme lapsen lähipiirin vastuuta, oikeuksia ja velvollisuuksia lapsen kasvatuksessa. Toiminnassamme kunnioitamme asiakkaan arvoja, vakaumusta, itsemääräämisoikeutta ja elämänhallintaa.

Arvomme

Arvot: asiakaslähtöisyys, ammatillisuus, palveluhenkisyys, joustavuus, luotettavuus, jatkuvuus.

Omalla toiminnallamme pyrimme olemaan esimerkkinä hyvin johdetusta sekä asiakkaita että työntekijöitä kunnioittavasta yritystoiminnasta. Toimintamme rakentuu kestävälle pohjalle, joka edistää yrittäjävetoisen sosiaalipalvelun positiivista mielikuvaa.

3. Yrityksen sosiaalihuollon avopalvelut

3.1. Vammaispalvelut

Vammaispalveluilla tarkoitetaan vammaispalvelulaissa tarkoitettuja palveluita, joiden tarkoituksena on tukea vammaisen henkilön välttämätöntä avustamista kotona tai kodin ulkopuolella. Tuottamamme palvelu on avustajapalvelua, jossa autamme asiakkaitamme päivittäisissä toimissa, työssä ja opiskelussa, harrastuksissa sekä sosiaalisen vuorovaikutuksen ylläpitämisessä.

Vammaispalveluiden tarve voi olla tilapäinen tai säännöllinen. Teemme kaikkien asiakkaidemme kanssa palvelusopimuksen sekä tarvittaessa hoito- ja palvelusuunnitelman.

Tuotamme palveluita avustajapalveluina palvelusetelituottajana sekä tarvittaessa ostopalveluna, jossa tilaajana on kaupunki, kunta tai kuntayhtymä.

3.2. Omaishoitajien sijaispalvelut

Omaishoidolla tarkoitetaan vanhuksen, vammaisen tai sairaan henkilön hoidon ja huolenpidon järjestämistä, jonka tuottaa henkilön lähiomainen. Omaishoitajan sijaispalvelu mahdollistaa omaishoitajan viettää vapaa-aikaa tai hoitaa asiointia päivän aikana.

4. Yrityksen ikääntyneille suunnatut palvelut

4.1. Kotihoito

Kotihoidolla tarkoitetaan sosiaalihuoltolaissa mainittujen kotipalvelun sekä kotisairaanhoidon tehtävien muodostamaa kokonaisuutta.

4.1.1. Kotisairaanhoito

Kotisairaanhoito on asiakkaan asuinpaikassa tai kotona toteutettua, moniammatillista terveyden ja sairaanhoidon palvelua. Kotisairaanhoidossa käytettävät hoitosuunnitelman mukaiset pitkäaikaisen sairauden hoitoon tarvittavat hoitotarvikkeet sisältyvät hoitoon.

Kotisairaanhoito voi perustua joko tilapäiseen palveluntarpeeseen tai pidempiaikaiseen hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Kotisairaanhoidon käynneistä tehdään asiakkaan kanssa erillinen palvelusopimus.

4.1.2. Kotipalvelu

Yrityksemme tarjoaa kotipalveluita tueksi jokapäiväiseen selviytymiseen, hoitoon ja huolenpitoon, toimintakyvyn ylläpitoon, lasten hoitoon ja kasvatukseen sekä asiointiin. Kotipalvelua voidaan tuottaa

sairauden, synnytyksen, vamman tai muun vastaavanlaisen toimintakykyä alentavan syyn tai erityisen perhe- tai elämäntilanteen perusteella niille henkilöille, jotka tarvitsevat apua selviytyäkseen.

Kotipalvelun tarve voi olla äkillistä ja tilapäistä tai säännöllistä. Kotipalvelun tuottamisesta tehdään hoito- ja palvelusuunnitelma sekä palvelusopimus.

4.2. Kotipalvelun tukipalvelut

Kotipalvelun yhteydessä annettavat tukipalvelut, joita ovat

- kodinhoitopalvelut
    - pyykki- ja vaatehuolto, ruuanlaitto
- siivouspalvelut
    - kotisiivoukset ja ikkunanpesut
- asiointipalvelut
    - asiointi-, ulkoilu- ja saattoapu

Tuotamme kotihoidon palveluita palvelusetelituottajina sekä tarvittaessa ostopalveluna, jossa tilaajana on kaupunki, kunta tai kuntayhtymä.

5. Yrityksen lapsille ja lapsiperheille suunnatut palvelut

5.1. Lapsiperheiden palvelut

Lapsiperheiden kotipalvelulla tarkoitetaan on sosiaalihuoltolain (1301/2014, 19 §) mukaista sosiaalipalvelua. Kotipalvelu on yhdessä perheen ja yhteistyötahojen kanssa tehtävää vanhemmuuden ja arjessa selviytymisen tukemista ja perheen omien voimavarojen vahvistamista. Tämä tapahtuu opastamalla perhettä lasten ja kodinhoidossa sekä vahvistamalla arjen taitoja.

Palvelun tuottaminen perustuu asiakkaan kanssa tehtävään palvelusopimukseen ja palvelu tuotetaan sosiaali- ja terveyspalveluiden ammattilaisten toimesta.

Tuotamme lapsiperheiden palveluita palvelusetelituottajana, jossa tilaajana voi olla kaupunki tai kuntayhtymä. Palveluita voi myös ostaa yksityinen henkilö.

5.2. Lasten suojelun avohuollon palvelut

Lastensuojelun avohuollon palveluilla tarkoitetaan sosiaalihuoltolain (1301/2014) sekä lastensuojelulain (417/2007) mukaisia palveluita, jotka edistävät lapsen suotuisaa kehitystä ja hyvinvointia. Palveluilla tuetaan myös vanhempia, huoltajia ja muita lapsen hoidosta sekä kasvatuksesta ja huolenpidosta vastaavia henkilöitä. Palveluiden avulla pyritään ehkäisemään lapsen ja perheen ongelmia sekä puuttumaan ennaltaehkäisevästi havaittuihin ongelmiin.

Palveluiden tavoitteena on työskennellä lapsen etujen ja tarpeiden mukaisesti lapsen ja lapsen kasvuun osallistuvan lähipiirin kanssa. Yrityksemme tuottamat lastensuojelun avohuollon palvelut toteutetaan seuraavissa kokonaisuuksissa

5.2.1. Perhetyö

Perhetyöhön kuuluu sosiaalihuoltolain 18 §:n mukaista, sosiaaliohjauksen kaltaista perheen hyvinvoinnin tukemista. Perhetyötä tehdään pääasiassa perheen kotona tai muissa lapsen ja perheen arjen ympäristöissä. Perhetyö auttaa vanhempia heidän kasvatustehtävässään ja parantaa perheenjäsenten keskinäistä vuorovaikutusta.

Perhetyö voi olla luonteeltaan vanhemmuuden tukemista, vanhemman jaksamisen tukemista, perheen ja vanhemman elämänhallintataitojen edistämistä esimerkiksi uusissa elämäntilanteissa, koulunkäynnin tukea syrjäytymisen ehkäisemistä sekä osallisuutta vahvistavien verkostojen ja harrastusten laajentamista.

Perhetyö voi sisältää:

- keskusteluapua
- tukea ja ohjausta perheen ongelmatilanteisiin, erilaisiin arjen toimintoihin kuten kodinhuollollisiin toimiin
- tukea raha-asioiden hoitoon sekä lapsen kehitykseen ja perheen voimavaroihin ja hyvinvointiin liittyviin kysymyksiin.
- Tavoitteena voi olla myös tukea lapsen koulunkäyntiä, vapaa-aikaa, harrastuksia ja kaverisuhteita.

Perhetyön tekeminen perustuu aina asiakkaan kanssa tehtyyn sopimukseen ja perhetyöntekijänä toimii kokenut sosiaali- ja terveysalan ammattilainen, jolla on valmiudet tukea lapsen kasvatusta sekä edistää huoltajien valmiuksia lapsen kasvusta ja kehityksestä huolehtimiseen. Perhetyöntekijällä on kyky käyttää erilaisia työmenetelmiä sekä tietoa päihde-, mielenterveys- ja parisuhdetyöstä.

Perhetyö on tyypillisesti kaupungin tai kunnan järjestämää palvelua, jonka tuottamiseen yritys osallistuu. Työ tehdään itsenäisesti yhteisesti sovitun suunnitelman mukaisesti.

5.2.2. Tehostettu perhetyö

Tehostettu perhetyö on lastensuojelulain 36 §:n mukainen lastensuojelun avohuollon tukitoimi perheelle, jossa ongelmat ovat vakavia. Tehostettu perhetyö on luonteeltaan intensiivistä ja usein perheen kriisitilanteeseen liittyvää, korjaavaa tukea. Tehostetun perhetyön yhtenä elementtinä voidaan pitää myös kontrollia. Palvelu on erityistason palvelua, joka perustuu tavoitteelliseen ja suunnitelmalliseen toimintatapaan. erityistason palvelua.

Perhetyössä yksilöidään tukea sekä vanhemmalle, että lapselle. Työn tavoitteena on lähtökohtaisesti tunnistaa vanhempien voimavarat ja tukiverkostot sekä keskityttyä hakemaan niitä tapoja, joiden avulla vanhempi kykenee jälleen kantamaan täysipainoisesti vastuuta lapsen vanhemmuudesta. Lapsen kanssa toimittaessa työn tavoitteena on turvata ja palauttaa lapsen/nuoren psykososiaalinen toimintakyky esim. tukemalla lapsen/nuoren vahvuuksia ja mahdollisuuksia.

Tehostettu perhetyö tehdään pääsääntöisesti perheen kotona tai muissa lapsen ja perheen arjen ympäristöissä ja se toteutetaan parityöskentelynä. Palvelua toteutetaan aina moniammatillisena yhteistyönä vastaavan sosiaalityöntekijän ja muiden yhteistyötahojen kanssa.

Perhetyö on tyypillisesti kaupungin tai kunnan järjestämää palvelua, jonka tuottamiseen yritys osallistuu. Lähtökohtaisesti tilaaja määrittelee prosessin tavoitteet, palvelun keston ja toteutustavan yhdessä

asiakkaan kanssa. Yrityksen työntekijät toimivat joko itsenäisesti tai tilaajan työparina. Työ perustuu aina kirjalliseen sopimukseen.

5.2.3. Ammatillinen tukihenkilötoiminta

Ammatillinen tukihenkilötoiminta käsittää sosiaalihuoltolain 16, 17 tai 28 §:n tai lastensuojelulain 7 tai 12 luvun perusteella järjestettävää avo- ja jälkihuollon palvelut. Ammatillinen tukihenkilötoiminta tapahtuu ensisijaisesti lapsen tai nuoren kanssa ja sen luonteeltaan asiakas/lapsilähtöistä, tavoitteellista työskentelyä lapsen omassa elinympäristössä. Palvelulla tuetaan myös lapsen/nuoren lähipiiriä tunnistamaan keinoja lapsen/nuoren tukemiseksi.

Ammatillisen tukihenkilötoiminnan tavoitteena on luoda eväitä lapsen tai nuoren myönteiselle kehitykselle ja tukea lapsen kasvua arkisissa asioissa. Tavoitteena on ennen kaikkea vahvistaa lapsen vahvuuksia ja tuottaa lapselle myönteisiä kokemuksia tämän omasta elinympäristöstä käsin. Palvelun toteuttamista ohjaavat asiakassuunnitelmaan kirjatut tavoitteet ja asiakastyötä varten laadittujen suunnitelmien mukaisesti.

Ammatillisena tukihenkilönä toimiva työntekijä on sosiaali-, terveys-, tai kasvatusalan ammattilainen, jolla on kokemusta ja valmiuksia lasten ja nuorten parissa työskentelyyn.

Ammatillinen tukihenkilötoiminta on kaupungin tai kunnan järjestämää palvelua, jonka tuottamiseen yritys osallistuu. Yrityksen työntekijät toimivat joko itsenäisesti tai osana tilaajan määrittelemää moniammatillista tiimiä. Työ perustuu aina kirjalliseen sopimukseen.

5.2.4. Valvotut ja tuetut tapaamiset sekä valvotut vaihdot

Valvotut ja tuetut tapaamiset

Palvelut perustuvat sosiaalihuoltolain 27 §:än, jossa lapsen ja vanhemman välisten tapaamisten valvonnalla huolehditaan siitä, että lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta annetun lain 2 §:ssä tarkoitettu tapaamisoikeus toteutuu lapsen edun mukaisesti. Valvottujen ja tuettujen tapaamisten järjestäminen edellyttää aina vanhempien tekemää ja sosiaalilautakunnan vahvistamaa sopimusta tai tuomioistuimen päätöstä, jossa määritellään valvonnan sisältö.

Valvottuja tapaamisia järjestetään:

- jos lapsen ja vanhemman väliseen tapaamiseen liittyy lapseen kohdistuvaa uhkaa ja erityistä huolta.
- jos on uhkana, että lapsi viedään luvatta pois maasta.
- jos lapsi ole tavannut vanhempaansa lainkaan aikaisemmin tai yhteydenpito on ollut erittäin vähäistä.
- jos taustalla voidaan katsoa olevan erillään asuvien vanhempien välisiä ristiriitoja
- jos tapaavalla vanhemmalla on tiedossa olevaa päihteiden tai huumausaineiden käyttöä, mielenterveysongelmia, väkivaltaista käyttäytymistä tai lapsi on joutunut seksuaalisen hyväksikäytön kohteeksi.

Tapaamisten suunnittelussa huomioidaan lapsen ja perheen tilanne sekä mahdolliset erityistarpeet. Tapaamisten tavoitteena on edistää ja tukea lapsen ja vanhemman välistä suhdetta ja vuorovaikutusta. Tapaamisen valvonnalla huolehditaan siitä, että lapsi tuntee olonsa turvalliseks ja tapaamiset toteutuvat lapsen edun mukaisella tavalla. Palvelu voi sisältää myös arviointia, jolloin valvoja havainnoi lapsen ja vanhemman vuorovaikutusta sekä vanhemman kykyä huomioida lasta. Arvioinnit raportoidaan tilaajalle ja mahdollinen arviointi on kaikkien osapuolten tiedossa.

Tapaamisen kesto määräytyy tapaamisten perusteena olevan sopimuksen tai tuomion mukaisesti. Valvottujen tapaamisten kesto on tyypillisesti muutamia tunteja, esimerkiksi neljä tuntia. Tapaamisten aloitus voi tapahtua porrastetusti.

Valvotut vaihdot

Valvotuissa vaihdoissa lapsi siirtyy sopimuksen tai päätöksen mukaisesti vanhemmalta toiselle. Työntekijän tehtävänä on huolehtia, että lapsen siirtyminen vanhemmalta toiselle sujuu turvallisesti ja lapsen edun mukaisesti.

Valvojan tehtävänä on varmistua vanhemman kunnosta ja että vaihdon olosuhteet ovat turvalliset vaihdon toteuttamiselle.

6. Riskien hallinta

Riskien hallinta on jatkuvaa työtä, joka perustuu jokapäiväisen toiminnan säännölliseen arviointiin. Keskeisimmät riskit muodostuvat fyysistä toimintaympäristöistä, asiakkaista sekä työntekijöistä. Keskeinen riskien hallinnan työkalu on toiminnan jatkuva arviointi riskitilanteiden tunnistamiseksi. Tätä työtä tehdään päivittäin ja tunnistetut riskit pyritään minimoimaan tai toimintatapoja muuttamalla välttämään kokonaan. Asiakaspalaute on riskien hallinnan kannalta merkittävä työväline. Asiakaspalautetta kerätään säännöllisesti ja sen perusteella arvioidaan riskien syntymistä sekä niiden välttämistä.

Riskien hallinnassa oleellista on hyvä ja vuorovaikutuksellinen suhde asiakkaiden sekä tämän lähiomaisten kanssa. Tämä edesauttaa puheeksi ottamista palvelusuhteen kaikissa vaiheissa, joka puolestaan edistää turvallisen ja luotettavan palvelun toteutumista sekä asiakkaan, että palvelutuottajan näkökulmasta.

3.1. Riskien tunnistaminen

Lapsiperheiden kotipalveluissa merkittävän riskin muodostuvat työntekijän ja asiakkaiden (lapsi, lasten vanhemmat/huoltajat) väliselle vuorovaikutukselle. Erityisesti lastensuojelun asiakkaana olevat vanhemmat kokevat olevansa jatkuvan tarkkailun alla, mikä madaltaa stressin sietokykyä ja luo jatkuvan uhkan tilanteiden kärjistymiselle.

Työntekijän on pystyttävä toimimaan lapsen edun ja turvallisuuden varmistamiseksi mutta samalla luoda vanhemmille kuulluksi tulemisen ja osallistumisen tunteita. Työntekijän on kyettävä tunnistamaan, milloin vanhemman käsitys lapsen edusta hämärtyy ja kyettävä toimimaan tämän havainnon mukaisesti.

Lapsiperheiden palveluiden osalta olemme tunnistaneet seuraavia riskejä, sekä keinoja riskeihin varautumiselle:

Toimintaympäristöt

Lasten kanssa toimittaessa toimintaympäristöjen turvallisuus tulee huomioida erityisellä huolellisuudella. Vaaratilanteet muodostuvat kodin sisustuksesta liikenteessä liikkumiseen.

Asiakkaan kotona:

- Huolehditaan, että lapsi ei kiipeile ja ole putoamisvaarassa
- Seurataan, milloin leikki muuttuu liian intensiiviseksi tai lapsi riehaantuu, ja pyritään rauhoittamaan lasta siirtymällä esim. rauhallisempaan leikkiin, lukemiseen, tm.
- Kiinnitetään huomiota kaikkiin teräviin ja helposti särkyviin esineisiin ja pyritään tekemään leikkimiseen ja touhuiluun turvallinen tila
- Siivotaan veitset, ym. terävät esineet keittiöstä

Ulkona liikuttaessa:

- Kiinnitetään huomiota liikennekäyttäytymiseen, liikutaan käsikädessä tai siten, että lapsi ei pääse ryntäilemään ajotielle tai muiden tielläliikkujien eteen.
- Huolehditaan, että leikkipaikoilla kiipeiltäessä lapsi ei ole putoamisvaarassa
- Katsotaan, että lapsi ei poimi maasta vaaraesineitä tai satuta itseään niihin.

Mikäli lapsi muuttuu aggressiiviseksi tai on selkeästi vaaraksi itselleen tai muille, lasta voi rauhoittaa pitämällä hänestä kiinni tai sulkemalla esim. syliin. Toimenpidettä ei kuitenkaan tule jatkaa yhtään pidempään, kuin on tarvetta. Tällainen tilanne on tulkittavissa rajoittamistoimenpiteeksi ja tästä tulee tehdä ilmoitus.

Erityisiä huomioita lastensuojelun palveluissa

Lastensuojelun asiakkuuksien riskien hallintaan liittyy sekä palvelun tilaajan ohjeistuksia, että työntekijän omaa ammatillista harkintaa. Erityisesti vuorovaikutus asiakkaan kanssa on merkittävä tekijä, jossa työntekijän kokemuksella on merkittävä rooli.

Vuorovaikutustilanteet asiakkaan kanssa:

- Pyri keskustelemaan asioista tavalliseen sävyyn ja pitämään keskustelu havaituissa positiivissa asioissa ja esimerkiksi asiakkaan omissa vahvuuksissa
- Älä kärjistä tilanteita, älä mene mukaan väittelyyn
- Muistuta asiakasta, että pelisääntöjen noudattamisella turvataan lapsen etua ja varmistetaan, että palvelu voi jatkua
- On OK olla jämäkkä

Toimintaohjeet valvotuissa ja tuetuissa tapaamisissa sekä valvotuissa vaihdoissa:

Työntekijän vastuulla on turvata, ettei lasta vahingoiteta fyysisesti tai psyykkisesti, eikä viedä luvatta pois tapaamistilanteesta. Valvotut tapaamiset voidaan tilaajan toimesta määritellä toteutettavaksi kahden henkilön toimesta ja joissakin tapaamisissa paikalla tulee olla vartija. Mikäli vartijaa käytetään, sovitaan tästä etukäteen tilaajan kanssa.

Tapaamiset ja vaihdot toteutetaan seuraavan toimintaohjeen mukaisesti:

- Vanhempi on selvinpäin (tarkistetaan puhalluttamalla). Mikäli vanhempi on selvästi vaikutuksen alaisena tai työntekijällä on tästä epäilys, tapaaminen tai vaihto keskeytetään
- Valvotuissa tapaamisissa työntekijä on aina näkö- ja kuuloyhteydessä lapseen ja vanhempaan. Tuetuissa tapaamisissa työntekijän on oltava saapuvilla (esim. toisessa huoneessa) mutta hänellä ei tarvitse olla jatkuvaa näkö- ja kuuloyhteyttä lapseen.
- Valvotut tapaamiset voidaan tilaajan toimesta määritellä toteutettavaksi kahden henkilön toimesta ja joissakin tapaamisissa paikalla tulee olla vartija. Mikäli vartijaa käytetään, sovitaan tästä etukäteen tilaajan kanssa.
- Mikäli tilanne muuttuu uhkaavaksi, hälytetään poliisi

Uhkaavassa tilanteessa tulee pyrkiä turvaamaan lapsen turvallisuus. Työntekijän ei kuitenkaan edellytetä käyttävän fyysistä voimaa.

Väkivaltatilanteissa tulee aina tehdä hätäilmoitus 112 numeroon ja toimia hätäpäivystyksen antamien ohjeiden mukaisesti. Tilanne on tuotava myös välittömästi esimiehen tietoon, joka neuvoo kirjaamisen tekemisestä sekä jatkotoimenpiteistä.

3.2. Riskien käsitteleminen

Kaikkien yrityksen työntekijöiden vastuulla, on kirjata läheltä piti - ja riskitilanteet HaiPro -järjestelmään. Tässä järjestelmässä tapahtumat tulee kuvatuksi strukturoidulla tavalla, mikä helpottaa niiden käsittelyä sekä korjaavien toimenpiteiden hahmottamista.

Työhön liittyvien haastavien ja yllättävien tilanteiden läpikäynti kuuluu osana päivittäiseen lähiesimiestyöhön työntekijöiden kanssa ja on tärkeää, että kaikista havaituista asioista käydään esimiehen kanssa keskustelua.

Kaikki tilanteet pyritään käymään läpi ja ilmoitusta vaatineista tapauksista tehdään arvio tapahtumista ja pohditaan yhdessä työyhteisön kanssa, miten vastaavat tilanteet voidaan välttää.

Akuuteissa tilanteissa keskustelu esimiehen kanssa on ensiarvoisen tärkeää. Esimies antaa ohjeet tapahtumien käsittelyyn ja ohjaa tarvittaessa eteenpäin.

3.3. Korjaavat toimenpiteet

Tapahtumat käydään läpi ja niistä muodostetaan selkeä tapahtuman kulkua kuvaava raportti. Mikäli kyseessä on palveluseteliasiakas tai ostopalvelu, asia annetaan tiedoksi myös Tilaajalle. Samalla mietitään miten ko. tapahtuman pystyy tulevaisuudessa välttämään ja muutetaan toimintatapoja niin, ettei sama uusiudu. Asiasta keskustellaan kaikkien asianosaisten kanssa. Asiakasta ja hänen läheisiään tuetaan tarvittaessa. Kaikki asiaan liittyvät palaverit yms. kirjataan ylös yksikön- ja hoitotyön vastaavan toimesta HILKKA- järjestelmään sekä tarvittaessa HaiPro -järjestelmään.

Läheltä piti- ja riskitilanteiden läpikäynti yhdessä työntekijöiden kanssa on jatkuvaa korjaavaa työtä, joka vähentää riskiä joutua em. tilanteisiin useasti. Vuorovaikutus toimii parhaimmillaan myös ennalta ehkäisevänä sekä työntekijöiden ammatillista osaamista vahvistavana menetelmänä.

Toimintaohjeistuksen muuttaminen sekä jalkauttaminen yrityksen työntekijöiden pariin on toimitusjohtaja Sari Perä-Takalan vastuulla.

3.4. Muutoksista tiedottaminen

Mikäli omavalvonnan seurauksena havaitaan korjattavia asioita, näistä sekä korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan asiakkaita sekä tarvittaessa tämän lähipiiriä. Havaintojen osalta noudatetaan aina myös avoimuutta sidosryhmien suuntaan.

3.5. Luettelo riskinhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

Yrityksellä on olemassa henkilökuntaa sekä muuta operatiivista toimintaa varten seuraavat materiaalit:

- Aggressiivisen henkilön kohtaaminen- ohjeistus kotona suoritettavan työn henkilökunnannalle.
- Laatu- ja potilasturvallisuussuunnitelma
- Työterveyshuollon toimintasuunnitelma
- Turvallisuussuunnitelma
- Työpaikkaselvitys
- Työkyvyn tukemisen malli
- Hygieniaohjeet
- Lääkehoitosuunnitelma
- Ohjeistus käytettävistä puhdistuaineista

7. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja ylläpito

Omavalvonnan suunnittelusta ja ylläpidosta vastaavat:

Sari Perä-Takala
toimitusjohtaja, sosionomi
Itsenäisyydenkatu 42
28130 Pori
+358 45 245 8363
sari.pera-takala@akson.fi

Omavalvontasuunnitelman kirjallinen päivittäminen pyritään pitämään säännöllisenä mutta kuitenkin niin, että se tarkastetaan vähintään kerran vuodessa.

5. Asiakkaan asema ja oikeudet

Asiakkaan asema ja oikeudet ovat yrityksemme hoitotyön keskeistä ydintä. Asiakkaan asemaa ja oikeuksia edistetään palvelutarpeen arvioinnissa, palvelusuunnitelmassa, asiakasta kohdeltaessa ja asiakkaan oikeusturvaa koskevilla käytänteillä. Asiakkaan aseman ja oikeuksien turvaamisessa noudatetaan seuraavia periaatteita:

- Asiakkaalla on aina oikeus vaikuttaa palvelusuunnitelmaan sekä esittää toiveita omaa hoitoaan koskien.
- Asiakas voi koska tahansa kieltäytyä hoitotyöstä ilman erityistä syytä.
- Asiakkaalla on aina oikeus saada nähtäväksi itseään koskevat tiedot, jotka on kirjattu asiakasrekisteriin
- Asiakkaan hoitotyössä noudatetaan asiakkaan toiveita sekä tahdonilmauksia
- Asiakasta osallistavaa hoitotyötä tehdään kaikissa niissä tilanteissa, joissa asiakas itse sitä toivoo

5.1. Palvelutarpeen arviointi

Hoidon ja palvelutarpeen arviointi tehdään palvelusuhteen alussa arviointikäynnillä, jossa ovat mukana asiakas sekä kaikki asiakkaan palvelusuhteen onnistuneeseen hoitamiseen tarvittavat henkilöt.

Palvelusuhteen lähtökohtana on asiakkaan itsemäärämisoikeuden kunnioittaminen. Palvelusuhteen tavoitteina ovat tilanteesta riippuen toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet.

Palvelutarpeen arvioinnissa pyritään huomioimaan kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet: fyysinen, psyykkinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky.

Palvelusuhteen käynnistyessä kiinnitetään huomiota myös toimintakyvyn heikkenemistä ennakoiviin riskitekijöihin, kuten terveydentilan nopeat muutokset, fyysinen kipu, ravitsemus, turvattomuus ja sosiaalinen toimintaympäristö.

5.2. Hoito-, kuntoutus- ja palvelusuunnitelma ja -sopimus

Hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan aloituspalaverissa tai ensimmäisellä kotikäynnillä. Palvelusuunnitelmaan kirjataan oleelliset tiedot palveluiden sisällöistä ja taajuudesta. Suunnitelmaa arvioidaan 3 kk:n välein sekä aina tarpeen vaatiessa.

Suunnitelma kirjataan toiminnanohjausjärjestelmä HILKKA:an. Asiakasprosessi kirjataan kirjaamalla käynnit asiakkaan tietoihin HILKKA- järjestelmässä ja/tai viestivihkoon.

Kaikkien asiakkuuksien kohdalla laaditaan kirjallinen palvelusopimus. Palvelusopimukseen sisällytetään tarvittaessa asiakkaan palvelusuunnitelma.

5.3. Asiakkaan kohtelu

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Käynnit tapahtuvat aina asiakkaan kotona, jossa asiakkaalla on itsemääräämisoikeus, jota kunnioitetaan. Asiakas on aktiivinen toimija omassa asiakasprosessissaan. Asiakkaan lähiverkoston kanssa pidetään aktiivisesti yhteyttä.

Asiakaan toiveita ja tahdonilmauksia noudatetaan mahdollisuuksien mukaan. Asiakasta rohkaistaan osallistumaan arkiaskareihin tämän voinnin ja toimintakyvyn sallimissa rajoissa.

Hoitotyöhön sisältyy paljon vaiheita, joissa asiakkaan itsemäärämisoikeuden edistämiseen tarjoutuu mahdollisuuksia. Tällaisia ovat esimerkiksi vaatetuksen valinta pukeutumista varten, ruoanlaitto, ulkoilureitit, harrastukset, jne.

Asiakkaan itsemääräämisoikeutta koettelevat rutiinit sekä urautuminen ennalta määrättyihin hoitotoimenpiteisiin. Näiden vuoksi hoitotyötä tekevien on jatkuvasti tarkasteltava omaa työotettaan asiakkaan itsemääräämisoikeuden toteutumisen näkökulmasta. Tähän tarkasteluun rohkaisemme ja ohjaamme kaikkia työntekijöitämme.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt

Yksikössä toteutettavat rajoittamistoimenpiteet saattavat olla äkillisiä, esim. lapsen rauhoittamista tai vaaratilanteen estämistä kiinni pitämällä. Tällaiset rajoittamistoimenpiteet perustuvat työntekijöiden

ammatilliseen osaamiseen sekä itsenäiseen tilannearvioon ja päätöksentekoon tilanteessa. Tällaiset rajoittamistoimenpiteet ovat hetkellisiä ja ovat luonteeltaan ennakoimattomia.

Tällaisessa tilanteessa rajoittamistoimenpide perustuu työntekijän arvioon sellaisesta vaaratilanteesta, jossa asiakkaan käytös on vaaraksi hänelle itselleen tai muille. Rajoittamistoimenpide jatkuu ainoastaan niin kauan, kunnes työntekijä pystyy arvioimaan, ettei vaaraa enää koidu asiakkaalle tai muille.

Rajoittamistoimenpide saattaa myös liittyä esimerkiksi asiakasta hoitavan tahon suositukseen. Tällainen suositus voi olla esimerkiksi pyörätuolissa kuljetettavan asiakkaan sitominen turvavyöllä kuljetuksen ajaksi tai esim. sängyn kaiteen nostaminen yöaikana. Nämä tilanteet ovat pääsääntöisesti ennalta tiedossa ja niiden yhteydessä asiakkaalle kerrotaan toimenpiteestä.

Rajoittamistoimenpide sekä siihen liittyvät käytänteet jatkuvat ainoastaan niin kauan, kuin asiakasta hoitavan tahon suositus on voimassa. Teemme omatoimisesti rajoittamistoimenpiteen jatkamisen arviointia osana asiakkaan ja tämän hoitavan tahon kanssa käytävää vuoropuhelua.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Asiakkaan kohtelu perustuu asiakkaan kohtaamiseen, jossa tämä kohdataan ihmisenä omassa tilanteessaan. Asiakkaan kohtaava työntekijä on ihminen, jonka tehtävänä on auttaa asiakasta selviytymään ja viettämään tasapainoista elämää tämän omassa kodissa. Hoitotyö tapahtuu vuorovaikutuksellisessa prosessissa, jossa asiakas itse määrittää mahdollisimman paljon oman hoitonsa käytänteitä ja reunaehtoja.

Yrityksessä ei sallita keneenkään kohdistuvaa epäasiallista käytöstä. Mikäli epäasiallista kohtelua havaitaan työntekijän toimesta, siihen puututaan välittömästi ottamalla asia puheeksi. Asia tuodaan heti myös asiakkaan hoidosta vastaavan tahon tietoon. Tarvittaessa käytöksen vaikutuksia työnteon jatkamiselle punnitaan.

Mikäli epäasiallinen käytös tapahtuu asiakkaan toimesta ja kohdistuu yrittäjään tai työntekijään, asiasta huomautetaan välittömästi asiakasta ja tapahtunut tuodaan asiakasta hoitavan tahon tai tämän omaisten tietoon. Tarvittaessa asiakassuhde lopetetaan, mikäli epäasiallinen käytös on jatkuvaa.

Kaikki poikkeavaan käytökseen liittyvät havainnot kirjataan ja asia annetaan tiedoksi tarvittaessa myös palvelun ostajalle (kunta, kaupunki), omaisille tai muille tahoille.

Asiakkaalla on aina oikeus tehdä valitus tai kantelu palvelun järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle.

Ilmoitusvelvollisuus

Sosiaalihuoltolain 48§ mukaan sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöitä sitoo vaitiolovelvollisuuden ylittävä ilmoitusvelvollisuus. Mikäli toimintamme yhteydessä havaitaan jokin sellainen epäkohta tai uhka, joka vaarantaa asiakkaan terveyttä, itsemääräämisoikeutta tai omaisuutta, ilmoitamme siitä välittömästi viranomaistahoille.

Lastensuojelulain 25§ mukaan kaikki terveydenhuollon ammattihenkilöt ovat velvollisia salassapitosäännösten estämättä viipymättä ilmoittamaan kunnan sosiaalihuollosta vastaavalle toimielimelle, jos he ovat tehtävässään saaneet tietää lapsesta, jonka hoidon ja huolenpidon tarve, kehitystä vaarantavat olosuhteet tai oma käyttäytyminen edellyttää mahdollista lastensuojelun tarpeen selvittämistä.

Vanhuspalvelulain 25§ mukaan terveydenhuollon ammattihenkilö on tehtävässään saanut tiedon sosiaali- tai terveydenhuollon tarpeessa olevasta iäkkäästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön vastaamaan

omasta huolenpidostaan, terveydestään tai turvallisuudestaan, hänen on salassapitosäännösten estämättä ilmoitettava asiasta viipymättä kunnan sosiaalihuollosta vastaavalle viranomaiselle.

Ilmoituksen tekeminen

Ilmoituksen tekee toimitusjohtaja tai hänen ollessa estyneenä, myös työntekijä voi tehdä ilmoituksen.

Ilmoitus tehdään puhelimitse:

Porin yhteistoiminta-alueen (Pori, Merikarvia ja Ulvila) sosiaalipäivystys arkisin

ma-pe 8.00–16.00, puh. 02 623 4380

Iltaisin, öisin ja viikonloppuisin päivystää Satakunnan kuntien yhteinen sosiaalipäivystys Satasairaalan yhteispäivystyksessä ja Porin poliisilaitoksella. Yhteyden saa numerosta 02 623 4380. Viranomaiset ottavat yhteyttä heille toimitettuun viranomaisnumeroon tai Viranomaisradioverkon välityksellä.

5.4. Asiakkaan osallisuus

Asiakaspalvelun tavoite on luoda välitön suhde asiakkaiden sekä asiakkaiden lähipiiriin kanssa. Tällä tavoin asiakkailta saadaan jatkuvasti palautetta palvelun onnistumisesta. Negatiivinen palaute otetaan aina asiallisesti vastaan ja keskustellaan asianosaisten kanssa rakentavassa hengessä.

Asiakkailta kerätään vuosittain kirjallinen asiakaspalaute, johon he voivat nimettöminä vastata. Kirjallinen palaute kerätään vuosittain myös yhteistyökumppaneilta ja palvelua ostavilta tahoilta.

Kaikenlaiseen palautteeseen reagoidaan välittömästi ja toimintaa kehitetään niiden pohjalta. Tarvittaessa pyydetään lisäinformaatiota.

Asiakkaan osallisuus toteutuu myös palvelun suunnittelussa, jossa asiakkaan toiveet huomioidaan jo palvelutarpeen kartoituksen yhteydessä. On aina mahdollista, että palvelukäyntien yhteydessä sovitaan yhdessä asiakkaan kanssa käynnin sisällöistä.

5.5. Asiakkaan oikeusturva

Asiakkaalla on aina oikeus tehdä muistutus tai kantelu saamastaan palvelusta, mikäli siinä havaitaan puutteita tai palvelu ei ole toteutunut sovitulla tavalla. Muistutus tai kantelu voidaan antaa suullisesti mutta se ohjeistetaan antamaan kirjallisesti. Kaikilla yrityksen työntekijöillä nyt ja tulevaisuudessa on velvollisuus kirjata asiakkaan antama muistutus tai kantelu HILKKA -tietojärjestelmään.

Muistutuksen vastaanottajana on

Sari Perä-Takala
toimitusjohtaja, sosionomi
Itsenäisyydenkatu 42
28130 Pori
+358 45 245 8363
sari.pera-takala@akson.fi

Muistutukset käsitellään kohtuullisessa ajassa (n. 4 viikkoa) Asia käydään läpi yhdessä muistutuksen tekijän kanssa. Tarvittaessa asiaa käsitellään myös yhdessä palvelun Tilaajan kanssa. Toiminnan kehittämisessä huomioidaan palautteet ja muistutukset ja toimimme niin, ettei sama toistuisi.

5.6. Porin kaupungin potilasasiamiehet ja yleinen kuluttajaneuvonta

SOSIAALIASIAMIES
Jari Mäkinen
044 707 9132
jari.makinen@satasairaala.fi

Yleinen kuluttajaneuvonta: puh. 029 505 3050 (ma, ti, ke, pe klo 9–12, to 12–15)

6. Palvelun laadun ja sisällön omavalvonta

6.1. Hyvinvointia, kasvua ja kuntoutumista tukeva toiminta

Asiakkaita hoidetaan kuntouttavalla työotteella. Tämä tarkoittaa sitä, että asiakasta kannustetaan ja tuetaan omatoimisuu-teen asiakkaan toimintakyky huomioiden. Tarkoituksena on tehdä yhdessä, ei asiakkaan puolesta. Asiakkaille jaetaan tietoa yhdistyksistä, kerhoista yms. mihin he voisivat osallistua. Olemme tarvittaessa asiakkaan apuna kodin ulkopuolissa toiminnassa esim. teatterissa, kirjastossa jne.

Perheille annetaan tietoa lasten harrastusmahdollisuuksista. Kerrotaan myös kaupungin mahdollisesta. rahallisesta tuesta harrastuksiin. Tarvittaessa työntekijämme ovat kumppanina, kun lapsia ja nuoria saatellaan harrastusten pariin. Työskentelyn punaisena lankana on tukea vanhempien aktiivista toimijuutta lastensa kanssa työntekijän tukiessa ja ohjatessa vanhempaa. Lapsille opetetaan esim. kirjaston käyttöä sekä muita maksuttomia palveluita ja harrasteita.

Mikäli asiakkaan hyvinvoinnissa havaitaan muutoksia, jotka voivat vaikuttaa asiakkaan kotona selviämiseen, näistä tiedotetaan aina kunnan palveluohjausta sekä asiakkaan lähiomaisia. Asiakkaan voinnin huonontuessa äkillisesti, otetaan yhteyttä hätäkeskukseen.

Jokaisella käynnillä seurataan tavoitteiden toteutumista ja asiakkaasta tehdyt havainnot kirjataan HILKKAan tai muulla sovitulla tavalla.

6.2. Ravitsemus

Ravitsemus ja ruokailut ovat merkittäviä asiakkaan itsemääräämisoikeutta edistäviä toimia. Kotikäynneillä asiakas voi itse kertoa ruokatoiveitaan sekä ruokailuun liittyviä toiveitaan. Nämä toiveet pyritään mahdollisuuksien mukaan toteuttamaan mutta vähintäänkin kirjaamaan tiedoksi HILKKA-järjestelmään myöhempiä käyntejä varten.

Asiakkaan riittävästä ravinnon ja nesteen nauttimisesta huolehditaan pyrkimällä olemaan selvillä asiakkaan mieltymyksistä sekä luomalla ruokailusta yhteinen ja mukava hetki.

Tarvittaessa asiakasta muistutetaan riittävästä nesteen sekä ravinnon saamisesta. Tarvittaessa asiakkaalla on erillinen nestelista, johon kirjataan kaikki juodut ja syödyt ruuat sekä nesteet. Tarvittaessa asiakas ohjataan ravitsemusta osoittaviin laboratoriokokeisiin ja ravitsemusneuvontaan.

Muutoksia asiakkaan ravitsemuksessa seurataan ja havainnot kirjataan HILKKA -järjestelmään. Muutoksista tiedotetaan kunnan palveluohjaukseen sekä asiakkaan lähiomaisille.

Joillakin asiakkailla on tärkeää painon säännöllinen seuranta. Heillä on erillinen painonseuranta kaavake, johon paino merkitään ylös. Samoin paino kirjataan HILKKA- järjestelmään tai muulla sovitulla tavalla.

6.3. Hygieniakäytännöt

Yleistä hygieniatasoa seurataan silmämääräisesti asiakkaiden kotona. Asiakkaan palvelussa noudatetaan kaikkia yleisiä hygieniaohjeistuksia. Erityisesti pyritään välttämään tarttuvien tautien leviäminen.

Asiakasta tuetaan ja kannustetaan henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimiseen. Asiakkaiden tarpeita vastaavat hygieniakäytännöt on määritelty yksilöllisesti hoito- ja palvelusuunnitelmassa. Kotikäynneillä kiinnitetään huomiota puhtauteen ja yleiseen siisteyteen. Asiakasta tuetaan kodin puhtaana pitämiseen sekä siisteydestä huolehtimiseen. Tarvittaessa asiasta huomautetaan asiakkaan lähiomaisia tai palveluohjausta.

Henkilöstö noudattaa aina voimassa olevia hygieniaohjeistuksia sekä suojautumisohjeistuksia. Työntekijöiden henkilökohtaista hygieniaa korostetaan ja työntekijöillä on matkassaan esimerkiksi käsidesiä. Mikäli tarve vaatii tai asiakkaan hoitotyössä tapahtuu jotakin, mikä vaarantaa työntekijän hygienian, työntekijät peseytyvät asiakaskäyntien välillä.

Henkilöstöllä on aina käytössään suojautumiseen tarvittava varustus, joka pitää sisällään mm. hansikkaat, suojaessun ja kasvomaskin. Lisäksi henkilöstöllä on mukanaan käsidesiä sekä esim. riepuja pyyhkimistä varten.

Hygieniakäytännöistä on yksikölle laadittu oma ohjeistus.

6.4. Terveyden- ja sairaanhoito

Asiakkaidemme terveyden- ja sairaanhoito on aina asiakkaan hoidosta vastaavalla lääkärillä tai muulla hoitohenkilökunnalla. Yrityksemme tuottaa yksityisiä terveydenhuollon palveluita ja pystymme osallistumaan asiakkaan terveydentilan hoitoon sekä seurantaan asiakasta hoitavan tahon ohjeistuksen ja suosituksen mukaisesti.

Terveyden- ja sairaanhoidon vastuuhenkilönä toimii

Satu Nättinen
vastaava sairaanhoitaja
Keskustie 18 e 21
40100, Jyväskylä
+358 40 678 8922
satu.nattinen@akson.fi

Huolehdimme osaltamme siitä, että palvelumme edistää asiakkaan terveydentilaa. Tämä voi tapahtua esimerkiksi asiakkaan hygienian ja puhtauden parantamisena, hampaiden harjauksessa avustamisessa, jne. Ohjaamme ja avustamme asiakasta tarvittaessa varamaan aikaa terveyskeskuksesta, mikäli asiakkaan yleisessä terveydentilassa havaitaan tarvetta tällaiseen.

Lisäksi kiireellisissä ja akuuteissa tapauksissa, olemme yhteydessä hätäkeskukseen.

Asiakkaan hoito tapahtuu aina hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti. Käynnit kirjataan Hilkka - järjestelmään tai muulla sovitulla tavalla.

Asiakkaan terveydentilan tapahtuvista muutoksista tiedotetaan aina kunnan palveluohjausta sekä tarvittaessa asiakasta hoitavaa tahoa.

6.5. Suun terveys

Kokonaisvaltaiseen hoitoon kuuluu hampaidenpesu ja suun puhtaudesta huolehtiminen. Suun puhtaudesta huolehtimisessa avustetaan tarvittaessa ja tarvittaessa asiakas ohjataan hammashoitoon/lääkärille. Työntekijä avustaa tarvittaessa asiakasta ajanvarauksessa ja käynnin toteutuksessa.

6.6. Lääkehoito

Yrityksen antama lääkehoito on kotihoidon yhteydessä tapahtuvaa lääkehoitoa. Lääkehoito perustuu yrityksen lääkehoitosuunnitelmaan.

Yrityksen terveydenhuollon palveluista vastaavana johtajana toimii:

Satu Nättinen
vastaava sairaanhoitaja
Keskustie 18 e 21
40100, Jyväskylä
+358 40 678 8922
satu.nattinen@akson.fi

6.7. Asiakkaan henkinen ja fyysinen turvallisuus ja omaisuuden turva

Asiakkaan kotona tehtävässä työssä on aina huomioitava, että työ tehdään asiakkaalle tärkeässä ja turvallisessa ympäristössä. Työntekijöinä ja palveluntuottajina meidän tulee osata toimia asiakkaan kotona kunnioittaen sekä asiakasta että tämän kotia ja omaisuutta.

Työsuunnittelussa huomioidaan, että yhtä asiakasta kohden pystytään rakentamaan hoitotiimi, jolloin asiakkaan kotona käyvien työntekijöiden määrää pyritään minimoimaan.

Asiakkaan henkistä turvallisuuden tunnetta edistetään rauhallisella toiminnalla ja lempeällä vuorovaikutuksella. Henkisen turvallisuuden tunteen edistämiseksi noudatamme seuraavia periaatteita:

- Asiakkaan kotiin mennessä soitetaan aina ovikelloa vaikka sisäänpääsy tapahtuisi omalla avaimella
- Työntekijät kertovat ovella, keitä ovat ja miksi tulivat paikalle
- Asiakkaalle kerrotaan hoitotyön vaiheista työn aikana
- Asiakkaan vointia sekä kuulumisia tiedustellaan ja asiakkaan kanssa käydään normaalia vuorovaikutuksellista keskustelua
- Käynnin päätteeksi tehdyt toimenpiteet todetaan ja kerrotaan, kuka ja milloin on seuraavaksi tulossa käymään
- Lähtiessä asiakas hyvästellään

Asiakkaan fyysistä turvallisuutta edistetään huolehtimalla, että asiakkaan liikkuminen kotioloissa on turvallista. Liikkumisen esteet poistetaan ja vaaraa aiheuttavia esineitä ei jätetä lojumaan vaan ne sijoitetaan niille kuuluville paikoille. Tällaisia voivat olla esimerkiksi veitset, lääkkeet tai painavat esineet, jotka voivat pudota. Ulkona liikuttaessa huolehditaan, että asiakkaan vaatetus on keliin sopiva ja että liikkuminen tapahtuu turvallisia reittejä pitkin. Tarvittaessa käytetään esimerkiksi rollaattoria tai pyörätuolia.

Asiakkaan kotona toimittaessa, asiakkaan omaisuuden turva on kaiken aikaa myös työntekijöiden ja palveluntuottajan vastuulla. Asiakkaan omaisuuden turvan säilymiseksi noudatetaan seuraavia periaatteita:

- Asiakkaan omaisuuteen ei ole oikeutta kajota ilman asiakkaan lupaa

- Asiakkaan omaisuutta ja tavaroita ei lainata tai oteta säilytykseen
- Asiakasta muistutetaan arvotavaroiden säilyttämisestä sekä esim. huoneiston lukitsemisesta
- Mikäli asiakkaan omaisuutta havaitaan kadonneeksi tai sitä rikkoutuu, tehdään siitä aina erillinen ilmoitus HILKKA -järjestelmään sekä esimiehelle, joka raportoi tapahtuneesta eteenpäin

6.8. Yhteistyö sidosryhmien kanssa ja alihankinta

Toimivan palvelukokonaisuuden vuoksi pyrimme saumattomaan ja joustavaan yhteistyöhön kaikkien asiakkaan tukemiseen osallistuvien tahojen kanssa. Tiedonkulku on avointa viranomaistoimijoiden välillä ja asiakastyössä tehdyt havainnot tuodaan kaikkien asiakkaan kanssa toimivien tietoon.

Erityisesti siirtymävaiheissa pyrimme varmistamaan, että kaikki tarpeellinen tieto asiakkaan hyvää hoitoa varten on toimitettu eteenpäin asiakkaan mukana.

Tällä hetkellä yritys ei hanki palveluita alihankintana.

7. Asiakasturvallisuus ja yhteistyö

Asiakasturvallisuutta kehitetään havainnoimalla jatkuvasti turvallisuuteen vaikuttavia tekijöitä. Asiakkaiden kotona kiinnitetään huomioita yleisiin turvallisuutta edistäviin asioihin: Esimerkiksi paloturvallisuusasioihin varmistamalla, että asunnosta löytyvät palohälyttimet sekä alkusammutusvälineitä. Kodista pyritään tekemään mahdollisimman turvallinen poistamalla kynnyksiä, mattoja, parantamalla valaistusta, yms. Mikäli puutteita turvallisuudessa havaitaan, niistä huomautetaan mahdollisuuksien mukaan asiakkaan lähiomaisia.

Mikäli turvallisuuteen vaikuttavia puutteita havaitaan esimerkiksi asunto-osakeyhtiöissä, niistä pyritään huomauttamaan vastuutahoille.

Asiakasturvallisuuden parantamiseksi tehdään yhteistyötä kaupungin vanhus- ja vammaispalveluiden kanssa.

Tiedostamme, että toimintaamme koskee holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä tai jos henkilö on kykenemätön huolehtimaan itsestään.

7.1. Henkilöstön työturvallisuus

Henkilöstöä ohjeistetaan ja perehdytetään huomioimaan jatkuvasti myös omaa turvallisuuttaan. Tämä tapahtuu suunnittelemalla ja varautumalla etukäteen huomioimaan turvallisuuteen vaikuttavia tekijöitä asiakaskohteissa. Turvallisuuden lisäksi kiinnitetään huomiota myös ergonomiaan sekä palautumiseen raskaista työjaksoista.

7.2. Turvallisuus asiakkaan kanssa

Asiakkaan turvallisuus hoitotyössä pyritään aina varmistamaan mahdollisimman hyvin etukäteen. Mikäli asiakkaan hoidossa käytetään välineitä ja laitteita, pyritään näiden käyttö sekä käytöstä aiheutuvat vaaratilanteet tunnistamaan jo ennalta. Samoin esimerkiksi asiakkaan yliherkkyydet ja lääkehoito huomioidaan aina jo palvelusuunnitelmaa laadittaessa. Liikkuminen asiakkaan kanssa tehdään aina turvallisuutta noudattaen, olosuhteet huomioiden sekä suunnittelemalla esimerkiksi ulkoilureitit etukäteen.

7.3. Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Yrityksellä on käytössään omia terveydenhuollon laitteita ja tarvikkeita. Näitä ovat esimerkiksi verenpainemittarit, näytteenottoputket, neulat, haava- ja sidostarvikkeet, jne.

Mikäli asiakkaalla on käytössään em. laitteita, laitteiden käyttöön perehdytään hyvissä ajoin ja niiden kunto tarkastetaan aina käyttöönoton yhteydessä. Mikäli laitteissa havaitaan vikoja tai puutteita, niistä tehdään asianmukaiset ilmoitukset laitteen toimittajataholle. Lisäksi tarvittaessa tehdään vaaratilanneilmoitukset.

Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden käytöstä osana palveluntuotantoa vastaa

Satu Nättinen
vastaava sairaanhoitaja
Keskustie 18 e 21
40100, Jyväskylä
+358 40 678 8922
satu.nattinen@akson.fi

8. Asiakastietojen käsittely

Yrityksellä on laadittuna tietoturvaa, tietosuojaa sekä käytössä olevia tietojärjestelmiä koskevat omavalvontasuunnitelmat (tietotilinpäätökset). Asiakas- ja potilastietojen käsittelyssä noudatamme aina voimassa olevia lakeja ja asetuksia. Tietoturvallisen toiminnan periaatteet ovat seuraavat:

- Rekisteriselosteissa määritellään asiakkaista kerättävä tieto, käyttötarkoitus sekä tietojen luovuttaminen eteenpäin
- Asiakas antaa aina suostumuksen tietojen keräämiseen ja niiden tallentamiseen
- Asiakkaalla on aina oikeus saada tietoonsa ja vaatia korjattavaksi itseään koskevat rekisteritiedot sekä muut potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain mukaiset oikeudet.
- Ulkopuoliset järjestelmien ylläpitäjät ovat legitiimejä toimijoita, joilla on vastuu tuottamansa järjestelmän tai palvelun tietosuojasta.

Yrityksessämme on käytössä HILKKA-asiakastietojärjestelmä. Tietojärjestelmän tuottaa Fastroi Oy. Kaikki mahdollinen manuaalinen aineisto säilytetään lukitussa kaapissa, joka sijaitsee lukitussa toimitilassa.

Yrityksen tietosuojaselosteet sekä rekisteriselosteet ovat pyydettäessä nähtävillä. Yrityksen tietosuojasta vastaa:

Mikko Pirttimäki
+358 40 5040 318
mikko.pirttimaki@akson.fi

9. Kehittämissuunnitelma

Yrityksen tavoitteena on saavuttaa ja vakiinnuttaa asiakaskunta Porin kaupungissa sekä sen lähialueilla. Toiminnallisesti yrityksessä vahvistetaan järjestelmällisen toiminnan periaatteita, joita ovat erityisesti kirjaaminen, asiakaspalveluprosessi sekä viestintä.

10. Omavalvonnan seuranta

Omavalvontasuunnitelman päivittämisessä pyritään säännölliseen seurantaan ja seurannasta syntyvien huomioiden viemisestä osaksi suunnitelmaa. Vähintään suunnitelmaa päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Omavalvontasuunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa ja aina tilanteen niin vaatiessa. Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä yrittäjän toimesta aina pyydettäessä.