



Helpompaa arkea

OMAVALVONTASUUNNITELMA

Ilmoituksen varaiset yksityiset sosiaalipalvelut

Koti- ja hoivapalvelu Minna Jaakkola

y-tunnus: 2498096-3

Mikolanlenkki 111

27730, Tuiskula

+358405239420

minna.jaakkola@akson.fi

Omaavontasuunnitelman ovat laatineet Minna Jaakkola ja Mikko Pirrtimäki

Sisällys

1.	Yrityksen tiedot.....	3
2.	Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet.....	3
3.	Riskien hallinta ja toimintaperiaatteet.....	4
3.1.	Riskien tunnistaminen.....	4
3.1.1.	Kotihoidon palvelut	4
3.1.2.	Vammaispalvelut ja henkilökohtainen apu	5
3.1.3.	Hoitotyön ja kotipalvelun tukipalvelun asiakkuudet.....	5
3.1.4.	Lapsiperheiden palvelut	6
3.1.5.	Erityisiä huomioita kaikkien asiakkuuksien kohdalla.....	7
3.2.	Riskien käsitteleminen	7
3.3.	Korjaavat toimenpiteet ja muutoksista tiedottaminen	8
3.4.	Luettelo riskinhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista.....	8
4.	Ilmoitusvelvollisuus	9
4.1.1.	Milloin ilmoitus on syytä tehdä	9
4.1.2.	Ohje ilmoituksen tekemiseksi.....	10
4.1.3.	Ilmoituksen loppuun saattaminen.....	10
4.2.	Milloin ilmoitus suoraan hyvinvointialueelle?	11
5.	Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja ylläpito	12
6.	Asiakkaan asema ja oikeudet	12
6.1.	Palvelutarpeen arviointi.....	12
6.2.	Hoito-, kuntoutus- ja palvelusuunnitelma ja -sopimus.....	13
6.3.	Asiakkaan kohtelu	13
6.3.1.	Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen.....	13
6.3.2.	Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt	13
6.3.3.	Asiakkaan asiallinen kohtelu	14
6.4.	Asiakkaan osallisuus.....	14
6.5.	Asiakkaan oikeusturva	15
6.6.	Toiminta-alueen sosiaaliasiamiesten yhteystiedot ja yleinen kuluttajaneuvonta.....	15
7.	Palvelun laadun ja sisällön omavalvonta.....	16
7.1.	Hyvinvointia, kasvua ja kuntoutumista tukeva toiminta	16
7.2.	Ravitsemus	16
7.3.	Hygieniäkäytännöt	16
7.4.	Suun terveys.....	17
7.5.	Terveyden- ja sairaanhoito	17
7.6.	Lääkehoito.....	17

7.7.	Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet.....	18
7.8.	Asiakkaan henkinen ja fyysinen turvallisuus ja omaisuuden turva.....	18
8.	Asiakasturvallisuus ja yhteistyö.....	19
8.1.	Turvallisuus asiakkaan kanssa	19
8.2.	Henkilöstön työturvallisuus	19
8.3.	Yhteistyö sidosryhmien kanssa ja alihankinta.....	19
9.	Asiakastietojen käsittely.....	20
10.	Kehittämissuunnitelma.....	20
11.	Omavalvonnan seuranta	20

1. Yrityksen tiedot

Palveluntuottaja: Yksityinen palveluntuottaja

Palvelumuoto: Asiakkaan kotiin tuotettavat ilmoituksen varaiset yksityiset sosiaalipalvelut

Yrityksen nimi: Koti- ja hoivapalvelu Minna Jaakkola

- **Markkinoinnissa käytettävä nimi:**

Palveluntuottajan y-tunnus: 2498096-3

Yhteystiedot: Minna Jaakkola
lähihoitaja, yrittäjä
Mikolanlenkki 111
27730, Tuiskula
+358405239420
minna.jaakkola@akson.fi

Toiminta-alue: Satakunnan Hyvinvointialue Eura, Säkylä, Kokemäki / Lounais-Suomen aluehallintoviraston alue

Toimilupatiedot:

- Ilmoituksen varaiset yksityiset sosiaalipalvelut
 - Köyliö29.10.2012
 - Säkylä23.10.2012
 - Eura13.11.2012,
 - Kokemäki 13.11.2012

Rekisteröintipäätösten ajankohdat:

- Aluehallintoviraston rekisteröintipäätös ilmoituksen varaiset sosiaalipalvelut: 29.11.2012

Alihankintana ostetut palvelut:

- Talonmiespalveluja ostetaan Veli-Matti Jaakkolalta, joka on Yrittäjän puoliso. Laadun valvonnasta vastaa Yrittäjä Minna Jaakkola asiakkailta saamalla palautteella.

2. Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Toiminta-ajatus

Yrityksen toiminta-ajatuksena on kattavan sosiaalipalveluiden palvelukokonaisuuden toteuttaminen asiakkaiden kotona heidän tarpeidensa mukaisesti. Palveluiden tavoitteena on tukea ja ylläpitää asiakkaiden yksilöllistä, hyvää elämänlaatua ja helpompaa arkea. Palvelut suunnitellaan yksilöllisesti asiakkaiden tarpeiden pohjalta. Yritys tarjoaa asiakkailleen kotihoidon kokonaisuuteen kuuluvaa kotipalvelua sekä kotipalvelun tukipalvelun palveluita. Yrityksen asiakkaina ovat ikääntyneet, lapsiperheet vammaiset sekä omaishoidon asiakkaat. Yritykseni palveluita on kuvattu tarkemmin toimintasuunnitelmassa.

Yrityksemme palvelee asiakkaita Euran, Kokemäen ja Säkylän alueella. Satakunnan Hyvinvointialueella.

Asiakkaamme voivat hankkia palvelun hyödyntämällä esimerkiksi palveluseteliä tai järjestämällä palvelun itse. Palveluillamme voi esimerkiksi täydentää hyvinvointialueen kotihoidon palvelua. Tuemme asiakasta palvelun järjestämisessä tämän tarpeiden mukaisesti. Myös kunnat, yhdistykset, järjestöt ja yritykset voivat hankkia palveluitamme käyttöönsä.

Arvot ja toimintaperiaatteet

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

Toimintaperiaatteet: Yrityksen toimintaperiaatteet perustuvat jokaisen henkilön ainutkertaiseen ja ehdottomaan ihmisarvoon. Keskeisimpiin eettisiin tehtäviimme kuuluu ihmisarvon tunnustaminen, säilyttäminen ja puolustaminen erilaisissa vuorovaikutustilanteissa. Toiminnassamme kunnioitamme asiakkaan arvoa, vakaumusta, itsemääräämisoikeutta ja elämänhallintaa.

3. Riskien hallinta ja toimintaperiaatteet

Yritystoiminnan riskit liittyvät yrityksen asiakkaisiin, toimintaympäristöihin, tulevaisuudessa mahdollisesti työntekijöihin sekä yritykseen itseensä. Asiakkaiden parissa riskit kulminoituvat hoitotyöhön sekä vuorovaikutukseen asiakkaan kanssa. Tämän lisäksi asiakastyön merkittävä riski liittyy lääkehoitoon, jonka toteutumiseen yritys voi osallistua tarvittaessa. Lääkehoitotyön riskien hallintaa on kuvattu lääkehoitosuunnitelmassa. Luonnollisesti hoitotyön eri vaiheet ovat itsessään riskitekijöitä. Toimintaympäristönä on pääsääntöisesti asiakkaan koti, jossa riskit liittyvät vaihtuvaan ympäristöön. Parhaimmillaan asiakkaan koti on kuitenkin kohtalaisen turvallinen paikka työntekoon. Toimintaympäristöön kuuluu myös liikkuminen asiakkaalta toiselle, joka työpäivän aikana liittyy turvalliseen siirtymiseen paikasta toiseen. Työntekijöistä koitua riski arvioidaan toistaiseksi pieneksi koska yritys ei vielä työllistä henkilöstöä. Tulevaisuudessa henkilöstöön sitoutunutta riskiä voidaan hallita laadukkaalla rekrytoinnilla, perehdytyksellä sekä keskustelulla työntekijöiden kanssa. Yritykseen liittyvät riskit kulminoituvat yksinyrittämiseen, yrittäjän omaan jaksamiseen sekä yrityksen kestäväälle pohjalle rakentuvaan johtamiseen.

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.

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.

Yhtiön toiminnan kannalta merkittävä riski muodostuu yksinyrittämisestä ja siitä, että vastaan yrityksen toiminnasta lähtökohtaisesti yksin. Riskiä kuitenkin pienentää se, että yritykseni kuuluu valtakunnalliseen Akson kotipalveluyritysten verkostoon. Akson tarjoaa yrittäjilleen tukipalveluita, joiden avulla päivittäistä työtä voidaan sujuvoittaa. Omalla kokemuksellaan Akson osaa neuvoa yrittäjää uusissa tilanteissa.

3.1. Riskien tunnistaminen

3.1.1. Kotihoidon palvelut

Kotihoidon palveluissa riskit liittyvät erityisesti asiakkaan lääkehoitoon sekä muiden sairaanhoidollisten toimenpiteiden, kuten näytteenottojen toteutumiseen. Yritykseni ei tuota yksityisiä terveydenhuollon palveluita mutta voimme asiakasta hoitavan lääkärin antamalla määräyksellä osallistua asiakkaan lääkehoidon toteutumiseen normaalin palvelumme yhteydessä. Lisäksi seuraamme asiakkaan vointia ja olemme tietoisia asiakkaan lääkehoidon laajuudesta. Näin voimme osaltamme puuttua tilanteeseen, jos näyttää siltä, että asiakkaalla ilmenee lääkehoitoon liittyviä voimien muutoksia.

Kotihoidon asiakkaiden parissa tiedonkulku asiakasta hoitavan lääkärin, palvelun järjestäjän (kunta tai kaupunki) sekä kotipalveluyrityksen välillä on tärkeää. Tiedonkulun turvaamiseksi ja tietoturvan

takaamiseksi, yrityksellä on käytössään Fastroi Hilikka -toiminnanohjausjärjestelmä sekä poikkeamien raportoinnissa HaiPro järjestelmä.

Akuuteissa tilanteissa ilmoitamme havainnoistamme Satakunnan hyvinvointi alueen palveluohjaukseen tai tekemällä hätäilmoituksen numeroon 112.

3.1.2. Vammaispalvelut ja henkilökohtainen apu

Vammaispalveluiden osalta keskeinen riski sisältyy siihen, kuinka asiakkaan vamman vaikutukset päivittäiseen toimintakykyyn tunnistetaan. Tässä yhteydessä keskustelu asiakkaan, työntekijöiden sekä asiakkaan palveluita järjestävän tahon kanssa on ensiarvoisen tärkeää. Tiedonkulun esteitä poistamalla, voidaan merkittävästi vähentää riskitilanteiden syntymistä.

Vamman kuntouttamiseen tai pysyvän vamman huomioimiseen arjen suunnittelussa on syytä aina kiinnittää huomiota. Kuntoutusjaksot voivat väsyttää asiakasta, jolloin toimintakyky voi hetkellisesti olla heikompi. Myös asiakkaan mielentila voi vaihdella väsymyksestä ja stressistä johtuen.

Näissä tilanteissa asiakasta on syytä rauhoittaa ja kuunnella.

Henkilökohtainen apu ei sisällä hoidollista työtä, vaan on luonteeltaan asiakkaan avustamista jokapäiväiseen elämään osallistumisessa. Henkilökohtaisen avun riskit liittyvät liikkumisen turvallisuuteen sekä toimintaympäristön turvallisuuteen. Toisaalta asiakkaan psyykinen tila saattaa vaihdella rajusti ja asiakas saattaa olla esimerkiksi aggressiivinen. Aggressiivisen asiakkaan kohtaamisesta on laadittu erillinen ohje mutta pääsääntönä on, ettei omaa turvallisuutta tule vaarantaa asiakkaan rauhoittamiseksi.

Henkilökohtaisen avun asiakas saattaa myös olla vammaispalvelu sekä sosiaalityön asiakas. On siten tärkeä, että oma hoitotyömme rajoittuu ainoastaan henkilökohtaisen avun antamiseen. Mikäli asiakkaan elämäntilanne tai toimintakyky selkeästi muuttuu, viemme tällaisen havainnon tiedoksi asiakkaan palvelua järjestävälle taholle.

Toimintaympäristöt

Vammaispalvelun asiakkaan kanssa erityisesti turvalliseen liikkumiseen on syytä kiinnittää huomiota. Asiakkaan kotona voidaan järjestellä kalusteita siten, että asiakkaan liikkuminen helpottuu. Samalla tulee huolehtia, että esimerkiksi matot tai muut matalalla oleva esineet/kalusteet eivät aiheuta asiakkaalle kaatumavaaraa.

Ulkona liikuttaessa asiakkaan kanssa on aina syytä etukäteen varmistua reittien turvallisuudesta ja esimerkiksi talvella hiekotuksesta. Ulkoilun yhteydessä on aina syytä tarkistaa asiakkaan päivän vointi ja tehdä sen perusteella päätökset ulkoilusta.

3.1.3. Hoitotyön ja kotipalvelun tukipalvelun asiakkuudet

Kotihoidon ja omaishoidon sijaispalvelun asiakkaiden kanssa toimittaessa keskeinen riski liittyy hoitotyön vastuisiin. Asiakas on hoidon ja huolenpidon kohteena, jolloin on syytä perehtyä tarkkaan asiakkaan tilanteeseen. Tämä tapahtuu keskustelemalla asiakkaan, työntekijöiden sekä asiakkaan palveluita järjestävän tahon kanssa asiakkaan elämäntilanteesta ja toimintakyvystä.

Palvelusuunnitelmaa laadittaessa on syytä kirjata asiakkaan hoitosuunnitelman keskeiset kohdat tiedoksi sopimukseen ja varmistua kaikkien osapuolten kanssa siitä, että vastuukysymykset ovat kaikilla tiedossa ja ymmärretty samalla tavoin. Asiakaskäynnit kirjataan aina toiminnanohjausjärjestelmään ja asiakkaan

hoitotyö huomioineen sekä mahdollisine poikkeamineen tulee kirjata selkeästi käyntikirjauksiin sekä raportoidaan HaiPro järjestelmään.

Asiakkaan hoitotyön tiedot toimitetaan asiakkaan mukana, tämän siirtyessä esim. toiselle palveluntuottajalle tai laitoshoitoon. Tietojen toimittamisesta vastaa yksikön johtaja/toimitusjohtaja.

Merkittävä riskitekijä hoitotyössä on lääkehoito, jonka toteutukseen voimme osallistua. Yrityksen lääkehoitoa koskevat käytänteet ovat kuvattu yrityksen lääkehoitosuunnitelmassa, johon jokaisen yrityksen lääkehoitoon osallistuvan työntekijän on velvollisuus tutustua.

Asiakasta hoitavan lääkärin ohjeen mukaisesti, voimme osallistua asiakkaan lääkehoitoon ja jokaisen asiakkaan kohdalla lääkehoito kirjataan erikseen hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Lääkelistat tulee kulkea asiakkaan tiedoissa toiminnanohjausjärjestelmässä.

Tyypillinen kotihoidon ja kotipalvelun tukipalvelun asiakas on iäkäs henkilö tai iäkäs pariskunta. Riskitekijät liittyvät silloin asiakkaan toimintakykyyn ja vuorovaikutukseen (huono kuulo, kognitiivinen hitaus, jne). Mahdolliset vaaratekijät voivat liittyä ymmärtämiseen, jossa asiakas ja työntekijä ymmärtävät väärin, mitä pitää tehdä.

Muita riskitekijöitä on esimerkiksi tilanne, jossa asiakkaaseen ei saada yhteyttä (asiakas ei avaa ovea, ei ole kotona, ei vastaa puhelimeen, jne.). Itse palvelunsa järjestävien asiakkaiden kohdalla tavoitellaan lähiomaista. Muussa tapauksessa toimintaohje tällaisessa tilanteessa tulee tarkistaa palvelua järjestävältä taholta. Minna Jaakkola selvittää eri yhteistyö tahoilta tarvittaessa onko asiakas toimitettu esimerkiksi sairaalaan.

Toimintaympäristöt

Toimintaympäristöjen kannalta tulee noudattaa samanlaista tarkkaavaisuutta, kuin vammaispalveluiden asiakkuuksien yhteydessä. Liikkumista, kodinaskareita, ym. on mahdollista tehdä aina asiakkaan toimintakyvyn sekä hoito- ja palvelusuunnitelman sallimissa rajoissa.

3.1.4. Lapsiperheiden palvelut

Lapsiperheiden kotipalveluissa merkittävän riskin muodostuu työntekijän ja asiakkaiden (lapsi, lasten vanhemmat/huoltajat) väliselle vuorovaikutukselle. Erityisesti vaikean taustan omaavat, 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 tunnistanee 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.

3.1.5. Erityisiä huomioita kaikkien asiakkuuksien kohdalla

Asiakastyön tärkein työväline on vuorovaikutus asiakkaan kanssa. Vuorovaikutuksen tavat ja menetelmät ovat merkittävä riskiä lisäävä tai vähentävä tekijä, jossa työntekijän kokemuksella on merkittävä rooli. Hyvään, asiakasta ja hänen lähipiiriään kunnioittavaan keskustelutapaan on aina syytä pyrkiä.

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 asiakkaan etua ja varmistetaan, että palvelu voi jatkua
- On OK olla jämäkkä

Uhkaavassa tilanteessa tulee pyrkiä turvaamaan oma ja asiakkaan 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 käsitleminen

Poikkeamien sekä riskien havainnointi on osa yrityksen työn tekemisen tapaa. Riskien pienentämiseksi ja välttämiseksi tehdään jatkuvia muutoksia. Tarvittaessa ko. asiat kirjataan HILKKA- järjestelmään ja havaintoja käydään yhdessä läpi myös asiakkaiden sekä palveluohjaajien kanssa. Riskitilanteiden tunnistaminen on myös kiinteä osa henkilöstön kanssa tehtävää ohjaus- ja vuorovaikutustyötä, jonka tarkoituksena on edistää hyvän hoitotyön sekä asiakkaiden ja työntekijöiden turvallisuuden toteutumista yksikössä.

Kaikki läheltä piti -, ja riskitilanteet havainnoidaan ja niistä opitaan. Lisäksi tarvittaessa ko. tilanteet käydään yhdessä läpi työntekijän, asiakkaan ja/tai palveluohjaajan kanssa. Kaikki ko. tilanteet kirjataan HILKKA-järjestelmään poikkeama välilehdelle ja Täytetään poikkeama kaavake mikä käsitellään yrityksen henkilöstöpalaverissa. Poikkeamat raportoidaan HaiPro järjestelmään. Työhön liittyvien haastavien ja yllättävien tilanteiden läpikäynti kuuluu osana päivittäiseen lähiesimiestyöhön työntekijöiden kanssa.

Riskien havainnointi ja käsittely ovat olennainen osa Aksonilta saamaani tukea. Tämä työ on säännöllistä keskustelua ja tilanteiden läpikäymistä. Tällä tavoin pystyn peilaamaan toimintaani suhteessa erilaisiin riskitekijöihin.

3.3. Korjaavat toimenpiteet ja muutoksista tiedottaminen

Tapahtumat käydään läpi ja niistä muodostetaan selkeä tapahtuman kulkua kuvaava raportti. Mikäli kyseessä on palveluseteliasiakas tai ostopalvelu, asia annetaan tiedoksi myös Tilaaajalle. 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.

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.

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

3.4. Luettelo riskinhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

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

- Aggressiivisen henkilön kohtaaminen- ohjeistus kotona suoritettavan työn henkilökunnalle.
- Hygieniaohjeet
- Työntekijän toimintaohje tietomurtotilanteessa
- Ohjeet äkillisen kuolemantapauksen varalle
- Ohjeet yleistilan äkillinen lasku
- Varautuminen työntekijöistä riippumattomien ongelmatilanteiden kohtaamiseen
- Ohjeet haitta-poikkeamailmoituksen (Hilkka ja poikkeama kaavake) tekemiseen
- Poikkeama raportit 4 kk välein HaiPro ohjelmalla.

Lisäksi työntekijöiden työn tueksi on laadittu seuraavia materiaaleja:

- Varhaisen tuen malli
- Täydentävän koulutuksen suunnitelma
- Sosiaalipalveluiden omavalvontasuunnitelma
- Lääkehoitosuunnitelma
- Potilas- ja asiakasturvallisuussuunnitelma
- Biologisten vaarojen arviointi ja toimintaohjeet
- Varautumissuunnitelma

4. Ilmoitusvelvollisuus

Laki sosiaali – ja terveydenhuollon valvonnasta 29§:ssa määrätään ilmoitusvelvollisuudesta seuraavaa:

Palveluntuottajan on ilmoitettava välittömästi salassapitosäännösten estämättä palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle palveluntuottajan omassa tai tämän alihankkijan toiminnassa il-menneet asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita palveluntuottaja ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnallisoin toimin.

Palvelunjärjestäjän ja palveluntuottajan henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai alihankkijana toimivan henkilön on ilmoitettava viipymättä salassapitosäännösten estämättä palveluyksikön vastuuhenkilölle tai muulle toiminnan valvonnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan tai potilaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden.

Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta palvelunjärjestäjälle tai palveluntuottajalle. Palvelunjärjestäjän, palveluntuottajan ja vastuuhenkilön on ryhdytävä toimenpiteisiin epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan taikka muun lainvastaisuuden korjaamiseksi. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.

Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava ja ilmoituksen tehnyt henkilö voi ilmoittaa asiasta salassapitosäännösten estämättä valvontaviranomaiselle, jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa taikka muuta lainvastaisuutta ei korjata viivytyksettä. Valvontaviranomainen voi päättää toimenpiteistä siten kuin 38 §:ssä säädetään tai antaa 39 §:ssä säädetyn määräyksen epäkohdan poistamiseksi.

4.1.1 Milloin ilmoitus on syytä tehdä

Käytännön työssä asiakasturvallisuuden vaarantuminen voi tapahtua eri tavoin, esimerkiksi:

- Silloin, kun asiakkaan tarpeet eivät kohtaa tarjottujen palveluiden kanssa, tai kun palvelut poikkeavat sovitusta palvelusuunnitelmasta. Myös tilanteet, joissa työntekijällä ei ole riittävästi aikaa tavata asiakasta säännöllisesti, voivat johtaa palvelun laadun heikkenemiseen.
- Kun asiakkaan osallisuus ei toteudu, tai kun lainsäädännön asettamat aikarajat eivät pysy toteutettavissa (sosiaalitakuu).
- Työntekijä havaitsee tilanteita, joissa asiakasta kohdellaan epäasiallisesti, loukataan sanallisesti, havaitaan puutteita asiakasturvallisuudessa, tai asiakasta kohdellaan kaltoin toimintakulttuurin vuoksi. Kaltoinkohtelu voi olla fyysistä, psyykkistä tai kemiallista, esimerkiksi lääkkeillä aiheutettua.
- Kun pakotteita tai rajoituksia käytetään ilman asianmukaista, yksilöllistä lupaa asiakkaalta. Samalla on tärkeää kiinnittää huomiota toimintakulttuurin kehittämiseen, jotta pakotteiden ja rajoitusten käyttöä voidaan vähentää mahdollisimman paljon.

On suositeltavaa tehdä ilmoituksia näistä tilanteista herkällä kynnyksellä, sillä korkealaatuisten, vaikuttavien ja turvallisten palvelujen tarjoaminen on ensisijaisen tärkeää asiakkaille, mutta myös työntekijöille ja työnantajalle.

4.1.2 Ohje ilmoituksen tekemiseksi

Ilmoitus laaditaan vapaamuotoisesti mutta siitä tulee käydä ilmi seuraavat asiat:

- Tilanteen/tapahtuman, havaitun epäkohdan kuvaus
- Asiakkaan tiedot, mikäli koskee asiakasta
- Työntekijän arvio siitä, onko uhkaava tilanne mahdollista välttää muuttamalla omaa toimintaa tai ohjeistuksia
- Työntekijän yhteystiedot ja ilmoituksen jättämisen ajankohta

Ilmoitus toimitetaan Minna Jaakkolalle, jonka tehtävänä on arvioida

- onko tapahtuneesta tehtävä ilmoitus viranomaisille (sosiaalipäivystys, palveluohjaus,) tai asiakkaan omaisille.
- millä toimenpiteillä ja ohjeistuksilla vastaava tilanne voidaan välttää
- muutoksen kirjaaminen omavalvontasuunnitelmaan
- henkilöstön ohjeistus ja neuvonta

Asiakkaita sekä heidän omaisiaan kehoitetaan ilmoittamaan vaaratilanteista sekä näihin liittyvistä havainnoista suoraan Minna Jaakkolalle tai alueen sosiaaliammiehen.

4.1.3 Ilmoituksen loppuun saattaminen

Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön tulee käynnistää toimet epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan poistamiseksi. Työntekijöiden (mutta myös asiakkaiden tai tämän lähipiirin) tulee tehdä ilmoitus havaitessaan edellä mainittujen epäkohtien ja uhkien kaltaisia tapahtumia yrityksen vastuuhenkilölle Minna Jaakkolalle.

Mikäli työntekijän (tai asiakkaan tai tämän lähipiirin) antama ilmoitus jää käsittelemättä tai epäkohtaa tai ilmeistä uhkaa ei korjata viivytyksestä, alkuperäisen **ilmoituksen tehneen henkilön on ilmoitettava asiasta salassapitosäännösten estämättä Satakunnan hyvinvointialueelle. Mikäli nämä tahot eivät anna vastausta ilmoittajalle kohtuullisessa ajassa, tulee ilmoitus tehdä aluehallintovirastolle.**

Vapaamuotoinen ilmoitus edellä olevien ohjeiden mukaisesti. Viestin aiheeksi voi laittaa kantelu palveluntuottajasta johtavalle sosiaalityöntekijälle

Satakunnan hyvinvointialueen kirjaamo:

kirjaamo@sata.fi

Mikäli ilmoittaja ei saa vastausta hyvinvointialueelta tietoa, että asia tullut käsitellyksi, ilmoituksen loppuun saattaminen tulee tehdä Aluehallintovirastolle.

Tarkemmat ohjeet aluehallintovirastoon kantelusta löytyvät osoitteesta:

<https://avi.fi/asioi/henkiloasiakas/valvonta-ja-kantelut>

Kantelun tekemisen ohjeistus löytyy myös suomi.fi palvelusta, osoitteesta:

<https://www.suomi.fi/palvelut/lomake/kantelulomake-aluehallintovirasto/e44d025c-cd0c-45ef-89b0-c9864bf96cfb>

Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamista koskevat menettelyohjeet on sisällytettävä 47 §:ssä tarkoitettuun omavalvontasuunnitelmaan. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

4.2 Milloin ilmoitus suoraan hyvinvointialueelle?

Edellisessä kappaleessa kuvattu ilmoitusvelvollisuus koskee tilanteita, joissa yrityksen toiminta on puutteellista ja johtuu suoraan yrityksen toiminnasta. Työntekijöinä voimme kohdata tilanteita, joissa asiakkaan tilanne herättää meissä huolta.

Kun on kysymyksessä asiakkaan äkillistä tilannetta koskeva asia, on asiakasta syytä ohjata ottamaan yhteyttä sosiaalipäivystykseen. Esimerkiksi alla olevissa välittömissä ja kiireisissä tilanteissa, on asiakkaan tuen tarve osoitettava alueen sosiaalipäivystykselle. **Ensisijaisesti asiakasta on ohjattava itse ottamaan yhteyttä sosiaalipäivystykseen silloin, kun tilanne koskee:**

- lastensuojelua
- perhekriisiä
- perheväkivaltaa
- elämänhallinta
- mielenterveyteen tai päihteiden käyttöä

Mikäli asiakas ei suostu tekemään ilmoitusta mutta tilanteen voi olettaa jatkuvan, on syytä keskustella Minnan kanssa tilanteesta. Mikäli et saa Minnaa kiinni, voit itse ottaa yhteyttä sosiaalipäivystykseen:

- Kerro, kuka olet ja miksi soitat
- Kerro, että olet työntekijä asiakaskohteessa ja tarvitset neuvoa, miten toimia
- Kerro työnantajan yhteystiedot
- Toimi päivystyksestä saadun ohjeen mukaan
- Kirjaa tapahtuma Hilikkaan käyntikirjaukseen sekä poikkeamahuomio -välilehdelle

Satakunnan seudullinen sosiaalipäivystys

02 623 4380

Virka-ajan ulkopuolella: iltaisin, öisin ja viikonloppuisin

Lastensuojelulliset hätätilanteet

044 422 4449

ma-to klo 8.00-16.00, pe klo 8.00-15.00

Vanhuspalvelujen virka-aikainen päivystys

044 422 4079

Vammaispalvelujen virka-aikainen päivystys

044 422 4076

Jos tilanne on henkeä uhkaava, soita hätäkeskukseen p. 112.

5 Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja ylläpito

Omavalvonnan suunnittelusta ja ylläpidosta vastaa:

Minna Jaakkola
lähihoitaja, yrittäjä
Mikolanlenkki 111
27730, Tuiskula
+358405239420
minna.jaakkola@akson.fi

Omavalvontasuunnitelman kirjallinen päivittäminen pyritään pitämään säännöllisenä mutta kuitenkin niin, että se tarkastetaan vähintään kerran vuodessa. Omavalvontasuunnitelma käydään yhdessä henkilöstön kanssa ja päivitetään palaverissa tarvittaessa tai vähintään 3-4 kertaa vuodessa. Lisäksi se tallennetaan Aksonin omille kotisivuille Yrityksen Koti- ja hoivapalvelu Minna Jaakkola kohdalle mistä asiakkailta on mahdollisuus lukea.

6. Asiakkaan asema ja oikeudet

Asiakkaan asema ja oikeudet ovat yrityksemme hoitotyön keskeistä ydintä. Asiakkaan asemaa ja oikeuksia edistetään palvelutarpeen arvioinnissa, palvelusuunnitelmassa, asiakasta kohdeltessa 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

6.1 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 itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen. Palvelusuhteen tavoitteina ovat tilanteen mukaan toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet.

Palvelutarpeen arvioinnissa pyritään huomioimaan kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet: fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Vuonna 2023 Otetaan käyttöön myös RAI arviointiväline.

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

6.2 Hoito-, kuntoutus- ja palvelusuunnitelma ja -sopimus

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

Hoito- ja palvelusuunnitelman voi laatia yrityksen työntekijä mutta sen allekirjoittaa yrittäjä Minna Jaakkola

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.

6.3 Asiakkaan kohtelu

6.3.1 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 itsemääräämisoikeuden- edistämiseen tarjoutuu mahdollisuuksia. Tällaisia ovat esimerkiksi vaatetuksen valinta pukeutumista varten, ruoanlaitto, ulkoilureitit, harrastukset, jne.

Asiakaan 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.

6.3.2 Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt

Asiakasta koskevasta rajoittamistoimenpiteestä tulee aina olla rajoittamistoimenpidepäätös, jonka voi tehdä esimerkiksi asiakasta hoitava lääkäri. Toistuvasta rajoittamistoimenpide tulee aina perustua tällaiseen päätökseen. Yrityksemme ei voi tehdä päätöstä asiakkaan rajoittamistoimenpiteen käytöstä mutta yrityksemme voi noudattaa sekä tehdä havaintoja asiakkaalle määrätyn rajoittamistoimenpiteen seurauksista.

Rajoittamistoimenpide on kotipalveluissa toistaiseksi harvinaista.

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 määräykseen. Tällainen määräys 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.

Rajoittamistoimenpiteen käytöstä tehdään aina ilmoitus toiminnanohjausjärjestelmään ja mikäli hoitotilanteessa on jouduttu käyttämään ennalta määräämätöntä rajoittamistoimenpidettä, siitä ilmoitetaan aina asiakkaan omaisille tai asiakkaan palveluiden järjestämisvastuussa olevalle taholle.

6.3.3 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 Hilka järjestelmään. Laaditaan poikkeama selvityskaavakkeelle mikä käsitellään henkilöstöpalaverissa. Asia annetaan tiedoksi tarvittaessa myös palvelun ostajalle (Hyvinvointialueelle), omaisille tai muille tahoille.

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

6.4 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.

6.5 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

Minna Jaakkola
lähihoitaja, yrittäjä
Mikolanlenkki 111
27730, Tuuskula
+358405239420
minna.jaakkola@akson.fi

Muistutukset käsitellään kohtuullisessa ajassa (n. 14 vrk). Noudatamme muistutukseen vastaamisessa Valviran antamaa ohjetta:

https://www.valvira.fi/terveydenhuolto/valvonta/toimintayksikoiden_valvonta/muistutukseen-vastaaminen

Tarvittaessa asiaa käsitellään myös yhdessä palvelun Tilaajan kanssa. Toiminnan kehittämisessä huomioidaan palautteet ja muistutukset ja toimimme niin, ettei sama toistuisi.

6.6 Toiminta-alueen sosiaaliasiamiesten yhteystiedot ja yleinen kuluttajaneuvonta

Sosiaaliasiamiehen tehtävänä on neuvoa ja ohjata niin palvelujenkäyttäjiä kuin työntekijöitäkin asiakkaiden ja potilaiden oikeuksien toteuttamiseen liittyvissä kysymyksissä. Sosiaaliasiamies avustaa tarvittaessa asiakkaita mm. muistutuksen ja muiden oikeusturvakeinojen käytössä sekä tiedottaa asiakkaille ja potilaille heidän oikeuksistaan. Sosiaaliasiamies toimii tarvittaessa välittäjänä palvelunkäyttäjän ja viranomaisen välillä ja osallistua tässä tarkoituksessa asiakkaan ja potilaan asiaa koskeviin neuvotteluihin.

Perusturvapalvelujen sosiaaliasiamiespalveluja hoitaa Satasairaalan sosiaaliasiamies Jari Mäkinen.

Jari Mäkinen
044 707 9132
jari.makinen@sata.fi

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

7 Palvelun laadun ja sisällön omavalvonta

7.1 Hyvinvointia, kasvua ja kuntoutumista tukeva toiminta

Pyrin hoitotyössä kuntouttavaan työotteeseen, mikä tarkoittaa sitä, että asiakasta kannustetaan ja tuetaan omatoimisuuteen 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.

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.

7.2 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 laboratoriotutkimuksiin ja ravitsemusneuvontaan.

Ruoan ja nesteen kulutusta voimme seurata esimerkiksi seuraamalla asiakkaan painoa. Voimme myös jättää asiakkaalle kannun vettä, josta voimme seurata, onko asiakas juonut. Muita keinoja voi olla esimerkiksi jää- tai ruokakaapista kuvan ottaminen, josta näkee, paljonko asiakas on valmistanut ruokaa.

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.

7.3 Hygieniakäytännöt

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

Omassa työssäni noudatan aina voimassa olevia hygieniaoheistuksia sekä suojausohjeistuksia. Pidän tärkeänä henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisesta ja siksi mukanani on aina esimerkiksi käsidesiä, saippuaa ja vaihtovaatteet. Mikäli tarve vaatii tai asiakkaan hoitotyössä tapahtuu jotakin, mikä vaarantaa oman hygienian, käyn kotonani tai myöhemmin toimistollani peseytymässä asiakaskäyntien välillä.

Työkeikoilla pidän aina mukamani suojautumiseen tarvittavan varustuksen, joka pitää sisällään mm. käsidesiä, hansikkaat, suojaessun ja kasvomaskin. Lisäksi mukamani kulkee pieni määrä liinoja ja pyyhkeitä pyyhkimistä varten.

Asiakkaan osalta tuen ja kannustan 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.

Hygieniakäytännöistä on yksikölle laadittu oma ohjeistus.

7.4 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.

7.5 Terveyden- ja sairaanhoito

Asiakkaidemme terveyden- ja sairaanhoito on aina asiakkaan hoidosta vastaavalla lääkäriellä tai muulla hoitohenkilökunnalla. Yrityksemme tuottaa yksityisiä terveydenhuollon palveluita, kuten näytteenotto asiakkaan kotona sekä asiakkaan terveydentilan seuranta. Kotisairaanhoitoa toteutetaan aina asiakasta hoitavan tahon (esim. lääkäri) ohjeistuksen ja suosituksen mukaisesti.

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.

Terveyden- ja sairaanhoidon vastuuhenkilönä toimii

Minna Jaakkola
lähihoitaja, yrittäjä
Mikolanlenkki 111
27730, Tuuskula
+358405239420
minna.jaakkola@akson.fi

7.6 Lääkehoito

Yritykseni voi osallistua asiakkaan lääkehoitoon asiakasta hoitavan lääkärin ohjeiden mukaisesti. Lääkehoito on kotihoidon yhteydessä tapahtuvaa lääkehoitoa sellaisille asiakkaille, joiden lääkehoito perustuu lääkärin määräykseen.

Voin osallistua asiakkaan lääkehoidon toteutukseen voimassa olevan lääkelupani sekä koulutukseni mukaisesti. Tämä tarkoittaa, että asiakkaan lääkehoidosta vastaavan lääkärin ohjeen mukaisesti voin toteuttaa seuraavia lääkehoidon kokonaisuuteen kuuluvia tehtäviä:

- verenpaineen ja sokerin seuranta
- Annosjakelu lääkepussien käyttö

Yritykselläni on laadittuna lääkehoitosuunnitelma, jossa on kuvattu miten voimme osallistua asiakkaan lääkehoidon kokonaisuuden toteutukseen.

Yrityksen lääkehoidosta vastaavana toimii

Minna Jaakkola
lähihoitaja, yrittäjä
Mikolanlenkki 111
27730, Tuuskula
+358405239420
minna.jaakkola@akson.fi

7.7 Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Yrityksellä on käytössään omia terveydenhuollon laitteita ja tarvikkeita. Näitä ovat esimerkiksi verenpainemittarit ja sokeri mittari.

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

Minna Jaakkola
lähihoitaja, yrittäjä
Mikolanlenkki 111
27730, Tuuskula
+358405239420
minna.jaakkola@akson.fi

7.8 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 kotiloissa 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

8 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-osakeyhtiössä, 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.

8.1 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 lääkahoito huomioidaan aina jo palvelusuunnitelmaa laadittaessa. Liikkuminen asiakkaan kanssa tehdään aina turvallisuutta noudattaen, olosuhteet huomioiden sekä suunnittelemalla esimerkiksi ulkoilureitit etukäteen.

8.2 Henkilöstön työturvallisuus

Työntekijänä minun on jatkuvasti oltavat tietoinen omasta turvallisuudestani, jota en halua työn missään vaiheessa vaarantaa. Huolehdin omasta turvallisuudestani suunnittelemalla ja varautumalla etukäteen huomioimaan turvallisuuteen vaikuttavia tekijöitä asiakaskohteissa. Turvallisuuden lisäksi oikeat työasennot sekä palautumiseen raskaista työjaksoista parantavat omaa jaksamistani ja vaikuttavat siten suoraan omaan turvallisuuteeni.

8.3 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.

9 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 pyydettyäessä nähtävillä. Yrityksen tietosuojasta vastaa:

Minna Jaakkola
+358 40 5239420
minna.jaakkola@akson.fi

10 Kehittämissuunnitelma

Toiminnallisesti yrityksessä vahvistetaan järjestelmällisen toiminnan periaatteita, joita ovat erityisesti kirjaaminen, asiakaspalveluprosessi sekä viestintä. Tämän lisäksi tulemme laatimaan konkreettisemmän listauksen asiakastyön riskeistä sekä toimintaohjeista näiden riskien välttämiseksi.

11 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 3-4 kertaa vuodessa ja aina tilanteen niin vaatiessa. Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä yrittäjän toimesta aina pyydettyäessä ja Aksonin kotisivuilla Koti- ja hoivapalvelu Minna Jaakkolan omilla sivuilla.

Laadittu 3.4.2024

Päivitetty:

Minna Jaakkola
lähihoitaja, yrittäjä
Mikolanlenkki 111
27730, Tuuskula
+358405239420
minna.jaakkola@akson.fi