



OMAVALVONTASUUNNITELMA

Yksityiset sosiaalipalvelut
Kotiapu ja hoivapalvelut Isla Oy
y-tunnus: 3164824-8

Elisa Käpylä
yrittäjä, lähihoitaja
Puistotie 1
05200, Rajamäki
+358 504345766
elisa.kapyla@akson.fi

Sisällys

1. Yrityksen tiedot	2
2. Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet.....	2 3.
Riskien hallinta.....	2
3.1. Toimintaperiaatteet riskien hallinnassa	3 3.1.
Luettelo riskinhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista	3 4.
Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja ylläpito	4 5.
Asiakkaan asema ja oikeudet	4 5.1.
Palvelutarpeen arviointi	4 5.2.
Hoito-, kuntoutus- ja palvelusuunnitelma ja -sopimus	5 5.3.
Asiakkaan kohtelu.....	5 5.4.
Asiakkaan osallisuus	6 5.5.
Asiakkaan oikeusturva.....	7 5.6.
Keski-Uudenmaan sote kuntayhtymän potilas- ja sosiaaliasiamiesten yhteystiedot	7 5.
Palvelun laadun ja sisällön omavalvonta.....	8 5.1.
Hyvinvointia, kasvua ja kuntoutumista tukeva toiminta.....	8 5.2.
Ravitseminen.....	8 5.3.
Hygieniakäytännöt.....	8 5.4.
Terveyden- sairaanhoito.....	9 5.5.
Suun terveys.....	9 5.6.
Lääkehoito	9 5.7.
Asiakkaan henkinen ja fyysinen turvallisuus ja omaisuuden turva	10 5.8.
Yhteistyö sidosryhmien kanssa ja alihankinta	11 6.
Asiakasturvallisuus ja yhteistyö.....	11 6.1.
Henkilöstön työturvallisuus.....	11 6.2.
Turvallisuus asiakkaan kanssa	11 6.3.
Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet.....	11 7.
Asiakastietojen käsittely ja tietoturva	12 8.
Kehittämissuunnitelma.....	12 9.
Omavalvonnan seuranta	12

1. Yrityksen tiedot

Palveluntuottaja: Yksityinen palveluntuottaja

Palvelumuoto: Asiakkaan kotiin tuotettavat yksityiset sosiaalipalvelut

Yrityksen nimi: Kotiapu ja hoitopalvelut Isla Oy

Palveluntuottajan y-tunnus: 3164824-8

Yhteystiedot: Elisa Käpylä

yrittäjä, lähihoitaja

Puistotie 1

05200, Rajamäki

+358 504345766

elisa.kapyla@akson.fi

Toiminta-alue:

- Etelä-Suomen aluehallintoviraston alue
 - Keski-Uudenmaan sote kuntayhtymä (ilmoitus lähetetty 6.11.2020)
 - Riihimäki

Toimilupatiedot: Ilmoituksen varaiset yksityiset sosiaalipalvelut

Rekisteröintipäätösten ajankohdat:

Aluehallintoviraston rekisteröintipäätös

- Ilmoituksen varaiset yksityiset sosiaalipalvelut:

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.

Yrityksen vetovastuuta kantaa yrittäjä Elisa Käpylä, joka on kotipalvelutyön kokenut ammattilainen.

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 arvoja, vakaumusta, itsemääräämisoikeutta ja elämänhallintaa.

Asiakastyössä korostuu ammatillisuus ja palveluhenkisyys. Palvelumme on mahdollista tuottaa joustavasti, asiakkaan palvelutarve ja toiveet huomioiden. Ammattimaisella työotteella ja suunnitelmallisella toiminnalla syntyy luotettava palvelukokonaisuus, joka on pitkän asiakassuhteen perusta.

3. 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. Asiakaspalautte 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.

Yritykseni keskeinen haaste liittyy yksinyrittämiseen, jolloin joudun jatkuvasti punnitsemaan asiakastyön, yrityksen hallinnollisen työn ja henkilökohtaisen elämän välistä suhdetta. Yritykseni kuuluu valtakunnalliseen Akson kotipalveluyritysten verkostoon, jonka myötä sekä yritys että yrittäjä saavat tukea arkityöhön, toiminnan kehittämiseen sekä yrittäjyyteen. Aksonin palvelu on aina käytössäni.

Omaavalvonnasta toteutuksesta ja kehittämisestä vastaa Elisa Käpylä.

3.1. Toimintaperiaatteet riskien hallinnassa

Riskien tunnistaminen

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 osa Akson Group Oy:n kanssa tehtävää yhteistoimintaa, jonka tarkoituksena on edistää hyvän hoitotyön sekä asiakkaiden ja työntekijöiden turvallisuuden toteutumista yrityksessäni.

Riskien käsitteleminen

Kaikki läheltä piti -, ja riskitilanteet havainnoidaan ja niistä opitaan. Lisäksi tarvittaessa ko. tilanteet käydään yhdessä läpi asiakkaan ja/tai palveluohjaajan kanssa. Kaikki ko. tilanteet kirjataan HILKKA- järjestelmään. Työhön liittyvien haastavien ja yllättävien tilanteiden läpikäynti kuuluu osana säännölliseen vuorovaikutukseen Akson Groupin vastuutyöntekijöiden kanssa.

Korjaavat toimenpiteet

Tapahtumat käydään läpi ja niistä muodostetaan selkeä tapahtuman kulkua kuvaava raportti. Mikäli kyseessä on palveluseteliasiakas, asia annetaan tiedoksi myös Jyväskylän palveluohjaajalle. Samalla mietitään miten ko. tapahtuman pystyy tulevaisuudessa välttämään eli 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.

Muutoksista tiedottaminen

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

3.1. Luettelo riskinhallinnan/omaavalvonnasta toimeenpanon ohjeista

Omaavalvontaa koskevan ohjeistuksen yhtiö tulee laatimaan yhteistoimintasopimuksen puitteissa yhdessä Akson Group Oy:n kanssa. Yhtiölle tullaan laatimaan yrityksen henkilökuntaa sekä muuta operatiivista toimintaa varten seuraavat materiaalit:

- Aggressiivisen henkilön kohtaaminen- ohjeistus kotona suoritettavan työn henkilökunnalle. (ei käytössä)
- Laatu- ja potilasturvallisuussuunnitelma (valmis)
- Työterveyshuollon toimintasuunnitelma (ei käytössä)
- Turvallisuussuunnitelma (ei käytössä)
- Työpaikkaselvitys (ei käytössä)
- Työkyvyn tukemisen malli (ei käytössä)
- Tietoturvaohjeet (valmiina)
- Hygieniaohteet (ei käytössä)
- Lääkehoitosuunnitelma (valmiina)
- Ohjeistus käytettävistä puhdistusaineista (ei käytössä)

4. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja ylläpito

Omavalvonnan suunnittelusta ja ylläpidosta vastaa Elisa Käpylä.

Elisa Käpylä
yrittäjä, lähihoitaja
Puistotie 1
05200, Rajamäki
+358 504345766
elisa.kapyla@akson.fi

Omavalvontasuunnitelman 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 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

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 tavoitteet 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 myös HILKKAAn. 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.

Asiakkaan toiveita ja tahdonilmauksia noudatetaan mahdollisuuksien mukaan. Asiakasta rohkaistaan osallistumaan arkiaskareihin tämän voimien 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.

Asiakkaan itsemääräämisoikeutta koettelevat rutiinit sekä urautuminen ennalta määrättyihin hoitotoimenpiteisiin. Näiden vuoksi hoitotyötä tekevän on jatkuvasti tarkasteltava omaa työtään asiakkaan itsemääräämisoikeuden toteutumisen näkökulmasta.

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 reunaehjoja.

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 iäkkästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön vastaamaan omasta huolenpidostaan, terveydestään tai turvallisuudestaan, hänen on salassapitosäännösten estämättä ilmoitettava asiasta viipymättä kunnan sosiaalihuollosta vastaavalle viranomaiselle.

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

Elisa Käpylä
yrittäjä, lähihoitaja
Puistotie 1
05200, Rajamäki
+358 504345766
elisa.kapyla@akson.fi

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

Akson yritysverkostoon kuuluvien yritysten asiakkaat voivat kaikissa palvelun laatuun ja toteutumiseen liittyvissä kysymyksissä ottaa yhteyttä Akson Group Oy:n potilasasiamieheen:

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

Yleinen kuluttajaneuvonta p. 029 505 3050

5.6. Keski-Uudenmaan sote kuntayhtymän potilas- ja sosiaaliasiamiesten

yhteystiedot Potilasasiamiehet/Patientombudsmän

Susanna Honkala
Puhelin/Telefon: 040-807 4756
maanantai / måndag 12.00-15.00
tiistai, keskiviikko, torstai
tisdag, onsdag, torsdag 9.00-12.00
Sähköposti: potilasasiamies(at)sosiaalitaito.fi

Lisätietoja osoitteesta: <http://sosiaalitaito.fi/potilasasiamies/>

5. Palvelun laadun ja sisällön omavalvonta

5.1. Hyvinvointia, kasvua ja kuntoutumista tukeva toiminta

Asiakkaita hoidetaan kuntouttavalla työotteella. Tämä 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.

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 tehtyt havainnot kirjataan HILKKAan tai muulla sovitulla tavalla.

5.2. 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.

5.3. Hygieniakäytännöt

Yleistä hygieniatasoa seurataan silmämääräisesti asiakkaiden kotona. Asiakkaan palvelussa noudatetaan kaikkia yleisiä hygieniaoheistuksia. Erityisesti pyritään välttämään tarttuvien tautien leviäminen. Henkilöstö noudattaa aina voimassa olevia hygieniaoheistuksia sekä suojautumisohjeistuksia.

Asiakkaiden tarpeita vastaavat hygieniakäytännöt on määritelty yksilöllisesti hoito- ja palvelusuunnitelmassa. Hygieniakäytännöistä on yksikölle laadittu oma ohjeistus.

5.4. Terveysten- sairaanhoito

Asiakkaidemme terveyden- ja sairaanhoito on aina asiakkaan hoidosta vastaavalla lääkärillä tai muulla hoitohenkilökunnalla.

Terveyden- ja sairaanhoidon vastuuhenkilönä toimii

Elisa Käpylä
yrittäjä, lähihoitaja
Puistotie 1
05200, Rajamäki
+358 504345766
elisa.kapyla@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 terveystieteisestä, 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 Hilka - järjestelmään tai muulla sovitulla tavalla.

Asiakkaamme asuvat kotonaan joten em. asioissa toimimme asiakkaan tahdon mukaan. Kokonaisvaltaiseen hoitoon kuuluu hampaidenpesu eli siinä avustetaan tarvittaessa ja tarvittaessa asiakas ohjataan hammashoitoon/lääkärille. Työntekijä avustaa tarvittaessa asiakasta ajanvarauksessa ja käynnin toteutuksessa.

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

5.5. 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.

5.6. Lääkehoito

Yrityksen antama lääkehoito on kotihoidon yhteydessä tapahtuvaa lähihoitajatasoista lääkehoitoa. Lääkehoito perustuu yrityksen lääkehoitosuunnitelmaan. Lääkehoito toteutetaan aina asiakasta hoitavan tahon antaman ohjeistuksen mukaisesti. Lääkehoitoa ei toteuteta, ellei siihen saada asiakasta hoitavan tahon suostumusta sekä ohjeistusta.

Yrityksen lääkehoidosta vastaavana toimii

Elisa Käpylä
yrittäjä, lähihoitaja
Puistotie 1

Lääkehoitosuunnitelman laatimisessa avustaa Akson -ketjun vastaava sairaanhoitaja Satu Nättinen. Akson -ketjuun kuuluvien yrittäjien lääkehoitosuunnitelmat päivitetään kerran vuodessa yhdessä yrityksen vastuuhenkilöiden kanssa. Lääke-hoitosuunnitelman allekirjoittaa Akson -ketjun vastaava lääkäri Ilkka Käsmä.

5.7. 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 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 turvallisista reitteistä 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

5.8. 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.

6. 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.

6.1. 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.

6.2. 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.

6.3. Terveystenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Yrityksellä ei ole käytössään omia terveydenhuollon laitteita ja tarvikkeita. 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.

Terveystenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden käytöstä osana palveluntuotantoa vastaa

Elisa Käpylä
yrittäjä, lähihoitaja
Puistotie 1

7. Asiakastietojen käsittely ja tietoturva

Yrityksellä on laadittuna tietoturvaa, tietosuojaa sekä käytössä olevia tietojärjestelmiä koskevat omaovertasuunntelmat (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 pyydetessä nähtävillä yrittäjän toimesta. Yrityksen tietosuojasta vastaa:

Elisa Käpylä
yrittäjä, lähihoitaja
Puistotie 1
05200, Rajamäki
+358 504345766
elisa.kapyla@akson.fi

8. Kehittämissuunnitelma

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

9. Omaovertannon seuranta

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