

Omavalvontasuunnitelma

1. PALVELUN TUOTTAJA
 Hoivapalvelu MaijaLiisa
 Kauppakatu 12
 44100 ÄÄNEKOSKI
 P.044-989 4939
 Email:hoivapalvelu@majjaliisa.fi
 www.majjaliisa.fi
 Y-tunnus: 2649763-3
 Vastuuhenkilö Maija-Liisa Vuorinen
 Yritys on rekisteröity yritysrekisteriin 29.10.2014

Ilmoituksenvarainen toiminta:
 Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta
 Äänekoski: 10.11.2014
 Uurainen: 1.12.2014
 Saarijärvi: 24.11.2014
 Laukaa: 17.11.2014
 Konnevesi: 7.11.2014
 AVI: Ilmoituksenvaraisten yksityisten sosiaalipalvelujen rekisteröinti 8.12.2014, lapsiperheiden kotipalvelu 10.11.2015

1.2. TOIMINTA-AJATUS JA ARVOT

Toiminta-ajatuksena tarjota yksilöllisiä, hyvinvointia ja toimintakykyä ylläpitäviä ja edistäviä kotityö- ,hoiva- ja hoitopalveluja asiakkaan kotiin. Asiakasryhmänä ikääntyneet, vammaiset ja lapsiperheet. Palvelut auttavat asiakasta selviytymään kotona. Yrityksen toiminta-ajatuksena on myös osallisuuden ja sosiaalisen aktiivisuuden tukeminen tarjoamalla asiakkaille asiointiapua ja virkistyspalveluita.

Lisäksi yritys tarjoaa siivouspalveluita erillisenä palveluna tai yhdistettynä sosiaalihuollon palveluihin.

Palvelut ovat saatavilla yksityishenkilöille, kunnille, yrityksille ja yhdistyksille.

Yrityksen arvoina ovat:

Kaikki palvelu perustuu asiakkaan tarpeisiin ja toiveisiin.
 Kunnioitus asiakkaita ja heidän itsemääräämisoikeuttaan kohtaan.
 Luotettavuus ja joustavuus
 Yksilöllisyys
 Turvallisuus
 Kiireettömyys
 Omatoimisuuden tukeminen

Toimintaperiaatteena on että, palvelun lähtökohtana on asiakkaan yksilöllinen tarve.
 Toimintaperiaatteena on myös antaa hyvää ja turvallista hoitoa asiakkaille yhteistyössä omaisten ja muiden toimijoiden kanssa. Asiakkaiden kanssa tehdään sopimus sosiaalihuoltona tapahtuvasta palvelujen myynnistä. Laadimme yhdessä asiakkaan ja omaisten kanssa hoito- ja palvelusuunnitelman. Nämä ovat edellytyksiä arvonlisäverottomalle palvelulle.
 Arvonlisälliseen siivouspalveluun riittää suullinen sopimus.

1.3. OMAVALVONNAN ORGANISOINTI, JOHTAMINEN JA VASTUUHENKILÖ

Omavalvonnasta päävastuu on yrittäjällä.
 Omavalvontasuunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa.
 Vastuuhenkilönä päivittämisessä on yrittäjä.
 Uusille työntekijöille omavalvonta perehdytetään muun perehdytyksen yhteydessä

1.4.ASIAKKAAN JA OMAISTEN OSALLISTUMINEN

1.4.1. Asiakaspalaute ja palautteen hyödyntäminen toiminnassa

Kerran vuodessa pyrimme samaan kirjallisen palautteen asiakkailta. Lisäksi palautetta saadaan suoraan asiakkaalta työn ohessa päivittäin. Suuri osa asiakkaista on muistisairaita. Tällöin palautetta voi kysyä myös omaisilta. Toiminnan kehittämistarpeita nostetaan esille asiakaspalautteesta ja toimintaa korjataan/parannetaan tämän pohjalta.

Palautelomakkeet lähetetty asiakkaille 11/2015

Palautelomakkeet lähetetty asiakkaille 5/2017

1.4.2. Haittatapahtuman/vaaratilanteen ilmoittaminen asiakkaalle/omaiselle

Haitta- ja vaaratilanteet ilmoitetaan välittömästi asiakkaalle suullisesti ja asiakkaan luvalla myös omaisille. Uhka- ja vaaratilanne ilmoitus toimitetaan myös esimiehelle eli yrittäjälle. Työntekijä kirjaa tapahtuman asiakastietoihin. Ostopalvelu - ja palveluseteliasiakkaan ilmoitukset tehdään myös asianomaiseen kuntaan.

1.5. RISKIEN TUNNISTAMINEN JA KORJAAVAT TOIMENPITEET

Työntekijällä on velvollisuus ja vastuu tuoda esille riskitilanteet ja vaaratilanteet. Yrittäjä vastaa siitä, että jokainen työntekijä tutustuu oma- ja turvavalvontasuunnitelmaan ja turvallisuusohjeisiin. Työntekijät osallistuvat oma- ja turvavalvontasuunnitelman laatimiseen.

Toiminnan riskitekijöinä voisi nähdä vaaratilanteet asiakastyössä esim. asiakkaalle aiheutunut vahinko (asiakkaan putoaminen/kaatuminen, lääkkeenantovirhe tms.) Työntekijälle tapahtunut vaaratilanne esim. pistotapaturma, asiakkaan/omaisen väkivaltaisuus. Haittatapahtumat käsitellään säännöllisesti sekä henkilöstön että esimiehen kanssa. Haittatapahtuma käsitellään lisäksi aina asiakkaan kanssa ja tarvittaessa tehdään jatkosuunnitelma tapahtuman käsittelemiseksi ja ehkäisemiseksi. Mitään varsinaista lääkepoikkeama- järjestelmää ei ole käytössä. Haittatapahtumat ja vaaratilanteet kirjataan Hilikka-asiakastietojärjestelmään asiakkaan papereihin sekä erilliselle lomakkeelle. Kaikista riskitilanteista ja niiden käsittelystä ja seuraamuksista tiedotetaan muuta henkilökuntaa palavereissa ja Hilikka- viesteillä.

2. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

2.1. Henkilöstö : Yrittäjä osallistuu kenttätöihin. Työntekijöitä tällä hetkellä yrittäjän lisäksi 1 lähihoitaja (vakituinen), 3 lähihoitajaa (keikkalainen), 2 kotipalvelutyöntekijää. Työntekijöitä palkataan tarpeen mukaan. Soveltuvuus alalle selvitetään asiakastyössä. Hoitohenkilökunnan ammattipätevyys tarkistetaan Valviran rekisteristä.

2.2. Toimitilat/toimisto : Toimistotilana on liikehuoneisto osoitteessa Kauppakatu 12, 44100 Äänekoski.

2.3. Laitteet ja tarvikkeet: Yrityksellä on käytössä kaksi autoa, työntekijöillä mobiililaitteet asiakaskäyntien kirjaamiseen, ensiaputarvikkeita sekä henkilökunnan/asiakkaan suojaukseen tarvittavat suojatarvikkeet. Verenpainemittari, verensokerimittari, kuumemittareita.

2.4. Asiakasturvallisuus: Laatu valvotaan säännöllisesti. Asiakkaalle on tehty hoito- ja palvelusuunnitelma, jota päivitetään säännöllisesti ja aina tarvittaessa. Asiakastyö tapahtuu asiakkaan kotona. Mikäli toimintaympäristössä tai välineissä havaitaan riskitekijöitä, raportoidaan ne eteenpäin asiaa hoitavalle taholle esim. puutteet apuvälineissä raportoidaan apuvälinekeskukseen, kodin ympäristön riskitekijät raportoidaan asiakkaalle/omaisille/taloyhtiölle, turvavälineissä havaitut viat näistä vastaavalle taholle jne.

2.5. Asiakkaan asema ja oikeudet

2.5.1. Hoito- ja palvelusuunnitelma ja Palvelusopimus

Asiakkaan kanssa tehdään kirjallinen hoito- ja palvelusuunnitelma, joka perustuu asiakkaan/omaisten kanssa tehtyyn voimavarakartoitukseen. Suunnitelmassa huomioidaan asiakkaan toimintakyvyn ulottuvuudet; fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen. Hoito- ja palvelusuunnitelmat tarkistetaan säännöllisesti. Suunnitelman toteutumista seurataan päivittäin normaalissa hoitotyössä. Uusi työntekijä perehdytetään toimimaan hopasun mukaisesti.

Hoito- ja palvelusuunnitelman lisäksi asiakkaalle tehdään kirjallinen palvelusopimus, josta käy ilmi palvelun laatu, tuntimäärä ja hinta. Palvelusopimuksen allekirjoittavat asiakas ja

palveluntuottaja sekä tarvittaessa omainen tai edunvalvoja. Edunvalvonnan tarpeessa olevasta asiakkaasta tehdään ilmoitus holhousviranomaiselle maistraattiin edunvalvonnan tarpeen kartoittamiseksi.

Kotona asiakkaat vastaavat omista tavaroistaan. Henkilökunta ei ota rahaa vastaan eikä käsittele rahaa, ellei se ole välttämätöntä esim. kauppa- ja apteekkiasioinnissa. Kaikki maksuliikenne perustuu laskutukseen ja todennettuihin käynteihin. Asiakas, omaiset/edunvalvonta huolehtivat asiakkaan rahavaroista.

2.5.2. Asiakkaan kohtelu ja itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen

Asiakastyössä noudatetaan lakia ja asetuksia. Yrittäjä ja henkilöstö sitoutuvat noudattamaan yrityksen arvoja. Asiakkaan itsemääräämisoikeutta vahvistetaan mahdollisuudella itse päättää omista jokapäiväisistä toimista ja mahdollisuudella yksilölliseen, omannäköiseen elämään. Rajoittamista ei käytetä missään muodossa.

Mikäli havaitaan poikkeamia asiakkaan kohtelussa ja itsemääräämisoikeuden kunnioittamisessa muilta kuin yrityksen taholta, siihen puututaan ottamalla yhteyttä edunvalvontaan, sosiaalitoimeen tai muuhun asianomaiseen tahoon.

2.5.3. Oikeusturva: Asiakkaalla on oikeus ja velvollisuus antaa palautetta yrityksen toiminnasta. Asiakas/omainsen voi tehdä reklamaation suoraan yrittäjälle. Tilanteeseen puututaan välittömästi, kun tieto tapahtuneesta saadaan. Reklamaatio käsitellään viikon kuluessa yhdessä työntekijöiden kanssa. Korvaus, mikäli tarvetta siihen on, sovitaan aina tapauskohtaisesti. Asiakas voi kysyä neuvoa sosiaaliamieheltä. Reklamaatiot osoitetaan: Maija-Liisa Vuorinen, Kauppakatu 12, 44100 Äänekoski. Sosiaaliamiehen tiedot alla:

Sosiaaliamies:

Eija Hiekka

Palvelualue: Konnevesi, Laukaa, Äänekoski, Uurainen, Saarijärvi

Puhelinaika ma-to klo 9-11

044 265 1080

eija.hiekka(at)koske.fi

Matarankatu 4,

40100 Jyväskylä

2.6. ASIAKASTYÖN SISÄLTÖ

2.6.1. Asiakkaan hyvinvointia tukeva palvelu

Yritys tuottaa palveluita, joiden tarkoituksena on tukea/lisätä asiakkaiden suoriutumista, toimintakykyä, elämänhallintaa sekä fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista hyvinvointia. Näitä toimintoja ovat esim. siivousapu, päivittäisissä toiminnoissa ja henkilökohtaisessa hygieniassa avustaminen, asiointiapu, ulkoilu- ja viriketoiminta sekä kuntouttava liikunta. Toimintakykyä tuetaan kokonaisvaltaisesti kuntouttavalla työotteella, jolloin huomioidaan fyysinen, psyykinen ja sosiaalinen kokonaisuus.

2.6.2 Ravitsemuksesta huolehtiminen

Omassa kodissa olevilla asiakkailla ruokailurytmi muotoutuu omien tarpeiden mukaan. Yleisvointia seurataan säännöllisesti. Henkilöstö on koulutettua ja tunnistaa asiakkaan aliravitsemuksen. Mikäli ravitsemuksesta otetaan vastuu, perustuu se neuvontaan ja ohjaamiseen oikeisiin ruoka-aineisiin ja -aikoihin. Asiakasta kannustetaan terveisiin ruokailutottumuksiin ja mahdollisuuksien mukaan myös ruoanlaittoon. Ravitsemuksessa otetaan huomioon eri-ikäisten asiakkaiden ravintosuositukset. Asiakastyöhön sisältyy myös ruoanlaittoa asiakkaan kotona. Työntekijältä vaaditaan hygieniapassi.

2.6.3. Ulkoilu ja liikunta

Palveluihin kuuluvat ulkoilu ja kuntoutus tarpeen mukaan. Työtä asiakkaan kanssa tehdään kuntouttavalla työotteella. Lisäksi asiakkaan kanssa voidaan tehdä fyysisiä harjoitteita fysioterapeutin ohjeiden mukaan.

2.6.4. Hygieniakäytännöt

Hygieniasta huolehtiminen kuuluu jokaisen hoitajan perustyöhön, erityisesti huomioidaan

käsihygieniä sekä suojavaatetus. Työtä tehdään aseptisesti oikein. Ruoanlaitossa vaaditaan voimassaoleva hygienapassi.

2.6.5. Sairausten hoito

Yritys antaa kotisairaanhoidon palveluja lähihoitajan koulutuksen puitteissa. Kotona annettavaan hoitopalveluun voi kuulua verenpaineen, painon ja verensokerin seuranta, haavanhoidot, lääkitysten vaikutusten ja voinnin seuranta. Henkilöstö voi huolehtia asioiden viemisen lääkärille esim. varata aikoja ja huolehtia jatkotoimenpiteistä esim. hoitaa haavoja ohjeen mukaan. Akuuteissa tilanteissa soitetään aina 112. Henkilökunta on ensiaputaitoista ja tunnistaa hoidon kiireellisyyden. Ensiapuaitoja pidetään yllä koulutuksella.

2.6.6. Lääkehoito

Lääkehoidon koulutusta saaneena nimikesuojattuna terveydenhuollon ammattihenkilönä, lähihoitajana, saa koulutuksen perusteella jakaa lääkkeitä potilaskohtaisiksi annoksiksi ja antaa luonnollista tietä lääkkeitä, esimerkiksi tabletteja, kapseleita, silmä- ja korvatippoja, voiteita, laastareita ja peräpuikkoja. Lisäksi hän voi pistää lääkkeen lihakseen tai ihon alle.

Työnantajana vastaan aina siitä, että työntekijälle annetaan sellaisia tehtäviä, joihin hänen tietonsa ja taitonsa riittävät. Varsinkin uuden työntekijän osaaminen aina varmistetaan. Sama pätee kokeneempaan työntekijään, jos hän saa entistä vaativampia tehtäviä. Esimiehenä yrittäjä valvoo lääkehuollon toteuttamista päivittäisessä työssä. Lääkehoitoon osallistuvilta vaaditaan todistus/näyttö lääkehoidon osaamisesta (LOVE-LOP)

Lääkehoitoketjussa jokainen on ensi sijassa itse vastuussa siitä, mitä tekee. Siksi on tärkeää, että työntekijä kertoo työnantajalleen, jos hänen työhönsä kuuluu tehtäviä, joita hän ei hallitse. Silloin häntä voidaan perehdyttää tehtäviinsä paremmin, järjestää lisäkoulutusta tai järjestellä tehtäviä vastaamaan hänen osaamistaan.

Opiskelija voi osallistua lääkehoitoon valvotusti. Opiskelijan perehdytys käytännön lääkehoitoon tapahtuu lähihoitajan toimesta. Lääkehoidon tentit suoritettuaan ja annettuaan näytöt lääkkeenjaosta ja pistämisestä, opiskelija voi osallistua lääkehoitoon itsenäisesti.

Työntekijät pitävät lääkehoidon osaamistaan yllä koulutuksella ja suorittamalla lääkehoidon LOVE-LOP-tentin 5 vuoden välein.

Lääkkeet säilytetään asianmukaisesti lukituissa tiloissa. Lääkehoitoa toteutetaan turvallinen lääkehoito-oppaan mukaisesti. Yrityksellä on oma lääkehoitosuunnitelma.

7. ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY

Hoivapalvelu MaijaLiisan asiakastiedot, kuten hoito- ja palvelusuunnitelmat ja palvelusopimukset säilytetään toimistotilassa sijaitsevassa lukitussa holvissa. Tietokoneelle tallennetut tiedot ovat salasanan takana, joka on ainoastaan yrittäjän hallussa. Asiakkaita informoidaan henkilötietojen käsittelystä ja rekisteröidyn oikeuksista erillisessä tietosuojaselosteessa. Tietosuojaseloste on nähtävillä internet-sivulla ja toimistossa.

1.4.2016 otettiin käyttöön Fastroi Hilikka-kotihoito toiminnanohjaus- ja asiakastietojärjestelmä, joka toimii sähköisesti ulkoisella palvelimella. Tietoturvasta vastaa kokonaisuudessaan Fastroi Oy. Asiakkaalta pyydetään lupa asiakastietojen kirjaamiseen ja tallentamiseen.

Asiakkaan kirjallisella luvalla hoitoon olennaisesti liittyvistä asioista voidaan informoida toista hoitavaa tahoja.

Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä yrityksen internet-sivulla ja yrityksen toimistossa.

Suunnitelma näytetään asiakkaalle pyydettyäessä sopimuksen teon yhteydessä.

Suunnitelmaa on tehty yhteistyössä yrittäjä ja työntekijät.

Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan ja vahvistetaan kerran vuodessa sekä tarvittaessa ja tehdään tarvittavat muutokset.

Äänekoskella 12.12.2004

Omavalvontasuunnitelmaa tarkistettu ja täydennetty 15.11.2015

Omavalvontasuunnitelmaa tarkistettu ja täydennetty 13.3.2016

Omavalvontasuunnitelmaa tarkistettu ja täydennetty 30.12.2016

Omavalvontasuunnitelmaa tarkistettu ja täydennetty 22.3.2017

Omavalvontasuunnitelmaa tarkistettu ja täydennetty 24.3.2018

Omavalvontasuunnitelmaa tarkistettu ja täydennetty 18.12.2018

Omavalvontasuunnitelmaa tarkistettu ja täydennetty 13.03.2019

Maija-Liisa Vuorinen

Yrittäjä, Hoivapalvelu MaijaLiisa