



OMAVALVONTASUUNNITELMA

ILONAT NISANDER OY

2637817-5

Sisällys

PALVELUNTUOTTAJA	2
TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET.....	2
RISKIENHALLINTA.....	2
ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	3
Palvelutarpeen arviointi	3
Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma.....	3
Asiakkaan kohtelu ja osallisuus hoitoon	3
Asiakkaan oikeusturva	4
PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	4
Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta.....	4
Kotiuttamispalvelu	4
Kotisairaanhoido.....	5
Hoivapalvelu	5
Ravitsemus, hygieniäkäytännöt ja lääkehoito	5
Yhteistyö	6
ASIAKASTURVALLISUUS	6
Terveystuollon laitteet ja tarvikkeet.....	6
Henkilötietojen käsittely.....	7
OMAVALVONTASUUNNITELMAN TARKASTUS	7

PALVELUNTUOTTAJA

Palveluntuottaja: Ilonat Nisander Oy

Palveluntuottajan Y-tunnus: 2637817-5

Kunnan nimi: Satakunta hyvinvointialue

Palvelumuoto/ asiakasryhmä: Kotihoito, Porin perusturvan alueen ikääntyneet asiakkaat

Osoite: Tipurinkatu 42 28200 Pori

Puhelinnumero: **044 7639 839**

Sähköpostiosoite: elina.nisander@hotmail.com

Yrittäjä: Elina Nisander

TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Kotihoidon järjestämällä palveluilla tarjotaan kokonaisvaltaista palvelua ja hoitoa kotona selviytymisen tueksi. Me olemme apuna arjen askareissa, niin hoitotoimenpiteissä kuin kotitöissäkin. Kaikki palvelut mitä kotona tarvitaan, ovat saatavilla yrityksestämme. Tarjoamme kokonaisvaltaisen avun ihmisen kotona selviytymiseen.

Kotipalvelun tarkoituksena on tarjota vanhuksille, jotka tarvitsevat apua arjessa selviytymiseensä, mahdollisuuden viettää elämää omassa kodissaan ja antaa kunkin yksilöllistä tilannetta ja tarpeita vastaavaa tukea ja hoitoa.

Kotihoidon arvoperustana ovat ihmisarvon kunnioittaminen, osaaminen, turvallisuus, luottamus ja välittäminen. Kunnioitetaan asiakkaiden yksityisyyttä ja henkilökohtaisia elämänarvoja. Kotihoidon työssä kannustetaan asiakkaita käyttämään omia voimavarojaan kotona selviytymisessä.

Toimimme aina arvojemme mukaan ja teemme tarpeiden kartoituksen ja turvaamme hoidon jatkuvuuden. Me kunnioitamme asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja kohdellaan asiakasta hyvin. Olemme huomaavaisia ja hienotunteisia niin asiakkaalle kuin omaisellekin.

RISKIENHALLINTA

Riskienhallinta on olennainen osa omavalvontaa. Riskien ennalta ehkäiseminen tapahtuu tunnistamalla mahdolliset riskit. Riskienhallinnalla yritys oppii mm. tunnistamaan toiminnassa kriittiset työvaiheet ja epäkohdat, joihin tarttumalla riskien toteutuminen voidaan ehkäistä tai lieventää niiden seurauksia, ymmärtämään ja hallitsemaan paremmin yksiköiden työtehtäviä, miten yritys toimii ja miten sen tulisi toimia turvallisuuden näkökulmasta. Riskienhallinta on jatkuvaa arviointia ja kehittämistä. Pienessä yrityksessä riskienhallinta on huomattavasti helpompaa kuin isossa organisaatiossa. Yrittäjä itse tarttuu ongelma kohtiin ja korjaa tilanteen heti.

ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelutarpeen arviointi

Palvelutarve arvioidaan yhdessä asiakkaan, hänen läheistensä ja tarvittavien ammattihenkilöiden kanssa (esim. lääkäri, kotisairaanhoido, kotipalvelu, toiminta- ja fysioterapeutti). Arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma näkemys tilanteestaan ja hoidon tarpeesta. Palvelutarpeen arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet, joita ovat fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Lisäksi arvioinnissa otetaan huomioon toimintakyvyn heikkenemistä liittyvät riskitekijät kuten terveydentilan epävakaus, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähyyys tai kipu.

Asiakkaan toimintakyvyn arviointi on keskeinen osa palvelutarpeen arviointia. Palvelutarve arvioidaan pikimmiten ensi käynnin jälkeen tai heti sen aikana. Asiakkaan omainen, muu läheinen henkilö tai edunvalvoja voi osallistua suunnitelman laadintaan asiakkaan suostumuksella. Palvelu- ja hoitosuunnitelma arvioidaan säännöllisesti uudelleen tai aina kun olosuhteet muuttuvat

Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma

Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa tai palvelua koskevaan suunnitelmaan. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta selviämään kotona hyvinvoivana mahdollisimman kauan. Suunnitelman avulla halutaan lisätä asiakkaan hyvinvointia ja tuoda apua arkeen. Päivittäisen hoidon ja palvelun suunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua palvelusuunnitelmaa.

Miten palvelusuunnitelman toteutuminen asiakkaan palvelussa/hoidossa varmistetaan, on omavalvonnan keskeisiä sovittavia asioita. Palvelutarpeen arvioinnin pohjalta asiakkaille laaditaan kirjallinen hoito- ja palvelusuunnitelma moniammatillisessa tiimissä (kotipalvelu, kotisairaanhoido, lääkäri sekä fysio- ja toimintaterapeutit). Tiimin sisältö on aina asiakaskohtainen ja tässäkin tilanteessa tehdään yhteistyötä monen tahon kanssa.

Asiakkaan kohtelu ja osallisuus hoitoon

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Sosiaalialan palveluissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Kotihoidossa kiinnitetään huomioita itsemääräämisoikeuteen, kuten yksityisyyteen ja vapauteen päättää omista asioista, jokapäiväisistä toimista ja omannäköiseen elämään ja arkeen, koska hoito tapahtuu asiakkaan omassa elinympäristössä eli kotona. Kotihoidossa itsemääräämisoikeus on toiminnan lähtökohta, ja sitä kunnioitetaan kaikin mahdollisin keinoin.

Suuri osa sosiaalipalveluista tehdyistä kanteluista koskee asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua tai epäonnistunutta vuorovaikutustilannetta työntekijän kanssa. Asiakkaalla on oikeus hyvään kohteluun. Asiakasta on kohdeltava siten, ettei hänen ihmisarvoaan loukata sekä että hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan.

Asiakasta kohdellaan huomioiden hänen yksilölliset tarpeensa ja voimavaransa. Asiakkaan osallisuus toteutuu keskustelemalla hoitoon ja palveluun liittyvistä asioista. Mikäli epäasiallinen kohtelu tapahtuu muun kuin yrityksen työntekijän toimesta, otamme yhteyttä esim. edunvalvontaan asian selvittämiseksi.

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen on erittäin tärkeää. Koska laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita työntekijälle ja asiakkaalle, on eritavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön yksikön kehittämisessä. Kotihoidon asiakaspalautteet ja havaitut epäkohdat välitetään yrittäjälle mahdollisimman pian. Palaute kerätään suoraan asiakkailta joko suullisesti tai kirjallisesti.

Asiakkaan oikeusturva

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Palvelun laatuun tai samaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus asiasta yrittäjälle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanotettua yrittäjän on käsiteltävä asia ja annettava siihen perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Tavoitteena on asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja osallisuuden edistäminen. Toimintakykyä tuetaan kokonaisvaltaisesti kuntouttavalla työotteella, jolloin huomioidaan fyysinen, psyykinen ja sosiaalinen kokonaisuus. Kotihoidossa korostetaan kuntouttavaa/toimintakykyä ylläpitävää ja edistävää työtettä.

Asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan. Me autamme asiakasta kotihoidon asiakkaita mm. ulkoilussa ja kaupassa käynnissä, sekä toimimme tarvittaessa saattoapuna.

Kotiuttamispalvelu

Kotiuttamispalvelu auttaa selviytymään kotona toipumisaikana, esimerkiksi leikkausten jälkeen. Kotiuttamispalvelu voi sisältää esimerkiksi hepariinihoidot, ompeleiden poiston ja haavan parantumisen seurannan, apuvälineiden hankkiminen ja niiden käytön ohjauksen.

Hoitamme varmistavat turvallisen ja laadukkaan hoidon, joka minimoi sairaala- ja terveyskeskuskäynnit. Tarvittaessa palveluihimme kuuluvat myös asiakkaan hyvinvointia ja hyvää oloa tukevia palveluita.

Kotisairaanhoido

Kotisairaanhoido pyrkii mahdollistamaan kotona asumisen sairauksista huolimatta ja se toteutetaan yhdessä asiakkaan, omaisten ja muiden sairauden hoitoon osallistuvien kanssa. Kotisairaanhoido sovitetaan asiakkaan omaan aikatauluun.

Esimerkkejä kotisairaanhoidon palveluista:

- Terveystilan seuranta
- Haava- ja ihohoidot
- Verinäytteiden ottaminen, mm. Marevan-kontrollit (INR)
- Katetroinnit
- Ompeleiden ja hakasten poisto
- Lääkkeiden jako
- Verenpaineen ja verensokerin mittaus
- Korvahuuhtelu

Hoivapalvelu

Kotihoidomme perustuu asiakkaan tarpeisiin. Asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa kanssa laaditaan yhdessä yksilöllinen hoito- ja palvelusuunnitelma. Hoivapalveluiden piiriin kuuluu kaikki mahdollinen apu, jota kotona itsenäisesti asuva voi päivittäisissä askareissa tarvita.

Autamme päivittäisissä askareissa kuten:

- Peseytymisessä avustaminen
- Ostoksilla ja asioilla käyminen
- Avustaminen pankeissa, virastoissa, apteekissa ja lääkärissä
- Apuna ja seurana ulkoilussa
- Avustaminen erilaisten hakemusten täyttämässä (mm. hoitotuki)

Ravitsemus, hygieniäkäytännöt ja lääkehoito

Asiakkaan ravitsemuksessa noudatetaan suosituksia. Kotihoidossa huomioidaan yksilöllisesti asiakkaiden ruokavaliotarpeet ja kotihoito hyödyntää tarpeen mukaan myös ateriapalvelua. Aterioiden väliä seurataan ja käynneillä huolehditaan ruokailuista. Asiakkaan on siis mahdollisuus ostaa erikseen ateriapalvelu, jonka tuottajan voi asiakas valita itse.

Asiakkaan hoitoon liittyvät yksilölliset hygieniäkäytännöt kirjataan hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Kotihoidon työntekijöiden hygieniäkäytännöt on ohjeistettu ja yrittäjä valvoo niiden noudattamista. Uudet työntekijät perehdytetään aina työsuhteen alussa hyvin hygienia-asioihin. Hygieniästä huolehtiminen kuuluu jokaisen hoitajan perustyöhön, erityisesti huomioidaan käsihygienia ja suojavaatetus. Henkilökunta ohjaa asiakasta hyvään hygieniäkäytäntöön.

Kotihoidolta voi tilata lääkkeidenjaon. Lääkkeiden jako suoritetaan lääkehoitosuunnitelman mukaan, joka päivitetään tasaisin väliajoin. Sosiaali- ja terveystoimessa on käytössä LOVE-koulutus, jonka työntekijämme on suorittanut. Lääkkeidenjako voidaan suorittaa asiakkaan kotona tai toimitamme aina valmiiksi jaetut lääkkeet asiakkaalle. Tarvittaessa haemme lääkkeitä lisää apteekista. Asiakkaan/läheisten kanssa sovitaan aina tilanteen mukaan miten toimitaan. Lääkkeiden jaon suorittaa yrittäjä/sairaanhoitaja Elina Nisander.

Yhteistyö

Asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti. Kotihoito Ilonat tekee yhteistyötä julkisen ja yksityisen puolen eri toimijoiden kanssa. Yhteistyötä tehdään mm. moniammatillisissa tiimipalaverissa ja hoitokokouksissa. Yhteistyön tavoite on asiakkaan saaman palvelun sisällön-, laadun- ja asiakasturvallisuuden varmistaminen.

ASIAKASTURVALLISUUS

Sosiaalihuollon omavalvonta koskee asiakasturvallisuuden osalta sosiaalihuollon lainsäädännöstä tulevia velvoitteita. Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspalvelulain mukainen velvollisuus ilmoittaa iäkkästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään. Järjestöissä kehitetään valmiuksia myös iäkkäiden henkilöiden kaltoin kohtelun kohtaamiseen ja ehkäisemiseen.

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Kotihoidossa käytetään paljon erilaisia terveydenhuollon laitteiksi ja tarvikkeiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetussa laissa. Terveydenhuollon laitteella tarkoitetaan instrumenttia, laitteistoa, välinettä, ohjelmistoa, materiaalia tai muuta yksinään tai yhdistelmänä käytettävää laitetta tai tarviketta, jonka valmistaja on tarkoittanut muun muassa sairauden tai vamman diagnosointiin, ehkäisyyn, tarkkailuun, hoitoon, lievitykseen tai anatomian tai fysiologisen toiminnon tutkimukseen tai korvaamiseen. Hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, haavasidokset ym. vastaavat.

Asiakkaiden ja henkilökunnan turvallisuutta varmistetaan laitteiden ja tarvikkeiden säännöllisellä huollolla. Henkilökuntaa perehdytetään laitteiden käyttöön. Rikkoutuneet laitteet poistetaan käytöstä.

Henkilötietojen käsittely

Hoidon dokumentointi on osa asiakasturvallisuutta ja sillä edistetään asiakaslähtöisen hoidon toteutumista. Kaikille säännöllisen kotihoidon asiakkaille tehdään hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelma yhdessä asiakkaan ja/tai omaisen kanssa. Uusien työntekijöiden perehdytyksessä käsitellään tietosuojasioiden merkitys, käytännöt ja salassapitovaatimukset. Tietosuojalla taataan henkilötietojen lainmukainen käsittely.

Asiakastiedot ja työntekijöiden tiedot ovat salassa pidettäviä tietoja ja käsittelemme niitä täydellistä vaitioloa kunnioittaen. Asiakastietoja säilytetään tietosuojan mukaisesti. Tietojenkäsittely on suunniteltua koko käsittelyn ajalta asiakastyön kirjaamisesta arkistointiin ja tietojen hävittämiseen saakka. Tietoturvasuunnitelma on erillinen asiakirja, jota ei ole säädetty julkisesti nähtävänä pidettäväksi, mutta on osa omavalvonnan kokonaisuutta.

Tilat, joissa mahdollisia asiakastietoja säilytetään, on hälytysjärjestelmällä suojattu. Tietoja säilytetään tilassa lukitusti. Yrityksellä ei ole erillistä potilastieto järjestelmää, vaan hoito- ja palvelusuunnitelmat tehdään manuaalisesti. Erillistä potilastietojärjestelmää ei ole, koska kyseessä on pienyritys ja asiakasmäärät ovat sen mukaisia.

OMAVALVONTASUUNNITELMAN TARKASTUS

Omavalvontasuunnitelma on tarkistettu ja päivitetty viimeksi:

17.10.2023 Porissa