



IH-PALVELU HOSOTE OY

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA



1

1

SISÄLTÖ

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT.....	2
2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	3
3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	4
4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO	5
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	7
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	11
7 ASIAKASTURVALLISUUS.....	13
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN.....	14
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA.....	15

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi IH-palvelu HoSoTe oy Y-tunnus 2842365-4

Hyvinvointialue Helsingin kaupungin sosiaali- terveys- ja pelastustoimiala

Kunnan nimi Helsinki

Toimintayksikkö/palvelu

Nimi IH-palvelu HoSoTe oy Katuosoite Kunnalliskodintie 6 N 305

Postinumero 00600 Postitoimipaikka Helsinki

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan

- Kotihoito: Ikääntyneet, muut kotipalvelua tarvitsevat
- Henkilökohtainen avustajapalvelu: kehitysvammaiset ja muut vammaiset

Esihenkilö Ritva T Nevalainen

Puhelin 040 551 4343 Sähköposti ihanahoito@gmail.com

Yksityisten palveluntuottajan lupatiedot

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Ilmoituksen ajankohta 28.9.2022 (toiminta alkanut 2018)

Palveluala, joka on rekisteröity sosiaalipalvelut (henkilökohtainen apu)

2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (471/2023) säättää, että sosiaalihuollon toimintayksikön tai muun toimintakokonaisuudesta vastaavan tahon on laadittava omavalvontasuunnitelma sosiaalihuollon laadun, turvallisuuden ja asianmukaisuuden varmistamiseksi. IH-palvelu HoSoTe oy:n omavalvontasuunnitelma on nähtävillä Ih-Palvelu HoSoTe oy internetsivuilla <https://www.ihanahoito.fi/omavalvontasuunnitelma>

Palvelun tuottamisen valvonnasta vastaavat: Palvelujohtaja Ritva T Nevalainen. Kaikki työntekijät lukevat omavalvontasuunnitelman ja he saavat ehdottaa täydennyksiä tai muutoksia.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa (nimi ja yhteystiedot)

Palvelujohtaja – Ritva T Nevalainen; 040 551 4343

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain ja tarvittaessa tilanteiden sekä käytäntöjen muuttuessa. Päivittämisestä vastaa IH-palvelu HoSoTe oyn palvelujohtaja.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Omavalvontasuunnitelma on kaikkien nähtävillä IH-palvelu HoSoTe oy:n kotisivuilla.

3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

IH-palvelu HoSoTe oyn toiminta perustuu sosiaali- ja terveydenhuollon palvelua ohjaaviin lakeihin. Kyseisiä lakeja ovat sosiaalihuoltolaki, laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista sekä vammaispalvelulaki ja vanhuspalvelulaki.

IH-palvelu HoSoTe oy tuottaa kehitysvammaisille ja muille vammaisille henkilökohtaista apua. Kotipalvelun tukipalveluja ja siivouspalveluja tuotetaan myös yksityisille ikääntyneille ja muille tarvitsijoille. Näitä palveluja tuotetaan Helsingin hyvinvointialueella.

IH-Palvelu HoSoTe oyn palvelut ovat arkisissa toimissa avustamista, yhdessä toimimista sekä hyvinvointia edistävien toimintojen mahdollistamista ja asuinympäristön miellyttävän asuttavuuden ylläpitämistä siivouksen ja muiden järjestelyjen avulla. Tarkoituksena on tukea ihmisen omannäköisen, hänelle hyvän ja täysipainoisen elämän toteutumista omassa kodissa ja tukea asiakkaan voimavaroja ja toimintakykyä kotona selviytymisessä turvallisesti vaikka loppuun asti. Lisäksi tarvittaessa koordinoidaan lisäapuja ja avustetaan erilaisten asiakirjojen/hakemusten täyttämässä.

Arvot ja toimintaperiaatteet

IH-palvelu HoSoTe oyssä toimitaan asiakaslähtöisesti. Lähtökohtana on asiakkaan oman tahdon ja toivomusten kartoittaminen yhteistyössä asiakkaan, hänen läheistensä ja mahdollisten muiden hoidosta ja hyvinvoinnista vastaavien tahojen kanssa. Toiminnan perustana on asiakkaan itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen, toimintakyvyn ja omien voimavarojen tukeminen sekä kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin varmistaminen.

IH-palvelu HoSoTe oyn toiminnan perusarvoina ovat asiakaslähtöisyys, jonka mukaan palvelut suunnitellaan asiakkaan tarpeiden, toiveiden ja voimavarojen mukaan, luotettavuus, jonka myötä tehdään se mitä on luvattu ja sovittu ammattitaitoisesti ja sovitussa ajassa sekä yksilöllisyys ja yksityisyyden kunnioittaminen. Perusarvo on myös kokonaisvaltaisuus, jossa asiakasta arvostetaan ainutlaatuisena fyysisenä, psyykkisenä, henkisenä ja

sosiaalisena kokonaisuutena, ihmisenä, jonka elämää tuetaan tarvittavin ja tarkoituksenmukaisin toimin. Itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen, läsnäolo, kiireettömyys, ystävällisyys ja turvallisuus ovat perusarvoina myös läsnä toiminnassa.

IH-palvelu HoSoTe oyssä hyödynnetään pitkän käytännön työskentelyn kautta opittuja eettisiä ja hyväksi havaittuja käytäntöjä ja toimintoja kehitetään luovalla ja aktiivisella otteella.

Asiakkaalle tuotetaan palvelua joko palvelusetelisopimuksen tai hänen tekemän tilauksen perusteella. Hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan kirjallisena sekä palveluseteli- että yksityisasiakkaille. Asiakasta informoidaan selkeästi palvelun kustannuksista ja IH-palvelu HoSoTe oyn toimintatavoista ja lakeihin perustuvasta hoidon suunnittelusta ja toteutuksesta.

Asiakkaan palvelutarve kartoitetaan keskustelun, havainnoinnin ja asiakkaan sekä mahdollisten läheisten kuulemisen perusteella. Hänelle muotoillaan toiveiden ja tarpeiden mukaiset palvelut, jotka tukevat kotona pärjäämistä. Palvelusuunnitelman toteutumista seurataan jatkuvasti käytännön toiminnassa.

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA

Riskienhallinta perustuu riskien ennakointiin. Riskitilanteita voi syntyä työmatkalla, asiakkaan luona tai muussa paikassa, jossa työtehtävien vuoksi ollaan. Asiakkaan luo tehtävällä kartoituskäynnillä asiakkaan ja työntekijän turvallisuuden varmistamiseksi huomioidaan mahdolliset asumiseen ja työskentelyolosuhteisiin liittyvät riskit (esteettömyys, savuttomuus, yleinen siisteys, lemmikkieläimet). Havaintojen ja riittävien esitietojen avulla pyritään tunnistamaan riskit, joita toimintarajoitteet, muistisairaudet, muut sairaudet ja muut olennaiset terveyteen ja turvallisuuteen vaikuttavat asiat aiheuttavat. Koti tai asiakas ei saa olla vaaraksi itselleen, lähiympäristölle tai työntekijälle. Asiakkaan kotona tunnistettavista riskeistä ja vaaroista arvioidaan niiden merkitys asiakkaiden ja työntekijöiden turvallisuudelle ja terveydelle sekä tehtävälle työlle. Riskikartoituksen perusteella riskeistä mahdollisesti muodostuvia vaaratilanteita pyritään ennaltaehkäisemään päivittäisessä työssä niin paljon kuin mahdollista.

Turvallisuuden parantamisen periaatteita ovat vaara- ja haittatekijöiden estäminen ja niiden poistaminen mahdollisuuksien mukaan. Työvälineitä ja työskentelytapoja suunniteltaessa otetaan huomioon menetelmien ja välineiden soveltuvuus työhön, sekä vaikutukset turvallisuuteen. Mikäli havaitaan haittatekijä, (esim irtonainen pistorasia), joka voi vaatia ammattilaisen tekemiä toimenpiteitä, siitä informoidaan asiakasta ja/tai omaisia ja tarvittaessa viranomaisia.

Asiakkaan kodissa toimittaessa kunnioitetaan hänen elämäänsä, kotiaan ja tahtoaan (itsemääräämisoikeus) Asiakkaan kanssa keskustellaan sellaisista tavanomaisista riskeistä, joiden poistamiseen hän voi vaikuttaa. Tarvittaessa annetaan suosituksia esteettömyydestä, riittävästä valaistuksesta, palohälyttimien toiminnasta, jääkaapin oikeasta lämpötilasta yms.

IH-palvelu HoSoTe oyllä on voimassa vastuu/oikeusturva- sekä potilasvakuutukset. IH-palvelu HoSoTen riskienhallinta on jatkuva prosessi. Riskien kartoittamista tehdään vuosittain ja siihen osallistuu johto ja työntekijät. Mahdolliset korjattavat asiat hoidetaan tärkeysjärjestyksessä. Riskien tunnistaminen ja arviointi tehdään valtakunnallisen ja hyvinvointialueen ohjeiden mukaan. Riskienhallinta pohjaa myös työntekijöiltä arjessa saatavaan palautteeseen ja sen pohjalta tehtäviin muutoksiin riskien minimoimiseksi.

Riskien tunnistaminen

IH-palvelu HoSoTe oyn työntekijät ovat ilmoitusvelvollisia huomatessaan epäkohdan tai sen uhan asiakkaan kohtelussa ja hoidossa. Asiakkaan ei tule joutua kohdelluksi epäasiallisesti. Ilmoitusvelvollisuus on käyty läpi jokaisen työntyöntekijän kanssa perehdytyksen aikana. Ohjeistuksessa on mainittu, ettei ilmoituksen tekijään kohdisteta negatiivisia toimia. Jokaista työntekijää kehoitetaan tuomaan esille mahdollisia epäkohdan uhkia avoimesti ja jokainen mahdollisen epäkohdan syyt selvitetään ja käydään läpi perusteellisesti. Jos epäkohta tai sen uhka on yhteydessä IH-palvelu HoSoTe oyn toimintaan, se käydään läpi yrityksessä ja tehdään tarvittavat muutokset yrityksen toimintaan ja korjaukset omavalvontasuunnitelmaan. Jos epäkohta tai sen uhka on seurausta muun kuin IH-palvelu HoSoTe oyn toiminnasta, ilmoitetaan asiasta viranomaiselle, joka tekee tarvittavat toimet siitä eteenpäin.

Työntekijät voivat nostaa esiin epäkohtia, laatupoikkeamia ja riskejä eri tavoilla, joko suullisesti suoraan palvelujohtajalle tai kirjallisesti sähköpostilla. Epätavalliset ilmiöt asiakkaan kanssa tai kotona ilmoitetaan yhteyshenkilölle ja/tai kotihoidolle/omaiselle sekä IH-palvelu HoSoTe oyn johtajalle. Poikkeamista ilmoitetaan herkästi ja avoimesti.

Jokainen hättätapahtuma, epäkohta tai sen uhka käydään läpi yhdessä työntekijöiden ja kyseisen asiakkaan kanssa heti tapahtuman tai uhan mahdollisuuden havaitsemisen jälkeen.

IH-palvelu HoSoTe oyssä seurataan asiakastyytyväisyyttä ja saadun avun ja hoivan laatua vähintään puolivuositain asiakaskyselyillä ja käydään läpi mahdolliset laatupoikkeamat tai riskit. Lisäksi tarvittaessa pyydetään suullista palautetta asiakkailta ja heidän lähiomaisiltaan.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitleminen

Hättätapahtuma tai läheltä-piti- tilanne kirjataan ja raportoidaan ilmoittamalla niistä johdolle kirjallisesti viiveettä. Tilanne ja siihen johtaneet syyt analysoidaan ja niistä keskustellaan työntekijän, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Epäkohdat korjataan yhteistyötahojen avustuksella tai sisäisesti yrityksessä yhteisesti sovituilla toimintatavoilla. Vakavan, korvattavia seurauksia aiheuttaneen tapahtuman korvaamiseksi asiakasta/omaista ohjataan korvauksen hakemisessa.

Korjaavat toimenpiteet

Palvelujohtolla on vastuu korjaavaan toimenpiteen täytäntöönpanosta työntekijän tuella. Korjaava toimenpide on tapauskohtainen, ja se toteutetaan huolellisesti, jotta epäkohta tai sen uhka ei toistu. Korjaavista toimenpiteistä tehdään seurantakirjaukset ja -ilmoitukset. Mahdollisista muutoksista työskentelyyn tiedotetaan työntekijöille, asiakkaalle ja omaiselle suullisesti vähemmän tärkeissä asioissa ja kirjallisesti tärkeissä ja merkityksellisissä muutoksissa.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Hoito- ja palvelusuunnitelma luodaan yhdessä asiakkaan kanssa palvelua aloitettaessa. Avun ja palvelun tarve arvioidaan asiakkaan ja tarvittaessa omaisen, perheenjäsenen, läheisen tai laillisen edustajan kanssa.

Suunnitelmassa huomioidaan asiakkaan ja/tai läheisten esittämät näkemykset voimavaroista ja niiden vahvistamisesta ja erityisesti toimintakyvyn palauttamista, ylläpitämistä ja edistämistä tukevat tekijät niin fyysiseltä, psyykkiseltä, sosiaaliselta kuin kognitiiviseltakin kannalta. Keskiössä ovat asiakkaan omat toivomukset ja tavoitteet. Suunnitelmaan kirjataan myös ne tahot, joiden kanssa asiakkaan asioita saa käsitellä. Hoito- ja palvelusuunnitelmaa päivitetään tarvittaessa.

Asiakasta koskevien tietojen hankkimiselle/luovuttamiselle kolmannelle osapuolelle tai asiakkaan asioista keskustelemiselle pyydetään suostumus ja asiakas itse nimeää tahot/henkilöt, joiden kanssa hänen asioitaan käsitellään. Yhteyshenkilö/lähiomainen/muu taho nimetään ja kirjataan asiakkaan palvelusopimukseen. Aktiivinen ja avoin kommunikaatioon on usein tärkeää tämän luottohenkilön kanssa.

Hoito- ja palvelusuunnitelman toteutumista varmistetaan käymällä asiakasta avustavan työntekijän kanssa läpi keskeiset palvelun toimittamiseen kuuluvat tehtävät, jotka ovat jokaiselle asiakkaalle yksilölliset. Työntekijä raportoi tarvittaessa asiakkaan voinnissa ja olemisessa tapahtuvat keskeiset muutokset palvelujohtajalle. Jos asiakas on myös kotihoidon asiakas, hänen asioidensa hoitoon liittyviä tarpeita kerrotaan tarvittaessa kotihoidolle asiakkaan selkeästi selvitetyllä suostumuksella. Yksityisasiakkaan palvelemisen muutoksia toteutetaan yhteisen sopimuksen ja hoito- ja palvelusuunnitelman päivittämisen perusteella.

Palvelutarpeen arviointi tehdään asiakkaan kotona ja mahdollisesti yhdessä myös lähiomaisen kanssa ja asiakas määrittää palvelun sisällön. Arvioinnissa suunnitellaan toiminta myös Entä jos? -tilanteita varten. Henkilökohtaisen avun palvelussa muutoksista hoidon tarpeissa keskustellaan asiakkaan ja hänen läheistensä sekä palvelua ostavan hyvinvointialueen palvelujärjestäjätahon kanssa, kun asiakas on palveluseteliasiakas. Jos asiakas tulee kyvyttömäksi ohjaamaan avustustarpeitaan, otetaan yhteys hänen omatyöntekijäänsä sosiaalihuollossa tai tehdään huoli-ilmoitus. Tarvittaessa ja asiakkaan suostumuksella kotipalvelujen tukipalveluissa yksityisasiakkaiden kanssa voidaan käyttää erityistapauksissa soveltaen ruokailuun, WC-toimintoihin, hygienian hoitoon ja liikkumiseen liittyviä kyselyjä, sillä ne voivat auttaa tunnistamaan palvelutarpeita ja kohdentamaan sovittavat avut. Kyselyn avulla voidaan huomata toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat muutokset ja riskitekijät, kuten

terveydentilan muutokset, ravitsemustilan heikkeneminen, turvattomuus, yksinäisyys, sosiaalisten kontaktien vähyys ja kipu.

Asiakkaan kohtelu

Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

IH-palvelu HoSoTe oyn palvelun keskiössä on asiakkaan kunnioittaminen oman elämänsä asiantuntijana ja kotinsa valtiaana. Asiakas päättää itse omista jokapäiväisistä toimistaan ja määrittää niiden tekemisen tavan ja tekee itse sen minkä pystyy ja tulee autetuksi vain tarpeellisissa asioissa. Jos koskettamiseen on syytä esimerkiksi turvallisen siirtymisen yhteydessä, siihen valmistetaan sanallisesti. Asiakas päättää itse omista tavaroistaan ja niiden järjestyksestä ja hänen yksityisasiotaan hoidetaan vain erityisestä pyynnöstä ja syystä, jonka hän itse määrittää. Päivärutiinit ja aikataulutukset sovitaan yhdessä asiakkaan tarpeiden ja lähtökohtien mukaan. Asiakkaan turvallisuudesta huolehditaan (esim pyörätuoliin siirtymisten yhteydessä). Mistään syystä minkäänlaista asiakkaan rajoittamista ei toteuteta.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Asiakkaita kohdellaan asiallisesti ja ystävällisesti. Jos asiakas on tyytymätön saamaansa kohteluun tai palveluun, hänen tai hänen omaisensa on hyvä ensisijaisesti kertoa siitä avustajalle ja/tai palvelujohtajalle. Usein asiat ratkeavat keskustelemalla. Palaute käydään läpi asiakkaan ja/tai omaisen kanssa ja toimitaan tilanteen edellyttämällä tavalla ratkaisuja etsien ja tapahtuneen toistumista estäen. Jollei keskustelu tuota tulosta, asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus palvelujohtajalle vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Muistutukset kirjataan ja raportoidaan. Kirjallisiin muistutuksiin vastataan kirjallisesti viikon sisällä. Osoite on ihanahoito@gmail.com ja puhelin 040 551 4343

Asiakkaan osallisuus omavalvonnan kehittämiseen

Asiakkailla on oikeus ja heitä kannustetaan antamaan palautetta saamastaan avusta ja hoivasta säännöllisesti suullisesti ja/tai kirjallisesti vähintään kaksi kertaa vuodessa. Käytössä on paperinen palautelomake ja siinä pyydetään myös parannusehdotuksia palvelun kehittämiseksi. Palautteeseen reagoidaan tarvittaessa ja toimintatapoja kehitetään jatkuvasti saadun

palautteen perusteella. Palautetta voi antaa myös nimettömästi. Kaikki palautteet kerätään, käsitellään ja dokumentoidaan.

Asiakasta informoidaan mahdollisista palvelusisällön muutoksista, suullisesti palvelukäynnin yhteydessä, sähköpostilla, kirjeitse tai soittamalla. Mahdolliset sopimuksen muutokset päivitetään palvelusuunnitelmaan tarvittaessa.

Yrityksellä on asiakkaan ja hänen lähiomaisen tai muun yhteyshenkilön yhteystiedot helpottamassa yhteistyötä asiakkaiden hoivaan ja avustamiseen liittyvissä asioissa ja nopeuttaa mahdollisten parannusehdotuksien eteenpäin vientiä.

Asiakkaan oikeusturva

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus, mikäli hän kokee saaneensa huonoa kohtelua tai palvelua. Muistutus tehdään sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ennen muistutuksen tekemistä sosiaalihuoltoon on hyvä selvittää asiaa keskustelemalla. Keskustelu työntekijän tai palvelujohtajan kanssa voi selvittää väärinkäsitykset. Virheet tai laatupuutteet voivat korjaantua jo keskustelun jälkeen. Sosiaali- ja potilasasiavastaava neuvoo, jos harkitset tehdä muistutuksen tai kantelun. Myös omaiset ja läheiset voivat ottaa yhteyttä asiavastaavaan. Kaikki muistutukset ja kantelut käsitellään luottamuksellisesti ja niitä hyödynnetään toiminnan kehittämisessä. Tavoiteaika muistutusten ja kanteluiden käsittelemiseksi yrityksessä on kaksi viikkoa.

Muistutukset osoitetaan Helsingissä sosiaali- ja potilasasiavastaavalle. Hänen työkuvaansa kuuluu neuvonta ja ohjaus potilaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa, neuvonta asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvissä asioissa, tiedottaminen asiakkaan oikeuksista, toiminta asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi ja tarvittaessa avustaminen valituksien tekemisessä.

Potilas- ja sosiaalimiehiä Helsingissä ovat Jenni Hannukainen, Ninni Purmonen, Taru Salo, Teija Tanska, Katariina Juurioksa ja Anders Häggblom ja neuvontapuhelin on +358 9 3104 3355 ja avoinna ma-pe klo 9-11. Sähköpostiosoite on sotepe.potilasasiavastaava@hel.fi ja viestit pitää lähettää suojattuna. Postiosoite on PL 6060, 00099 Helsingin kaupunki.

Sosiaalipäivystyksen numero Helsingissä on 020 696 006 ja avoinna ympäri vuorokauden.

Helsingin kriisipäivystyksen puhelinnumero on 09 3104 4222 ja sieltä saa keskusteluapua ja tukea äkillisiin kriisitilanteisiin ympäri vuorokauden.

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista : Kuluttajaneuvonta puh. 029 505 3050 ma-pe 9-12 , avustaa ja sovittelee kuluttajan ja yrityksen välisessä riitatilanteessa (vain kuluttajan aloitteesta), antaa kuluttajille ja yrityksille tietoa kuluttajan oikeuksista ja velvollisuuksista , neuvoo asunto- ja kiinteistökaupan ongelmissa.

Omatyöntekijä

Jokaisella asiakkaalla on oma-avustaja, joka osallistuu asiakkaan avustamiseen ja asioiden hoitamiseen ja palvelujohtaja sijaistaa vakiaavustajaa tarvittaessa sekä seuraa hoito- ja palvelusuunnitelmien toteutumista ja ottaa vastaan palautteita ja ohjaa toimintaa niiden mukaan.

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Palvelussa edistetään asiakkaan fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä antamalla asiakkaan määrittää tavoitteensa toimintakykynsä säilymiselle sekä tukemalla asiakasta kaikissa tarpeellisissa asioissa. Avustaja pyrkii aktivoimaan, osallistamaan ja kannustamaan asiakasta kuntouttavalla työotteella toimintakykyä ja itsenäisyyttä tukien mahdollisuuksien mukaan.

Liikunta-, kulttuuri- harrastus- ulkoilu yms mahdollisuuksia toteutetaan asiakaskohtaisten palvelusuunnitelmien mukaisesti mahdollistamalla niihin pääsy eri tavoin. Asiakasta kannustetaan lisäksi omatoimiseen itsehoitoon ja kuntoiluun toimintakyvyn sallimissa raameissa. Tavoitteiden toteutumista seurataan asiakaskäynneillä.

Ravitsemus

Asiakas huolehtii itse ravitsemuksestaan ja sen sopivuudesta ja ruokailussa avustetaan niin sovittaessa. Avustaja saattaa sovitusti seurata jääkaapin sisällön ja ruokatavaroiden kulumista ja vaihtumista. Ruokailua tuetaan

tarvittavilla tavoilla tarvittaessa ja sovitulla tavalla. Tarvittaessa asiakkaan kanssa käydään ruokaostoksilla ja autetaan ostosten kanssa. Avustaja voi auttaa toisinaan aterioiden ja välipalojen valmistamisessa ja tarjoamisessa.

Hygieniakäytännöt

Asiakas huolehtii itse (tai kotihoidon avulla) hygieniastaan ja siinä avustetaan pienimuotoisesti tarvittaessa. Asunnon, kodin siisteyttä, puhtautta ja järjestystä pyritään kehittämään, lisäämään ja ylläpitämään tarpeellisissa määrin sovittavilla tavoilla.

Infektioita ja tarttuvien sairauksien leviämistä ennaltaehkäistään pysymällä kotona, jos ollaan sairaana. Avustaja huolehtii hyvin omasta hygieniastaan. Asiakkaan luo tullessa ja lähtiessä sekä tarpeen mukaan pestään kädet. Tarvittaessa käytetään käsidesiä ja suojavarusteita, maskia, tossunsuojia ja essua.

Terveyden- ja sairaanhoito

Asiakkaiden hammashoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa, kiireellistä sairaanhoitoa ja äkillistä kuolemantapausta koskevien ohjeiden noudattamista koskevia asioita käsitellään palvelusuunnitelmaa laadittaessa. Asiakasta autetaan tarvittavien palvelujen piiriin auttamalla esimerkiksi hammaslääkäriaikojen varaamisessa ja saattamisessa hoitoon. Myös muulla, esimerkiksi saattamisella terveyskeskukseen tuetaan asiakkaan sairaan- ja terveydenhoitoa. Kiireetöntä sairaanhoidon järjestämistä varten otetaan yhteys kotihoitoon tai vastaavaan tahoon tarpeen ilmetessä. Avustaja ei pääsääntöisesti osallistu hoidon järjestämiseen. Pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan havainnoimalla ja sovittujen palvelujen avulla, joissa kotihoito tai muu taho vastaa hoitotoimista. Kiireellisissä sairaanhoidollisissa tarpeissa soimitaan hätänumeroon ja varmistetaan hoitoon pääsy tarvittaessa saattamalla asiakas hoitopaikkaan. Äkilliseen kuolemantapaukseen liittyvät ohjeet kirjataan asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan, sillä asiakkaan yhteyshenkilön on tärkeää ilmoittaa palveluntuottajalle palveluntarpeen päättymisestä. Pitkäaikaissairaiden kliinisiin tilanteisiin voidaan erikoistapauksissa kysyä konsultaatiota ympärivuorokautisesta terveysneuvonnan numerosta 09 10023.

Myrkytystietokeskuksen ympärivuorokautinen numero 0800 471 977.

Avustaja ei toteuta millään tavalla läikehoitoa. Asiakas voi ohjata avustajaa auttamaan lääkkeiden otossa antamalla ohjeet esimerkiksi

annosjakelupussin avaamiseen ja vesilasillisen tarjoamiseen. Asiakas hoitaa itse lääkkeensä mahdollisten lääkehoidosta vastaavien tahojen kanssa.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Henkilöstö

Työntekijät ovat yrityksen toimintatapoihin perehdytettyjä pitkän elämäkokemuksen omaavia avustajia erilaisilla taustoilla. Jokaisella avustajalla on omat vakituiset avustettavat. Kaikki työntekijät ovat vakituisessa osa-aikatyösuhteessa. Alihankkijoita ei ole käytössä.

Työntekijöiden riittävyttä, osaamista, soveltuvuutta ja koulutustarvetta arvioidaan säännöllisesti sekä keskustelujen että asiakaspalautteiden perusteella. Palvelujohtaja sijaistaa tarvittaessa työntekijöitä, niin että asiakkaat saavat tarvitsemansa palvelut. Mahdollista sijaisen tarvetta tiedustellaan aina omaiselta ja/tai asiakkaalta ja varmistutaan käynnin sijaistamistarpeesta tai käynnin siirrosta. Palvelujohtaja arvioi joustavasti työntekijöiden rekryointitarpeita ja huolehtii sopivien henkilöiden rekrytoinneista ja pitää heistä huolta vähintään kerran kuukaudessa käytävän ”mitä kuuluu?” keskustelun avulla.

Työsuhteen alussa työntekijä perehdytetään yrityksen toimintatapoihin, asiakastietojen käsittelyyn, kunkin asiakkaan luona hoidettaviin tehtäviin ja omavalvonnan toteuttamiseen. Avustajalle luodaan riittävät tiedolliset ja taidolliset valmiudet työtehtävien hoitamiseen. Työntekijän koulutukseen osallistumista arvioidaan työntekijän tarpeen, oman halukkuuden ja koulutustarjonnan mukaan vuosittain. Omavalvonnan seurannan, toteutumisen ja kehittämisen koulutus järjestetään yrityksessä työnantajan toimesta vähintään kerran vuodessa. Avustajan osaamista seurataan työsuhteen alussa perehdytysvaiheessa ja myöhemmin asiakaspalautteen avulla. Avustaja voi aina halutessaan ottaa yhteyttä palvelujohtajaan kysyäksään tai kertoakseen tarvittavista asioista.

Terveystuollon laitteet ja tarvikkeet

Asiakas huolehtii itse laitteistaan ja apuvälineistään eli rollaattoreista, pyörätuoleista ja muista välineistä. Niiden huoltamisessa ja puhdistamisessa tuetaan ja tarvittaessa asiakas saatetaan apuvälinelainaanmoon huoltoa kaipaavan laitteen kanssa. Avustaja voi auttaa vain vähäisissä puhdistuksissa eikä avustaja huolla laitteita.

Toimitilat

Yrityksen tarjoamat palvelut toteutetaan asiakkaan kodissa ja asiakas vastaa itse omasta ja kotinsa turvallisuudesta. Avustajan velvollisuus on ilmoittaa avustamastaan henkilöstä, jos ilmenee, että hän on tullut ilmeisen kykenemättömäksi huolehtimaan itsestään. Avustaja on tarvittaessa yhteydessä palvelujohtajaan tai hän tekee ilmoituksen sosiaalihuoltoon.

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Asiakkaista kerätään vain perustiedot hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Sairaanhoidollisia tietoja ei kerätä. Yrityksellä ei ole käytössä asiakastietojärjestelmää, vaan asiakasrekisteri ja hoito- ja palvelusuunnitelmat säilytetään paperisena kansiossa lukollisessa kaapissa palvelujohtajan kotona. Asiakaskäyntejä ei kirjata eivätkä avustajat osallistu asiakastietojen käsittelyyn. Avustajat on sitoutettu vaitiolo- ja salassapitovelvollisuuteen asiakkaan asioista työsuhdetta aloitettaessa.

Tietosuojavastaavan ja rekisterinpitäjän nimi ja yhteystiedot
Ritva T Nevalainen, Sähköposti: ihanahoito@gmail.com Puh: 040 551 4343

Yritykselle on laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste

Kyllä Ei

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan havaintojen ja palautteiden perusteella. Riskinhallinnan prosessissa käsitellään kaikki epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet ja niille sovitaan riskin vakavuuden mukaan suunnitelma, miten asia hoidetaan kuntoon.

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

Asiakkaalle IH-palvelu HoSoTe oyn palvelujen löytäminen helposti ja avustajan saaminen vaivattomasti ovat tärkeä osa-alue toiminnan kehittämisessä. Palvelujohtajan tavoittaminen kaikissa tilanteissa ja tarpeissa on tärkeä järjestää ja varmistaa sijaistajajärjestelyn avulla. Näillä kehityskohteilla nopeutetaan palvelun tilaamista ja sujuvuutta. Tavoitteena on olla helposti löydettävissä ja sujuvasti tavoitettavissa.

Yrityksessä on tarvetta laajentaa kontaktiverkostoja muiden ikääntyneitä hoitavien ja heille palveluja tarjoavien tahojen kanssa asiakkaiden elämänlaadun tukemiseksi. Tuetaan asiakkaiden arkielämän sujumista helpottamalla kontaktien löytymistä esimerkiksi hierojalle, kampaajalle, jalkahoitajalle, remontintekijälle tai vaikka ruohonleikkaajalle.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toiminnasta vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys Helsinki 7.11.2024

Allekirjoitus

Ritva Nevalainen

Ritva T Nevalainen

johtaja