



KOTIHOITO HEHKU

ASU KOTONA JA VOI HYVIN

Sosiaalipalveluiden OMAVALVONTASUUNNITELMA

4.11.2024

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi: Kotihoito Hehku Oy, Y-tunnus 3375918-7

Hyvinvointialue: Pohjanmaan hvvinvointialue

Kunnan nimi: Vaasa

Kuntayhtymän nimi: Pohjanmaan hyvinvointialue

Toimintayksikkö/palvelu

Nimi: Kotihoito Hehku Oy

Katuosoite: Asemakatu 1

Postinumero: 65100 **Postitoimipaikka:** Vaasa

Sijaintikunta yhteystietoineen: Vaasa

**Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan;
asiakaspäämäärä:**

Yksityiset asiakkaat, kunnat/kaupungit. muut palveluntuottajat, hoitolaitokset, yritykset

Esihenkilö, Yrityksen perustajat: toimitusjohtaja Kirsi Peltoa, yrityksen hallituksen puheenjohtaja Kati Fazekas

Puhelin: 0451644144 **Sähköposti:** kotihoitohehkuoy@gmail.com

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIATTEET

Kotihoito Hehku Oy haluaa tarjota kotiin tuotettavaa laadukasta ja hyvää hoitoa kiireettömästi. Kotihoito Hehkun asiakkaat ovat ikääntyneitä, pitkäaikaissairaita, vammaisia tai tilapäistä apua tarvitsevia. Kotihoito Hehku Oy tarjoaa asumiseen, hoitoon ja huolenpitoon, toimintakyvyn ylläpitoon, asiointiin sekä muihin jokapäiväiseen elämään kuuluvien tehtävien ja toimintojen suorittamista tai niissä avustamista.

Kotipalvelua annetaan mm. sairauden tai vamman aiheuttamasta toimintakyvynalenenemisen takia. Kotipalveluun sisältyvinä tukipalveluina annetaan siivouspalveluja sekä sosiaalista kanssakäymistä edistäviä palveluja. Kotihoito Hehku Oy asiakaspiiriin kuuluu myös hoidettavan omaiset ja muut asiakkaan läheiset.

Kotihoito Hehku Oy:n tuottamia yksityisiä palveluita ovat sosiaali- ja terveyshuollon kotiin vietävät palvelut, johon kuuluu kotihoito, kotisairaanhoido (sis. mm. injektiot, mittaukset, haavanhoidot, laboratoriotestit kotona, ompeleiden ja hakasten poistot, rokotukset), kotipalvelu, omaishoidon sijaistaminen ja kotihoidon tukipalvelut Vaasassa ja lähialueilla. Lisäksi palveluihimme kuuluu lääkinnällinen jalkojenhoito.

Kotihoito hehku Oy:n kotiin vietävät asumisen palvelut perustuvat asiakkaan yksilöllisiin tarpeisiin sekä hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Asumispalveluita toteutettaessa huolehditaan siitä, että asiakkaan yksityisyyttä ja oikeutta osallistumiseen kunnioitetaan ja hän saa tarpeidensa mukaiset kuntoutus- ja terveydenhuoltopalvelut.

Henkilökohtainen apu tarjoaa toisen ihmisen antamaan välttämätöntä apua niissä toimissa ja arkielämän asioissa, joita henkilö ei pysty kokonaan tai osittain itsevämmän tai sairauksien vuoksi tekemään. Henkilökohtainen apu on itsenäisen elämän mahdollistamista vaikeasti vammaiselle henkilölle.

Kotihoito Hehku Oy toimii ympärivuorokautisesti ja asiakaskäynnit toteutetaan sovittujen asiakaskäyntien aikataulun mukaisesti. Kotihoito Hehku Oy:ssa toimii yrityksen alkaessa yksi terveyden- ja sairaanhoitaja, yksi sairaanhoitaja ja yksi lähihoitaja/jalkojenhoitajana. Toimintamme perusta on tukea asiakkaan kotona pärjäämistä mahdollisimman pitkään. Asiakkaalle nimetään omahoitaja, joka vastaa myös siitä, että asiakkaan tilanteen ja tuen tarpeen mahdollisesti muuttuessa myös tarjottavat palvelut muuttuvat tarpeiden mukaan.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Toimintaamme ohjaavia arvoja ovat yksilöllisyys, luotettavuus ja laadukkuus. Jokainen asiakas on ainutlaatuinen, kunnioitamme asiakkaan tahtoa ja päätöksentekoa. Toiminnan periaatteina on luoda yksilön tarpeista lähtevä palvelukokonaisuus. Asiakas on aina etusijalla, hänen tarpeensa huomioidaan mahdollisimman kattavasti. Luotettava ja laadukas palvelu takaa, että olemme luottamuksen arvioisia, tulemme sovittuna aikana ja teemme työt ammatillisesti, asiakas ja omaiset kokevat olevansa turvallisissa ja asiantuntevissa käsissä. Meillä on asiakkaan kanssa luottamussuhde ja vaitiolovelvollisuus. Tahdomme olla rinnalla kulkijoita, tarjota tukea niissä toimissa missä asiakas tukea tarvitsee. Meille tärkeää olisi, että ihmisellä olisi oikeus hyvään elämään mahdollisimman pitkään omassa kodissa, turvallisesti. Palveluilla edistämme ja ylläpidämme sekä sosiaalista turvallisuutta, että vähennämme eriarvoisuutta.

Yhteisesti sovitut arvot ja toimintaperiaatteet muodostavat työyhteisössä vallitsevan toimintakulttuurin, mikä näkyy mm. asiakkaiden ja omaisten kohtaamisessa.

Toimintaamme ohjaavat keskeiset sosiaalihuollon palvelua ohjaavat lait eli sosiaalihuoltolaki, laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista sekä erityislakeina lastensuojelu- ja vammaispalvelulaki sekä laki kehitysvammaisten erityishuollosta, mielenterveys- ja päihdehuoltolaki ja vanhuspalvelulaki.

3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

Riskienhallinta

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Omaavalvonnassa riskienhallinta on keskeisessä osassa. Kokonaisvaltainen riskienhallinta kattaa asiakkaan hoidon, työtavat ja ympäristön, laitteiden käytön ja ylläpidon sekä yrityksen menettelytavat. Palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia tulee huomioida monipuolisesti. Riskit voivat johtua esimerkiksi fyysisestä toimintaympäristöstä (kynnykset), toimintatavoista, asiakkaista tai henkilökunnasta. Usein riskit ovat monen toiminnan summa.

Riskienhallinnassa keskeistä on työyhteisön avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa niin henkilöstö kuin asiakkaat uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia. Riskien arviointia tehdään fyysisistä vaaroista, tapaturmavaaroista, ergonomisista vaaroista, kemiallisista ja biologisista vaaroista ja henkisistä vaaroista. Riskien arvioinnissa hyödynnetään sosiaali- ja terveystieteiden lomakkeita. Riskienhallinta on osa laatu- ja turvallisuusjärjestelmäämme ja strategista riskienhallintaa toteutetaan johtoryhmätasolla.

Toiminnan riskit tunnistetaan ja analysoidaan vuosittain tai tarpeen vaatiessa esimiehen johdolla. Riskejä kartoitetaan mm. laadunhallinnan, omaavalvonnassa, työsuojelun ja pelastussuunnitelman avulla. Riskienhallinnassa parannetaan laatua ja asiakasturvallisuutta, tunnistamalla kriittiset työvaiheet jo ennakkoon. Tärkeää on myös suunnitelmallinen toiminta riskien poistamiseksi ja vähentämiseksi sekä haittatapahtumien tarkka kirjaaminen, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen yhteisesti sovitulla tavalla.

Poikkeaman sattuessa selvitetään mistä ko. tapahtuma on johtunut ja mitkä ovat ne toimenpiteet, joilla se vältetään jatkossa. Poikkeamat käydään läpi yhdessä henkilökunnan kanssa. Tällä turvataan se, että kaikki toimivat jatkossa samoja periaatteita noudattaen ja muuttavat tarvittaessa toimintatapaansa, jotta asiakasturvallisuus varmistuu. Poikkeamat ehkäistään ammattimaisella työllä, tarkkailemalla omaa toimintaa ja koulutuksilla.

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Riskienhallintaan kuuluu ennakoinnin lisäksi suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen.

Riskienhallinnan työnjako

Johdon tehtävä on huolehtia etenkin perehdytyksestä, tiedottamisesta ja johtamisesta. Johto huolehtii myös, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista, mutta riskienhallinta vaatii myös aktiivisuutta muulta henkilöstöltä. Turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttaminen on kaikkien vastuulla. Riskienhallinnassa keskeistä on ymmärtää, että työ ei ole koskaan valmista. Riskien hallinnassa koko henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista ja kykyä oppia virheistä.

Hoitotyön riskienhallinnassa on merkittävää johdon ja työntekijöiden sitoutuminen kehittämistyöhön. Riskienhallinta ei ole vain ohimenevä prosessi vaan osa päivittäistä työtä. Riskienhallinnan prosessi on käytännössä omaavalvonnassa toimeenpanon prosessi, jossa riskienhallinta kohdistetaan kaikille omaavalvonnassa oleville osa-alueille.

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

Riskit tunnistettava - riskit ennaltaehkäistävä - riskit minimoitava - toiminta suunnitelma riskien ennaltaehkäisy ja ilmoitusvelvollisuus - lääkehoitosuunnitelma - palo- ja pelastussuunnitelma - henkilökunnan perehdytysohjelma - työturvallisuuslain mukaan työpaikoilta on ylläpidettävä ensiapuvalmiutta, johon kuuluu tarvikkeet, välineet, ensiaputaitoiset henkilöt sekä tieto nopean avun saamiseksi tapaturma- ja sairastumistapauksissa - Hygieniasuunnitelma

Ilmoitusvelvollisuus

Henkilöstön tulee ilmoittaa havaitsemansa epäkohdat tai riskit, jotka liittyvät sosiaalihuollon asiakkaan hoitoon, hoidon tasoon tai laatuun. Ilmoitus tehdään viipymättä suullisesti sekä kirjallisesti poikkeamalomakkeella esihenkilölle. Ilmoituksen vastaanottaneen toiminnasta vastaavan esihenkilön tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle.

Esihenkilön ilmoittaa asiasta sijoittajakunnan sosiaalihuollonjohtavalle viranhaltijalle ja aloittaa viipymättä toimet epäkohdan korjaamiseksi viranhaltijan ohjeiden mukaisesti. Epäkohtia ovat mm. asiakasturvallisuudessa ilmenevät puutteet, kaltoinkohtelu ja toimintakulttuuriin liittyvät asukkaille vahingolliset toimet. Kaltoinkohtelua ovat mm. fyysinen, psyykinen tai kemiallinen eli lääkkeillä aiheutettu kaltoinkohtelu.

Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa asiakasturvallisuuteen kohdistuvat riskit, epäkohdat ja laatupoikkeamat?

Jokainen työntekijä on ilmoitusvelvollinen esihenkilölle sekä muille työntekijöille, mikäli havaitsee selkeitä epäkohtia, laatupoikkeamia tai riskejä. Työn laatuun, haittatapahtumiin ja läheltä piti-tilanteisiin pyritään vaikuttamaan ennaltaehkäisevästi ja säännöllisillä yhteisillä henkilökunnan palaverilla. Työntekijän tulee tehdä tilanteesta kirjallinen, sähköinen raportti, joka käydään läpi yhdessä henkilöstön kanssa (palaverit). Kiireellisissä riski- ja läheltä piti-tilanteissa toiminnasta vastaava johtaja raportoi alaisiaan ja antaa heille tarvittavat toimintaohjeet.

Yrityksen johtajat raportoivat asiakkaan sosiaalihuollon toteutumiseen liittyvistä epäkohdistaviipymättä kunnan sosiaalihuollon johtavaa viranhaltijaa. Salassapitosäännös ei estä ilmoituksen tekoa.

Miten asiakkaat ja omaiset voivat tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit?

Asiakkaat ja omaiset voivat olla yhteydessä suoraan työntekijöihin tai toiminnasta vastaavaan johtajaan havaitsemistaan epäkohdista, laatupoikkeamista ja riskeistä. Kotihoito Hehkulla on potilasasiahenkilö ja hyvinvointialueella on lisäksi sosiaaliasiahenkilö, joka vastaa myös yksityisistä palveluntuottajista.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Vastuu riskienhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on palvelun tuottajalla, mutta työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen

johdon käyttöön. Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

Läheltä piti tilanteista ja poikkeamista täytetään lomake (poikkeamalomake). Lomakkeet käsitellään johtoryhmän kokouksessa ja henkilöstökokouksissa. Kuvaus miten haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet kirjataan, käsitellään ja raportoidaan

Työ tapahtuu asiakkaan kotona. Työ on ennakoimatonta ja vaatii muutosten hallintaa, sekä asiakkailta tulevan palautteen asianmukaista arviointia. Tehtävän suorittamiseen voi liittyä henkistä kuormittumista sekä mahdollisesti yllättävää fyysisen väkivallan kohteeksi joutumista yksin kotikäynnillä ollessa. Fysikaaliset, henkiset, kemialliset, tapaturman vaaraan ja ergonomiaan liittyvät riskitekijät käydään läpi palavereissa. Työntekijällä on velvollisuus ja vastuu tuoda esille haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet. Johtoryhmä määrittelee tarvittavat korjaavat toimenpiteet, toimenpiteiden aikataulun ja vastuuhenkilön.

Kuvatkaa korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen:

Laatupoikkeamien, epäkohtien, läheltä piti -tilanteiden ja haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tilanteiden syiden selvittäminen ja tätä kauttamennettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Myös korjaavista toimenpiteistä seurantakirjaukset ja -ilmoitukset.

Miten sovituisia muutoksista työskentelyssä ja muista korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille? Muutokset ilmoitetaan vastuuhenkilöille (yrittäjille) ja henkilökunnalle sekä yhteistyötahoille. Työntekijä kirjaa muutokset asiakastietoihin. Ostopalvelu — ja palveluseteliasiakkaan muutokset myös asianomaiseen kuntaan. Henkilökunnalle tiedotetaan pääsääntöisesti suullisesti. Kirjallinen tiedottaminen suoritetaan tarvittaessa. Asiakkaalle tiedotetaan suullisesti ja kirjallisesti. Korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilökunnalle henkilöstöpalavereissa. Yhteistyökumppaneille kuten kunnille tiedotetaan tarpeen mukaan asiasta joko sähköpostilla.

4 OMAVALVONNAN LAATIMINEN

Ketkä osallistuvat omavalvontasuunnitelman laadintaan ja miten pidetään huolta henkilöstön osallistamisesta suunnitelman laatimiseen?

Yrityksen perustajat Kirsi Peltola ja Kati Fazekas, yrityksen alussa ei ole muuta henkilökuntaa.

Kuka vastaa omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot)

Yrityksen perustajat toimitusjohtaja Kirsi Peltola, hallituksen puheenjohtaja Kati Fazekas

SÄHKÖPOSTI: kotihoitohehkuoy@gmail.com

POSTI: Asemakatu 1, 65100 Vaasa

TOIMIPISTE: Asemakatu 1, 65100 Vaasa

PUHELIN 045 1644144

Omavalvontasuunnitelman seuranta ja suunnitelman ajantasaisuuden varmistaminen

Omavalvontasuunnitelma päivitetään tarpeen vaatiessa ja vahvistetaan vuosittain, vaikka muutoksia ei vuoden aikana olisi tehtykään.

Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä?

Omavalvontasuunnitelma on yrityksen kotisivuilla www.kotihoitohehku.fi ja yrityksen

toimistossa Asemakatu 1, 65100 Vaasa. Pyydettyessä toimitamme myös paperisen version asiakkaalle halutessaan kotiin luettavaksi.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelu- ja hoitosuunnitelma

Asiakassuhteen alussa teemme palvelu- ja hoitosuunnitelman, arviointikäynnin yhteydessä. Joissain tapauksissa asiakkaan palveluntarve on arvioitu kunnan sosiaalitoimen puolesta. Suunnitelma tallennetaan sähköiseen potilastietojärjestelmään. Suunnitelman toteutumista seurataan asiakkaan kanssa yhdessä asiakaskäynneillä sekä keskustellen että työntekijän oman havainnon perusteella.

Mitä mittareita iäkkään henkilön toimintakyvyn arvioinnissa käytetään?

RAI-toimintakykyarvio, MMSA-muistitesti, MNA-ravitsemustilan arviointitesti sekä muita testejä tarpeen mukaan.

Miten asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelu- ja hoitosuunnitelman laatimiseen ja päivittämiseen?

Palvelu- ja hoitosuunnitelma tehdään yhdessä asiakkaan kanssa ja sen tavoitteet ovat asiakaslähtöisiä. Tärkeää työssämme on asiakkaan kuulluksi tuleminen. Asiakkaan omaisilla ja muilla läheisillä on asiakkaan suostumuksella mahdollisuus olla laatimassa suunnitelmaa palvelun tarpeesta ja sen muutoksista. Näistä voidaan myös keskustella myöhemmin tilanteiden eläessä. Omaisten ottaminen mukaan asiakkaan hoitoon takaa, että hoito on vastavuoroista ja aktiivista sekä hoidossa on otettu laajasti huomioon asiakkaan tarpeet ja toiveet.

Miten varmistetaan, että asiakas saa riittävästi tietoa eri vaihtoehtoista ja miten asiakkaan näkemys tulee kuulluksi?

Suunnitelman toteutumista arvioidaan asiakkaan kanssa. Eri vaihtoehtoja käydään asiakkaan kanssa läpi yhdessä asiakasta kuunnellen.

Miten varmistetaan, että henkilöstö tuntee palvelu- ja hoitosuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti?

Työntekijät perehdytetään suunnitelmaan ennen ensimmäistä asiakaskäyntiä. Potilasjärjestelmästä on käytössämme myös mobiiliversio, joka on oltava aina mukana. Siellä ovat kaikki asiakkaan hoitoa koskevat tiedot.

Asiakkaan kohtelu ja Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) mukaan sosiaalihuoltoa toteuttaessa on ensisijaisesti otettava huomioon asiakkaan toivomukset ja mielipide ja muutoinakin kunnioitettava hänen itsemääräämisoikeuttaan. Työssä korostamme asiakkaan mahdollisuutta osallistua ja vaikuttaa palvelujen suunnitteluun ja toteuttamiseen. Toimenpiteissä asiakkaan etu on ensisijaisen tärkeää. Myös muistisairaus ei poista ihmisen itsemääräämisoikeutta ja ymmärrämme että hän voi kyetä myös vaikuttamaan itseä koskeviin päätöksiin niin kauan kuin on niistä kykenevä päättämään. Asiakasta kannustetaan

osallistumaan itseään koskevaan päätöksentekoon. Toimenpiteet voidaan suorittaa vain, jos asiakas antaa siihen suostumuksen.

Asiakas tuodaan myös tietoiseksi kaikista asiaan vaikuttavista seikoista. Voimme antaa erilaisia vaihtoehtoja, mutta asiakkaalla on oikeus tehdä päätöksiä, vaikka ne voisivat jopa vahingoittaa hänen terveyttään. Kunnioitamme asiakkaan omia päätöksiä. Mahdollisuuksien mukaan asiakkaalla on oikeus myös esittää toiveita siitä, kuka häntä avustaa sukupuolisensitiivisissä tilanteissa. Eri-ikäisten asiakkaiden, heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen palvelun suunnittelussa ja toteuttamisessa on olennainen osa palvelun laadun, asiakasturvallisuuden ja omaavalvonnan kehittämistä.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihoitoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakas on ainutlaatuinen ja aina etusijalla. Asiakastytyväisyys onkin Kotihoito Hehku Oy:lle tärkeä asia. Yritys kerää jatkuvasti palautetta asiakkailta, heidän omaisiltaan ja läheisiltään. Kehitysedotuksia otetaan vastaan mielellään.

Mikäli asiakas kokee hänellä olevan huomautettavaa hoidostaan niin ensisijainen menettely selvityksen suhteen, on asiakkaan kanssa keskustelu. Keskustelu sekä mahdolliset jatkotoimenpiteet kirjataan asiakkaan tietoihin asiakastietojärjestelmään. Työntekijä ilmoittaa asiasta myös esihenkilölle, joka jatkaa asian selvittelyä tarvittaessa. Asiakas voidaan Ohjata olemaan yhteydessä potilasasiahenkilöön. Asiakas voi tehdä myös muistutuksen kirjallisena.

Mikäli asiakas on tyytymätön palveluun toivomme, että asiakas keskustele ensin hoitoa antaneen henkilön tai yrityksen johdon kanssa. Usein asiat korjaantuvat pelkän keskustelun avulla. Mahdolliset epäkohdat tullaan korjaamaan viipymättä.

Asiakkaan osallisuus

Hoitosuhteen ollessa voimassa suulliset keskustelut ja kehittämissuhteet saa kertoa aina tarvittaessa ja ne otetaan huomioon hoidossa.

Palautteet voi antaa joko kirjallisena palautuslomakkeella tai suoraan suullisesti. Lisäksi teemme vuosittain asiakkaille ja omaisille tyytyväisyyskyselyn, josta tullutta palautetta, käytetään toiminnan kehittämiseksi.

Miten asiakkailta saatua palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä ja/tai korjaamisessa?

Asiakaspalautteet käydään huolellisesti läpi työntekijöiden kanssa. Toimintaa pyritään kehittämään asiakkaita kuunnellen, mikäli se vain on mahdollista. Mielellämme myös vastaamme asiakkaiden ja omaisten kysymyksiin ja huomioimme toiminnastamme saadun palautteen.

Asiakkaan oikeusturva

Palvelun laatuun tai asiakkaan saamaan kohteluun tyytymättömällä on oikeus tehdä muistutus palveluista vastaavalle johtajalle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutusmenettely on keino selvittää hoitoonsa tyytymättömän asiakkaan asiaan.

Kotihoito Hehku Oy suhtautuu mahdollisiin muistutuksiin vakavasti. Toimintaa pyritään kehittämään niiden pohjalta. Muistutuksen käsittelyssä syntyneet asiakirjat säilytetään ja liitetään asiakastietoihin, mikäli niissä on hoidon kannalta oleellista tietoa. Muistutukset pyritään käsittelemään mahdollisimman pian muistutuksen saapumisesta.

Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot

Yrityksen toimitusjohtaja Kirsi Peltola tai Pohjanmaan hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtava viranhaltija.

Sosiaalivastaavan yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Pohjanmaan hyvinvointialueen sosiaalivastaava ma-pe klo 8-14

Puhelin 0405079303

sähköposti sosiaalivastaava@ovph.fi (suojaamaton sähköposti)

Käyntiosoite: Korsholmanpuistikko 44, 65100 Vaasa

- neuvoo asiakkaita lain soveltamiseen liittyvissä asioissa
- avustaa asiakasta muistutuksen tekemisessä
- tiedottaa asiakkaan oikeuksista
- toimii muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi
- seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä hyvinvointialueella ja antaa siitä selvitys vuosittain hyvinvointialueelle.

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

Puhelin: 0295053050

Kotisivu: www.kuluttajavirasto.fi

Miten muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä?

Asiat käsitellään palaverissa ja niiden pohjalta muutamme ja/tai kehitämme tarvittaessa toimintatapojamme. Muistutuksiin vastataan henkilökohtaisesti, riippuen siitä kehen tai mihin muistutus kohdistuu.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

2 viikkoa

Omatyöntekijä

Asiakkaille on nimetty omatyöntekijä.

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta. Miten palvelussa edistetään asiakkaiden fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä?

Asiakkaan kanssa tehdään henkilökohtainen palvelu tai hoitosuunnitelma. Suunnitelmassa käydään läpi ihminen psyko-fyysis- sosiaalisena kokonaisuutena. Suunnitelmassa kartoitetaan asiakkaan voimavarat ja tuen tarpeet. Liikunta., kulttuuri- harrastus- ulkoilu yms mahdollisuuksia toteutetaan seuraavasti: Sovitun hoito-/palvelu-/kuntoutussuunnitelman mukaisesti.

Miten asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan?

Asiakkaiden toimintaa havainnoidaan päivittäin. Havainnot kirjataan Domacare-potilastietojärjestelmään. Havainnoista raportoidaan muita työntekijöitä.

Ravitseminen

Miten asiakkaiden erityiset ruokavaliot ja rajoitteet otetaan huomioon? Miten asiakkaiden riittävää ravinnon ja nesteen saantia sekä ravitsemuksen tasoa seurataan?

Asiakkaan kanssa laaditussa hoito- ja palvelusuunnitelmassa käydään läpi myös ravitsemukseen liittyvät asiat ja huomioidaan hyvän ravitsemuksen merkitys asiakkaan kokonaisvaltaiselle hyvinvoinnille. Mikäli kyseessä on esim. ikäihminen, joka vaatii säännöllistä nesteen saannin tarkkailua, otetaan käyttöön nestelista, jota täytetään ohjeiden mukaisesti. MNA-ravitsemustilanarviointitestiä voimme käyttää yli 65-vuotiaiden virhe- ja aliravitsemusriskin arvioinnissa.

Hygieniäkäytännöt

Miten yksikössä seurataan yleistä hygienia- ja turvallisuus- ja miten varmistetaan, että asiakkaiden tarpeita vastaavat hygieniäkäytännöt toteutuvat annettujen ohjeiden ja asiakkaiden palvelutarpeiden mukaisesti?

Työskentely tapahtuu pääsääntöisesti asiakkaiden kodeissa. Työntekijöillä on mukana käsidesi, hanskat sekä muut tarvittavat suojavälineet kuten essu. Työntekijä ei mene itse sairaana asiakaskäynnille. Työyksikössä on laadittu erilliset hygieniaohjeet, jossa käydään läpi toimenpiteet ja menetelmät tarttuvien tautien osalta. Terveys- ja sairaanhoito

Miten varmistetaan asiakkaiden suunhoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa ja kiireellistä sairaanhoitoa sekä äkillistä kuolemantapausta koskevien ohjeiden noudattaminen?

Mikäli asiakkaalla kotikäynnillä ilmenee tarvetta hammashoitoon, kiireettömään tai kiireelliseen sairaanhoitoon, ohjataan hänet toimimaan asian vaativalla tavalla. Mikäli hän ei pysty tai halua itse toimia, voimme hoitaa asian asiakkaan puolesta, esim. varaamalla ajan hammaslääkärille tai lääkärille tai soittamalla 112.

Kuolemantapauksen sattuessa soitetaan 112 ja toimitaan sieltä saatujen ohjeiden mukaisesti. Lisäksi ilmoitetaan omaisille.

Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Sovituilla kotikäynneillä hoitaja on vastuussa kartoittamaan asiakkaan yleistilan ja tekemään sovitut terveystarkastukset ja toiminnot, jotka palvelu- ja suunnitelma vaatii.

Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Asiakkaan terveyden- ja sairaanhoidosta vastaa työhön koulutettu työvuorossa oleva hoitaja sekä vastaava sairaanhoitaja.

Lääkehoito

Miten lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

Lääkehoitosuunnitelmaa toteutetaan/seurataan päivittäisissä toiminnoissa ja suunnitelma päivitetään tarpeen mukaan ja vähintään kerran vuodessa, jolloin se käydään myös henkilökunnan kanssa läpi. Lääkehoitosuunnitelma on laadittu 25.9.2023.

Kuka vastaa yksikön lääkehoidon kokonaisuudesta?

Kotihoito Hehku Oy:n lääkehoitosuunnitelma perustuu STM:n Turvallinen lääkehoito oppaaseen (2021). Kotihoito Hehkun vastaava lääkäri Juha Airaksinen LHARVIOT OY vastaa yksikön lääkehoidon kokonaisuudesta ja vahvistaa allekirjoituksellaan yksikön lääkehoitosuunnitelman.

Monialainen yhteistyö

Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien ja eri hallinnonalojen kanssa on järjestetty?

Pyritään asiakkaan luvalla, tiiviiseen yhteistyöhön kaikkien asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien tahojen kanssa verkostopalavereilla, puhelimitse ja hoitoneuvotteluissa.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Sosiaalihuollon omavalvonta koskee asiakasturvallisuuden osalta sosiaalihuollon lainsäädännöstä tulevia velvoitteita. Palo- ja pelastusturvallisuudesta sekä asumisterveyden turvallisuudesta vastaavat eri viranomaiset kunkin alan oman lainsäädännön perusteella.

Asiakasturvallisuuden edistäminen edellyttää kuitenkin yhteistyötä kaikkien turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa.

Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa edellyttämällä mm. poistumisturvallisuussuunnitelman. Palveluntuottajilla on myös ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille. 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 kaltoinkohtelun kohtaamiseen ja ehkäisemiseen.

Osana asiakasturvallisuuden varmistamista on ilmoituksenvaraista toimintaa harjoittavan toimintayksikön tehtävä terveydensuojelulain 13 5:ssä säädetty ilmoitus kunnan terveydensuojeluviranomaiselle. Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta

Miten tehdään yhteistyötä muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa?

Teemme työtä asiakkaiden kodeissa. Sovituilla käynneillä teemme havaintoja myös asiakasturvallisuuteen liittyen. Jokainen henkilöstön jäsen ohjeistetaan toimimaan hätätilanteessa ja ilmoittamaan läheltä piti- tilanteista. Mikäli huomioimme asiakkaan turvallisuuden vaarantuneen (esim. paloturvallisuus) ilmoitamme asiakkaan suostumuksella asiasta, esimerkiksi omaiselle tai muulle läheiselle. Mikäli ei ole omaisia ja asiakas on kykenemätön huolehtimaan itsestään, on asiakasturvallisuutta ja vanhuspalvelulain mukainen velvollisuus ilmoittaa iäkkästä henkilöstä eteenpäin.

Henkilöstö

Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet

Kotihoito Hehku Oy henkilöstö:

Yksi Terveyden- ja sairaanhoitaja (AMK)

Yksi Lähihoitaja, sosiaali- ja terveysalan perustutkinto Vanhustyön osaamisala sekä jalkojenhoidon osaamisala

Yksi Lähihoitaja, sosiaali- ja terveysalan perustutkinto, vanhustyön koulutusohjelma

Miten seurataan toimintayksikön henkilöstön riittävyyttä suhteessa asiakkaiden palvelujen tarpeisiin? Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

Tarvittaessa palkataan lisää henkilökuntaa yrityksen asiakasmäärien kasvaessa, esim. sairaanhoitajia, lähihoitajia, sosionomeja

Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?

Sijaisia käytetään, mikäli vakituista henkilökuntaa ei ole työvuoroissa riittävästi. Lisäksi sijaisia käytetään vakituisen henkilökunnan lomien aikana. Yli kolme kuukautta kestävässä sijaisuudessa rekrytoidaan sijainen pidempään työsuhteeseen. Lyhyet ja äkilliset alle 24h sijaisuudet pyritään hoitamaan henkilöstöjärjestelyin siten, että laatu ja asiakasturvallisuus säilyvät.

Miten varmistetaan vastuuhenkilöiden/lähiesihenkilöiden tehtävien organisointi siten, että lähiesihenkilöiden työhön jää riittävästi aikaa?

Hyvällä työvuorosuunnittelulla.

Henkilöstön rekrytointin periaatteet Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Tehtävään vaadittava koulutus ja pätevyys varmistetaan sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilörekisteristä sekä opinto- ja tutkintotodistuksista. Kotihoito Hehku Oy:n hallinnossa työskentelevät henkilöt tapaavat ja haastattelevat rekrytoitavat henkilöt. Soveltuvuudessa otetaan huomioon koulutus ja aikaisempi työkokemus. Tarvittaessa ollaan yhteydessä edelliseen työpaikkaan. Työntekijöiltä, jotka työskentelevät alaikäisten ja ikäihmisten kanssa näyttävät työsuhteen alussa alle 6kk vanhan rikosrekisteriotteen. Lisäksi asiakkaihin ollaan hallinnon puolesta satunnaisesti yhteydessä tarkistusluontoisesti.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Henkilöstön perehdytysuunnitelmaan sisällytetään perehdyttämislomake jokaiselle työntekijälle, joka palkataan yritykseen työntekijäksi. Perehdytys kestää 2-4 päivään, jonka tavoitteena on, että työntekijä tunnistaa Kotihoito Hehkun arvot ja toimintatavat, asiakkaat ja työyhteisön. Perehdytyksen keskeisenä tarkoituksena on opastaa uusi työntekijä omiin tehtäviinsä, työpaikan toimintaan, työvälineisiin ja työturvallisuuteen. Tietosuoja asioihin perehdytyksen pitää tietosuojavastaava.

Työntekijä osaa perehdytyksen jälkeen toimia yhteisesti sovituilla toimintamalleilla. Perehdytyksessä käydään läpi yrityksen käytössä oleva potilas- ja toiminnanohjausjärjestelmä sekä lääkehoitoja omavalvontasuunnitelma. Molemmat suunnitelmat päivitetään säännöllisesti ja pidetään ajan tasalla. Perehdytyksessä työntekijät suorittavat myös lääkenäytöt ja työntekijöiden osaaminen varmistetaan säännöllisesti. Mikäli työntekijällä ei ole voimassa olevaa lääkelupaa, yritys huolehtii lääkeluvan järjestämisestä ennen työn aloittamista. Yrityksen työntekijän perehdytyksestä vastaa yrityksen johtajat Kirsi Peltola, Kati Fazekas ja Maarit Parkkari, jotka vastaavat perehdyttämisen ja opastuksen suunnittelusta, toteuttamisesta ja valvonnasta. Tarvittaessa he voivat jakaa perehdyttämiseen ja opastukseen liittyviä tehtäviä muille työntekijöille kokonaisvastuun aina säilyessä johdolla ja esihenkilöillä.

Henkilökunnalle järjestettäviä koulutuksia ovat mm. EA-kurssit (häätäensiapu), Love (lääkeluvat ja niiden päivittäminen), hygieniapassin suorittaminen, tietoturva- ja tietosuojakoulutukset sekä muut koulutukset tarpeen mukaan. Opiskelijoiden ohjaukseen kiinnitetään riittävää huomiota ja opiskelijoita varten yrityksessä on koulutuksen saanut näytönvastaanottaja, joka on yrityksen toimitusjohtaja.

Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) säädetään työntekijän velvollisuudesta (48–49§) tehdä ilmoitus havaitsemastaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta, joka liittyy asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen. Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamisesta on laadittava toimintayksikölle ohjeet, jotka ovat osa omavalvontasuunnitelmaa. Laissa korostetaan, ettei ilmoituksen tehneeseen henkilöön saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena. Ilmoituksen vastaanottaneen tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle. Yksikön omavalvonnassa on määritetty, miten riskienhallinnan prosessissa epäkohtiin liittyvät korjaavat toimenpiteet toteutetaan. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi siellä työn alle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle. Miten henkilökunnan velvollisuus tehdä ilmoitus asiakkaan palveluun liittyvistä epäkohdista tai niiden uhista on järjestetty ja miten epäkohtailmoitukset käsitellään sekä tiedot siitä, miten korjaavat toimenpiteet toteutetaan yksikön omavalvonnassa (katso luku 3 Riskienhallinta).

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Miten varmistetaan asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden ja yksikön käytössä olevien lääkinnällisten laitteiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen?

Mikäli havaitsemme, että asiakas tarvitsee jotakin apuvälinettä, otamme yhteyttä apuvälinelainaamoon tai konsultoimme Hyvinvointialueen fysioterapeuttia mistä apuvälineestä asiakas hyötyisi eniten. Apuvälineen käytön ohjauksesta vastaa Hyvinvointialueen fysioterapeutti tai Kotihoito Hehkun työntekijät. Apuvälinelainaamosta annetaan tarvittavat ohjeet lainaamisen ajaksi, koskien myös apuvälineiden huoltoa.

Miten varmistetaan, että terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista tehdään asianmukaiset vaaratilanneilmoitukset?

Vaaratilanteista tulee ilmoittaa niiden käyttäjä, joko asiakas itse tai hoitaja.

Terveydenhuollon laitteista Ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot Kati Fazekas, kotihoitohehkuoy@gmail.com

ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN PALVELUTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Asiakastyön kirjaaminen

Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla. Kirjaamisvelvoite alkaa, kun sosiaalihuollon viranomainen on saanut tiedon henkilön mahdollisesta sosiaalihuollon tarpeesta tai kun yksityinen palveluntuottaja alkaa toteuttaa sosiaalipalvelua sopimuksen perusteella. Kirjaamisvelvoitteesta on säädetty laissa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 45:ssä. Yksittäisen asiakkaan asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen ammattihenkilön vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä.

Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?

Henkilökunta koulutetaan ja perehdytetään yrityksen toiminnanohjausjärjestelmän käyttöön, joka yrityksessä on Valviran hyväksymä DomaCare. Yrityksessä ko. järjestelmä löytyy sekä tietokoneelta yrityksen toimistosta ja jokaisen työntekijän puhelimesta mobiiliversiona.

Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti?

Kirjaaminen on jokaisen työntekijän vastuulla, joko välittömästi asiakaskäynnin jälkeen tai asiakkaan luona.

Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja ohjeita ja viranomaismääräyksiä?

Työntekijälle kerrotaan tietosuoja-asiat kirjallisesti ja suullisesti. Työntekijälle myönnetään toiminnanohjausjärjestelmään käyttöoikeudet työtehtävien perusteella. Jokaisella työntekijällä on henkilökohtaiset kirjautumistunnukset, eikä toisen työntekijän tunnuksilla saa kirjata asiakaskäyntejä.

Työntekijä perehdytetään järjestelmien käyttöön ja tietoturvakäytäntöihin. Tietoturva-asioita käsitellään työntekijöiden kanssa säännöllisesti ja tarvittaessa. Lokitiedot näkyvät ohjelmissa ja niissä tehdään säännöllisesti pistokokeita tietosuojanvarmistamiseksi.

Miten huolehditaan henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä ja täydennyskoulutuksesta?

Yrityksen ylin johto perehdyttää henkilöstön järjestelmän käyttöön ja tietoturvakäytäntöihin. Lisäksi yritys järjestää henkilökunnalle tietoturva- ja tietosuojakoulutuksia.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Kati Fazekas, kotihoitohehkuoy@gmail.com

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Yksikkö kohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Omavalvonnan toimeenpanon prosessissa (riskienhallinnan prosessi) käsitellään kaikki asiakasturvallisuusriskit, epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet. Korjaaville toimenpiteille sovitaan suunnitelma riskin vakavuuden mukaan.