

HOIVAPALVELU Airi Hyvönen y-3146193-4
OMAVALVONTASUUNNITELMA

1. PALVELUN TUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT
2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET
3. RISKINHALLINTA
4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN
5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET
6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA
7. ASIAKASTURVALLISUUS
8. ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY

1. PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja	Kunnan nimi:	Kotka
Yksityinen palveluntuottaja Nimi: Hoivapalvelu Airi Hyvönen	Kuntayhtymän nimi:	Kymenlaakson sosiaali- ja terveyspalveluiden kuntayhtymä
Palveluntuottajan Y-tunnus: 3146193-4	Sote -alueen nimi:	Kymen hyvinvointialue
Toimintayksikön nimi: Hoivapalvelu Airi Hyvönen		
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen: Kotka Kanukkapolku 6 48310 Kotka		
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Kotona asuvat, apua arjessa selviytymiseen tarvitsevat ihmiset		
Toimintayksikön katuosoite Merikannontie 7 A 18		
Postinumero: 00260	Postitoimipaikka: Helsinki	
Toimintayksikön vastaava esimies Airi Hyvönen	Puhelin 0405550885	
Sähköposti	ah.hyvonen@gmail.com	
Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)		
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohda (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt) Lupa myönnetty 4.9.2020		
Palvelu, johon lupa on myönnetty: Itsenäisen terveydenhuollon ammatinharjoittamiseen, muu terveydenhuollon toiminta, Lähihoitajan antamat terveydenhuollon palvelut asiakkaan tiloissa.		
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)		

Palveluntuottaja Yksityinen palveluntuottaja Nimi: Hoivapalvelu Airi Hyvönen Palveluntuottajan Y-tunnus: 3146193-4		Kunnan nimi: Kotka Kuntayhtymän nimi: Kymenlaakson hyvinvointialue Sote -alueen nimi: Kymenlaakson hva
Toimintayksikön nimi Hoivapalvelu Airi Hyvönen		
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen Kotka Kanukkapolku 6 48310 Kotka		
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Palveluseteliasiakkaat: Lapsiperheiden kotipalvelu, Omaishoito,		
Toimintayksikön katuosoite Kanukkapolku 6 48310		
Kotka		
Toimintayksikön vastaava esimies Airi Hyvönen	Puhelin 0405550885	
Sähköposti ah.hyvonen@gmail.com		
Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)		
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajako (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt) Lupa myönnetty 4.9.2020		
Palvelu, johon lupa on myönnetty Yksityiset sosiaalipalvelut		
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)		
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta 04.09.2020	
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat		
Sijaiset kunnan hyväksymistä toimijoista		

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Hoivapalvelu Airi Hyvönen tuottaa asiakkaan kotona annettavaa, asiakkaan kotona pärjäämiseen tarvittavaa tukea ja hoivaa. Jotta jokainen ihminen voisi halutessaan asua omassa kodissaan. Toiminta-ajatuksena on tuottaa kotipalvelua ja niiden tukipalveluita. Palvelut tukevat ikäihmisen, vammaisten, kehitysvammaisten, pitkäaikaissairaiden, sekä lapsiperheiden itsenäistä elämää kotona ja kodin ulkopuolella. Palveluni tukee asiakkaan kotona asumisen mahdollisuutta korkeasta iästä, sairaudesta tai vammasta huolimatta. Kotipalvelutoiminta ei sisällä lääkehoitoa, poikkeuksena valmiiksi jaetut lääkkeet dosetista, tai annospusseista.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Hoivapalvelu Airi Hyvönen toiminimen arvot ovat asiakkaan kunnioittaminen, läheisyys ja luotettavuus. Päämääränä on tuottaa laadukasta kotihoitoa apua tarvitseville ihmisille. Hoivapalvelussa työtä tehdään asiakasta kuunnellen, asiakkaan voimavaroja hyödyntäen kuntouttavalla työotteella.

Asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja elämäntapaa kunnioittaen.

3 RISKINHALLINTA

Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Asiakkaan kotona tapahtuva hoitotyö vaatii hoitajalta erityistä tarkkaavaisuutta, jotta yksilölliset riskipaikat tulee huomioitua. Riskejä kotona tapahtuvaan hoitoon lisäävät mm. kynnykset, matot ja ahtaat, epäkäytännölliset suihkutilat. Riskitekijöitä ovat myös nostot ja mahdolliset siirtymiset esim. vuoteesta pyörätuoliin. Mahdolliset riskitekijät tulee arvioida hoitosuhteen alussa. Pitkissä hoitosuhteissa, aina tietyn ajan jakson aikana, läpikäydä riskitekijät uudelleen, mikäli muutoksia asiakkaan voinnissa ilmenee. Hoitosuhteen alussa tulee tehdä muutosehdotuksia ja parannuksia riskikohteisiin. Mikäli riskien ehkäisyn kannalta korjattavia asioita löytyy paljon, tulee riskien korjaamiseksi tehdä suunnitelma ja mahdollisesti käyttää ulkopuolista tahoa tekemään korjaukset.

Luettelo riskinhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

Tarkista, tunnista,
korjaa. Kirjaa
Ilmoita

Riskien tunnistaminen

Riskien tunnistamisessa käydään läpi tarvittavat hoitotoimenpiteet, hoitotoimenpiteiden suorittamispaikka

Riskien käsitteleminen Haattatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Vastuu riskinhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on palvelun tuottajalla. Haattatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haattatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.
Miten yksikössä käsitellään haattatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet ja miten ne dokumentoidaan? Hoivapalvelu Airi Hyvönen toiminimi pitää manuaalista kortistoa asiakkaista, kortistoon lisätään kohta läheltä piti -tilanteista ja tilanteet käydään läpi asiakkaan ja/ tai omaisten kanssa. Läpikäymisen jälkeen tehdään toimenpiteitä, joilla vastaavanlaiset riskit saadaan poistettua hoitotyöstä. Haattatapahtumista ilmoitetaan asiakkaan omaisille ja tarvittaville toimintaa valvovalle kunnan viranomaiselle.
Korjaavat toimenpiteet Laatupoikkeamien, epäkohtien, läheltä piti -tilanteiden ja haattatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tilanteiden syiden selvittäminen ja tätä kautta menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään seurantakirjaukset ja -ilmoitukset. Miten yksikössä reagoitetaan esille tulleisiin epäkohtiin, laatupoikkeamiin, läheltä piti -tilanteisiin ja haattatapahtumiin? Tapahtumat läpikäydään asiakkaan ja mahdollisesti asiakkaan omaisen kanssa.
Muutoksista tiedottaminen Mahdolliset tarvittavat muutokset suunnitellaan ja läpikäydään yhdessä asiakkaan ja asiakkaan asioista huolehtivan tahon kanssa.

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt Airi Hyvönen Ketkä ovat osallistuneet omavalvonnan suunnitteluun? Airi Hyvönen on käyttänyt pohjana Valviran laatimaa omavalvontasuunnitelmaa. Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot: Airi Hyvönen Merikannontie 7 A18 , 00260 Helsinki
Omavalvontasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5) Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.
Miten yksikössä huolehditaan omavalvontasuunnitelman päivittämisestä? Omavalvontasuunnitelma tarkastetaan aina tarpeen ilmaantuessa, sekä kalenterivuositain.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelman pitää olla julkisesti nähtävänä yksikössä siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen.

Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä?

Hoivapalvelu Airi Hyvönen toiminimen omavalvontasuunnitelma kulkee paperiversiona mukana, sekä on luettavissa kotisivuillani www.hoivairi.fi

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelutarpeen arviointi

Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet. Palvelutarpeen arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet, joita ovat fyysinen, psyykkinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Lisäksi arvioinnissa otetaan huomioon toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat eri ulottuvuuksiin liittyvät riskitekijät kuten terveydentilan epävakaumus, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähäisyys tai kipu.

Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan – mitä mittareita arvioinnissa käytetään?

Mikäli asiakkaalla ei ole kunnan tekemää palvelutarpeen arviointia, tehdään se yhdessä asiakkaan ja omaisten kanssa. Asiakkaalle laaditaan palvelusuunnitelma. Suunnitelmassa käytetään apuna erilaisia mittareita. Palvelutarpeen arvioinnissa otetaan huomioon asiakkaan omat voimat, voimavarojen lähtöisyys, sekä kuntouttava työote. Palvelutarvetta ohjaavat myös erilaiset mittarit, sekä asiakkaalla mahdollisesti olevat diagnoosit tai muut hoitoon vaikuttavat asiakirjat.

Mittareita ovat mm. lääkään lääkeshoidon riskien arviointimittari (fimea.fi), Toimia- tietokannasta haetaan tarvittaessa sopiva testi, jolla asiakkaan toimintakyky voidaan testata ja näin pisteyttää.

Miten asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelutarpeen arviointiin?

Asiakas ja /tai hänen läheisensä haastatellaan. Palvelusuunnitelma laaditaan yhteistyössä asiakkaan ja /asiakkaan omaisten kanssa, muiden asiakkaalle palveluja tarjoavan tahon kanssa.

Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma

Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulle ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Päivittäisen hoidon ja palvelun suunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua asiakas/palvelusuunnitelmaa ja jolla viestitään palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeesta tapahtuvista muutoksista.

Miten palvelusuunnitelman toteutuminen asiakkaan palvelussa/hoidossa varmistetaan, on omavalvonnan keskeisiä sovittavia asioita.

Miten hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan ja miten sen toteutumista seurataan?

Asiakassuhteen syntyessä, asiakkaalle tehdään palvelu- ja hoitosuunnitelma, mikäli kunta ei ole sitä jo tehnyt. Suunnitelma tarkastetaan ja päivitetään hoidontarpeen muuttuessa, vähintään kuuden kuukauden välein.

Asiakkaan kohtelu

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Sosiaalihuollon palveluissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Miten yksikössä vahvistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioita kuten yksityisyyttä, vapautta päättää itse omista jokapäiväisistä toimista ja mahdollisuutta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään?

Hoivapalvelu Airi Hyvönen toiminimen arvoihin kuuluu asiakkaan kunnioitus. Asiakkaan itsemääräämisoikeus perustuu lakiin, Laki potilaan asemasta ja oikeuksista Luku 2 Potilaan oikeudet 6§ Potilaan itsemääräämisoikeus.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Suuri osa sosiaalipalveluista tehdyistä kanteluista koskee asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua tai epäonnistunutta vuorovaikutustilannetta työntekijän kanssa. Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa. Palvelun perustuessa ostosopimukseen muistutus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle. Yksikössä tulisi kuitenkin ilman muistutustakin kiinnittää huomiota ja tarvittaessa reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan.

Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua, haittatapahtuma tai vaaratilanne?

Mahdolliset haittatapahtumat ja vaaratilanteet käsitellään tarvittaessa asiakkaan ja/ tai asiakkaan omaisen kanssa. Hoivapalvelu Airi Hyvönen toimii Valviran luvalla, toimintaa valvoo kunnan sosiaalitoimi. Vaaratilanteesta tai haittatapahtumasta tulee tehdä ilmoitus kuntaan, kunnan johtavalle viranhaltijalle.

Sosiaalihuoltolaki:

henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus sekä toimenpiteet ilmoituksen

takia 48 §

Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai itsenäisenä ammatinharjoittajina toimivien henkilöiden on toimittava siten, että asiakkaalle annettavat sosiaalipalvelut toteutetaan laadukkaasti.

Edellä 1 momentissa tarkoitetun henkilön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäynnösten estämättä.

Kunnan ja yksityisen palveluntuottajan on tiedotettava henkilöstölleen ilmoitusvelvollisuudesta ja sen käyttöön liittyvistä asioista. Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamista koskevat menettelyohjeet on

sisällytettävä 47 §:ssä tarkoitettuun omavalvontasuunnitelmaan. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

49 §

Toimenpiteet ilmoituksen takia

Edellä 48 §:n 2 momentissa tarkoitetun ilmoituksen vastaanottaneen henkilön tulee käynnistää toimet epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan poistamiseksi. Henkilön on ilmoitettava asiasta salassapitosäännösten estämättä aluehallintovirastolle, jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa ei korjata viivytyksettä.

Aluehallintovirasto tai Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto voi antaa määräyksen epäkohdan poistamiseksi ja päättää sitä koskevista lisätoimenpiteistä siten kuin erikseen säädetään.

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Palautteen kerääminen

Eri-ikäisten asiakkaiden ja heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Vakituksille asiakkaille ja/ tai heidän omaisilleen tehdään tyytyväisyyskysely, jolla kartoitetaan palvelujen toimivuutta ja laadukkuutta eri vastaajaryhmissä.

Asiakaspalautetta voi antaa suullisesti ja kirjallisesti. Asiakaspalautteet ja toimenpiteet käydään läpi asiakkaan kanssa.

Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Miten asiakaspalautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?

Hoitosuunnitelmaan tehdään tarvittavat muutokset ja asiakkaan toiveet kyetään ottamaan entistä paremmin huomioon.

Asiakkaan oikeusturva

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Tosiasialliseen hoitoon ja palveluun liittyvät päätökset tehdään ja toteutetaan asiakkaan ollessa palvelujen piirissä. Palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai jos asiakas on tyytymätön yksityisen palveluntuottajan palveluun, hänen tulee olla yhteydessä ensisijaisesti palveluntuottajaan, mutta myös kuluttaja-asiamies ja potilas- ja/tai sosiaaliasiamies ovat käytettävissä. Asiakkaat voivat antaa palautetta yrityksen palvelusta myös Kymsotelle. Näissä tapauksissa Kymsote voi pyytää yritykseltä kirjallisen selvityksen tapahtuman kulusta ja sen perusteella päätetään jatkotoimista. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

a) Muistutuksen

vastaanottaja Airi

Hyvönen

b) Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot Taija Kuokkanen Salpausselänkatu 40 A, 45100

Kouvola 040 7287313

Puhelinnumero 040 7287313 Sosiaaliamies neuvoo asiakkaita sosiaalihuoltoon liittyvissä asioissa. Hän avustaa tarvittaessa sosiaalihuollon palveluun ja kohteluun liittyvän muistutuksen ja muiden oikeusturvakeinojen käytössä.
c) Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saaduista palveluista Kuluttajaneuvonnan verkkopalvelusta (www.kuluttajaneuvonta.fi) saat ohjeita ja apua kuluttamiseen liittyvissä asioissa, joissa osapuolina ovat kuluttaja ja yritys.
d) Miten yksikön toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä? Asia käydään läpi asiakkaan kanssa, tai /ja asiakkaan omaisten kanssa.
.

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta
a) Asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja osallisuuden edistäminen Asiakkaiden toimintakykyä ylläpidetään ja edistetään osana jokapäiväistä työtä. Hoivapalvelu Airi Hyvösen toimintatapa on kuntouttava – asiakas otetaan mukaan päivittäisiin toimiin. Jokainen asiakas osallistuu omien kykyjensä ja taitojensa mukaan normaaleihin päivittäisiin toimiin. Työtä tehdään kuntouttavan työotteen periaatteiden mukaisesti. Asiakkaan fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista hyvinvointia seurataan käyntien yhteydessä.
b) Lasten ja nuorten liikunta- ja harrastustoiminnan toteutuminen Mikäli lapsia tulee asiakkaiksi, käydään mahdollisuudet eri harrastuksiin ja toiveisiin läpi, ja mietitään, miten asiakkaan harrastustoiminta saadaan toteutettua.
Asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan. Miten asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan? Hyvä hoito pitää sisällään käyntien yhteydessä tapahtuvan asiakkaan arvioinnin kaikilta osa-alueilta. Asiakkaan toimintakyvyn ja hyvinvoinnin seuranta tehdään jokaisen käynnin yhteydessä. Asiakkaan tarpeet, toiveet ja tavoitteet käydään läpi säännöllisesti. Toimintaa valvoo kunnan sosiaaliviranomainen.

Ravitsemus

Miten yksikön omavalvonnassa seurataan asiakkaiden riittävää ravinnon ja nesteen saantia sekä ravitsemuksen tasoa?

Asiakkaan ruokailu on osa kokonaisvaltaista hoitoa. Asiakkaan ruokailua ja nesteiden nauttimista seurataan. Asiakkaan vireystasoa, mahdollista kuivuuden merkkejä, sekä painoa seurataan esim. punnitsemalla asiakas.

Hygieniakäytännöt

Yksikön hygieniatasolle asetetut laadulliset tavoitteet ja sen toteutumiseksi laaditut toimintaohjeet sekä asiakkaiden yksilölliset hoito- ja palvelusuunnitelmat asettavat omavalvonnan tavoitteet, joihin kuuluvat asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisen lisäksi infektioiden ja muiden tarttuvien sairauksien leviämisen estäminen.

Miten yksikössä seurataan yleistä hygieniatasoa ja miten varmistetaan, että asiakkaiden tarpeita vastaavat hygieniakäytännöt toteutuvat laadittujen ohjeiden ja asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmien mukaisesti?

Hyvä käsihygienia kuuluu hoitotyön perusteisiin. Asiakkaan luona korostetaan käsihygieniaa. Hoitotyössä on hoidon tarpeesta riippuvaa aseptiikkaa, jota noudatetaan. Tarvittaessa hankitaan esim. haavahoitoon tarvittavat suojavälineet.

Terveyden- ja sairaanhoito

Palvelujen yhdenmukaisen toteutumisen varmistamiseksi on yksikölle laadittava toimintaohjeet asiakkaiden suun terveydenhoidon sekä kiireettömän ja kiireellisen sairaanhoidon järjestämisestä. Toimintayksiköllä on oltava ohje myös äkillisen kuolemantapauksen varalta.

a) Miten yksikössä varmistetaan asiakkaiden hammashoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa, kiireellistä sairaanhoitoa ja äkillistä kuolemantapausta koskevien ohjeiden noudattaminen?

Palvelunsaajat ovat perusterveydenhuollon asiakkaita samoin perustein kuin muut kotona asuvat henkilöt. Tarvittaessa asiakasta autetaan ajanvarauksessa perusterveydenhuoltoon, sekä hammashoitoon. Hoivapalvelu Airi Hyvönen toimii tarvittaessa avustajana käynneillä. Säännöllisen kotihoidon piirissä olevien asiakkaiden lääkäripalveluista vastaa kunnallisen terveyskeskuksen lääkäri, ellei asiakas ole kykenemätön siirtymään terveyskeskukseen, tällöin hän on kunnallisen kotihoidon lääkärin asiakas, kunnallisen kotihoidon lääkärin käynnin ajanvaraukset tapahtuvat yleensä sairaanhoitajan tekemän arvioinnin perusteella. Asiakas voi olla myös yksityistä terveyden hoitoa tarjoavan lääkärin kanssa hoitosuhde.

Akuuttitilanteissa asiakas toimitetaan ensiapuun, jossa ensiavun lääkäri tekee päätöksen mahdollisesta jatkohoidosta terveyskeskuksessa tai sairaalassa. Tarvittaessa asiakkaan kotiin hälytetään hätäkeskuksesta ambulanssi.

Kotona tapahtuva äkillinen arvaamaton kuolema vaatii aina poliisin kutsumista paikalle. Kuolemansyyn selvittämisestä annetun lain mukaan kuolemasta on ilmoitettava viipymättä lääkärille tai poliisille. Kuolemansyyn selvittämistä varten ilmoitus on tehtävä viipymättä ensisijaisesti sille lääkärille, jonka hoidossa kuollut henkilö oli viimeisen sairautensa aikana, tai terveyskeskuksen lääkärille tai poliisille.

b) Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Hoivapalvelu Airi Hyvönen haluaa tuottaa laadukasta hoivapalvelua tutustumalla asiakkaan sairauteen. Jokaisessa sairaudessa on omat tunnusmerkistönsä ja hoidon ja kuntoutuksen tarpeet, näitä seurataan sairauden vaatimalla tavalla, yksilöllisesti, asiakasta kuunnellen.

Lääkehoito

Turvallinen lääkehoito perustuu säännöllisesti seurattavaan ja päivitettävään lääkehoitosuunnitelmaan. STM:n Turvallinen lääkehoito - oppaassa linjataan muun muassa lääkehoidon toteuttamiseen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka jokaisen lääkehoitoa toteuttavan yksikön on täytettävä. Oppaan ohjeet koskevat sekä yksityisiä että julkisia lääkehoitoa toteuttavia palveluntarjoajia. Yksikölle on oppaan mukaan nimettävä lääkehoidon vastuuhenkilö.

b) Kuka yksikössä vastaa lääkehoidosta?

Hoitava lääkäri vastaa potilaan lääkehoidon kokonaisuudesta. Potilaskohtainen lääkehoitosuunnitelma on osa potilaan terveys- ja hoitosuunnitelmaa, joka tehdään yhteistyössä potilaan kanssa. Siitä käy ilmi potilaan henkilötietojen ohella jokaisen lääkkeen nimi ja vahvuus, lääkemuoto ja antoreitti, annostusohje, hoidon kesto, lääkkeen käyttötarkoitus sekä lääkkeen määrääjän nimi ja SV-numero. Lisäksi hoitosuunnitelmaan kirjataan kuka lääkkeet jakaa ja antaa. Hoivapalvelu Airi Hyvönen antaa asiakkaan lääkkeet vain valmiiksi jaetuista lääkkeistä, dosetista tai annospusseista. Pitkäaikaisessa lääkehoidossa suunnitelmaan kirjataan myös, miten ja kuka lääkehoidon vaikutuksia seuraa ja mihin potilas voi tarvittaessa ottaa yhteyttä, jos lääkehoidossa ilmenee ongelmia. Yksinkertaisimmillaan potilaskohtainen lääkehoitosuunnitelma on lääkemääräys (resepti) tai ajantasainen lääkityslista.

Yhteistyö eri toimijoiden kanssa

Sosiaalihuollon asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti ja iäkkäiden asiakkaiden siirtymät palvelusta toiseen ovat osoittautuneet erityisen riskialttiiksi. Myös lastensuojelun asiakas voi tarvita koulun, terveydenhuollon, psykiatrian, kuntoutuksen tai varhaiskasvatuksen palveluja. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palvelunantajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä.

Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien kanssa toteutetaan?

Asiakkaan tarpeen mukaan otetaan yhteyttä muihin sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajiin.

Alihankintana tuotetut palvelut (määräyksen kohta 4.1.1.)

Miten varmistetaan, että alihankintana tuotetut palvelut vastaavat niille asetettuja sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimuksia? Varmistamalla palvelua tarjoavan yrityksen nuhteettomuus, sopimus ja asiakkaan tarvitseman/haluaman laadun täyttyminen.

Asiakkaan mahdollisesti tarvitsemat alihankintana tuotettavat palvelut valitaan yhdessä asiakkaan kanssa käyttämällä esimerkiksi kunnan Parasta palvelua sivustoa, jolloin palvelun tuottaja kuulee Luotettava kumppani- toimijoihin, joka tarkastaa yrityksen tiedot.

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 muiden turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa edellyttämällä mm. poistumisturvallisuussuunnitelman ja ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille. Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeesta olevasta henkilöstä sekä vanhuspalvelulain mukainen velvollisuus ilmoittaa iäkkäistä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään. Järjestöissä kehitetään valmiuksia myös iäkkäiden henkilöiden kaltoin kohtelun kohtaamiseen ja ehkäisemiseen.

Miten yksikkö kehittää valmiuksiaan asiakasturvallisuuden parantamiseksi ja miten yhteistyötä tehdään muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa?

Airi Hyvönen on käynyt Helsingin kaupungin järjestämän Turvallisuus- koulutuksen, jossa läpi käytiin laajasti kotona asuvan ikäihmisen/muistisairaana olevat vaaratekijät.

Henkilöstö

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

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava lainsäädäntö, kuten esimerkiksi yksityisessä päivähoitossa varhaiskasvatuslaki ja päivähoitolaki ja lastensuojeluyksiköissä lastensuojelulaki sekä sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annettu laki, joka tuli voimaan 1.3.2016. Jos toiminta on luvanvaraista, otetaan huomioon myös luvassa määritelty henkilöstömitoitus ja rakenne. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä. Sosiaalipalveluja tuottavissa yksiköissä huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen.

Omavalvontasuunnitelmasta pitää käydä ilmi, paljonko yksikössä toimii hoito- ja hoivahenkilöstöä, henkilöstön rakenne (eli koulutus ja työtehtävät) sekä minkälaisia periaatteista on sovittu liittyen sijaisten/varahenkilöstön käyttöön. Julkisesti esillä pidettävään suunnitelmaan ei kirjata työntekijöiden nimiä vaan henkilöstön ammattinimike, työtehtävät, henkilöstömitoitus ja henkilöstön sijoittuminen eri työvuoroihin. Suunnitelmaan kuuluu kirjata myös tieto siitä, miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan.

a) Mikä on yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne?

Hoivapalvelussa työskentelee kaksi Valviraan rekisteröityä lähihoitajaa, jolla vankka ammattitaito. Meidän molempien nuhteettomuus on varmistettu Rikostausta-selvityksellä.

b) Mitkä ovat yksikön sijaisten käytön periaatteet?

Mahdolliset sijaiset tulevat muilta kunnan hyväksymiltä kotipalvelua tarjoavilta yrityksiltä.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Erityisesti palkattaessa asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskenteleviä työntekijöitä otetaan huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Tämän lisäksi yksiköllä voi olla omia henkilöstön rakenteeseen ja osaamiseen liittyviä rekrytointiperiaatteita, joista avoin tiedottaminen on tärkeää niin työn hakijoille kuin työyhteisön työntekijöille.

b) Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon erityisesti asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus?

Koulutuksella ja pyytämällä lasten kanssa työskentelevältä rikostausta-selvitys.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Toimintayksikön hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Johtamisen ja koulutuksen merkitys

korostuu, kun työyhteisö omaksuu uudenlaista toimintakulttuuria ja suhtautumista asiakkaisiin ja työhön mm. itsemääräämisoikeuden tukemisessa tai omavalvonnassa. Sosiaalihuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskouluttautuminen.

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 määritelty, miten riskinhallinnan 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.

a) Miten yksikössä huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.

Sijaisina käytettävillä henkilöillä on vankka kokemus hoitotyöstä ja korkea moraalit. Sijaiset lukevat tämän omavalvontasuunnitelman. Opiskelijoita ei ole tarkoitus käyttää.

b) 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 riskinhallinta).

Henkilökunnalla on aina velvollisuus tehdä ilmoitus kaikista epäkohdista, joilla saattaa olla vaikutusta asiakkaalle, henkilöstölle tai kolmannelle osapuolelle. Kaikissa näissä tapauksissa toimitaan laatu järjestelmän mukaisesti, kuten aikaisemmin kuvattu riskienhallinta osiossa.

c) Miten henkilökunnan täydennyskoulutus järjestetään? Täydennyskoulutusta tarjoavissa tahoissa mm.Duodecim.

8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY

Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn alusta kirjaamisesta alkaen tietojen hävittämiseen. Rekisterinpitäjän on rekisteriselosteessa määriteltävä, mitä asiakasta koskevia tietoja palveluntuottaja rekisteriin tallentaa, mihin niitä käytetään ja minne tietoja säännönmukaisesti luovutetaan sekä tietojen suojauksen periaatteet. Samaan henkilörekisteriin luetaan kuuluviksi kaikki ne tiedot, joita käytetään samassa käyttötarkoituksessa. Asiakkaan suostumus ja tietojen käyttötarkoitus määrittävät eri toimijoiden oikeuksia käyttää eri rekistereihin kirjattuja asiakas- ja potilastietoja. Sosiaalihuollon asiakastietojen salassapidosta ja luovuttamisesta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa ja terveydenhuollon potilastietojen käytöstä vastaavasti potilaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa. Terveydenhuollon ammattihenkilön kirjaamat sairaudenhoitoa koskevat tiedot ovat potilastietoja ja siten eri käyttötarkoitukseen tarkoitettuja tietoja, jotka kirjataan eri rekisteriin kuin sosiaalihuollon asiakastiedot.

Palveluntuottajan on laadittava sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain (159/2007) 19 h §:n mukainen tietoturvaan ja tietosuojaan sekä tietojärjestelmien käyttöön liittyvä omavalvontasuunnitelma. Tietosuojan omavalvontaan kuuluu velvollisuus ilmoittaa tietojärjestelmän valmistajalle, jos palveluntarjoaja havaitsee järjestelmässä olennaisten vaatimusten täyttymisessä merkittäviä poikkeamia. Jos poikkeama voi aiheuttaa merkittävän riskin potilasturvallisuudelle, tietoturvalle tai tietosuojalle, siitä on ilmoitettava Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastolle. Laissa säädetään velvollisuudesta laatia asianmukaisen käytön kannalta tarpeelliset ohjeet tietojärjestelmien yhteyteen.

Koska sosiaalipalveluja annettaessa asiakkaiden tiedoista muodostuu henkilörekisteri tai -rekistereitä (henkilötietolaki 10 §), tästä syntyy myös velvoite informoida asiakkaita henkilötietojen tulevasta käsittelystä sekä rekisteröidyn oikeuksista. Laativalla rekisteriselosteella hieman laajempi tietosuojaseloste toteutuu samalla myös tämä lainmukainen asiakkaiden informointi.

Rekisteröidyllä on oikeus tarkastaa tietonsa ja vaatia tarvittaessa niiden korjaamista. Tarkastuspyyntö ja korjaamisvaatimus voidaan esittää rekisterinpitäjälle lomakkeella. Jos rekisterinpitäjä ei anna pyydettyjä tietoja tai kieltäytyy tekemästä vaadittuja korjauksia, rekisterinpitäjän on annettava kirjallinen päätös kieltäytymisestä ja sen perusteista.

Kun asiakkaan palvelukokonaisuus muodostuu sekä sosiaalihuollon että terveydenhuollon palveluista, on tietojenkäsittelyä suunnitellessa huomioitava erityisesti sosiaalihuollon asiakastietojen ja terveydenhuollon potilasasiakirjatietojen erillisuus. Tietojen käsittelyä suunniteltaessa on otettava huomioon, että sosiaalihuollon asiakastiedot ja terveydenhuollon tiedot kirjataan erillisiin asiakirjoihin.

a) Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja asiakas- ja potilastietojen kirjaamiseen liittyviä ohjeita ja viranomaismääräyksiä?

Airi Hyvönen noudattaa tietojen käsittelyssä lakia ja hyvää tapaa.

b) Miten huolehditaan henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä ja täydennyskoulutuksesta?

Kaikki työntekijät allekirjoittavat vaitiolositoumuksen ja saavat siihen selkeän perehdytyksen.

c) Missä yksikkönne rekisteriseloste tai tietosuojaseloste on julkisesti nähtävissä? Jos yksikölle on laadittu vain rekisteriseloste, miten asiakasta informoidaan tietojen käsittelyyn liittyvistä kysymyksistä?
www.Hoiva-airi.fi ja paperiversiona pyydettyäessä. Asiakkaalle kerrotaan, että yritys pitää asiakasrekisteriä ja asiakasrekisterin tiedot.

d) Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot Airi Hyvönen 0405550885

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Asiakkailta, henkilökunnalta ja riskinhallinnan kautta saadut kehittämistarpeet ja aikataulu korjaavien toimenpiteiden toteuttamisesta.

Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Riskinhallinnan prosessissa käsitellään kaikki epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet ja niille sovitaan riskin vakavuuden mukaan suunnitelma, miten asia hoidetaan kuntoon.

Laadun ja asiakasturvallisuuden kehittäminen on osa laadukasta toimintaa, jossa jokainen kehitystarve kirjataan, seurataan ja laaditaan tarvittaessa korjaavat toimenpiteet

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja. Paikka ja päiväys

Kotka 23.10.2025

Allekirjoitus

Airi Hyvönen