KOTOTUOTE

Apua arkeen – kotiin kannettuna

OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ

Palveluntuottajaa koskevat tiedot	3
Omavalvontasuunnitelman laatiminen	5
Toiminta-ajatus, arvot ja periaatteet	6
Omavalvonnan toimeenpano	7
Asiakkaan asema ja oikeudet	8
Palvelun sisällön omavalvonta	11
Asiakasturvallisuus	13
Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen	15
Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta	16
Omavalvontasuunnitelman seuranta	17

Palveluntuottaja

Osuuskunta Kototuote 1066220-0

Kauppakuja 5 Lh1, 84100 Ylivieska

Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue Pohde

Palvelut

Kotihoiva (kotisairaanhoito ja kotihoito)

Asiakkaita 70

Hoivapalvelut (henkilökohtainen avustus, omaishoidon sijaisuus, lapsiperheiden kotipalvelu)

Asiakkaita 46

Tukipalvelut (siivous, veteraanien avustus, pihatyöt ja talonmiespalvelut, ateriapalvelu)

Asiakkaita 264

Esihenkilöt

Sanni Koivu

050-5112215

sanni.koivu@kototuote.fi

Tuula Korkia-aho

044-9806573

tuula.korkia-aho@kototuote.fi

Yksityisten palveluntuottajan lupatiedot

Luvan myöntämisajankohta 26.5.2020.

Yksityisen terveydenhuollon palvelut (kotihoito ja kotisairaanhoito).

Yksityisen sosiaalipalvelujen rekisteröinti 18.5.2017.

Kotipalvelu – lapsiperheet

Kotipalvelu – vanhukset

Muut sosiaalipalvelut – henkilökohtaisen avun palvelut, omaishoidon sijaisuus

Omavalvonnan suunnittelusta vastaavat henkilöt

Sanni Koivu ja Tuula Korkia-aho

050-5112245, 044-9806573

Omavalvontasuunnitelma päivitetään kerran vuodessa, huhtikuussa vuosikokouksen jälkeen. Suunnitelmaa päivitetään myös tarvittaessa toiminnan muuttuessa.

Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä nettisivuilla sekä Kototuotteen toimistolla paperisena versiona.

Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Palvelumme on tarkoitettu yksityishenkilöille, jotka tarvitsevat apua tai tukea arjessa selviytymiseen. Tarjoamme asiakkaille terveyden- ja sosiaalihuollon palveluita elämän eri vaiheissa.

Arvojamme ovat asiakaslähtöisyys ja laatu. Kohtaamme jokaisen asiakkaan yksilönä ja huomioimme hänen yksilölliset tarpeensa sekä itsemääräämisoikeuden.

Kunnioitamme asiakkaan itsemääräämisoikeutta. Toimimme vastuullisesti ja rehellisesti. Haluamme taata asiakkaalle hyvän päivittäisen elämänlaadun.

Laadukkaan palvelun takaamiseksi mahdollistamme työntekijöiden lisäkouluttautumisen. Haluamme kehittää palveluitamme koko ajan entistä laadukkaammiksi.

Kohtaamme jokaisen asiakkaan yksilönä ja huomioimme hänen yksilölliset tarpeensa sekä itsemääräämisoikeuden.

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Työskentelemme asiakkaan kodissa ja kodin lähiympäristössä. Tarvittaessa asiakkaan kanssa liikutaan myös kodin ulkopuolella, esim. harrastuksissa tai lääkärikäynneillä.

Työntekijä havainnoi asiakkaan kodissa olevia riskejä jatkuvasti ja tuo mahdolliset huolenaiheet esihenkilöiden tietoon. Tarvittaessa riskeistä ollaan yhteydessä asiakkaan omaisiin tai viranomaisiin.

Pidämme yllä avointa keskustelukulttuuria, jossa jokaisen on helppo tuoda huolenaiheita esille.

Riskien ehkäisemiseksi työntekijämme suorittavat ensiapukoulutukset säännöllisesti, hygieniapassin sekä sosiaalialan turvakorttikoulutuksen.

Poikkeamat ja läheltä piti – tilanteet kirjataan ylös poikkeamakaavakkeelle ja käydään läpi työyhteisön kesken.

Hyvä perehdytys on olennainen osa riskien hallintaa. Perehdyttämisvaiheessa uuden työntekijän kanssa täytetään perehdyttämislomake, jossa on kirjattuna ylös perehdyttämisprosessiin kuuluvat asiat. Perehdytysvaiheen päättyessä esihenkilö ja työntekijä allekirjoittavat lomakkeen.

Esihenkilöt vastaavat siitä, että turvallisuus- ja riskienhallintakäytännöt ovat jokaisella työntekijällä tiedossa ja hallinnassa.

Työntekijöitä on ohjeistettu ilmoittamaan esihenkilöille viipymättä, mikäli he huomaavat tai saavat tietoonsa jonkin epäkohdan asiakkaan kotona tai muuten asiakkaan asioihin liittyen.

Yrityksellä on vastuuvakuutus, joka korvaa mahdolliset materiaaliset korvattavia seurauksia aiheuttaneet haittatapahtumat. Jokainen tällainen haittatapahtuma kirjataan ylös ja käsitellään tarvittavien henkilöiden kanssa.

Yrityksen tapaturmavakuutus kattaa työntekijöiden mahdolliset fyysiset loukkaantumiset.

Palvelu- ja hoitosuunnitelma

Palvelun alkaessa asiakkaan kanssa kirjoitetaan palvelusopimus sekä palvelu- ja hoitosuunnitelma. Palvelusuunnitelma koskee sosiaalihuollon alaisten palveluiden asiakkaita. Terveydenhuollon alaisten palveluiden asiakkaille laaditaan hoitosuunnitelmat. Suunnitelmista tulee ilmi palvelu, palvelun toteutus ja tavoitteet.

Suunnitelma päivitetään vähintään puolen vuoden välein. Tarvittaessa useammin, mikäli asiakkaan palveluntarve muuttuu.

Suunnitelman toteutumista ja päivittämisen tarvetta seurataan asiakaskirjausten perusteella sekä asiakkaita koskevissa palavereissa.

Suunnitelman päivittämisessä ovat mukana asiakas, mahdollisesti omainen/omaiset sekä meidän ja hyvinvointialueen työntekijä.

Palvelu- ja hoitosuunnitelmat ovat sähköisessä asiakastietojärjestelmässä asiakkaan tiedoissa.

Kaikki asiakkaan luona työskentelevät työntekijät näkevät suunnitelman.

Asiakkaan kohtelu

Asiakkaita kohdellaan ihmisarvoa kunnioittaen sekä tasavertaisesti ikään, sukupuoleen, ihonväriin tai uskonnolliseen vakaumukseen katsomatta.

Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

Asiakkaat ovat mukana palvelun ja hoidon suunnittelussa.

Asiakkaan kotia kunnioitetaan ja siellä toimitaan asiakkaan toiveiden mukaisesti.

Asiakkaan itsemääräämisoikeutta käsitellään työntekijöiden kanssa perehdytyksestä alkaen, tasaisin väliajoin.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Rekrytointivaiheessa jo otetaan puheeksi asiakkaiden asiallinen kohtelu.

Mikäli epäasiallista kohtelua havaitaan tai siitä saadaan palautetta, otetaan asia puheeksi työntekijän sekä asiakkaan kanssa, joita asia koskee. Yhdessä arvioidaan ja keskustellaan, voiko työntekijä - asiakassuhde jatkua.

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Keräämme palautetta palvelustamme asiakkailta ja omaisilta kerran vuodessa tehtävällä asiakastyytyväisyyskyselyllä. Saadun palautteen pohjalta kehitämme palveluamme.

Otamme palautetta vastaan myös suullisesti puheluiden ja asiakaskäyntien yhteydessä sekä sähköpostitse.

Asiakkaan oikeusturva

Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot:

Sanni Koivu

toimitusjohtaja

050-5112215

sanni.koivu@kototuote.fi

Osuuskunta Kototuote, Kauppakuja 5 Lh1

84100 Ylivieska

Potilas- ja sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista:

Anu Vähäkangas

044-3553635

Pohteen (palvelupaikka Ylivieska) potilas- ja sosiaaliasiamiehen yhteystiedot:

040-6355353

Sosiaali- ja potilasasiamieheen voit olla yhteydessä, jos tarvitset apua muistutuksen, kantelun, potilasvahinkoilmoituksen tai lääkevahinkoilmoituksen tekemisessä. Tai jos tarvitset apua ristiriitatilanteiden selvittämisessä.

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista:

029 553 6901 (arkisin klo 9-15)

Kuluttajaneuvonta auttaa ja sovittelee kuluttajan ja yrityksen välisissä kuluttajaoikeudellisissa ongelmissa.

Yrityksen hallitus ja toimitusjohtaja käsittelevät muistutukset 1-4viikon kuluessa muistutuksen saapumisesta.

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Asiakkaiden fyysistä toimintakykyä ylläpidetään ja edistetään toimimalla kuntouttavalla työotteella.

Asiakkaita kannustetaan osallistumaan sosiaalisiin tapahtumiin, kuten viriketoimintaan ja erilaisiin kerhoihin/tapahtumiin, joka ylläpitää ja edistää psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä.

Ravitsemus

Asiakkaiden riittävää ravinnon ja nesteen saantia seurataan esim. ottamalla asiakkaan paino kerran kuukaudessa. Asiakkaan yöpaasto ei saa kestää yli 11 tuntia.

Asiakkaan erityisruokavaliot ja ruokarajoitteet kirjataan ylös ja ilmoitetaan myös ateriapalveluun.

Hygieniakäytännöt

Asiakkaan kodin yleissiisteydestä huolehditaan jokaisella asiakaskäynnillä. Asiakasta avustetaan hygienian hoidossa hänen yksilöllisten tarpeidensa mukaan.

Tarvittaessa työntekijät huolehtivat myös asiakkaan pyykkihuollon ja siivouksen kokonaisuudessaan.

Infektioiden torjunta

Työntekijät eivät työskentele sairaana tai oireisena. Työntekijät huolehtivat hyvästä käsihygieniasta. Mikäli asiakkaalla on tarttuva tauti, suojautuvat työntekijät ohjeistusten mukaan.

Työntekijöille kuuluu maksuttomat kausi-influenssarokotukset.

Terveyden- ja sairaanhoito

Asiakkaan ja omaisten kanssa yhteistyössä huolehditaan säännölliset hammaslääkäri- ja suuhygienistikäynnit.

Kiireetön sairaanhoito järjestetään viikoittaisilla etälääkäriajoilla sekä Ylivieskan terveyskeskuksen vastaanottoajoilla.

Kiireellisissä tapauksissa käytössämme on Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen etälääkärin konsultointimahdollisuus, tarvittaessa asiakas ohjataan virka-aikana Ylivieskan terveyskeskukseen tai ilta- ja viikonloppuaikana OAS:n yhteispäivystykseen.

Äkillisissä kuolemantapauksissa noudatetaan hyvinvointialueen tekemiä ohjeistuksia.

Asiakkaiden terveyttä seurataan päivittäisillä käynneillä. Hoidosta vastaa sairaanhoitaja.

Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa tai tarvittaessa.

Lääkehoidon kokonaisuudesta vastaa yrityksen vastaava johtaja.

Toimitiloissamme ei ole lääkevarastoa.

Monialainen yhteistyö

Teemme tiivistä yhteistyötä hyvinvointialueen kanssa eri osa-alueilla.

Tärkeitä yhteistyökumppaneitamme ovat:

Ylivieskan kotihoidon palveluneuvonta

Vammaispalvelun sosiaalityöntekijä

Omaishoidon koordinaattori

Neuvola ja sosiaalipalvelut

Kotas - tilannekeskus

Asiakkaiden asioista viestitään turvasähköpostilla tai puhelimitse.

Tarvittaessa asiakkaiden turvallisuuteen liittyvistä asioista ollaan yhteydessä palo- ja pelastustoimeen.

Lisäksi tarvittaessa ollaan yhteydessä lastensuojeluviranomaisiin.

Henkilöstö

Henkilöstön riittävyyttä seurataan esim. sillä, saadaanko kaikki asiakaskäynnit hoidettua suunnitellusti sekä sillä, ettei työntekijöiden tarvitse tehdä ylitöitä.

Ulkopuolisten sijaisten käyttö on vähäistä, pyrimme ensisijaisesti hoitamaan esim. sairaslomien sijaistukset omien työntekijöiden kesken. Mikäli ulkopuolista sijaista tarvitaan, hänen koulutus, työkokemus ja luotettavuus tarkistetaan. Alle 18-vuotiaiden asiakkaiden kanssa työskenteleviltä tarkistamme aina rikosrekisteriotteen.

Vastuu-/lähiesihenkilöiden työpanos on toimistotyössä. Vain akuutissa tilanteessa esihenkilöt lähtevät kenttätyöhön. Tällä varmistetaan se, että toimistotöihin on riittävästi aikaa.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Yksityistä terveydenhuoltoa toteuttavilta työntekijöiltä tarkistetaan ammattioikeudet Terhikki-rekisteristä. Myös riittävä työkokemus varmistetaan.

Rekrytointia koskevia periaatteitamme ovat soveltuvuus alalle ja työtehtävään, luotettavuus sekä riittävä kielitaito. Lisäksi arvostamme oma-aloitteisuutta sekä itseohjautuvuutta.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Uuden työntekijän perehdyttämiseen kuuluu kirjallinen perehdytys, jonka toteuttavat esihenkilöt. Kirjalliseen perehdytykseen kuuluu esim. omavalvontasuunnitelmaan ja tietosuojaselosteeseen tutustuminen. Lisäksi työntekijä on kenttätyössä 2-3 päivää kokeneemman työntekijän mukana.

Käytössämme on perehdytyksen tarkastuslista, johon laitetaan perehdytettävä asia, päivämäärä sekä perehdyttäjä. Tarkistuslistan allekirjoittaa työntekijä ja työnantaja.

Täydennyskoulutuksia järjestämme vuosittain.

Toimitilat

Toimitiloissamme on kaksi toimistohuonetta sekä työntekijöiden sosiaalitilat.

Teknologiset ratkaisut

Asiakkailla on kodeissaan käytössä turvapuhelimia, kaatumishälyttimiä sekä ovihälyttimiä. Näiden toimivuuden tarkistamme vähintään kerran kuukaudessa, useammin, jos on ollut esim. ukkonen tai sähkökatko. Turvalaitteiden vieressä on lista, johon merkataan tarkastusajankohta.

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Mikäli asiakkaiden apuvälineissä havaitaan turvallisuusriski, ollaan yhteydessä apuvälinehuoltoon, jossa apuväline huolletaan tai vaihdetaan uuteen.

Verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit kalibroidaan säännöllisesti.

Kuulokojeet lähetetään Oulun tai Oulaskankaan kuulokeskukseen huollettavaksi.

Sairaanhoitaja varmistaa, että jokaisella työntekijällä on riittävä osaaminen laitteiston käyttöön.

Mikäli laitteiden tai tarvikkeiden käytössä huomataan turvallisuusriski, täytetään poikkeamatilanne – kaavake.

Laitteista ja tarvikkeista vastaa:

Tuula Korkia-aho, 044-9806573

tuula.korkia-aho@kototuote.fi

Asiakastyön kirjaaminen

Perehdytyksen yhteydessä käydään läpi sähköinen asiakastietojärjestelmä ja kirjaamiskäytännöt. Jokaisella työntekijällä on omat henkilökohtaiset tunnukset järjestelmään.

Asiakasjärjestelmässä työntekijät näkevät vain niiden asiakkaiden tiedot, joihin heillä on työntekijä – asiakassuhde.

Jokaisella asiakaskäynnillä tehdyt työtehtävät kirjataan reaaliajassa asiakkaan luona. Lisäksi kirjauksista tulee ilmi asiakkaan yleisvointi tai mahdolliset huolenaiheet/poikkeamat käynnillä.

Asiakastietoja säilytetään sähköisessä asiakastietojärjestelmässä sekä toimistolla lukitussa kaapissa, johon pääsy on ainoastaan esihenkilöillä.

Tietosuojavastaava:

Jutta Vähäsarja

040-9126181

Kehittämistarpeet

Toimintaa kehitetään saadun kirjallisen ja suullisen palautteen pohjalta.

Asiakasturvallisuusriskeistä ja epäkohdista tieto saadaan työntekijöiltä, asiakkailta, omaisilta sekä muilta yhteistyötahoilta.

Saatu palaute käsitellään työyhteisössä. Korjaavat toimenpiteet suunnitellaan ja kirjataan ylös.

Omavalvontasuunnitelmaa seurataan ja tarkastellaan jatkuvasti ja päivitetään vähintään kerran vuodessa.

Päivitetty suunnitelma julkaistaan aina nettisivuilla sekä tulostetaan paperisena versiona toimitiloihin, jossa se on kaikkien nähtävillä.

Sanni Koivu,

toimitusjohtaja