

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

Capri hoivapalvelut Oy Y- 3294208-6

SISÄLTÖ päivitys 10.4.2024

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	1
2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	2
3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	2
4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO	3
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	8
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	13
7 ASIAKASTURVALLISUUS	18
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	21
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	23
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	24

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi Capri Hoivapalvelut Oy

Y-tunnus: 3294208-6

Hyvinvointialue: Länsi-Uudenmaan -, Helsinki- , Itä-Uudenmaan-, Keski-Uudenmaan- ja Vantaa-Kerava hyvinvointialue

Kunnan nimi: Helsinki, Espoo, Hanko, Inkoo, Karkkila, Kirkkonummi, Kauniainen, Lohja, Raasepori, Siuntio, Vihti, Vantaa, Kerava, Askola, Lapinjärvi, Loviisa, Myrskylä, Porvoo, Pukkila, Sipoo, Nurmijärvi, Hyvinkää, Järvenpää, Mäntsälä, Tuusula ja Pornainen

OID-tunnus: sosiaalipalvelut 1.2.246.10.32942086.10.1

terveydenhuollonpalvelut 1.2.246.10.32942086.10.2

Nimi : Capri hoivapalvelut Oy

Katuosoite: c/o Ulappasaarentie 8 B 31

Postinumero 00980 Postitoimipaikka Helsinki

Palvelumuoto: kotihoito ja avustajapalvelu

Asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan on ikääntyneet ja toimintakyvyltään rajoittuneet vammaiset henkilöt, jotka tarvitsevat kotihoidon palvelua tilapäisesti tai säännöllisesti, mukaanlukien kotisairaanhoido.

Esihenkilö: Xhyljeta Dedolli- Kamal SH/TH amk

Puhelin 045 277 8843 Sähköposti : xhyljeta_m2@hotmail.com

Yksityisten palveluntuottajan lupatiedot

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut)

Ilmoituksen aika: päivitys 2024

Palveluala, joka on rekisteröity : Kotihoito ja kotisairaanhoido

Alihankinta: Yritys ei osta alihankintaa.

2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

yrittäjä ja palveluvastaava: Xhyljeta Dedolli-Kamal Th Amk , 045 277 8843 e-mail: xhyljeta_m2@hotmail.com

Yrittäjä Lh Zahidulla Kamal, 050 566 3626 e-mail: zahidullah.kamal@gmail.com

Henkilökunta osallistuu omavalvonnan päivittämiseen aktiivisesti.

Omavalvonnan seurannasta vastaavat yhdessä Xhyljeta Dedolli-Kamal ja Zahidullah Kamal

Seuraamme jatkuvasti alan julkista keskustelua, muuttuvia sääntöjä ja toimintatapoja.

Teemme jatkuvaa yhteistyötä muiden yksityisten kotihoitoa tuottavien yritysten kanssa verkostoyhteistyönä, jolloin tietoa saadaan monipuolisesti eri tahoilta eri maantieteellisesti toimivien yritysten välityksellä.

Capri hoivapalvelut Oy:n *omavalvontasuunnitelma* on julkisesti nähtävillä yrityksen *www- sivuilla*. Siellä on mahdollisuus antaa suoraa palautetta julkisesti ja siellä tulee olemaan omat huomiot omavalvonnan seurannasta ja omavalvonnan päivityksistä 4kk välein.

Omavalvontasuunnitelma päivitetään säännöllisesti 4kk välein, ja aina kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.

Yrityksessä seurataan alan tapahtumia ja kehitystä päivittäisessä työssä. Asiakaspalautteet, joita saamme antavat suuntaa kehittämistarpeille ja sitä mukaan omavalvonnan päivittäminen tulee ajankohtaiseksi. Myös silloin, kun yhteiskunnan yleiset säännöt ja ohjeet muuttuvat, teemme päivityksen.

Pidämme työryhmän palaverin joka viikko teams- yhteydellä ja kerran kuukaudessa kaikki ovat paikalla samassa paikassa. Käymme kaikki yhdessä läpi, mitä muutokset tarkoittavat käytännön työssä. Sitten kirjaamme muutoksen omavalvontasuunnitelmaan.

3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Capri hoivapalvelu Oy:n **toiminta-ajatuksena** on tarjota yksilöllistä hyvinvointia ja toimintakykyä ylläpitäviä ja edistäviä kotihoidon palveluita.

Palveluita ovat hoiva- ja sairaanhoito ikäihmisille ja toimintarajoitteisille asiakkaille.

Palveluihin kuuluu hoivapalveluja, sairaanhoitoa ja henkilökohtaisen avustajan palvelua.

Toiminta perustuu moniammatilliseen ammattilaisten ja asiantuntijoiden yhteistyöhön.

Asiakkaan hyvinvointialue ja kotikunta tekee arvion palvelutarpeesta ja siihen perustuvan palvelusuunnitelman, johon hoitosuunnitelma/ hoitotyön suunnitelma perustuu.

Tuotamme terveydenhuoltolain 25§ ja sosiaalihuoltolain 19a§ mukaista kotihoitoa.

- 1) hoito ja huolenpito
- 2) toimintakykyä ja vuorovaikutusta edistävä ja ylläpitävä toiminta
- 3) muu kuin kohdissa 1 ja 2 tarkoitettu henkilön suoriutumista tukeva toiminta
- 4) terveydenhuoltolain 25 §:ssä tarkoitettu kotisairaanhoido

Vammaispalvelulain mukaista henkilökohtaisen avun palvelua ja vammaisen henkilön tarvitsemää kotihoitoa ja kotisairaanhoidoita.

Tarpeen mukaan myös avustamme asiakasta saamaan muita palveluita, kuten kauppakassi ja ravintopalvelut, jos tarvetta ilmenee.

Terveydenhuollon koulutukseen kuuluu ympäristön puhtaus ja puhtauden ja siisteyden vaikutus asiakkaan yleiskuntoon ja hyvinvointiin.

Kodin siisteyden tärkeitä asioita on kodin siisteys ja tavaroiden paikat.

Kotihoito on yleensä asiakkaan avustamista henkilökohtaisen hygienian hoidossa suihkussa, pukeutumisessa ja riisuutumisessa, ihon hoidossa, erilaisten apuvälineiden ja proteesien huollossa, ravitsemuksen riittävydestä ja laadusta huolehtiminen sekä liikuntakyvyn ylläpitäminen. Henkinen vireys ja sosiaalinen kanssakäyminen huomioidaan jokaisella käynnillä.

Kotisairaanhoido on sairaanhoidolliset toimenpiteet, kuten haavahoidot, lääkehoidon toteutus ja seuranta, pikanäytteiden ottamisesta ja yhteistyö ja tiedottaminen alueellisen kotihoidon kanssa. Väliarvioiden ja RAI- arvioiden tekeminen.

Työskennellessämme asiakkaan luona teemme havaintoja asiakkaan toimintakyvystä ja kodin turvallisuudesta - riskeistä. Turvallisuusriskit ja epäkohdat päivittäisessä elämässä tulevat esiin ja voimme raportoida muutostarpeista eteenpäin tai tehdä niitä itse, asiasta riippuen.

Yksityisen asiakkaan palvelulle tehdään hänen tai hänen laillisen edustajansa kanssa palvelutarpeen määrittäminen, sovimme työnjaosta ja teemme kirjallinen palvelusopimuksen. Sopimuksessa sovitaan myös tuntimäärät ja hinta.

Henkilökohtainen apu vammaiselle on tarkoitettu auttamaan vammaista ihmistä niissä arkipäivän tavallisissa toimissa, joita hän ei vammaisuudesta johtuen voi itse tehdä.

Tarkoitus on antaa mahdollisuus itsenäiseen elämään, jossa henkilön oma tahto ja valinnat ohjaavat elämää.

Vammaisen henkilökohtainen apu ja tuntimäärä myönnetään palvelutarpeen määrittämisellä. Tarve voi olla avustamista asiakkaan henkilökohtaisen hygienian hoidossa suihkussa, pukeutumisessa ja riisuutumisessa, ihon hoidossa, erilaisten apuvälineiden ja proteesien huollossa.

Avustaja tunteja voidaan myöntää päivittäisiin toimiin, työhön ja opiskeluun. Myös harrastuksiin, yhteisölliseen osallistumiseen ja sosiaaliseen vuorovaikutukseen.

Apua voidaan myöntää kaupassa asiointiin tai muuhun asiointiin.

Henkilökohtaisen avustajan tehtäviin ei kuulu perus- eikä kotisairaanhoido.

Avustettava saa apua tavallisiin päivittäisiin asioihin kuten: pukeutuminen, liikkuminen, hygienia, vaate- ja ruokahuolto, kodinhoito, kauppa-asioihin, lääkäriin meno jne.

Avustaja ei kuitenkaan tee asioita avustettavan puolesta vaan toimitaan yhdessä.

Avustettava henkilö saattaa tarvita myös kotihoidon ja kotisairaanhoidon palveluita. Silloin palvelukokonaisuus suunnitellaan joka kohdassa helposti yhteensopivaksi kokonaisuudeksi, jossa avustettava henkilö itse on suunnitelman keskeisin tekijä.

Yksityisen asiakkaan ja palveluseteli- asiakkaan palvelulle tehdään hänen tai hänen laillisen edustajansa kanssa palvelutarpeen määrittäminen, sovitaan työnjaosta ja teemme kirjallinen palvelusopimuksen. Sopimuksessa sovitaan myös tuntimäärät, mahdolliset lisäpalvelut ja hinta.

Palvelut ovat saatavilla pääkaupunkiseudulla ja lähikuntien alueella yksityisille henkilöille, yrityksille, yhdistyksille ja kunnille.

Noudatamme lakeja:

Sosiaalihuoltolaki ja Terveystieteidenlaki

Vammaispalvelulaki

Lait sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaan/ potilaan asemasta ja oikeuksista

Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista 980/2012 15a§

ja muut alaa ohjaavat lait

Arvot ja toimintaperiaatteet

Yrityksen arvoja ovat: Ihmisarvo ja yhdenvertaisuus, itsemääräämisoikeus, luottamus

Arvot ohjaavat valintojamme ja päätöksentekoa työpäivän aikana.

Ihmisarvo on jokaisen ihmisen syntymässä saama arvo, joka säilyy kuolemankin jälkeen. Ihmisarvoon perustuu ihmisoikeuksien julistus ja ihmisten välinen tasa- arvo ja yhdenvertaisuus.

Itsemääräämisoikeus on vapautta valita ja elää omilla ehdoilla oman näköistä elämää.

Luottamus on luottamista sovittuihin asioihin ja oikeisiin tarkoituksiin.

periaatteet ovat:

Asiakaskeskeisyys - asiakas osallistuu aktiivisena toimijana elämäänsä

Luotettavuus - palvelu tuotetaan asiakkaalle sovitun mukaan

Kokonaisvaltaisuus

Jatkuvuus - sitoutuminen pitkiin asiakassuhteisiin

turvallisuus

Vapaus - toivoa, päättää ja valita mitä riskejä hyväksyy

Asiakaskeskeisyys huomioidaan aina

Jokaisella on oikeus osallistua oman elämänsä päätöksentekoon.

Toimintakulttuurimme perustuu arvoihin ja periaatteisiin ja se on aina läsnä. Asiakas ja omainen kokevat sen jokaisessa kohtaamisessa. Kulttuurimme sallii avoimen ja rehellisen vuorovaikutuksen, jossa yhdenvertaisuus on todellisuutta. Kun toimimme näin, on itsemääräämisoikeuden mahdollista toteutua.

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen edellyttää ammattitaitoa ymmärtää mitä tekee, miksi tekee ja ennakoita mahdollisia ei toivottuja tapahtumia. Ammattitaidon ja kokemuksen puute ovat riskejä.

Hoitajan kiire , liian paljon käyntejä aiheuttaa hosumista ja virheitä , erehdyksiä ja tapaturmia. Hoitajan henkinen kuormittuminen tai liian vaativat työtilanteet voivat myös koitua asiakkaan itsemääräämisoikeuden loukkaamiseksi.

Puutteellinen ammattitaito tai työkokemus on riski.

Puutteellinen perehdytys on riski.

Asiakkaan kotona voi olla riskejä ja epäkohtia, joihin tulee puuttua. Kodin turvallisuus on sekä asiakkaan että hoitajan turvallisuuskysymys. Epäkohdat voivat olla fyysiseen tilaan tai rakenteisiin liittyviä. Epäkohta voi olla psyykkiseen ja sosiaaliseen hyvinvointiin tai biologisiin ja kemiallisiin seikkoihin liittyvä.

Riskit ja epäkohdat voivat olla taloudellisia.

Riski tai epäkohta voi kohdistua asiakkaaseen ja hänen ympäristöönsä, hoitajaan tai yrityksen toimintaan.

Henkisen ja fyysisen väkivallan riski on aina olemassa . Huomioimme perehdytyksessä uusien työntekijöiden kanssa tämän ja pidämme aiheesta joka vuosi koulutusta.

Käytämme riskien tunnistamisessa TTK (työturvallisuuskeskus) riskien kartoitusta ”toisen kotona tehtävän työn vaarojen tunnistaminen”, jonka perusteella pyrimme minimoimaan havaitut riskit. Lisäksi huomioimme tavallisimmat kodin tapaturmat asiakkaan toimintakyky huomioon ottaen.

Perehdymme paloriski asumisen tunnistamiseen.

- asiakkaan havaintokyky, pystyykö havaitsemaan tulipalon tai varoittimen signaalin
- asiakkaan ymmärryskyky, pystyykö reagoimaan havaittuun signaaliin
- liikkumiskyky, pääseekö asiakas riittävän nopeasti ulos omin jaloin tai avustettuna

Perehdymme jatkuvasti paremmin ja paremmin näihin turvallisuutta lisääviin asioihin ja pidämme jatkuvasti silmällä asiakkaan kotiooloja ja omaa työympäristöämme, johon kuuluu myös liikenneturvallisuus ja turvallisuus asenteena .

Asiakasturvallisuuteen kuuluu ammattitaitomme, jota ylläpidetään täydennyskoulutuksilla.

Yritysturvallisuutta on hyvin suunniteltu työnjako, toimivat prosessit taloudessa, tietoturvallisuudessa, ammatillisessa osaamisessa, oikein mitoitettussa verkostossa ja johtamisessa sekä jatkuvuuden hallinnassa.

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Havaittuamme riskin tai epäkohdan asiakkaan hoidon kokonaisuudessa, tulee meidän ilmoittaa siitä heti henkilölle, joka on vastuussa asiakkaan hyvinvoinnista. Tämä henkilö voi olla Caprin vastuu sairaanhoitaja tai esihenkilö , lähin kotihoidon ohjaaja tai muu viranomainen.

Sen jälkeen tarkennetaan epäkohdan luonne, kenen viranomaisen vastuualueeseen ja toimivaltaan asia kuuluu. Onko asia mahdollisesti korjattavissa omaisen ja kotihoidon kanssa neuvotellen ja mahdollisista korjaustoimenpiteiden kustannusten jakautumisesta tai riittääkö toimintatapojen muuttaminen riskin poistamiseen, ja ainakin minimoimiseen hyväksyttävälle tasolle.

Osa riskeistä on hyväksyttäviä eikä niitä voida poistaa.

Kriittisissä tilanteissa voidaan pyytää virka- apua eri alojen viranomaisilta Sosiaalihuoltolakiin (29§ sosiaalipäivystys) ja pelastuslakiin (42§) perustuen esim. paloturvallisuuden vaarantuessa ja koko kiinteistön turvallisuuden ollessa uhattuna.

Haittatapahtumat ja tunnistetut riskit kirjataan, kun ne havaitaan. Sen jälkeen ne käsitellään ja tehdään muistio ja kirjataan toimenpiteet ,jotka aiotaan tehdä. Sovitaan kuka tekee, mitä tekee /ketkä, ja milloin asian eteneminen tarkistetaan. Tärkeintä on huomata miksi tai mikä aiheutti haitta/ läheltä piti tilanteen. Silloin voidaan estää sen tapahtuminen uudelleen.

Meillä on hyvä perehdytysohjelma, jossa riskien hallinta on tärkeässä roolissa. Hyvä perehdytys on perusta asiakkaiden turvallisuudelle ja kaikkien työn turvallisuudelle. Perehdytysohjelmamme koskee kaikkia yrityksessä työskenteleviä työntekijöitä ja mahdollisia alihankkijoita. Se on tarkistus- ja informaatio lista asioista, jotka pitää tietää ja tehdä aina uuden asiakassuhteen alussa.

Riskienhallinnassa työkaluna on yrityksen poikkeusoloihin varautumisen suunnitelma. Poikkeusoloja ovat mm. lakot, myrskyt, sähkön ja veden jakeluhäiriöt, gsm ja internet verkkojen kaatuminen, äkilliset sairastumiset ja sijaisten tarpeet.

Riskienhallinnan työnjako

Riskien hallinta on prosessi. Riskien minimoiminen on aina tavoite. Riskien minimoiminen ja hallinta on koko työyhteisön yhteinen asia.

Esihenkilöt vastaavat siitä, että riskit on kartoitettu ja tunnistettu. Riskien merkitys on arvioitu ja suunnitelma niiden minimoimiseen on tehty. Yrityksen poikkeusoloihin on varauduttu johtamisen näkökulmasta riittävän laajasti toimintojen jatkumiseen häiriöttä. Resursointi ja varmuusvarastot sekä tiedonkulun varmistaminen on kunnossa. Yrityksellä on toiminnan jatkuvuuden suunnitelma, ja henkilöstöä perehdytetään siihen jatkuvana prosessina.

Esihenkilöt huolehtivat että

- työhön opastus ja perehdyttäminen toimii
- työ- ja (laitteiden) käyttöohjeet on kaikkien tiedossa tai he tietävät mistä tieto löytyy
- työsuojelun toimintasuunnitelmat
- työterveyshuollon toiminta on suunniteltu
- työympäristön ja työilmapiirin selvitysten suunnittelu
- työtilojen ja työprosessien muuttaminen
- asiakastyö on jatkuvaa tilanteista riippumatta

Henkilöstön tehtävänä on

- tunnistaa oma osaamisentaso riskien tunnistamiseen. Jokainen päivä on havaintoja varten, joista opimme.
- pyytää koulutusta niistä asioista, joissa tunnistaa olevan puutteita tiedoissa
- informoida välittömästi havaitsemistaan riskeistä esihenkilöille.

Osallistumme koulutukseen riskien varhaiseen tunnistamiseen. Miten vaaratilanne syntyy, mikä johtaa onnettomuuteen ja miten se voidaan välttää. Olemme vastuussa palvelun laadusta asiakkaalle ja työturvallisuudesta itsellemme.

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisen velvollisuus on osallistua ammatilliseen täydennyskoulutukseen ja kehittää omaa osaamistaan riskien tunnistamiseen ja turvallisen kotona asumisen edistämiseen.

Täydennyskoulutus koskee turvallisuuden ja riskien osalta myös kliinisten taitojen osaamista ja lisäkoulutusta, puhtaasti ammattitaitoon liittyvää koulutusta.

Riskien arviointi on osa jokapäiväistä työtä, ja asiakkaan kokonaishoitoa, joka dokumentoidaan jokaisella käynnillä.

Riskienhallinnan prosessi on käytännössä omavalvonnan toimeenpanon prosessi, jossa riskienhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.

Riskien hallinnassa huomioidaan potilasturvallisuuden osat, henkilöstön turvallisuuden osat ja yritysturvallisuuden osat.

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

- tunnista oma osaaminen, vastuu ja velvollisuus
- hanki lisää koulutusta ja osaamista siihen työhön ,jota olet tulossa/ menossa tekemään
- varmista perehdytys ja kokonaiskuva työstäsi
- kysy ja vaadi vastaus
- huomioi oma turvallisuus (asiakkaan koti on osa työympäristöä)
- havainnoi , ilmoita ja vaadi korjausta . Dokumentoi kaikki.
- korjausten jälkeen, tee uudelleen arviointi ja dokumentoi
- Informoi kaikki osapuolet monialaisessa yhteistyössä
- tarvittaessa tee sosiaalihoitolain 48§ mukainen ilmoitus, salassapidon estämättä,
huomioi laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023 29§
palveluntuottajan ja henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus
- tarvittaessa tee pelastuslain 42§ mukainen paloriskiasujan- ilmoitus
- tee ilmoitus tietosuojaloukkauksesta

Riskien tunnistaminen

Riskienhallinnan prosessissa riskien tunnistaminen on jokapäiväistä työtä.

Kotihoidon asiakkaan kotona tehdään hoitosuhteen alussa turvallisuus / riskienkartoitus, jossa erityisesti varmistetaan kodin turvallisuus asukkaan näkökulmasta , asukkaan toimintakyky huomioiden. Havaitut epäkohdat pyritään minimoimaan asiakkaan kanssa (myös omaisen) yhdessä hänen itsemääräämisoikeuttaan kunnioittaen.

Kodin turvallisuus pitää sisällään myös hoitajan fyysisen ja psyykkisen työturvallisuuden näkökulman.

Yrityksen näkökulmasta riskit tulee tunnistaa myös yhteiskunnan toiminnassa. Erilaisten häiriöiden mahdollinen haitallinen vaikutus jokapäiväiseen työhön tulee tunnistaa ja ennakoita.

Ilmoitusvelvollisuus

Kuka tahansa voi ilmoittamaan havaitessaan riskin tai epäkohdan. Tämä ilmoitusvelvollisuus koskee sekä hoitajia että omaisia epäkohdasta riippumatta.

Havaitessaan epäkohdan hoitaja tai omainen tekee ilmoituksen vastuu sairaanhoitajalle tai esihenkilölle. Mikäli asiaan ei tartuta riittävän nopeasti ja tehokkaasti voi hoitaja / omainen tehdä ilmoituksen viranomaiselle. Työntekijän kohdalla ilmoitusvelvollisuus koskee häntä salassapitosäännösten estämättä.

Työntekijöiden perehdytykseen kuuluu riskien hallinta ja epäkohtien tunnistaminen. Samoin Valvontaa koskevan lain 741/2023 29§ mukaan on ilmoitettava palvelun järjestäjälle ja valvontaviranomaiselle palveluntuottajan omassa tai alihankkijan toiminnassa ilmenneet asiakas- ja potilasturvallisuutta oleellisesti vaarantavat epäkohdat.

Havaitusta riskistä tehdään välittömästi arvio sen vakavuudesta / kriittisyydestä. Toiminta riskin pienentämiseksi alkaa heti.

Riskin luonteesta riippuu myös kuka siihen voi puuttua. Onko mahdollista hoitaa asiaa oman yrityksen puitteissa vai tuleeko ottaa yhteys toimivaltaiseen viranomaiseen.

Henkilöstön ilmoitusvelvollisuuden toteuttamista koskevat menettelyohjeet on kuvattu tässä omavalvontasuunnitelmassa. Niissä on myös mainittu, ettei ilmoituksen tehneeseen saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia.

Henkilökunta tuo havaitsemansa asiakasturvallisuuteen kohdistuvat riskit, epäkohdat ja /tai laatupoikkeamat esille

- suoraan vastuuhenkilölle tai työsuojausvaltuutetulle suullisesti ja yhdessä tehdään kirjallinen dokumentti asiasta.
- nimettömänä kirjallisesti
- kirjallisesti tai suullisesti suoraan yhteiseen palaveriin

Asiakas tai omainen voi tehdä ilmoituksen epäkohdasta tai laatu poikkeamasta

- puhelimella esihenkilölle Xhyljeta Dedolli-Kamal
- perinteisellä kirjeellä, Ulappasaarentie 8 B 31 , 00980 Helsinki
- sopia tapaamisen , johon asiakas, omainen ,omahoitaja ja vastuuhenkilö osallistuvat. Kunnan kotihoidon yhteyshenkilö voidaan myös kutsua.
- pyytää apua muistutuksen tekoon potilas-sosiaaliasiavastaavalta.

Yhteystiedot annetaan asiakkaalle ja omaiselle palvelusuhteen alussa.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

Jokainen haittatapahtuma ja laatupoikkeama kirjataan tapahtumana ja mahdollisen asiakkaan seurantaan tehdään selvitys asiasta. Kirjaus tehdään myös haitta/ laatupoikkeama seurantaan.

Seuranta kirjanpitoon merkitään myös minkälainen korjaava toimenpide on ja miten sen toteutumista seurataan, kenen toimesta ja millä aikavälillä se arvioidaan uudelleen.

Tapahtunut käydään keskustellen läpi asiakkaan ja omaisen kanssa. Yhdessä mietitään kaikille osapuolille sopiva korvaava vaihtoehto.

Asiakkaalta pyydetään anteeksi. Sovitaan mahdollisista korvauksista ja tarvittaessa neuvotaan miten korvauksia haetaan. Kerrotaan potilas- ja/tai sosiaaliasiamiehen yhteystiedot.

Potilas-sosiaaliasiavastaava auttaa asiakasta muistutuksen tai kantelun teossa.

Jokainen läheltä piti tilanne on mahdollisuus oppia riskeistä ja niiden syntytaivoista ja syntymiseen vaikuttavista tekijöistä. Toimintatapoja voidaan muuttaa myös vaaran uhkan perusteella ja toimia ennakoivasti.

Meillä on säännöllinen palaveriaika sovittu. Asioista puhutaan niille varatulla ajalla.

Epäkohta ja sen suunniteltu ratkaisu voivat myös aiheuttaa omavalvontasuunnitelmaan päivittämisen tarpeen.

Korjaavat toimenpiteet

Kun riski tai epäkohta on tunnistettu , selvitetty mistä se aiheutui ja miksi, voidaan tehdä korjaavien toimenpiteiden suunnitelma, johon kuuluu aikataulu ja tavoitteen kuvaus.

Niissä huomioidaan asiakkaan turvallisuus ja työntekijän kokonaisturvallisuus.

Korvaavina toimenpiteinä tulevat kyseeseen mm:

- Asiakkaan kohdalla kodin muutostyöt
- toimintatapojen muutokset ja keskinäisen työnjaon muutokset
- koulutus, uusien taitojen hankkiminen
- palvelu- ja hoitosuunnitelman tarkistus.

Sovitaan miten korjaustoimenpiteet hoidetaan ja kuka on vastuussa toteutumisesta ja omavalvonnan seuranta- asiakirjaan kirjaamista. Korjaavien toimenpiteiden aikataulu ja tavoite. Aikataulusta riippuen sovitaan seurantapalaverit.

Sovituista muutoksista työskentelyssä ja muista korjaavista toimenpiteistä ilmoitetaan tarvittaessa puhelimitse. Asia tulee esiin myös omavalvonnan päivittämisen yhteydessä. Muille yhteistyötahoille ilmoitetaan yhteistyöpalaverina, sähköpostilla tai nopeasti puhelimitse.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelu- ja hoitosuunnitelma

Palvelu- ja hoitosuunnitelmasta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 7 §:ssä.

Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan, jota päivitetään asiakkaan tilanteessa tapahtuvien muutosten yhteydessä. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulle ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Päivittäisen palvelun ja hoidon suunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle

laadittua asiakas/palvelusuunnitelmaa ja jolla viestitään muun muassa palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuneista muutoksista.

Asiakkaan omat näkemykset vaihtoehtoista ja tavoitteista kirjataan suunnitelmaan.

Asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelma laaditaan ja päivitetään aina tavoitteiden muuttuessa. Asiakkaan omahoitaja laatii asiakkaan kanssa hoitosuunnitelman ja he arvioivat sen toteutumista aina käynneillä yhdessä. Omahoitaja / vastuuhoitaja on vastuussa asiakkaansa hoitosuunnitelmasta ja yhteydenpidosta palvelun ostajaan tai tilaajaan.

JOKaisella asiakkaalla on vastuullinen sairaanhoitaja ja työparina lähihoitaja, joka on omahoitaja.

Ikääntyneitä koskevan lain mukaan hoitajan on käytettävä RAI- arviointia iäkkään henkilön toimintakyvyn mittaamiseen.

Käytämme RAI- arviointia toimintakyvyn mittaamiseen.

Asiakas osallistuu arvioinnin tekemiseen. Kyseessä on hänen elämä, toiveet ja odotukset. Jos asiakas halua ja se voidaan omaisen puolelta järjestää, myös omainen voi osallistua. Asiakas ja omainen voivat osallistua myös hoitosuunnitelman tekemiseen, tavoitteiden asettamiseen, seurantaan ja arviointiin. Tavoitteiden asettamisessa otetaan huomioon asiakkaan oma näkemys toimintakyvystään.

Omahoitajat pitävät hoitokokouksessa raportin omista asiakkaistaan muille hoitajille.

Näin voidaan varmistaa, että kaikki tietävät asiakkaan perusasiat ja tuntevat hoitosuunnitelman sisällön. Omahoitajan poissa ollessa asiakas saa aina suunnitelmaan perustuvan avun ja hoidon korvaavalta hoitajalta.

Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

Sosiaalihuollon palveluissa jokaisella on oikeus tehdä omaa elämäänsä koskevia valintoja ja päätöksiä. Henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

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 tahdon vapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan.

Asiakkaalla on mahdollisuuksien mukaan oikeus esittää toiveita esimerkiksi siitä, kuka häntä avustaa sukupuolisensitiivisessä tilanteissa tai vakaumukseen perustuen.

Kaikilla ihmisillä on oikeus päättää omista asioistaan alistumatta toisen henkilön päätöksiin häntä koskien. Asiakas kertoo hoitajalle hoitosuunnitelmaa tehtäessä, miten haluaa tulla autetuksi ja elää. Se voi tarkoittaa hoitajan mielestä virheellisiä päätöksiä kuten lääkkeitä kieltäytyminen. Päätöksen tekee kuitenkin asiakas. Hoitaja voi

ystävällisesti suostutella ja antaa tietoa eri vaihtoehtojen vaikutuksista, mutta antaa asiakkaan päättää miten toimia.

Itsemääräämistä voidaan tukea ja vahvistaa monin tavoin kuten:

sekä asiakkaan, että hoitajan itsetuntoa tukien

kiinnittämällä huomiota toiseen ihmiseen (asiakkaaseen)

tukemalla terveitä riskejä

sallitaan epäonnistua ja yrittää uudelleen

kehutaan toisiamme - kiitos on kehu

kuuntelemalla tarkasti - herkällä vuorovaikutuksella

empatialla

Yksilön itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun hänen tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua, eikä muita keinoja ole käytettävissä. Tällöin kyseessä voi olla esim. vuoteessa tupakoinnin kieltäminen pelastuslain 42§ mukaan ja yleiset taloyhtiön turvallisuutta koskevat säännöt.

Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan sekä asiakasta hoitavan lääkärin että omaisten ja läheisten kanssa. Itsemääräämisoikeutta ei käytännössä rajoiteta. Omaisten toiveet ja vaatimukset rajoittamiseen, turvallisuus perusteella, otetaan huomioon, mutta oaminen ei tee päätöksiä.

Perustehtävän mukaan työmme on olla asiakkaan kotona asumisen mahdollistavia ja työhön kuuluu kaikkien voimavarojen huomioiminen ja ylläpito asiakkaan päätöksen mukaan. Asuinympäristön turvallisuus voidaan järjestää asiakkaan voimavarojen ja toimintakyvyn mukaan turvallisiksi. Ennakoimalla voidaan mahdollisesti ehkäistä rajoittamiseen johtava toimintakyvyn alenema.

Etsimme vaihtoehtoja, jos mahdollista. (Sängynlaidat tai putoamisesta ilmoittava matto)

Asiakkaan ja hoitajan syvällisellä keskustelulla eri vaihtoehtoista. Omaisten osallistuu. Hankitaan tietoa eri mahdollisuuksista. Asiakas saa aina päättää ja sen jälkeen sovitaan , kaikki yhdessä, miten asia voidaan toteuttaa - ratkaistaan tilanne asia/ osa kerrallaan asiakkaan hyväksymään lopputulokseen.

Kotona asuvalla asiakkaalla voi olla turvallisuussyistä pyörätuolin turvavyö, sängynlaidat, tupakointikielto, yöllinen ulko- oven valvonta.

Henkilökohtaisen avun- asiakkaalla ei ole rajoittamistoimia. Henkilökohtainen avustaja ei tuo esiin omia mielipiteitään. Avustaja toimii avustamassa vammaista asiakastaan niissä toimissa, jotka avustettava tekisi itse. Apu tarvitaan kaupassa käynnissä, harrastuksissa, koulussa ym. Avustajan työ antaa mahdollisuuden yhdenvertaiseen ja saavutettavaan elämään.

Avustajan työtä ei ole tarkoitettu korvaamaan hoivaa, hoitoa tai turvallisuuden varmistamista.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta kohdellaan kunnioittaen häntä ja hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään. Asiakkaat ja hoitajat ovat yhdenvertaisia keskenään.

Capri hoivapalvelu Oy noudattaa yhdenvertaisuuslakia, koskien asiakkaita, henkilöstöä ja ympäröivää toiminta yhteisöä.

Toimintakulttuurimme perustuu arvoihimme ja periaatteisiin. Se on aina läsnä. Arvostamme asiakasta ystävällisyydellä, kohteliaisuudella, kuunnellen ja kunnioittaen häntä. Tervehdimme, kun tulemme ja hyvästellessä me kerromme milloin hoitaja tulee seuraavan kerran.

Olemme sitoutuneet yrityksemme yhdenvertaisuutta tukevaan toimintakulttuuriin. Palaverissa ja keskusteluissa sitä vahvistetaan. Etsimme aktiivisesti meitä kehittäviä, eri kulttuureja ymmärtäviä koulutuksia.

Perehtymiseen kuuluu tietää, että monet ikääntyneet ihmiset eivät enää hallitse omaa käytöstään, ja hoitajan ei tule provosoitua asiakkaan käytöksestä.

Jos kohtaamme epäasiallista kohtelua, häiritsevää tai vaaratilanteen, asiasta keskustellaan asiakkaan, omaisen, toisen hoitajan ja kotihoidon esimiehen kanssa. Keskustelussa pyydetään anteeksi asiakkaalta ja omaiselta. Käsitellään asiaa asiana ja pyritään selvittämään mistä tilanne syntyi. Aina ei ole mahdollista saada selville mitä tapahtui.

Vaaratilanteen ollessa kyseessä, mietimme millä tavalla voidaan uusi tilanne estää.

Yritys voi saada huomautuksen / muistutuksen tapahtumasta.

Asiakas voi toivoa toista hoitajaa tai avustajaa jatkamaan kanssaan, jos luottamus on mennyt eikä keskustelemalla päästä eteenpäin. Asiakkaan kokemus on aina oikein, vaikka olisimme eri mieltä.

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Asiakkailta pyydetään palautetta usein suullisesti päivittäisillä käynneillä. Voimme kysyä ” millainen päivä oli tänään?” He voivat antaa palautetta joka päivä kotikäynnin yhteydessä .

Vuositasolla asiakastyytyväisyyttä kysytään kerran vuodessa kirjallisesti. Myös omainen voi antaa palautetta työstämme ja esittää parannusehdotuksia sekä asiakasta, että toimintaa koskien. Asiakas ja omainen voivat tuoda esiin heidän oman kulttuurinsa tapoja, jolloin osaamme kunnioittaa niitä.

Omainen voi antaa palautetta omavalvontasuunnitelmasta, ja sillä perusteella voimme tehdä muutoksia laatuun ja omavalvontaan.

Näiden palautteiden perusteella selvitämme hoitajien ja laadun kehittämistarpeet. Kehittämistarpeisiin vastataan koulutuksilla ja mahdollisesti joitakin toimintatapoja muuttamalla.

Asiakkaan oikeusturva

Muistutuksen vastaanottaja

Xhyljeta Dedolli-Kamal p. 045 2778843 e-mail: xhyljeta_m2@hotmail.com

Helsinki: neuvonta puh. 09 3104 3355 tai e-mail: sosiaali.potilasasiavastaava@hel.fi

potilasasiavastaavat ovat Sari Herlevi, Anna Holmström ja Teija Tanska

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue / Espoo, Kirkkonummi, Kauniainen, Raasepori ja Hanko
029 151 5838

e-mail: sosiaali.potilasasiavastaava@luvn.fi

Länsi-uudenmaan hyvinvointialue / Siuntio, Lohja, Vihti, Inkoo ja Karkkila
040 027 7087

sosiaaliasiavastaava@sosiaalitaito.fi

Vantaa- Kerava: 09 4191 0230 s-posti: miikkael.liukkonen@vakehyva.fi

Itä-uudenmaan hyvinvointialue: Anette Karlsson p.040 514 2535

e-mail: anette.karlsson@itauusimaa.fi

Keski-Uudenmaan hyvinvointialue: p. 0400 277 087

e-mail: sosiaaliasiavastaava@sosiaalitaito.fi

Sosiaaliasiavastaavan tehtäviin kuuluu:

- neuvoa ja ohjata asiakasta potilaslain soveltamiseen liittyen
- avustaa asiakasta asian saamisessa vireille muistutus-, kantelu-, potilasvahinko- ja lääkevahinkoasiana tai vahingonkorvausasiana
- tiedottaa asiakkaan oikeuksista

[Kuluttajaneuvonta puh. 029 5053050](tel:0295053050)

Antaa tietoa kuluttajan oikeuksista ja antaa sovitteluapua kuluttajan ja yrityksen välisessä riitatilanteissa

Kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä. Ne käydään tapauskohtaisesti(syyt ja seuraukset) läpi. Kaikkia osapuolia kuullaan asiassa , ja toimintaa muutetaan niistä saatujen todellisten tietojen ,kokemusten ja ohjeiden mukaan.

Muistutukset käsitellään 30 vrk aikana ja vastaus annetaan kirjallisesti .

Omatyöntekijä

Asiakkaille on nimetty omatyöntekijä joko kunnan kotihoidon taholta ja yrityksen sisällä oma/ vastuuhoidtaja, jonka tehtävänä on koordinoida asiakkaan hoitoon ja palveluun liittyviä asioita.

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Asiakkaiden palvelu- ja hoitosuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan.

Asiakkaiden fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä sekä osallisuutta edistetään:

Palvelusuunnitelman mukaan myönnetyn ajankäytön mukaan.

Kaikessa asiakkaan kanssakäymisessä huomioidaan hänen omatoimisuutensa ja kokonaisvaltainen toimintakyvyn kehittäminen.

Kuntouttava ja omaan elämään osallistumiseen kannustava työote.

Palvelu- ja hoitosuunnitelman mukaisia tavoitteiden toteutumista seurataan dokumentoinnilla ja suunnitelluin väliajoin.

Toimintakyvyn arvioinnille asetetaan selkeä toiminnan onnistumisen tavoite ja arviointiaika, milloin sitä arvioidaan.

Liikunta-, kulttuuri- harrastus- ulkoilu yms. mahdollisuuksia toteutetaan asiakkaan toimintakyvyn puitteissa. Hänelle voidaan pyytää saattaja-apua harrastuksiin. Asiakkaan hoitosuunnitelmassa on huomioitu hänen kokonaisvaltainen hyvinvointi, johon harrastukset kuuluvat. Toteutumista seurataan dokumentoimalla tavoitteet aikatauluina ja esim. fyysisen kunnon, henkisen vireyden arvioinneilla sovituin väliajoin. Asiakkaan oma kokemus on tärkein arvioinnin kriteeri.

RAI- toimintakyky arviointi 6kk välein.

Ravinto

Ikääntyneiden ruokasuositus 4/2020 (Valtion ravitsemusneuvottelukunta)

Ravinto ja ruokailu sekä niihin liittyvä tapakulttuuri ovat keskeinen asiakkaille tärkeä osa päivärytmiä.

Ravitsemuksessa huomioidaan ruokaviraston ravintosuositukset eri- ikäisille henkilöille.

Asiakkaat ovat kotihoidon asiakkaita, joille ruoka ja ravinto järjestyy joko heidän omasta toimestaan tai omaisten. Muutoin kotihoito auttaa ruokatoimituksissa kaupasta, tai heille toimitetaan valmiita aterioita.

Useimmille ihmisille ruokailu on yksi päivän tärkeimmistä rytmittävistä tekijöistä. Ruokailuun liittyy sosiaalista kanssakäymistä sekä mieliruokien ja juomien tuomaa mielihyvää. Joskus hoitaja vain istuu seurana ja samalla jutellaan päivän kuulumiset.

Jotkut lääkkeet saattavat ärsyttää vatsaa ja silloin lääkkeet on hyvä antaa ruokailun yhteydessä, jollei se nimenomaan ole kielletty.

Asiakkaalle suositellaan terveellistä ruokavaliota ja ikäihmisten ruokasuositusten mukaista lautasmallia, mutta viime kädessä hänellä on oikeus omiin päätöksiin ja valintoihin.

Riittävää ravinnon ja nesteen saantia seurataan asiakkaan syömistä seuraamalla ja varmistamalla. Onko ruoka syöty jääkaapista, mitä asiakas sanoo ruokailuista ja miltä hän näyttää.

Painon seuranta on aiheellista viikoittain, jos epäillään ettei asiakas syö riittävästi. Jos asiakas laihtuu, tehdään MNA- testi ja reagoidaan tilanteeseen heti.

Gerastenian (vanhuusiän hauraus-raihnaistumis- oireyhtymä) ja sarkopenian (lihaskato) ehkäisyssä ovat ravinto ja liikunta merkittävät tekijät. Niiden hidastuminen pidentää toimintakyvyn ylläpitämistä ja kotona asumisen mahdollisuutta.

Hygieniäkäytännöt

Jokaisella kotihoidon asiakkaalla on oma kotinsa järjestys ja siisteys taso. Selvästi epäsiisti ja hygienia- ja siisteys tason puutteellinen koti pitää huomioida ja ilmoittaa kotihoidon työntekijälle siivousapua ja pyykinhuollon järjestämistä varten.

Seurataan kodin yleistä siisteyttä. Ohjataan ja avustetaan hygienian toteutumisessa, sekä henkilökohtaisen hygienian että kodin siisteyden ja puhtauden.

Vakavista puutteellisuuksista kerrotaan kotihoidolle mahdollisen kotiavun lisäämiseksi, huoli- ilmoitus.

Asiakkaan henkilökohtainen hygienia toteutetaan palvelu- ja hoitosuunnitelmien sekä päivän kunnon ja tarpeen mukaan.

Noudatamme kaikissa tilanteissa ajan tasalla olevia THL:n, STM:n, kaupunkien hygieniaohjeita. Tarpeen mukaan voidaan kysyä neuvoa suoraan infektiotautien osastolta tai epidemiologian laitokselta.

Kun vastaanotamme asiakkaan, joka on tartunnankantaja, selvitä millaisia varotoimia lähettävä yksikkö on käyttänyt ja vertaa niitä kotihoidon ohjeisiin ja olosuhteisiin. Tarvittaessa kysy lisää infektio- osastolta HUS:sta.

Oman ja muiden turvallisuuden vuoksi, varmista että olet ymmärtänyt oikein.

Caprilla on jätehuoltosuunnitelma ja hygienia, infektioiden torjuntaan suunnitelma.

Olemme huolehtineet omasta, tartuntalain vaatimasta, rokotussuojastamme.

Hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot : *Xhyljeta Dedolli-Kamal p. 045 2778843*

e-mail: xhyljeta_m2@hotmail.com

Terveyden- ja sairaanhoito

Asiakkaalla on kotihoidon lääkäri tai terveysaseman lääkäri valintansa mukaan. Hänellä voi olla myös yksityinen lääkäri, joka hoitaa häntä ja kirjoittaa lääkkeitä.

Asiakas käy hammaslääkärissä valitsemassaan paikassa. Hänellä on mahdollisuus pyytää kunnallisen hammashuollon palveluita.

Äkillisissä kuolemantapauksissa noudatetaan kunnan kotihoidon ohjeita tai soitetaan 112. Mikäli asiakas on alihankinta- asiakassuhteena, ilmoitetaan asiasta palvelun ostajalle, sairaanhoitajalle ja saadaan ohjeet sitä kautta.

Pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään voimavaroja ja toimintakykyä tukemalla hyvällä ravinnolla, henkilölle sopivalla liikunnalla ja ulkoilulla sekä erilaisten mieltä virkistävien harrastusten tukemisella.

Kaikki seuranta tehdään kirjallisesti dokumentoimalla toiminnanohjausjärjestelmään.

Hoitajat vastaavat omasta toiminnastaan asiakkaan terveyden ja sairaanhoidossa.

Asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta *vastaavat Th Xhyljeta Dedolli-Kamal ja Lh Zahidullah Kamal.*

Lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään, jos ohjeet muuttuvat ja vuosittain tarkistetaan ajantasaisuus yhdessä omavalvontasuunnitelman kanssa.

Kotihoidossa lääkehoidosta vastaa asiakkaan omalääkäri kotihoidosta tai yksityinen lääkäri.

Lääkehoitoon luvat hoitajille allekirjoittaa *Th Xhyljeta Dedolli- Kamal ja yhteistyölääkäri .*

Kotihoidossa ei ole rajattua lääkevarastoa.

Monialainen yhteistyö

Sosiaalihuoltolain 41 §:ssä säädetään monialaisesta yhteistyöstä asiakkaan tarpeen mukaisen palvelukokonaisuuden järjestämiseksi.

Monialainen yhteistyö toteutuu yhteisissä palavereissa, joissa asiakas itse ja omainen ovat paikalla.

Myös jatkuva yksittäinen yhteydenpito ammattiryhmien kesken on tarpeen. Tietoja saa antaa asiakkaan luvalla.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Sosiaalihuollon omavalvonta koskee asiakasturvallisuuden osalta sosiaalihuollon lainsäädännöstä tulevia velvoitteita.

Sosiaalihuoltolaki 48§ ja 49§ Ilmoitusvelvollisuus ja toimenpiteet ilmoituksen johdosta.

Palveluntuottajalla on ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspalvelulain mukainen velvollisuus ilmoittaa iäkkäistä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään.

Olemme sitoutuneet toimimaan yllä mainitun mukaisesti.

Meillä on velvollisuus ylläpitää palo- ja pelastus osaamista osallistumalla määrääjain sammutus harjoituksiin ja siten tutustumalla erilaisiin alkusammutus välineisiin.

Kotihoidossa rinnastetaan työntekijän velvollisuus ilmoitusvelvollisuudesta pelastuslain 42§:n mukaan velvollisuudeksi huomata ja ilmoittaa paloriskiasumisesta viranhaltijalle.

Kaikki hoitajat osallistuvat kodin turvallisuutta käsittelevään koulutukseen ja poikkeusoloihin varautumisen koulutukseen.

Tarvittaessa yhteys terveystarkastajaan.

Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Sosiaalihuoltolain 48§ mukainen ilmoitusvelvollisuus koskee jokaista työntekijää. Havaitessaan riskin tai epäkohdan työntekijä/hoitaja tekee ilmoituksen kotihoidon/ palvelunostajan vastuuhenkilölle tai sijaintikunnan kotihoidon päällikölle.

Valvontaa koskevan lain 29§ mukainen ilmoitusvelvollisuus.

Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta.

Yrityksessä on tehty työsuojelun mukainen riskien ja vaarojen kartoitus toisen kotona tehtävän työn mukaan. Olemme käyttäneet myös TTK (työturvallisuuskeskus) lomakkeita riskien kartoitukseen: melun, kemiallisten aineiden, biologisten vaaratekijöiden osalta.

Yhtiöllä ei ole muita toimitiloja, kuin toimisto. Työ tehdään asiakkaan kotona.

Teemme yhteistyötä muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaiset ja toimijoiden kanssa aina tapauskohtaisesti. Asiakkaan turvallisuus on myös hoitajan turvallisuutta.

Työryhmän jäsenet on rokotettu kansallisen rokotusohjelman ja sosiaali- ja terveydenhuollon työntekijöiltä edellytettävän rokotussuojan mukaan.

Henkilöstö

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

Henkilökuntaan kuuluu tällä hetkellä 1 terveydenhoitaja, 1 lähihoitaja ja vaihteleva määrä lähi- ja sairaanhoitajia sekä avustajat.

Pitkäaikaisissa työsuhteissa olevilta pyydämme nähdä rikosrekisteriotteen 741/2023 lain 28§:n mukaan.

Työajoissa noudatamme yksityisen sosiaalipalvelualan normaaleja työaikoja.

Ammatillinen osaaminen on turvallisuuden perusta.

Huolehdimme joka vuosi täydennyskoulutuksesta.

Ammattitaito ja osaaminen on yhteinen laatutekijä. Työnantaja antaa mahdollisuuden koulutuksiin osallistumiseen, ottaa osittain osaa kustannuksiin ja osa koulutuksista järjestetään työpaikalla ja/ tai verkkokoulutuksina tai muiden pienyrittäjien kanssa yhdessä järjestetyissä koulutustilaisuuksissa.

Yrityksellä on toimintaansa koskien vastuu- ja vahinkovakuutus 1.000.000,-€ asti sekä potilasvakuutus.

Yrittäjillä on YEL ja tapaturmavakuutukset, työntekijöille TyEl- vakuutus.

Mahdollisten sijaisten ja uusien työntekijöiden perehdyttämiseen on laadittu suunnitelma ja perehdytysohjelma.

Sijaisia palkataan tarvittaessa. Lomat ja vapaapäivät suunnitellaan riittävän ajoissa, että voidaan sopia sijaisuudet. Sairauslomissa palkataan hoitaja tilalle. Jos joudutaan tekemään yllättäen ”pitkää päivää” sijaisen puuttuessa, ajan saa vapaana myöhemmin.

Hallinnolliseen työhön varataan aikaa riittävästi.

Hyvinvoiva henkilöstö ja työryhmä ja tyytyväiset asiakkaat.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet ovat: suoritettu tutkinto ja Valviran rekisteritodistus, aiemmat työpaikat ja mahdolliset suosittelijat, työkokemus kotihoidosta

työehtosopimus: Yksityinen sosiaalipalveluala

Kielitaito, varmistetaan haastattelun yhteydessä suullisesti ja kirjallisesti.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Perehdytykseen on oma suunnitelma, joka kattaa laajasti työn sisällön ja vaatimukset.

Perehdytyksessä käydään läpi koko omavalvontasuunnitelma. Siihen palataan jokapäiväisessä työssä toistuvasti. Opiskelijat saavat erityisen tarkan perehdytyksen ohjaajaltaan.

Kaikille selvitetään hyvin, että omavalvontasuunnitelma perustuu lakiin ja asetuksiin, joita on noudatettava. Jos jokin kohta ei ole selkeää, sitä selitetään kunnes se selviää - kyseessä on hoitajan / opiskelijan oma oikeusturva yksilötasolla, ja yrityksen.

Kaikkien tulee osallistua täydennyskoulutukseen vuosittain.

Toimitilat

Työ tehdään asiakkaan kotona.

Teknologiset ratkaisut

Mikäli kunta on antanut asiakkaalle turvapuhelimen käyttöön, Turvapuhelinkeskus vastaa hälytyksiin.

Jos asiakkaalla on oma yksityisesti hankittu turvahälytys- laitteisto- siihen vastataan sopimuksen mukaan.

Asiakkaalla voi olla itse hankittuja hälyttimiä ja valvontalaitteita kuten nousemis-hälytys, sängystä putoamisen hälytys tai ”karkaamisen” ilmoittava ovihälytin.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilö on kunnan yhteyshenkilö ja tieto on aina turvapuhelimessa tai sen välittömässä läheisyydessä asiakkaan kotona. Tieto ja yhteystiedot on myös asiakkaan sähköisessä tiedostossa.

Kunnan kotihoito / laitetoimittaja vastaa laitteen kunnossapidosta, mutta viasta ilmoittaa heti se joka vian huomaa.

Huolehdimme laitteiden latauksesta.

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Kotihoidossa käytettäviä laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, haavasidokset ym. vastaavat.

Terveydenhuollon ammattimaista käyttäjää koskevat velvoitteet on määritelty laissa 24.6.2010/629 (24-26 §).

Hoitajilla on laitteita käyttäessään koulutus ja osaaminen ko. laitteen käyttöön.

Laitteiden hankinnasta asiakkaan kotikäyttöön vastaa lääkäri, fysioterapeutti ja sairaanhoitaja.

Laitteen toimittaja apuvälinekeskus / muu laitetoimittaja opastaa laitteen käytön ja selvittää selkeästi laitteen vaatiman huollon ja huoltoaikataulun. Laitetoimittaja antaa päivystysnumeron, josta käyttäjä voi saada apua laiteongelmissa.

Vaaratilanneilmoitukset tehdään osoitteeseen:

Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus [Fimea fax 029 522 3002](tel:0295223002) tai

e-mail: laitevaarat@fimea.fi

Ilmoitus tehdään heti, kun laitteessa on havaittu vika. Hoitaja ilmoittaa viasta välittömästi palvelunostajan terveydenhuollonlaitteista vastaavalle henkilölle. Mikäli ko. henkilö ei ole saapuvilla määrätyn ilmoitusajan puitteissa, esitetään ilmoituksen tekoa vastuuhenkilölle.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot:

Th Xhyljeta Dedolli-Kamal p. 045 277 8843 e-mail: xhyljeta_m2@hotmail.com

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Rekisterinpitäjällä tarkoitetaan sitä tahoa, joka yksin tai yhdessä toisten kanssa määrittelee henkilötietojen käsittelyn tarkoitukset ja keinot. Henkilötietojen

käsittelijällä tarkoitetaan esimerkiksi yksikköä/palvelua, joka käsittelee henkilötietoja rekisterinpitäjän lukuun. Rekisterinpitäjän tulee ohjeistaa mm. alaisuudessaan toimivat henkilöt, joilla on pääsy tietoihin (tietosuojalaki 29 artikla).

Tietosuojaloukkaus käsitellään perehdytyksen yhteydessä, mitä se tarkoittaa ja miten toimitaan, jos sellainen huomataan. perehdytyksessä. Toimintaohjeet tietosuojaloukkauksen tapahtuessa on selitetty kaikille ja ohje ilmoituksen tekoon on perehdytys- kansiossa.

Kaikki yhtiössä työskentelevät allekirjoittavat vaitiolositoumuksen, jossa on kerrottu laki johon se perustuu ja lain rikkomisesta rangaistusvastuu.

Terveiden ja hyvinvoinnin laitos (THL) on antanut *sosiaali- ja terveydenhuollon yksiköille määräyksen (3/2021) sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä* annetun lain 27 §:ssä säädetystä tietoturvasuojan ja tietosuojan omavalvonnasta. Tiedonhallinta sosiaali- ja terveysalalla, määräykset ja määrittelyt.

Yritys on laatinut tietoturvasuunnitelman THL määräyksen 3/2021 mukaan.

Asiakastyön kirjaaminen

Kirjaamis veloitteesta on säädetty laissa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 4 §:ssä. Yksittäisen asiakkaan asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen ammattihenkilön vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä.

Capri Hoivapalvelut käyttää DomaCare- ohjelmaa.

Jokainen työntekijä perehdytetään kirjaamiseen ennen kentälle menoa. Varmistetaan, että hän osaa käyttää toiminnanohjausjärjestelmää ja löytää siitä ne kohdat, joita joutuu käyttämään. Hän on saanut raportin asiakkaista ja on selvillä kunkin asiakkaansa hoidon ja palvelun tavoitteista.

Kirjaamiseen on varattu aikaa heti käynnin jälkeen tai jo yhdessä asiakkaan kanssa. Käynti tulee aloittaa kuittaamalla käynti alkaneeksi ja lopettaa se kuittaamalla se loppuneeksi. Aina reaaliajassa.

Yrityksessä käydään huolellisesti läpi tietoturva- asiat.

Vain yrityksen työntekijät saavat tunnukset järjestelmään ,jossa asiakastietoja käsitellään.

Tietosuojavastaava on vastuussa siitä, että jokainen sijainen saa tunnukset , kun työ alkaa ja ne muutetaan passiiviseen olotilaan , kun sijaisuus päättyy. Sijaiset eivät saa käyttää omaa puhelinta asiakastietojen ja käyntien kuittaamiseen ja raportointiin.

Samoin pitkillä lomilla olevien työntekijöiden tunnukset ovat passiivisina.

Myös oikeustasot ovat erilaiset, jolloin tietoihin pääsee vain rajatulla oikeudella.

Tietosuojaloukkausasioiden selvittäminen henkilöstölle ja opiskelijoille kuuluu perehdytykseen. Täydennyskoulutusta aiheesta pidetään erikseen tai henkilöstö voi hakeutua suorittamaan osaamista verkkokoulutuksena, joita järjestetään.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Xhyljeta Dedolli-Kamal Th, p.045 277 8843 e-mail: xhyljeta_m2@hotmail.com

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet ovat jatkuvuudenhallinnan suunnittelu ja varautuminen poikkeusoloihin.

Vammaisten asiakkaiden huomioiminen enenevässä määrin.

Ammatillisen osaamisen kehittämistarpeet toiminnan kokonaisuuden kannalta:

Kotitapaturmien ehkäisy kartoittamalla systemaattisesti tapaturmariskit asiakkaalle.

Varautumiseen liittyvä osaaminen, yhteydet eri yhteistyöverkostoihin ja tavarantoimittajiin.

RAI- mittaustulosten käyttö hoitotyön suunnitteluun ja työvoiman oikeaan resursointiin ja sijoitteluun.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omavalvontasuunnitelma sekä omavalvontasuunnitelman toteutumisen seurantaan perustuvat havainnot tulevat www-sivuille nähtäville.

Paikka ja päiväys Helsinki 10.4.2024

Allekirjoitus

Xhyljeta Dedolli-Kamal, Th AMK