

Sosiaalipalvelujen omavalvontasuunnitelma

1. Palvelujen tuottajaa koskevat tiedot

Yksityinen palveluntuottaja Heidin ja Päivin Lähihoiva	Palvelujen tuottajan Y-tunnus 2684201-1
Palvelun tuottajan toiminimi Heidin ja Päivin Lähihoiva Avoin Yhtiö	Kunnan nimi Iisalmi
Palvelumuoto Kotipalvelu	Asiakas ryhmä Kotona asuvat ikäihmiset, lapsi perheet ja vammaiset sekä kotiutetut leikkauspotilaat.
Palvelun tuottaja, puhelin ja sähköposti Päivi Marin 040 5786694 lahihoiva@gmail.com	Palveluntuottaja, puhelin ja sähköposti Heidi Ahokas 040 5786695 lahihoiva@gmail.com
Yrityksen postiosoite Papinkatu 3 C 14 74120 Iisalmi	
Kotisivut www.lahihoiva.fi	
Toimilupatiedot (Yksityiset sosiaalipalvelut)	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajako 17 / 6 2015	
Ilmoituksenvarainen toiminta	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta 18 / 5 2015	
Vastuuvakuutuksen voimassaolo (todennettava pyydettyessä)	

2. Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

<p>Toiminta-ajatus</p> <p>Yrityksen toiminta-ajatuksena on tuottaa erilaisia hoivapalveluja, lääke- ja ruoka-avustaminen, asiointi, ulkoilu sekä ylläpitosiivousta, pääsääntöisesti kotona asuville vanhuksille, huomioiden myös lapsiperheet ja vammaiset. Yrityksemme tarjoaa tuleville asiakkaillemme aikaa ja kiireetöntä arjessa selviytymistä.</p> <p>Yrityksemme huomioi myös Palveluseteli asiakkaat (smartum)</p> <p>Arvot ja toimintaperiaatteet</p> <p>Teemme asiakkaan ja hänen omaistensa kanssa palvelusopimuksen jossa näkyy palvelun hinta ja määrä, sekä hoitosuunnitelman, joiden mukaan palvelu toteutetaan. Suunnitelmassa huomioimme asiakkaan omat voimavarat, missä apua tarvitaan sekä miten apu toteutetaan. Toiminta periaatteena on asiakkaan omatoimisuuden tukeminen. Kirjaamme myös omaisen osallistumisen asiakkaan arjessa selviytymisessä.</p>
--

Joustavuus palvelujen tuottamisessa, luotettavuus ja ammattitaito ovat laadun takeita.

Toimimme yhteistyössä muiden yritysten ja kunnan kanssa. Meidän on helppo auttaa asiakasta löytämään lisääpua heidän tarpeidensa mukaan.

Päivittämissuunnitelma

Omavalvontasuunnitelmaa päivitämme vuosittain.

3. Omavalvonnan organisointi, johtaminen ja vastuuhenkilöt

Omavalvonnasta ja sen kehittämisestä vastaa kokonaisuudessaan

**Päivi Marin
Papinkatu 3 c 14
74120 Iisalmi**

**p. 040 5786694
lahihoiva@gmail.com**

Koulutus: Lähihoitaja, sairaanhoito ja huolenpito koulutusohjelmasta 1997

4. Asiakkaan ja omaisen osallistuminen asiakaspalautteeseen

Kuvaus asiakaspalautteen hankinnasta

Asiakkaat antavat jatkuvasti palautetta suullisesti. Negatiivisen palautteen kirjaamme ja teemme tarvittavat muutokset/toimenpiteet asian korjaamiseksi. Reklamaatiot säilytämme lukitussa kaapissa.

Kerran vuodessa pyydämme asiakaspalautetta kirjallisesti kyselylomakkeella, jonka annamme asiakkaalle tai heidän omaiselleen.

Palautteet käsitellään luottamuksellisesti ja mahdollisuuksien mukaan teemme muutokset toimintatapoihimme.

Myös asiakassuhteen päätyttyä pyydämme palautetta asiakkaalta/omaiselta mahdollisuuksien mukaan.

Suunnitelma asiakaspalauttejärjestelmän kehittämiseksi

Suunnittelemme palautekyselylomakkeen itse, omia tarpeita vastaavaksi. Näin voimme laatia juuri sellaiset kysymykset joista olisi hyötyä toimintamme kehittämisessä.

5. Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja korjaavat toimenpiteet

Tästä kokonaisuudesta laaditaan yrityksemme sisäiseen käyttöön eri osa-alueita koskevat asiakirjat joissa sovitaan suunnitelmat ja aikataulut todettujen puutteiden ja haittatapahtumien korjaavista toimenpiteistä. Omavalvontasuunnitelmaan kirjataan kuvaus menettelystä haittatapahtuman ehkäisemiseksi sekä haittatapahtumien ja läheltä piti tilanteiden kirjaamisesta ja tiedottamisesta.

Kuvaus menettelystä, jolla riskit, kriittiset työvaiheet ja vaaratilanteet tunnistetaan ennakoivasti

Työskennellessämme asiakkaan kotona, ovat riskit joka kohteessa erilaiset. Jokaiseen kohteeseen tulee varata aikaa riittävästi jotta voi perehtyä niin asiakkaaseen kuin ympäristöönkin kiireettömästi. Myös asuntojen väliset matkat ovat riskitekijöitä.

Läheltä piti tilanteissa mietimme, mitä olisimme voineet tehdä toisin ja korjaamme asian mahdollisuuksien mukaan.

Vahingon sattuessa teemme asiasta vahinkoilmoituksen sekä vastaamme korvauksista. Jokainen vahinko käsitellään ja kirjataan.

6. henkilöstö

Henkilöstöön kuuluu

Heidi Ahokas

Lähihoitaja, sairaanhoito ja huolenpito 2008 ja kodinhoitaja 1989

Päivi Marin

Lähihoitaja, sairaanhoito ja huolenpito 1997

Omaa jaksamistamme hoidamme harrastuksin ja järjestämällä riittävästi vapaa-aikaa.

Sairastapauksissa järjestämme sijaisen turvaamaan asiakkaan tarvitseman avun. Järjestelyistä sovitaan asiakkaan kanssa puhelimitse.

Yrittämiseen ja oman ammattitaidon kehittämiseen liittyviin koulutuksiin osallistumme resurssien puitteissa.

7. Toimitilat, laitteet ja tarvikkeet

Toimitilat

Toimimme asiakkaan kotona joten erillisiä toimitiloja emme tarvitse. Toimistotila ja asianmukainen lukollinen kaappi asiakaspapereille sijaitsee osoitteessa, Papinkatu 3 C 14 74120 Iisalmi

Molemmille Auto, puhelin ja tietokone sekä pyykinpesukone ovat tärkeimmät työvälineet, joita huollamme ohjeiden mukaan.

Hoitoon/avustukseen käytettävät välineet

Käytössämme on verenpainemittarit, verensokerimittarit ja kuumemittarit, joilla seuraamme tarvittaessa asiakkaan vointia. Jos asiakkaalla löytyy omat niin, käytämme niitä. Pidämme huolen mittareiden toimivuudesta, säännöllisin testein ja huolloin laitteen mukana tulleen ohjeen mukaisesti.

8. Asiakasturvallisuus

Opastamme asiakasta ja hänen omaisiaan tarpeellisissa asunnon muutostöissä, jotta asiakas voisi toimintakyvyn heiketessä asua mahdollisimman pitkään ja turvallisesti omassa kodissa. Muutostöiden kartoittamiseen pyydämme apua kaupungin toimintaterapeutilta. Pienemmät muutokset voimme asiakkaan halutessa tehdä itse tai palkata ammattitaitoisen

tekijän. Huomioimme myös asiakkaan turvapuhelimen tarpeen ja autamme häntä sen hankkimisessa.

Asiakasturvallisuudessa otamme huomioon myös paloturvallisuuden. Toimivat palovaroittimet, turvallinen sähkölaitteiden käyttö, tarvittaessa ajastimet (jos asiakas muistisairas) sekä isot selkeät muistilaput.

Jos huomaamme asiakkaan kärsivän kaltoinkohtelusta, otamme yhteyttä sosiaali-ja terveystieteille.

Asiakkaiden avaimia säilytämme lukollisessa kaapissa silloin kun ne eivät ole käytössä. Avaimiin emme merkitse nimiä eikä osoitteita. Kehitämme jonkin muun tunnistamistavan. Muita asiakkaan tavaroita ei ole hallinnassamme.

9. Asiakkaan asema ja oikeudet

Teemme asiakkaan kanssa palvelusopimuksen jossa sovitaan käytännöistä ja oikeuksista. Asiakkaalla on mahdollisuus kirjauttaa sopimukseen muitakin ehtoja.

Palveluseteliasiakkaiden kanssa käydään läpi mitkä avut kuuluvat seteliin ja mitkä hän maksaa itse.

Palvelusopimus käydään läpi myös hoito-ja palvelusuunnitman päivittämisen yhteydessä.

Asiakkaalla on itsemääräämisoikeus ja sitä kunnioitamme.

Meillä on vaitiolovelvollisuus, vaihdamme keskenämme vain niitä tietoja, jotka vaikuttavat asiakkaan avustamiseen.

Jos kohtelemme asiakasta epäoikeudenmukaisesti, pyydämme anteeksi ja mahdollisuuksien mukaan korvaamme hänen toivomallaan tavalla. Myös avustaja vaihtaminen yrityksemme sisällä on mahdollista tai vaihtaminen kokonaan toiseen palveluntarjoajaan.

Asiakas voi tehdä valituksen kuluttajapalveluun riitatapauksissa. Ohjeistamme myös ilmoittamaan riitatapauksista kaupungille esim. Vanhustyön johtajalle.

Seuraamme Asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvää lainsäädäntöä ja reagoimme mahdollisiin muutoksiin välittömästi.

10. Toimintasuunnitelma

Yritykselle on laadittu toimintasuunnitelma, jonka ohjeistusta apuna käyttäen, voimme antaa asiakkaillemme hyvää, kiireetöntä ja asiakaslähtöistä palvelua. Toiminta suunnitelma on hyvä apuväline myös sijaisten perehdyttämiseen.

11. Palvelun laadun varmistaminen

Hoidamme asiakasta kokonaisvaltaisesti. Asiakaan toimintakykyä seurataan jokaisella käynnillä. Tarkkailemme kokonaisvaltaisesti vointia, liikkumista ja asunnon kuntoa. Jos huomaa poikkeuksia, keskustelen niistä asiakkaan sekä tarvittaessa omaisen kanssa sekä olemalla yhteydessä sairaanhoitajaan tai lääkäriin tarkemman arvioinnin tekemistä varten.

Tuemme asiakasta päivittäiseen liikkumiseen joko sisällä tai ulkona. Hankimme tarvittavat apuvälineet liikkumisen helpottamiseksi. Keskustelemme Asiakkaan kanssa terveellisestä ruokavaliosta ja ohjaamme häntä toteuttamaan sen.

Toimimme normaalin hygieniatason mukaisesti. Huolehdimme omasta käsihygieniasta hyvän pesun ja käsidesinfioinnin avulla ja tarvittaessa käytämme suusuojainta (nuha, yskä) tartunnan ehkäisemiseksi. Asiakkaan pesutilanteessa käytämme asianmukaisia suojia, vinyylhanskat, essut, kumikengät.

Erikoistapauksissa (tartuntataudit, haavat) kysymme toimintaohjeita kaupungin hygieniahoitajalta.

Sairaudenhoito

Lääkkeitä jaamme lääkärin antaman ohjeen mukaan joko dosettiin tai muuhun vastaavaan jakoalustaan.

Insuliinin pisto suoritetaan lääkärin ohjeen mukaan (säilytys asianmukaisessa paikassa)

Kätetroinnit ja muut toimenpiteet sovitaan tarpeen mukaan.

Haavanhoidot tehdään annettujen ohjeiden mukaisesti, asiakkaan omia hoitotarvikkeita käyttäen.

Hätätilanteissa soitamme 112

Neuvoja voimme kysyä myös päivystävältä sairaanhoitajalta tai lääkäriltä

12. Lääkehoidonsuunnitelma

Yrityksellemme on laadittu lääkehoidon suunnitelma joka päivitetään vähintään kerran vuodessa. Lääkehoidon suunnitelmaa apuna käyttäen pystymme tarjoamaan asiakkaillemme turvallisen lääkehoidon. Suunnitelma on hyvä apuväline sijaisen perehdyttämisessä asiakkaan lääkehoitoon.

13. Asiakastietojen käsittely

Kaikki koneelle tallennetut asiakastiedot säilytetään salasanan takana ja paperiversiot lukitussa kaapissa. Lisä kirjauksia tietoihin tehdään jos on jotain suunnitelmasta poikkeavaa tai voinnissa tapahtuu muutosta.

Asiakas suhteen päättyessä toimitamme hoito- ja palvelusuunnitelman seuraavalle hoitavalle taholle.

Asiakkaalta pyydetään kirjallinen lupa antaa hoitoon liittyviä tietoja toiselle palvelun tuottajalle esim. sijaistamisen kohdalla. Jos sijaistaminen tapahtuu palkkaamalla yritykseen työntekijä, erillistä lupaa ei tarvita.

14. Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Omavalvontasuunnitelma lisätään Yrityksemme www sivuille jossa se on luettavissa kaikille. Hoitajilla on yhdet kappaleet kirjallisina, jolloin myös asiakkaat joilla ei internet mahdollisuutta voivat tutustua siihen. Omavalvontasuunnitelma on myös yksi perehdyttämisen apuväline.

15. Omavalvonnan toteuttaminen ja seuranta

Kuvaus yrityksen omavalvonnan toteutumisen seurannasta

Omavalvontaa tehdään jatkuvasti. Yritystoiminnan kehittäminen on jatkuva prosessi jonka myötä myös omavalvontasuunnitelmaa muokataan. Päivitys tapahtuu vähintään kerran vuodessa.

<p>Paikka ja päiväys</p> <p>_____ / _____ 2015</p>	<p>Allekirjoitus ja nimen selvennys (Omavalvontasuunnitelman hyväksyvä molemmat vastuunalaiset yhtiömiehet)</p> <p>_____</p> <p>Heidi Ahokas</p> <p>_____</p> <p>Päivi Marin</p>
--	---