

# SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

**Palveluntuottaja: Hoivapalvelu Peppiina Toiminnassa 11/2015**

**Y-tunnus 2712524-1**

**Kuntayhtymä JIK**

**Sotealue: Etelä-pohjanmaan hyvinvointialue**

## **Mikä on yksikön toiminta-ajatus?**

- Tuottaa laadukasta ja asiakaslähtöistä kotihoitopalveluita ikäihmisille, omaishoitajille ja vammaisille. Tavoitteena on tukea kotona asumista mahdollisimman pitkään.

## **Arvot ja toimintaperiaatteet**

- Tarkoituksenamme on tarjota ihmisläheistä kiireetöntä hoivaa ikäihmisille.
- Omatoimisuus, itsemääräämisoikeus, ammatillisuus, yhdenvertaisuus ja yhteistyö eri tahojen välillä ja yhdessä asiakkaan ja omaisten kanssa on lähtökohta kaikkeen tekemiseemme. Asiakkaan ja hänen kotinsa kunnioittamista, ja toiveiden huomioimista.

## **Riskien tunnistaminen**

- Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit?
- Yrittäjä ja alihankkija vain töissä, jolloin asioiden ja riskien esilletuominen on jokapäiväistä keskustelua.

## **Riskien käsitteleminen**

- Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Vastuu riskinhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on palvelun tuottajalla, mutta työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen johdon käyttöön. Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

## **Miten yksikössä käsitellään haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet ja miten ne dokumentoidaan?**

- Tilanteista pitää oppia, ja miettiä miten vastaava estetään. Tarvittaessa yhteys kotihoidon vastaavaan henkilöön tai kotisairaanhoidon, sekä muihin viranomaisiin.

## **Korjaavat toimenpiteet**

- Laatupoikkeamien, läheltä piti -tilanteiden ja haittatapahtumien 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 yksikössänne reagoidaan esille tulleisiin laatupoikkeamiin, läheltä piti -tilanteisiin ja haittatapahtumiin?**

- JIK: asiakasohjaajalle tieto välittömästi, ja yhdessä analysoidaan pitääkö asiaa viedä eteenpäin.

## **Miten muutoksista työskentelyssä (myös todetuista tai toteutuneista riskeistä ja niiden korjaamisesta) tiedotetaan henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille?**

- Soittamalla tai henkilökohtaisesti.

## **Oma- ja valvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt**

- Oma- ja valvonnan suunnitelman laatinut yrittäjä itse.

## **Ketkä ovat osallistuneet oma- ja valvonnan suunnitteluun?**

- Merja Viemerö ja Elina Luoma

## **Oma- ja valvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:**

- Merja Viemerö, 045-6456797

**Miten yksikössä huolehditaan omavalvontasuunnitelman päivittämisestä?**

- Mikäli tapahtuu muutoksia palvelun tuottamisessa, päivitys tehdään kohtuullisen ajan kuluessa. Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan ja päivitetään kerran vuodessa. Toimintaan tulleet muutokset kirjataan viipymättä.

**Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä?**

- Omavalvontasuunnitelman linkki löytyy kotisivuilta. Mikäli asiakas haluaa, voin tulostaa hänelle sen nähtäväksi.

**Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan – mitä mittareita arvioinnissa käytetään?**

- Palveluntarpeen arviointia ohjaavat JIK:n kotihoidon kriteerit.
- Teen uudelle asiakkaalle hoito- ja palvelusuunnitelman jossa katsotaan palveluntarve, ja mietitään mikä on käynnin tarkoitus ja mitä tarpeita asiakkaalla on.
- Uusitaan voinnin muuttuessa, tarkastetaan aina vuosittain.
- Muistitesti tarvittaessa.
- MNA ravitsemustestit tulossa.
- Omaisten kanssa tiivis yhteistyö.

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

- Palvelusuunnitelma tehdään yhdessä asiakkaan kanssa. Omaiset ovat mukana, mikäli asiakas ei itse kykene tai mahdollisuuksien mukaan.

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

- Uudelle asiakkaalle tehdään suunnitelma mahdollisimman pian käyntien alettua. Se päivitetään tilanteen muuttuessa, ja jos palveluun tulee muutoksia. Toteutumisen seuranta on helppoa koska on vain kaksi hoitajaa jotka näkevät asiakkaan usein, jopa päivittäin.

**Miten varmistetaan, että henkilökunta tuntee hoito- ja palvelusuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti?**

- Kaksi vakituista hoitajaa vain joille asiakkaan hyvinvointi on tärkeintä.

**Asiakkaan kohtelu**

- Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan.

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

- Asiakkaan toiveiden huomioimista ja kodin kunnioittamista. Ei tehdä mitään asiakkaan kieltämiä asioita, esim pesuille pakottaminen, tai hoitoon pakottaminen. Asiakkaan omat arvot ja tavat pitää ottaa huomioon.
- Ehdottaa voi mutta pitää kunnioittaa itsemääräämisoikeutta.
- Tarvittaessa lääkäri voi tehdä virka-apupyynnön, tai saan apua hätäkeskuksesta.

**Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet**

- Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Rajoitustoimenpiteille on aina oltava laissa säädetyt perusteet ja sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset.

**Mistä rajoittamistoimenpiteisiin liittyvistä periaatteista yksikössä on sovittu?**

- Lääkäriltä pitää saada lupa esimerkiksi sängyn laitojen nostamiseen.
- Tarvittaessa otamme yhteyttä potilasasia mieheen tai viranomaisiin. Yhteys läheisiin ja kerrotaan mitä on tapahtunut ja miksi. Mietimme miten korjaamme tilanteen, ettei vastaavaa tapahtuisi uudelleen.

**Miten asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuvat yksikön toiminnan, laadun ja omavalvonnan kehittämiseen?****Miten asiakaspalautetta kerätään**

- Eri-ikäisten asiakkaiden ja heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Koska laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaalle, on systemaattisesti eritavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön yksikön kehittämisessä.
- Asiakkaat antavat aina suoraa palautetta hoitajalle. Voivat myös ottaa yhteyttä avopalveluohjaajaan tai potilasasiamieheen. Aloitettu kirjallisten tyytyväisyyskyselyjen tekemiset. Edelliset palautekyselyt oli noin vuosi sitten.

### **Asiakkaan oikeusturva**

- Muistutuksen vastaanottaja  
Potilasasiamies 0451137564, avopalveluohjaaja 0444525629
- Sosiaaliasiamies nimi, yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista  
Taina Holappa 040 8302020

### **Miten yksikön toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä?**

- Mikäli asiakas haluaa tehdä kirjallisen muistutuksen, annetaan hänelle lomake ja täyttämiseen tarvittava ohje ja se toimitetaan esim. Ilmajoen ylilääkärille.
- Annetaan avopalveluohjaajan yhteystiedot.

### **Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta**

- Asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistäminen.
- Tavoite on tukea ja ylläpitää fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista toimintakykyä. Asiakasta kannustetaan omatoimisuuteen.
- Toimintakykyä tukeva työote huomioidaan päivittäisissä toiminnoissa, huomioiden kuitenkin asiakkaan omat voimavarat. Tärkeintä on hoito ja huolenpito omassa kodissa selviämiseen.

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

- Päivittäiset toimet osoittavat toimintakyvyn tai sen heikkenemisen.
- Mahdollisuuksien mukaan otetaan mukaan asioiden hoitamiseen, ja ohjataan esim. virkistystoimintaan tai spr ystäväpalvelun piiriin. Ulkoilu yhdessä asiakkaan kanssa. Jumpattuokiot. Yhteistyökumppanit varmistavat kuntoutuksen.

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

- Käyn kaupassa asiakkaan toiveiden mukaan, ja teemme ruokaa tarvikkeista mitä hänellä on tai heille menee ruokapalvelu. Osalle haen ruoan valmiina huoltoasemalta. Painoa ja vointia seurataan viikoittain. Asiakasta pyritään ohjaamaan terveelliseen, monipuoliseen ja riittävään ravintoon erityisruokavaliot huomioiden. Asiakkaalle saatetaan tehdä aamupala tai iltapala valmiiksi ja tarvittaessa ateria laitetaan esille ja avustetaan syömisessä.

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

- Itsemääräämisoikeutta kunnioittaen, suihkupäivä on kerran viikossa useimmilla, jolloin huolehditaan myös kynnet, ihon kunto ja parranajo.
- Päivittäinen hygienia on aamupesut, jos asiakas ei itse kykene, sekä suuhygienia. Vaatteiden vaihdot ja peseminen kuuluu myös asiaan. Tarvittaessa tilataan aika jalkahoitoon, hammaslääkäriin, tai parturiin.
- Hoitajilla on asianmukainen suojarustus joka käynnillä.

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

- Akuuttitilanteessa kutsutaan paikalle ambulanssi, kiireettömässä tilanteessa aika terveystieteiden Kuolemantapauksissa otan yhteyttä hätäkeskukseen.

### **Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?**

- Säännölliset verenpaineen ja painon mittaukset. Lääkärin tarkastukset säännöllisesti.

### **Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?**

- Yrittäjät itse, sairaanhoitaja, tai lääkäri.

### **Miten toimintayksikön lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?**

- Lääkehoidon tentit ja näytöt suoritetaan säännöllisesti ja Ilmajoen ylilääkäri hyväksyy lääkeluvat.

**Kuka yksikössä vastaa lääkehoidosta?**

- hoitajat omaiset tai asiakas itse, annosjakelussa useat asiakkaat.

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

- Hyvä yhteistyö paikallisen kotisairaanhoidon ja terveyskeskuksen kanssa. Asiakkaan ollessa osastolla ollaan yhteydessä hoitavaan tasoon kotiuttamista suunnitellessa. Apuväline lainaamo ja fysioterapeutin kanssa myös tiivis yhteistyö.

**Miten varmistetaan, että alihankintana tuotetut palvelut vastaavat niille asetettuja sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimuksia?**

- Alihankkija on kotihoidossa pitkään työskennellyt lähihoitaja.

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

- Asiakkaat asuvat omissa asunnoissaan, osalla on sammutusvälineistöä, osalla ei. Palohälyttimet ja rannekkeet testataan säännöllisesti.
- Henkilöstö on saanut palo ja ensiapukoulutuksen. Tulossa myös asiakasturvallisuuden tarkistuslomake yhdessä täytettäväksi.

**Mikä on yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne?**

- 2 yrittäjää, molemmat lähihoitajia, sairaanhoitaja osa-aikaisena

**Mitkä ovat yksikön sijaisten käytön periaatteet?**

- Koulutukseltaan vähintään lähihoitaja tarvittaessa.
- Alihankkijana toinen kotihoitoa tarjoava yritys.

**Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?**

- Ei oteta liikaa töitä vaan asiakkaita on sen verran että aikaa ja voimavaroja riittää jokaiselle.

**Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?**

- Tarvittava koulutus työhön, ja mielellään kokemusta ikäihmisten kanssa työskentelystä.

**Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon erityisesti asiakkaiden kodeissa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus?**

- Rehellinen ja ei rikosrekisteriä. Mielellään tuttu hoitaja.

**Miten yksikössä huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan?**

- Salassapito erittäin tärkeää. Perehdytys on yrittäjien mukana kulkemista joka asiakkaan kanssa tarpeeksi pitkä perehdytys jakso.

**Miten yksikössä järjestetään henkilöstön täydennyskoulutus.**

- Tarvittavat uusinnat esim: ensiapukoulutus, lääkehoito.

**Miten asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevien turva- ja kutsulaitteiden toimivuus ja hälytyksiin vastaaminen varmistetaan?**

- Hälyrannekkeet testataan joka kuukausi toimivuuden varmistamiseksi. Hälytys menee joko omaisille tai vartiointiliikkeelle. Myös hälytyskeskukseen menee osa hälyistä.

**Miten varmistetaan asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen?**

- Teen yhteistyötä apuväline henkilöstön kanssa. Ohjeistan joko itse tai apuväline työntekijä.
- Terveystieteiden laitteen ja tarvikkeiden vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot
- Apuvälineasioissa 044 7902366
- Merja Viemerö 045-6456797

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

- Varsinaista ohjelmaa kirjaamiseen ei ole. Kirjaukset suoritetaan tietokoneelle, jonne muilla ei ole pääsyä. Tulossa uusi asiakasrekisteri kirjaamiseen tarkoitetulla ohjelmalla. Joka asiakkaan kanssa tehdään sopimukset tietojen luovuttamisesta eri yksiköiden välillä.

## **OMAVALVONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN**

**PAIKKA JA PVM:  
ILMAJOKI 5.11.22  
MERJA VIEMERÖ**