

OMAVALVONTASUUNNITELMA



1. PALVELUJEN TUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Yrityksen nimi Kotiapu Kodinhelmi	Y-tunnus 2066803-2
Yrityksen postiosoite Osmankäämintie 48-50 B 4	
Postinumero 01300	Postitoimipaikka Vantaa
Toiminnasta vastaavan henkilön nimi Senja Nevalainen	Puhelin 040 5757222
Sähköpostiosoite kodinhelmi@gmail.com	

2. YRITYKSEN TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Luotettavaa ja laadukasta kotityöpalvelua ikäihmisille, Vantaan Tikkurilan lähialueella. Vastuuntuntoinen ja työhönsä motivoitunut henkilö takaa yksilöllisen, sopimuksen mukaisen palvelun. Paikkakunnan luotettava ”oma tyttö”.

Arvot

- luottamus on kaiken perusta (vaitiolovelvollisuus, maksetaan kuuluvat verot)
- myötäelämisen arjessa (asiakasta kuunnellaan, empatiakyky)
- asiakkaan aktivointi (yhdessä tekeminen, kaikkea ei tehdä asiakkaalle valmiiksi)
- työn tekeminen laadukkaasti ammattitaidolla ja mahdollisimman täsmällisesti
- toteuttamalla asiakkaan viimeisempiä arjen unelmia

Toimintaperiaatteet

1. Ihmisarvon kunnioittaminen

Työskenneltäessä asiakkaiden parissa kohtaan heidät kunnioittaen ja ystävällisesti. Arvostan asiakkaan omaa tilaa ja muistan, että työskentelen toisen kodissa, jossa noudatan heidän sääntöjään. Kohtaan jokaisen asiakkaan omana yksilönään ja työote on kuntouttava, luotettava ja muutenkin ammattitaitoinen.

2. Ihmisarvon kunnioittaminen

Asiakkaan kanssa työskennellessä kunnioitan hänen tekemiään päätöksiä omasta hoidostaan ja elämästään.

3. Oikeudenmukaisuus

Lähtökohta on hoitaa jokainen asiakas hänelle kuuluvien edellytysten mukaan. Saatan asiakkaan tietoon ne asiat, jotka koskevat hänen omaa oikeutta saada hoitoa ja apua arkielämän asioissa ellei hän ole itse kykenevä niistä huolehtimaan.

4. Tasa-arvo

Kohtaan jokaisen uuden asiakkaan ilman ennakkoluuloja ja asenteita. Hoidan jokaisen asiakkaan samalla ammattimaisella tavalla hänen elämäntilanteestaan riippumatta, enkä anna omien mielipiteideni vaikuttaa käytökseeni tai hoidon laatuun tai tuo niitä esille hoitotilantessa.

5. Vastuullisuus ja ammatillisuus

Pyrin jatkuvasti kouluttautumalla kehittymään ja pitämään ammattitaitoani yllä. Otan vastuun työstäni ja olemme valmis perustelemaan toimintaani asiakkailleni. Kerron aina asiakkaalle ennen hoitotoimen aloitusta mitä olen tekemässä ja mihin se vaikuttaa niin, että asiakas sen myös ymmärtää. Allekirjoitamme salassapito velvollisuuden.

6. Työyhteisö ja yhteiskunta

Pystyn toimimaan osana suurempaa työtiimiä asiakkaan edun nimissä. Pyrin tuomaan esille oman ammattitaitoni ja näkemykseni asiakkaan hoitoa suunniteltaessa. Pystyn ottamaan vastaan sekä positiivista että negatiivista palautetta rakentavasti ja siitä oppien. Pyrin myöntämään omat heikkouteni ja olen halukas oppimaan ammatistani lisää. Puutun haivaitsemiin epäkohtiin ja tuon ne esille. Noudatan toiminta -ja turvallisuusohjeita.

7. Voimavaralähtöinen kuntouttava työote

Asiakkaan voimavarat kartoitetaan palvelusuunnitelmaa laadittaessa yhdessä asiakkaan ja hoitoon osallistuvien kanssa. Huolehditaan, että palvelusuunnitelmat ovat ajantasalla.

3. OMAVALVONNAN ORGANISOINTI, VASTUUT JA VASTUUHENKILÖT

Omaavalvonnasta vastaavan yrityksen johdon edustaja ja tehtävät:

Elinkeinoharjoittaja Senja Nevalainen, lähihoitaja. Ei muista työntekijöitä tai opiskelijoita.

4. ASIAKASPALAUTE

Tavoitteena on antaa asiakkaille kerran vuodessa asiakaskyselylomake, jonka voi palauttaa suullisesti, kirjallisesti tai sähköisesti, halutessaan myös nimettömänä. Mahdollisiin epäkohtiin puututaan välittömästi ja ne korjataan. Mahdolliset uudet ideat tutkitaan ja tarkastetaan ovatko ne kehityskelpoisia.

5. RISKIEN JA EPÄKOHTIEN TUNNISTAMINEN JA KORJAAVAT TOIMENPITEET

Kodinhelmen riskit on kartoitettu ja riskienhallinnan tavoitteena on pyrkiä tunnistamaan kriittiset työvaiheet ja tilanteet.

- Palveluun liittyvät – myöhästymiset: ei liian tiukka aikataulu
- Tietohallintoon liittyvät - tietokoneen virustorjunta ajantasalla, vanhojen asiakastietojen poisto
- Asumiseen ja toimintaympäristöön liittyvät – esteettömyyden arviointi asiakaskohtaisesti
- Asiakkaan itse aiheuttamat riskit – tilannearvio muistisairaiden tilanteesta
- Talous – jatkuva uusasiakashankinta

Väkivaltilanteista palvelutehtävässä älä istu oveen päin – tutki etukäteen poistumisreitti, puhu rauhallisesti, kuuntele maltillisesti, älä keskeytä asiakasta, soita apua. Uhkaavan tilanteen jälkeen puhuttava kolleegalle ja/tai mahdollisesti ammattiauttajalle. Toimintamallit vaaratilanteiden varalta löytyvät tarkemmin laatukäsikirjasta. Lääkepoikkeamasta tiedotetaan asiakkaalle/omaiselle . Vaaratilanteiden syyt selvitetään ja niiden uusiutuminen pyritään estämään. Keskustellaan asiakkaan/omaisen kanssa ja yhdessä mietitään ratkaisuun parannus. Todetut epäkohdat korjataan tapauskohtaisesti.

6. HENKILÖSTÖ

Ei muita työntekijöitä. Jatkuva itsensä kouluttautuminen ja ammattitaidon ylläpitäminen.

7. YRITYKSEN TOIMITILAT, LAITTEET JA TARVIKKEET

Toimitila on asiakkaan koti, joten laitteet ja tarvikkeet ovat asiakkaan omia. Asiakkaalla käytetään lisäksi myös yrityksen verenpainemittaria ja älykännykkää.

Yrityksen toimitila on oma koti jossa edellytyksenä on toimivat, turvalliset, asianmukaiset, CE-merkityt tuotteet ja laitteet. Auto huolletaan ja katsastetaan ohjeiden mukaan ja tietokoneen ohjelmat pidetään ajantasalla. Laitteet uusitaan aina tilanteen niin vaatiessa.

8. ASIAKASTURVALLISUUS

Asiakasturvallisuus on osa hoidon laatua ja se kattaa hoidon turvallisuuden, laiteturvallisuuden ja lääkehoidon turvallisuuden. Havainnoimalla, tiedostamalla ja tarkkailemalla ympäristöä varmistetaan hoidon turvallisuus ja suojataan asiakasta vahingoittumasta. Osalla vanhuksilla on käytössä turvarannekkeet. Kotikäynneillä havainnoin asiakkaan vointia, tarvittaessa mittaan verenpaineen. Tarvittaessa teen yhteistyötä kunnallisen kotihoidon kanssa. Asiakkaan tilan niin vaatiessa ohjaan hänet lääkäriin tai sairaalaan. Pyrin varmistamaan, että asiakkaalla on mahdollisimman turvallista liikkua omassa kodissaan. Huomautetaan, jos asiakkaalla ei ole turvalliset jalkineet ja huolehditaan ettei mattoihin kompastu tai ettei lattia ole märkä. Huolehditaan tarvittaessa apuvälineiden hankinnoista mm. apuvälinelainaamosta.

9. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Jokaisen asiakkaan kanssa tehdään yhteistyössä asiakkaalle palvelusuunnitelma ja sitä päivitetään aina tilanteen vaatiessa. Asiakkaan ja omaisten toiveet otetaan huomioon suunnitelmaa tehtäessä.

Asiakkaalle tehdään palvelusopimus, mihin kirjataan yksityiskohtaisesti asiakkaan tarvitsemat palvelut, käytettävä aika ja hinnat, voimassaolo, sopimusmuutokset sekä peruutusehdot. Sopimukset tehdään kirjallisena ja asiakkaalle jää sopimuksesista oma kappale. Palvelusopimus käydään yhdessä läpi kohta kohdalta. Hinnanmuutoksista informoidaan henkilökohtaisesti tai kirjeitse tai meilitse tai kotisivujen välityksellä.

Asiakkaat asuvat omassa kodissaan ja kunnioitan työssäni asiakkaan yksityisyyttä, intymiteettisuoja ja henkilökohtaista vapautta ja koskemattomuutta. Asiakas osallistuu päätöksiin, jotka koskevat hänen palvelun tarvetta ja terveydentilaansa. Asiakas ja omaiset huolehtivat rahoista. Avaimet luovutetaan tarvittaessa palveluntuottajalle kirjallisella sopimuksella, johon on kirjattu luovutus ja palautus-päivämäärät.

Kuolemasta ilmoitetaan viipymättä 112 .

Jos asiakasta on kohdeltu epäasiallisesti, tulee ensin ottaa yhteys palveluntuottajaan ja antaa palvelun tuottajalle mahdollisuus korjata asia. Riitatapauksessa ohjataan ottamaan yhteys potilasasiamieheen / kuluttajaneuvontaan ja asiassa edetään potilasasiamiehen/kuluttajaneuvonnan ohjeiden mukaan. Jos asiakassuhde päättyy niin ettei asiakas enää pärjää kotona, käydään tarvittaessa yhdessä asiakkaan kanssa tutustumassa tulevaan hoitopaikkaan.

Kuluttajariitaasioissa kuluttajaneuvonta ma-pe klo 9-15 puh. 0295536901

Kaikki mahdolliset muistutukset käsitellään tapauskohtaisesti kohtuullisen ajan kuluessa

- pyydetään selvitys mitä tapahtunut
- selvitetään mitä tapahtunut
- käydään asia asiakkaan kanssa läpi
- asia käsitellään asia ja opitaan virheestä
- tarvittaessa ohjataan mihin muistutus tehdään ; sosiaali-tai potilasasiamiehelle / kuluttajaneuvontaan
- informoidaan kääntymään kuluttajaviraston puoleen.

10. YRITYKSEN TOIMINNAN LAADUN VARMISTAMINEN

Asiakkaiden toimintakyky vaihtelee. Toimintakykyä tuen kokonaisvaltaisesti kuntouttavalla työotteella, jolloin huomioidaan fyysinen, psyykkinen ja sosiaalinen kokonaisuus. Kannustan mahdollisimman itsenäiseen suorituskäyttöön ja omatoimisuuteen kaikessa toiminnassa, kuten peseytymisessä, pukeutumisessa, liikkumisessa ja tarvittaessa avustetaan. Asiakkaan vointia tarkkaillaan kokonaisvaltaisesti ja tuetaan/puututaan tarvittaessa esim. ruokahuoltoon, terveysasioihin, henkilökohtaiseen hygieniaan, puhtauteen ja vaatetukseen, tilojen siisteyteen liittyvissä asioissa. Keskusteluilla on myös suuri merkitys asiakkaan elämässä, annan aikaa asiakkaalle ja olen aidosti läsnä. Kannustan ja ohjataan kodin ulkopuolisiin tapahtumiin. Ennaltaehkäisevästä toiminnasta kerrotaan mm. seniorimenot lehtisessä, josta löytyy eri tapahtumia ja tilaisuuksia. Asiakasta avustetaan tarvittaessa kauppa-, pankki-, lääkäri ja paperiasioissa, kuten Kela etuudet, kotitalousvähennys. Näillä tavoilla ylläpidän ja parannan asiakkaan omaa elämänhallintaa ja terveyttä. Asiakkaat syövät itse valmistamaansa ruokaa, ateriat tulevat ateriapalvelusta, ostetaan kaupasta eineksinä tai yrittäjä valmistaa ruoan. Syömistä/juomista/ravistemustilaa seurataan kysymällä asiakkaalta ruokailuista, jää/ruokakaapin sisältöä tarkkaillaan ja pilantuneet ruoat hävitetään sovittaessa. Asiakasta ohjataan terveelliseen ruokavalioon, riittävään nesteeseen, ravinnon ja erityisesti proteiinien saamiseen. Tarvittaessa ohjataan käyttämään erilaisia ateriakorvikkeita. Aina kun mahdollista, istutaan ateriahetkellä asiakkaan kanssa ruokapöydässä, silloin yleensä ruokakin maistuu asiakkaalle paremmin ja on helpompi seurata nautitun ravinnon määrää.

Asiakasta ohjataan ja tuetaan mielekkääseen päivittäiseen toimintaan, joka tukee ja ylläpitää hänen toimintakykyään ja antaa hänelle onnistumisen kokemusta ja hyvää mieltä elämään, kuten liikunta ulkona, tuolijumppa sisällä, lehtien lukeminen, ikätoverien tapaaminen ja yhteiset keskusteluhetket.

- Asiakkaiden liikunta;
- Apuvälineiden tarpeen kartoitus ja hankinta
- Esteettömyyden kartoitus sisällä ja ulkona
- Havainnoidaan asiakkaan liikuntakykyä
- Havainnoidaan liukkaus sisällä ja ulkona
- Jalkineet turvallisiksi, liukuesteet kengissä
- Tuetaan ulkoilua ja liikkumista

Käytetään suojakäsineitä ja käsidesiä/ käsisäippuapesua epidemioiden ehkäisemiseksi. Huolehditaan omista rokotuksista ja kausi-influenssarokotuksista. Siisti hoitoympäristö ja aseptinen toimintajärjestys, edetään palvelussa puhtaasta likaiseen. Asiakastyötä ja päivittäistä toimintaa arvioidaan ja kehitetään koko ajan.

11. ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY

Asiakkaiden yhteystiedot tallennetaan laskutusohjelmaan, jotka ovat palomuuereilla ja salasanoilla suojattuja. Laskutus tapahtuu tietokoneella. Tietoihin pääsy yrittäjällä salasanan kautta. Käytössä on manuaalinen asiakastietojärjestelmä, josta löytyy asiakkaiden palvelusuunnitelmat ja palvelusopimukset. Vanhat omaishoitajan vapaapäivä ja kotihoidon palvelusuunnitelmat- ja sopimukset toimitetaan Vantaan Kaupungille ja muut tarpeettomat paperiset dokumentit tuhotaan.

Kuvaus henkilötietolain 10§ mukaisen rekisteriselosteen ylläpitämisestä

Käsittelyn tarkoituksena on asiakassuhteen hoitaminen, ylläpitäminen ja kehittäminen, asiakkaan ja palveluntarjoajan oikeuksien ja velvollisuuksien toteuttaminen sekä henkilötietolain mukainen henkilötietojen käsittely verkkopalveluihin liittyviin tarkoituksiin, analysointiin, tilastointiin, tutkimustoimintaan.

Asiakkaalla on oikeus tarkastaa, mitä häntä koskevia tietoja henkilörekisteriin on talletettu.

Tarkastuspyyntö tulee lähettää kirjallisesti. Tietosuojasta enemmän rekisteriselosteessa.

Vantaan kotihoidon kanssa viestintään käytetään asiakkaalla olevaa viestivihkoa ja/tai puhelinta.

12. ALIHANKINTANA TUOTETTujen PALVELUJEN OMAVALVONTA**Kuvaus siitä, miten yritys valvoo alihankkijoilta ostettujen palvelujen laatua**

Suullinen tiedustelu asiakkaan tyytyväisyydestä sekä tuntuilistojen ja laskujen tarkistus.

Alihankkija

-

Kuvaus alihankintana tuotettujen palvelujen kehittämisestä

-

13. OMAVALVONNAN TOTEUTTAMISEN SEURANTA JA ARVIOINTI**Kuvaus yrityksen omavalvonnan toteuttamisen seurannasta**

Yrittäjä suunnittelee, kokoaa, käsittelee ja kehittää asiakaspalautteista, läheltäpiti tilanteista ja riskikohdista nousevia asioita. Yrittäjä arvio jatkuvasti omaa toimintaansa ja kehittää sitä, apuna käytetään asiakaspalautteita, muita alan yrityksiä, kollegoita.

Omavalvontaa toteutetaan suunnitelman mukaisesti. Omavalvonta on osa Kotiapu Kodinhelmen laadun hallintaa ja laadunvarmistusta.

Kuvaus omavalvontasuunnitelman päivittämisestä

Omavalvontasuunnitelma päivitetään noin kerran vuodessa ja/tai aina tilanteen vaatiessa.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa yrittäjä

Paikka ja päiväys	Allekirjoitus
Vantaalla 11.6.2018	Senja Nevalainen