



KOTIRUHTINAS OY OMAVALVONTASUUNNITELMA OMAISHOIDON VAPAA

SISÄLTÖ

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT.....	2
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	3
3 RISKINHALLINTA.....	4
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN.....	4
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	6
5.1. Palvelutarpeen arviointi	6
5.2. Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma	6
5.3. Asiakkaan kohtelu	6
5.6. Asiakkaan osallisuus	7
5.7. Asiakkaan oikeusturva.....	7
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA.....	8
6.1. Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta.....	8
6.5. Lääkehoito.....	8
6.6. Yhteistyö eri toimijoiden kanssa.....	8
7 ASIAKASTURVALLISUUS.....	9
7.1. Henkilöstö.....	9
7.2. Toimitilat.....	9
7.3. Teknologiset ratkaisut.....	10
8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY	10
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	10
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA.....	10

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja	
Yksityinen palveluntuottaja Nimi: KOTIRUHTINAS OY	Kunnan nimi: OULU
Palveluntuottajan Y-tunnus: 2796211-1	Kuntayhtymän nimi:
	Sote -alueen nimi:
Toimintayksikön nimi KOTIRUHTINAS OY	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen Oulu	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä omaishoidon vapaa: ikäihmiset, mielenterveyskuntoutujat, vammaiset vain aikuiset	
Toimintayksikön katuosoite Jukolantie 16 os 49	
Postinumero 90420	Postitoimipaikka OULU
Toimintayksikön vastaava esimies Marika Heinonen	Puhelin 0400460050
Sähköposti marika.heinonen@kotiruhtinas.com	
Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajakohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt) 1.1.2017 (OID 1.2.246.10.27962111.10.1)	
Palvelu, johon lupa on myönnetty Yksityisen terveydenhuollon palvelut, kotipalvelu, sosiaalialan muut palvelut/henkilökohtainen apu Yksityisen sosiaalihuollon palvelut	
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta 19.12.2016	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta 1.1.2017
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat	
ei ole	

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

KOTIRUHTINAS OY tarjoaa omaishoidon vapaita ikäihmisille, mielenterveyskuntoutujille, vammaisille ja muille aikuisille.

Arvot ja toimintaperiaatteet

KOTIRUHTINAS OY:n arvoihin kuuluvat ihmisläheisyys, toisen kunnioittaminen ja arvostaminen.

IHANA ARKI!

Aito välittäminen ja osallistuminen asiakkaan arkeen. Asiakkaan kokonaisvaltainen kohtaaminen. Asiakkaalle meillä on aina aikaa. Toimintamme perustuu aina omahoitajuuteen.

Kotiin tarjottavia palveluja tuotetaan luottamuksellisesti ja luontevasti. Kunnioitetaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja hänen tapojaan toimia. Asiakkaan ohjaaminen itsenäiseen toimintaan itsenäisesti ja kunnioittavasti.

Työssä käytetään kuntouttavaa työtettä ja rohkaistaan asiakasta omatoimisuuteen.

Ehdoton vaihtelovelvollisuus!

Kaikki toiminta perustuu aina asiakkaan ja palveluntuottajan väliseen sopimukseen (mikäli asiakkaalla on Oulun kaupungin palveluseteli käytössä; toiminta pohjautuu aina tehtyyn päätökseen).

Palveluissa noudatetaan aina Oulun kaupungin sääntökirjaa palvelusetelipalveluiden tuottamisesta.

3 RISKINHALLINTA

Luettelo riskinhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

- asiakkaan lääkkeet (säilytys aina asiakkaan kotona lukitussa tilassa, mahdollisuuksien mukaan)
- asiakkaan turvallisuus (turvallisuudesta huolehtiminen omaisen poissa ollessa)

3.1. Riskien tunnistaminen

Riskinhallinnan prosessissa sovitaan toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan.

Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit?

Yhteisesti keskustelemalla
Kirjaamalla asiakastietojärjestelmään
Turvallisuus ilmoitus
Työturvallisuus ilmoitus

3.2. Riskien käsitteleminen

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

Kaikki käydään yhteisesti läpi palaverissa.
Asia kirjataan palaverimuistioon

3.3. Korjaavat toimenpiteet

Miten yksikössä reagoidaan esille tulleisiin epäkohtiin, laatupoikkeamiin, läheltä piti -tilanteisiin ja haittatapahtumiin?

Laadittavissa asiakirjoissa on kohta ennaltaehkäisevälle toiminnalle; miksi kävi näin ja miten se on ehkäistävissä

3.4. Muutoksista tiedottaminen

Yhteisesti keskustelemalla
Palaverissa, muistiot

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Omavalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksikön johdon ja henkilökunnan yhteistyönä. Omavalvonnan eri osa-alueilla voi olla myös omat vastuhenkilöt.

Ketkä ovat osallistuneet omavalvonnan suunnitteluun?

Koko henkilöstö

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:

Marika Heinonen 0400 460050, Irene Mattila 0405150033

Omavalvontasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5)

Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.

Miten yksikössä huolehditaan omavalvontasuunnitelman päivittämisestä?

Omavalvontasuunnitelma on aina nähtävillä.
Suunnitelma tarkastetaan vuosittain, mutta aina toiminnan / käytäntöjen muuttuessa.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelman pitää olla julkisesti nähtävänä yksikössä siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen.

Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä?

Kotihoidon toimistolla, parasta palvelua –sivustolla, yrityksen nettisivulla.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

5.1. Palvelutarpeen arviointi

Yhteistyössä Oulun kaupungin palveluohjaajien kanssa
Yhteistyössä omaisten kanssa
Hoitajan huomiot
Asiat/huomio kirjataan ja käsitellään. Tehdään tarvittavia jatkotoimenpiteitä.

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

Ennen asiakkaan palvelusuhteen aloittamista teemme ns kartoitus/tutustumiskäynnin.
Oulun kaupungin palveluohjauksen antamien tietojen perusteella keskustelemme palvelutarpeen.
Määrittelemme palveluajankohdan ja muut tarvittavat asiat (esim. kulku asuntoon, avaimet, ovikoodit, parkkipaikat)

5.2. Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma

Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulleen ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Päivittäisen hoidon ja palvelun suunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua asiakas/palvelusuunnitelmaa ja jolla viestitään palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuvista muutoksista.

Miten palvelusuunnitelman toteutuminen asiakkaan palvelussa/hoidossa varmistetaan, on omavalvonnan keskeisiä sovittavia asioita.

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

Suunnitelma laaditaan yrityksen asiakastietojärjestelmään (Domacare). Omahoitaja yhdessä muun henkilöstön kanssa huolehtii suunnitelman, sairaanhoitaja tarkastaa ja suunnitelma tulostetaan asiakkaan kotona olevan kalenterin väliin. Hoito- ja palvelusuunnitelmat tarkastetaan vähintään kaksi (2) kertaa vuodessa.

Omaishoidon vapaan suunnittelussa pyrimme aina tekemään niitä arjen asioita, joita omainen tekisi hoidettavan kanssa. Myös pienimuotoiset siivoukset ovat mahdollisia. Ns viikkosiivouksia emme tee omaishoidon vapaan setelillä.

Hoito- ja palvelusuunnitelma voi sisältää esim ulkoilua, ruuan laittamista, asiointia, peseytymisessä avustamista jne. Keinoja selviytyä arkisista toiminnoista.

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

Hoito- ja palvelusuunnitelma on mobiilijärjestelmässä ja sitä käytetään/seurataan päivittäin.

5.3. Asiakkaan kohtelu

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Jokaisella asiakkaalla on itsemääräämisoikeus. Turvallinen ja laadukas vanhuus on tärkein. Asiakaskäynneillä kunnioitetaan asiakkaan kotia ja hänen tapojaan toimia. Pyrimme toimimaan avustamisessa asiakkaalle tutulla toteuttamistavalla. Keskustelemme asiakkaan kanssa toiminnasta.

5.4. Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt

Omaishoidon vapaissa emme käytä itsemääräämisoikeuden rajoittamista.

5.5. Asiakkaan asiallinen kohtelu

Asiakkaan epäasiallinen kohtelu ilmenee:

- asiakas itse kertoo
- omainen kertoo

Asian käsittely:

- omaisyhteys (soitto yleensä). Varmistetaan asian kulku. Joissakin tapauksissa asia selviää väärinymmärryksenä.

<p>Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratilanne?</p> <p>Keskustelemalla. Etsitään se epäkohta, jossa tunne epäasiallisesta kohtelusta on tullut. Pyrityään muuttamaan toimintatapoja, ettei asiakkaan tunnetila toistu.</p>
<p>5.6. Asiakkaan osallisuus</p> <p>Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen</p>
<p>Palautteen kerääminen</p> <p>Asiakaspalaute kerätään jatkuvasti asiakaskäyntien yhteydessä. Satunnaisesti palautetta kerätään myös kirjallisilla palautekyselyillä.</p> <p>Kaikki palaute (suullinen ja kirjallinen) käsitellään. Muutosehdotukset voivat lähteä joko asiakkaan puolelta tai henkilöstön puolelta.</p> <p>Sähköinen palautejärjestelmä suunnittelussa</p>
<p>Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä</p> <p>Saatu palaute käydään läpi. Yhteenvetoa verrataan aina edelliseen. Tarvittaessa analysointi, miksi ja miten?</p>
<p>5.7. Asiakkaan oikeusturva</p>
<p>Muistutuksen vastaanottaja</p> <p>sairaanhoitaja Marika Heinonen Yrittäjä Irene Mattila</p> <p>Asiasta yhteys myös Oulun kaupungin asiakkaan palveluohjaajaan tarvittaessa.</p>
<p>Sosiaaliamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamista palveluista</p> <p>Mirva Makkonen p 044-703 4116 mirva.makkonen@ouka.fi potilasasiamies Heli Kuismen p. 040 412 0749 heli.kuismen@gmail.com / kotiruhtinas@gmail.com</p>
<p>Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saaduista palveluista</p> <p>Kuluttajaneuvonta Oulu p. 029 553 6901</p>
<p>Miten yksikön toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä?</p> <p>Kaikki käsitellään. Tehdään yhteenveto muistutuksista</p>
<p>Tavoiteaika muistutusten käsittelylle</p> <p>Mahdollisimman pian; kuukauden kuluessa muistutuksen saapumisesta</p>

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

6.1. Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja osallisuuden edistäminen

Yhdessä tehdään hyödyntäen asiakkaan voimavaroja
Suostutellaan asiakasta mukaan yhteisesti tekemään
Käynneillä seurustellaan kiireettömästi palveluntuottamisen yhteydessä.
Jutellaan / seurataan asiakkaan kotona pärjäämistä ja arjen sujumista.

6.5. Lääkehoito

Omaishoidon vapaissa lääkehoidon vastuu on asiakkaalla ja hänen omaishoitajallaan. Kotiruhtinas Oy:n työntekijät eivät osallistu asiakkaan lääkehoitoon.

6.6. Yhteistyö eri toimijoiden kanssa

Tärkein yhteistyötaho on Oulun kaupungin palveluohjaus.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa
<ul style="list-style-type: none">- asiakastietoihin pääsy vain yrityksen henkilöllä. Logitiedot saatavilla.- salassapitosopimukset allekirjoitettu kaikkien osalta.- asiakasavaimet koodattu ja ne säilytetään lukitussa kaapissa yrityksen toimitilassa- yrityksen toimitilassa vartiointijärjestelmä.- tietokoneille/asiakastietojärjestelmään erilliset käyttäjätunnukset ja salasanat
7.1. Henkilöstö
Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet
Mikä on yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne? Sairaanhoitaja 2 Lähihoitaja 10 Kotipalvelutyöntekijä 2 Yrityksen henkilöstö 13-15
Mitkä ovat yksikön sijaisten käytön periaatteet? Yrityksen mahdolliset sijaiset pyritään pitämään samoina. Lääkehoitokoulutukset ja -luvat hoidetaan välittömästi sijaisuutta suunniteltaessa. Sijaiset perehdytetään.
Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan? Laatimalla työvuorolistat siten, että sijaistaminen on aina mahdollista jollakin työntekijällä Tarvittaessa käytetään varallaolosysteemiä.
Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet
Henkilöstön ammattiosaaminen varmistetaan, samoin soveltuvuus itsenäiseen kotona tehtävään työhön. Työsopimuksissa koeaika. Suositukset.
Miten henkilökunnan täydennyskoulutus järjestetään? Tarvittaessa Koulutustarpeet / koulutushalukkuudet kirjataan ylös Mikäli Oulun kaupungin kautta tulee koulutustarjontaa, ne mahdollistetaan myös yksityisille palveluntuottajille.
7.2. Toimitilat
Yrityksellä on vain yrityksen omaan käyttöön tilat. Asiakkaat asuvat omissa asunnoissaan tai palvelutaloissa. Kaikki palvelut suoritetaan asiakkaan kodissa. Yrityksen toimisto sijaitsee Jukolantiellä Oulunlahdessa. Tilassa on vartiointijärjestelmä.

Miten yksikön siivous ja pyykinhuolto on järjestetty? Asiakkaiden pyykkiä huolletaan heidän kotonaan tai heidän taloyhtiönsä pyykkiloissa. Yrityksen siivous on järjestetty oman henkilöstön voimin (yrityksen siistijä). Yrityksen pyykinhuolto toimii Jukolantien toimitilassa
7.3. Teknologiset ratkaisut Yrityksen tiloissa erilliset vartiointi/valvontajärjestelmät. Turvakamerat aktivoituvat ainoastaan tulipalon sattuessa. Muutoin kameravalvontaa sisätiloissa ei ole. Rakennuksen ulkopuolella on valvontakamerat. Hälytysjärjestelmä aktivoidaan päälle erillisellä kulunvalvontalätkällä tai erillisellä koodilla. Valvontajärjestelmän aktivoimisesta tulee aina sähköinen viesti.
8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY
Asiakastietojärjestelmät ovat salasanoin suojattuja. Vain määritellyt henkilöt pääsevät asiakastietoihin.
Tietoturvakoulutukset on käytävä säännöllisesti Perehdytyskaavakkeen mukainen perehdytys on suoritettava Harjoittelijat eivät koskaan yksinään käsittele asiakastietoja
Missä yksikköne rekisteriseloste tai tietosuojaseloste on julkisesti nähtävissä? Jos yksikölle on laadittu vain rekisteriseloste, miten asiakasta informoidaan tietojen käsittelyyn liittyvistä kysymyksistä? Yrityksen nettisivuille linkitetty Parasta palvelua -sivusto
d) Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot Irene Mattila 0405150033

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA Palveluja kehitetään asiakaslähtöisesti saadun palautteen sekä havaittujen puutteiden/ parannusehdotusten pohjalta sekä aina lainsäädännön tai tilaajan tarpeiden ja vaateiden muuttuessa. Kehittämistä pyritään tekemään jatkuvasti.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA
Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja. Paikka ja päiväys Oulussa 1.6.2020
Allekirjoitus