



KOTIRUHTINAS OY

OMAVALVONTASUUNNITELMA OMAISHOIDON VAPAA

SISÄLTÖ

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT.....	2
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	3
3 RISKINHALLINTA.....	4
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN.....	6
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	7
5.1. Palvelutarpeen arviointi	7
5.2. Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma	7
5.3. Asiakkaan kohtelu	7
5.6. Asiakkaan osallisuus	8
5.7. Asiakkaan oikeusturva.....	8
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA.....	9
6.1. Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta.....	9
6.2. Ravitsemus.....	10
6.3. Hygieniäkäytännöt.....	10
6.4. Terveysten- ja sairaanhoito	10
6.5. Lääkehoito.....	10
6.6. Yhteistyö eri toimijoiden kanssa.....	11
7 ASIAKASTURVALLISUUS.....	12
7.1. Henkilöstö.....	12
7.2. Toimitilat.....	13
7.3. Teknologiset ratkaisut.....	13
7.4. Terveystuonhuollon laitteet ja tarvikkeet.....	14
8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY	14
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	14
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA.....	15

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 kotiruhtinas@gmail.com / marika.heinonen@kotiruhtinas.com	
Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankoa (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	
Tmi Tiia Susanna Ekman (2452485-3) Tmi Maria Puska (3100143-6)	

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

KOTIRUHTINAS OY tuottaa kotihoitopalveluja, kotipalvelujen tukipalveluja, omaishoidon vapaiden lomitusta sekä siivouspalveluja ensisijaisesti ikäihmisille, vammaisille ja mielenterveyskuntoutujille, aikuisille asiakkaille. Yritys tuottaa palveluja sekä Oulun kaupungin palvelusetelillä että itse maksaville asiakkaille.

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 vaitiolovelvollisuus!

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

Oma- ja palveluvalvonta perustuu riskinhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia arvioidaan monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta. Riskit voivat aiheutua esimerkiksi fyysisestä toimintaympäristöstä (kynnykset, vaikeakäyttöiset laitteet), toimintatavoista, asiakkaista tai henkilökunnasta. Usein riskit ovat monien virhe toimintojen summa. Riskinhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia?

Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Riskinhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskinhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen. Palveluntuottajan vastuulla on, että riskinhallinta kohdistetaan kaikille oma- ja palveluvalvonnan osa-alueille.

Riskinhallinnan työnjako

Johdon tehtävänä on huolehtia oma- ja palveluvalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Heillä on myös päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisesta epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelylle. Riskinhallinta vaatii aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, oma- ja palveluvalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

Riskinhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Koko yksikön henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista. Eri ammattiryhmien asiantuntemus saadaan hyödynnettyksi ottamalla henkilökunta mukaan oma- ja palveluvalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.

Luettelo riskinhallinnan/oma- ja palveluvalvonnan toimeenpanon ohjeista

- [asiakkaan lääkkeet \(säilytys aina asiakkaan kotona lukitussa tilassa, mahdollisuuksien mukaan\)](#)
- [asiakkaan turvallisuus \(turvallisuudesta huolehtiminen omaisen poissa ollessa\)](#)
- [apuvälineiden turvallinen käyttö ja osaaminen](#)
- [työntekijän turvallisuus mm apuvälineiden käytössä / jalkineiden käyttö siirroissa, liukastumisen ehkäiseminen](#)

3.1. Riskien tunnistaminen

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

Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa epäkohdat, laatu- ja turvallisuusongelmat ja riskit?

[Yhteisesti keskustelemalla](#)

[Kirjaamalla yrityksen omaan asiakastietojärjestelmään. Mikäli omaishoidettavalla ei ole kotihoitoa yrityksen kanssa, muutoin kaikki kirjaamiset Oulun kaupungin asiakastietojärjestelmään on kielletty.](#)

[Turvallisuus ilmoitus](#)

[Työturvallisuus ilmoitus](#)

3.2. 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?

[Kaikki käydään yhteisesti läpi palaverissa.](#)

[Asia kirjataan palaverimuistioon](#)

[Tarvittaessa yhteys asiakkaan kotihoitoon tai Oulun kaupungin palveluohjaukseen.](#)

3.3. Korjaavat toimenpiteet

Laatupoikkeamien, epäkohtien, 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.

Laatupoikkeamien, epäkohtien, 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.

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

3.4. Muutoksista tiedottaminen

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

Yhteisesti keskustelemalla

Palaverissa, muistioiden avulla

Yhteistyötahoja informoidaan tarvittaessa.

3.5 KORONA-pandemia, COVID

Yritys seuraa tilannetta päivittäin. Noudatamme Oulun kaupungin antamia ohjeistuksia, rajoituksia ja määräyksiä.

Pyrimme välttämään kotihoidon toimistolla yhtäaikaista oleskelua. Tarvittaessa pidetään turvavälit ja suojaimet. Kaikki yhteiset palaverit/kokoukset ovat toistaiseksi tauolla.

Yrityksen autojen pesufrekvenssiä on tihennetty ja henkilökunnalle annettu erillinen ohjeistus autojen puhdistamisesta kosketuspintoilta jokaisen käyttökerran jälkeen. Tarvittavat puhdistusvälineet ovat autoissa.

Asiakas-avainten puhdistaminen jokaisen käyttökerran jälkeen (Teho 100A)

Riittävä henkilökohtainen hygienia ja työvaatteiden puhtaus

Erillinen muistutus käsihygieniasta ja desinfiointiaineen käytöstä.

Jokaiselle työntekijälle on laitettu työlaukkuihin visiiri, kertakäyttöinen suojatakki, kengänsuojat mahdollisen "korona-oireisen" tapaamiseen.

Kotihoidon toimistolla on erillisiä ns korona-reppuja. Mikäli työntekijän tarvitsee mennä korona-positiivisen luokse, otetaan reppu mukaan. Korona-reppussa on kaikki tarvikkeet, mitä korona-positiivisen hoitoon tarvitaan.

Asiakaskäyntejä on yritetty järjestää samoille työntekijöille.

Työntekijöitä on ohjeistettu maskin käyttöön myös vapaa-aikana sekä välttämään isoja, perheen ulkopuolisia tapahtumia.

Kotihoidon toimiston siistausta mm kosketuspintojen osalta on tehostettu.

Asiakkaiden käsihygienian tarkemmassa huolenpidossa. Käsidesiä emme vie asiakkaille kotiin.

Tarvittaessa teemme asiakkaille korona-pikatestejä.

27.11.2021 kotihoidon tiloihin tuli maskipakko.

Mikäli korona-positiivisia on työyhteisössä; Oulun kaupunki on ohjeistanut erillisellä tiedotteella miten toimitaan.

Korona-pandemian aikana ohjeistuksissa noudatamme Oulun kaupungin tartuntatautilääkärin ohjeistuksia. Ne päivittyvät sote-yrityksille aina tarvittaessa.

Kotihoidolla on suorat yhteydet viranomaisiin pandemia-asioissa.

Varautuminen häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin

Sähkö, vesi, lämpö

Kotihoidolla ei ole ko asian suhteen kriittisiä asioita.

Kotisairaanhoidon jääkaappi voidaan tyhjentää tarvittaessa ja viedä toiseen osoitteeseen (Koivistontie 6) varajääkaappiin.

Sähkökatkoksesta tulee viesti/ilmoitus hälytysjärjestelmän kautta. Myös vartiointiliike soittaa ja tiedottaa.

Hälytysjärjestelmä toimii aina, vaikka olisi sähköt poikki. Myös palohälytykset menevät suoraan vartiointiin.

Henkilökunnan henkilökohtaiset puhelinnumerot ovat yrityksen puhelinluettelossa varalta. Lisäksi yksikön johtajalla on työntekijöiden läheisten puhelinnumerot **varalta**.

Tietoliikenteen osalta yrityksellä on käytettävissä kolme eri internet-verkkoa (kaikki suojattuja)

Poikkeusoloja voi olla esim korona-pandemia. Tietyntyyppinen suojautuminen. Tarvittavia suojaimia riittävästi saatavilla ja oikean kokoisia.

15.3.2022 Kotihoidon toimistolle hankitaan jodi-tabletteja heti kun apteekkiin niitä saadaan. Myös kaikille kotihoidon asiakkaille pyritään tabletit saamaan

Asiakkaan tilassa tapahtuva häiriötilanne:

- huolehditaan riittävästä lämmöstä. Tarvittaessa hankitaan asiakkaalla väliaikainen asuinpaikka jostain (vuorohoito, sosiaalipäivystys)
- mikäli sähköt on poikki, pyritään asunto järjestämään turvalliseksi
- ennalta suunniteltu vesikatkos; otetaan vettä vara-astioihin, järjestetään suihkut ennen vesikatkosta, huolehditaan kotiin pesupyhykeitä pikkupesujen tekemistä varten.

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Oma-
valvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:

Marika Heinonen 0400 460050, marika.heinonen@kotiruhtinas.com

Irene Mattila 0405150033, irene.mattila@kotiruhtinas.com

Oma-
valvontasuunnitelman tekemiseen osallistuu aina koko henkilökunta.

Oma- valvontasuunnitelman seuranta ja julkisuus

Oma-
valvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.

Oma-
valvontasuunnitelma tarkastetaan kerran vuodessa ja se on nähtävillä tulostettuna kotihoidon toimistolla sekä parasta palvelua -sivustolla. Oma-
valvontasuunnitelma on nähtävissä myös yrityksen internet-sivustolla www.kotiruhtinas.com

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

5.1. Palvelutarpeen arviointi

Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet. Palvelutarpeen arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet, joita ovat fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Lisäksi arvioinnissa otetaan huomioon toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat eri ulottuvuuksiin liittyvät riskitekijät kuten terveydentilan epävakaus, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähäisyys tai kipu.

Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan – mitä mittareita arvioinnissa käytetään?

[Yhteistyössä Oulun kaupungin palveluohjaajien kanssa](#)

[Yhteistyössä omaisten kanssa](#)

[Hoitajan huomiot](#)

[Asiakkaan kotihoito kontaktit](#)

[Asiat/huomio kirjataan ja käsitellään. Tehdään tarvittavia jatkotoimenpiteitä.](#)

[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 elämänlaadulle 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?

[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.](#)

[Omaishoitajan vapaan aikana varmistetaan asiakkaan turvallisuus](#)

5.3. Asiakkaan kohtelu

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

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 tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Sosiaalihuollon palveluissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

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

[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 ja omaisten/omaisten kanssa toiminnasta.](#)

[Olemme asiakkaan tarpeita varten.](#)

<p>5.5. Asiakkaan asiallinen kohtelu</p> <p>Asiakkaan epäasiallinen kohtelu ilmenee:</p> <ul style="list-style-type: none"> - asiakas itse kertoo - omainen kertoo <p>Asian käsittely:</p> <ul style="list-style-type: none"> - omaisyhteys (soitto yleensä). Varmistetaan asian kulku. Joissakin tapauksissa asia selviää väärinymmärryksenä. - asiakkaalla oikeus tehdä muistutus tai kantelu (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista, 812/2000) <p>Epäasiallisen kohtelun / haittatapahtuman / vaaratilanteen käsitteleminen aloitetaan keskustelemalla. Etsitään se epäkohta, jossa tunne epäasiallisesta kohtelusta on tullut. Pyritään muuttamaan toimintatapoja, ettei asiakkaan tunnetila toistu. Yhteistyö Oulun kaupungin palveluohjaajien ja asiantuntijoiden kanssa.</p>
<p>5.6. Asiakkaan osallisuus</p> <p>Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen</p> <p>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.</p>
<p>Palautteen kerääminen</p> <p>Miten asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuvat yksikön toiminnan, laadun ja omavalvonnan kehittämiseen? Miten asiakaspalautetta kerätään?</p> <p>Asiakaspalaute kerätään vuosittain. Asiakkaille lähetetään kirjallinen kysely ja palautus pyydetään nimettömänä suljetussa kuoressa. Edellinen kysely on tehty vuonna 2020.</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>Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Tosiasialliseen hoitoon ja palveluun liittyvät päätökset tehdään ja toteutetaan asiakkaan ollessa palvelujen piirissä. Palvelun laatuun tai samaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.</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 Kuismin p. 040 412 0749 heli.kuismin@gmail.com / kotiruhtinas@gmail.com</p>
<p>Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saaduista palveluista</p>

Kuluttajaneuvonta Oulu p. 029 553 6901
Miten yksikön toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä? Kaikki käsitellään. Tehdään yhteenveto muistutuksista. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista, 812/2000.
Tavoiteaika muistutusten käsittelylle Mahdollisimman pian; <ul style="list-style-type: none"> - viimeistään kuukauden kuluessa muistutuksen saapumisesta - laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista, 812/2000

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.
Asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan. Kaikilla asiakaskäynneillä huomioidaan asiakkaan pärjääminen. Toimintakyvyn arviointia tehdään jatkuvasti. Kirjaukset päivittäin yrityksen omaan toiminnanohjausjärjestelmään.

6.2. Ravitseminen

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

Omaishoidettavien luona terveydentilan seuranta sovitusti kotihoidon tai omaisen tukena.

Painon seuranta, mikäli näin on sovittu.

Yleisvoinnin seuranta

Kotitilanne ruuan/ravinnon suhteen: onhan riittävästi ruokaa (tarvittaessa yhteys omaiseen / kotihoito hakee kaupasta ja laskuttaa)

Nesteen nauttiminen: laitetaan juotavaa tarjolle, mikäli epäilyksia ettei asiakas itse ota juotavaa.

Mikäli inkontenssisuojat käytössä; seurataan tuleeko virtsaa/ulostetta.

6.3. Hygieniakäytännöt

Yksikön hygieniatasolle asetetut laadulliset tavoitteet ja sen toteutumiseksi laaditut toimintaohjeet sekä asiakkaiden yksilölliset hoito- ja palvelusuunnitelmat asettavat omavalvonnan tavoitteet, joihin kuuluvat asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisen lisäksi infektioiden ja muiden tarttuvien sairauksien leviämisen estäminen.

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

Omaishoidettavien kohdalla huolehditaan arjen sujuvuudesta samalla tavalla kuin omaisen sen hoitaisi.

Omaishoidon vapaiden antaja tarvittaessa avustaa

- suihkutuksessa
- inkontenssisuoja-asioissa / tuotetietous)
- haavanhoitotarvikkeista HUOM haavanhoitoa ei suoriteta lomitusikäneillä

6.4. Terveysten- ja sairaanhoito

Omaishoidettavat eivät kuulu yrityksen kotisairaanhoidon piiriin ellei heillä ole yrityksen palveluna kotihoitoa,

Muutoin omalääkäri käytössä. Yrityksellä omat lääkärikonsultaatio/-vastaanottoajat asiakkaille

Mikäli asiakas tarvitsee terveyden- tai sairaanhoitoa, yhteys oikeisiin tahoihin otetaan. Ilman selvitystä ja hoitoa ei koskaan jätetä asiakasta.

Käynneillä seurataan asiakkaan vointia ja tehdään tarvittaessa yleisarvioita.

6.5. Lääkehoito

Turvallinen lääkehoito perustuu säännöllisesti seurattavaan ja päivitettävään lääkehoitosuunnitelmaan. STM:n Turvallinen lääkehoito - oppaassa linjataan muun muassa lääkehoidon toteuttamiseen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka jokaisen lääkehoitoa toteuttavan yksikön on täytettävä. Oppaan ohjeet koskevat sekä yksityisiä että julkisia lääkehoitoa toteuttavia palveluntarjoajia. Yksikölle on oppaan mukaan nimettävä lääkehoidon vastuhenkilö.

Lääkehoidon koulutustasoon ja täydennyskoulutukseen liittyvät asiat mainittuna lääkehoitosuunnitelmassa.

Miten toimintayksikön lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

Lääkehoitosuunnitelma liitteineen päivittäisessä käytössä

Vuosittain / tarvittaessa päivitykset (päivitetty 03 2022)

Kuka yksikössä vastaa lääkehoidosta?

Asiakaskohtaisesti hoitava lääkäri on vastuussa kokonaisvaltaisesti.

KOTIRUHTINAS OY:n lääkehoidosta vastaa Lääkäripalvelut Jouni Luukkala Oy yhdessä vastuullisen sairaanhoitajan kanssa

6.6. Yhteistyö eri toimijoiden kanssa

Sosiaalihuollon asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti ja iäkkäiden asiakkaiden siirtymät palvelusta toiseen ovat osoittautuneet erityisen riskialttiiksi. Myös lastensuojelun asiakas voi tarvita koulun, terveydenhuollon, psykiatrian, kuntoutuksen tai varhaiskasvatuksen palveluja. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palvelunantajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä.

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

Asiakastietojärjestelmä Life Caren kautta. Vain määritellyillä henkilöillä on pääsy järjestelmään. Heille on määritelty yksikkökohtaiset asiakkaat. Tietoturva/salassapitokoulutus / -sopimus on oltava allekirjoitettuna ennen tunnuksien saamista järjestelmään.

Omaishoidon asiakkaiden asioita ei voi kirjata Life Care -asiakastietojärjestelmään, mikäli asiakkaalla ei ole kokonaisvaltaista kotihoitoa.

Oulun kaupungin palveluohjaajien kanssa käytetään turvapostia, mikäli kyseessä on asiakkaisiin liittyvää tietoa. Puhelimitse.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Sosiaalihuollon omavalvonta koskee asiakasturvallisuuden osalta sosiaalihuollon lainsäädännöstä tulevia velvoitteita. Palo- ja pelastusturvallisuudesta sekä asumisterveyden turvallisuudesta vastaavat eri viranomaiset kunkin alan oman lainsäädännön perusteella. Asiakasturvallisuuden edistäminen edellyttää kuitenkin yhteistyötä muiden turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa edellyttämällä mm. poistumisturvallisuus suunnitelman ja ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille. Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspalvelulain mukainen velvollisuus ilmoittaa iäkkästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään. Järjestöissä kehitetään valmiuksia myös iäkkäiden henkilöiden kaltoin kohtelun kohtaamiseen ja ehkäisemiseen.

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

- asiakastietoihin pääsy vain yrityksen henkilöillä. 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

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava lainsäädäntö, kuten esimerkiksi yksityisessä päivähoitossa varhaiskasvatustilain ja päivähoitolaiki ja lastensuojeluyksiköissä lastensuojelulaki sekä sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annettu laki, joka tuli voimaan 1.3.2016. Jos toiminta on luvanvaraista, otetaan huomioon myös luvassa määritelty henkilöstömitoitus ja rakenne. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä. Sosiaalipalveluja tuottavissa yksiköissä huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen.

Omavalvontasuunnitelmasta pitää käydä ilmi, paljonko yksikössä toimii hoito- ja hoivahenkilöstöä, henkilöstön rakenne (eli koulutus ja työtehtävät) sekä minkälaisia periaatteista on sovittu liittyen sijaisten/varahenkilöstön käyttöön. Julkisesti esillä pidettävään suunnitelmaan ei kirjata työntekijöiden nimiä vaan henkilöstön ammattinimike, työtehtävät, henkilöstömitoitus ja henkilöstön sijoittuminen eri työvuoroihin. Suunnitelmaan kuuluu kirjata myös tieto siitä, miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan.

Mikä on yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne?

Yrityksen henkilöstö koostuu sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisista
Sairaanhoidaja
Lähihoitaja
Kotipalvelutyöntekijä

Mitkä ovat yksikön sijaisten käytön periaatteet?

Yrityksen mahdolliset sijaiset pyritään pitämään samoina.
Lääkehoitokoulutukset ja -luvat hoidetaan välittömästi sijaisuutta suunniteltaessa.
Sijaisten perehdytys suoritetaan.

Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

Laatimalla työvuorolistat siten, että sijaistaminen on aina mahdollista jollakin työntekijällä
Tarvittaessa käytetään varallaolosysteemiä.

Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

Koulutus
Soveltuva kotihoitoon / motivaatio työntekemiseen
Tarvittaessa soitto entiselle työnantajalle
Koeaika

<p>Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon erityisesti asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus?</p> <p>Ikäihmisten kanssa toimisessa "erilaisuus" voi tuottaa ongelmia ja haasteita. Näihin kiinnitetään erityistä huomiota.</p> <p>Miten yksikössä huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.</p> <p>Yrityksellä olemassa erillinen perehdytys suunnitelma Uusi työntekijä kulkee aina alussa toisen kokeneemman työntekijän mukana. Myös asiakkaisiin tutustuminen ja asiakkaille esittely on ensiarvoisen tärkeää.</p>
<p>Miten henkilökunnan täydennyskoulutus järjestetään?</p> <p>Tarvittaessa Koulutustarpeet / koulutushalukkuudet kirjataan ylös Mikäli Oulun kaupungin kautta tulee koulutustarjontaa, ne mahdollistetaan myös yksityisille palveluntuottajille.</p>
<p>7.2. Toimitilat</p> <p>Yrityksellä on vain yrityksen omaan käyttöön tilat. Asiakkaat asuvat omissa asunnoissaan tai palvelutaloissa. Kaikki palvelut suoritetaan asiakkaan kodissa.</p> <p>Yrityksen toimisto sijaitsee Jukolantiellä Oulunlahdessa. Yrityksellä on vartijointipalvelu.</p> <p>Asiakkaiden pyykkiä huolletaan heidän kotonaan tai heidän taloyhtiönsä pyykkitaloissa.</p> <p>Yrityksen siivous on järjestetty oman henkilöstön voimin (yrityksen siistijä). Yrityksen pyykkihuolto toimii Jukolantien toimitilassa</p>
<p>7.3. Teknologiset ratkaisut</p> <p>Yrityksen tiloissa erilliset vartiointi/valvontajärjestelmät. Turvakamerat aktivoituvat aina hälytyksen tullessa. Muutoin kamera-valvontaa sisätiloissa ei ole. Rakennuksen ulkopuolella on valvontakamerat.</p> <p>Hälytysjärjestelmä aktivoidaan päälle erillisellä kulunvalvontalätkällä tai erillisellä koodilla. Valvontajärjestelmän aktivoimisesta tulee aina sähköinen viesti.</p>
<p>Miten asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevien turva- ja kutsulaitteiden toimivuus ja hälytyksiin vastaaminen varmistetaan?</p> <p>Kotihoito tekee testihälytyksen kuukausittain asiakkaan luona. Testaus kirjataan aina toiminnanohjausjärjestelmään. Tarvittaessa asiasta / laitteen toimimattomuudesta reklamoidaan aina eteenpäin (Turvapartio 044 703 4999)</p> <p>Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?</p> <p>Oulun kaupunki / turvapartio 044 703 4999</p>

7.4. Terveysthuollon laitteet ja tarvikkeet

Kotihoito kartoittaa tilannetta jatkuvasti.

Mikäli apuvälinetarpeita on; kotihoito on yhteydessä Oulun kaupunkiin (palveluohjaus) ja/tai apuvälinelainaamoon (0400 242993).

Joissakin tapauksissa apuvälinelainaamoon on hyvä varata aika.

Apuvälinehuolto (0400 196285)

Kotihoito on tarvittaessa yhteydessä apuvälinehuoltoon, mikäli apuvälineet on rikkoontuneet tai tarvitsevat huoltoa.

Jokainen asiakkaan luona käyvä hoitaja veloitetaan tekemään yrityksen sisällä ilmoitus asiasta.

Korjaustoimenpiteet aloitetaan välittömästi

Terveysthuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

sairaanhoitaja Marika Heinonen

yrittäjä Irene Mattila

8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY

Asiakastietojärjestelmät ovat salasanojin suojattuja.

Vain määritellyt henkilöt pääsevät asiakastietoihin.

Miten huolehditaan henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä ja täydennyskoulutuksesta?

Tietoturvakoulutukset on käytävä säännöllisesti

Perehdytyskaavakkeen mukainen perehdytys on suoritettava

Harjoittelijat eivät koskaan yksinään käsittele asiakastietoja

Mikäli harjoittelijat käyttävät Life Care -tietojärjestelmää harjoittelija-tunnuksilla; heidän on aina käytävä tietoturvakoulutus

Missä yksikkönne 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

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Irene Mattila 0405150033

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Asiakailta, henkilökunnalta ja riskinhallinnan kautta saadut kehittämistarpeet ja aikataulu korjaavien toimenpiteiden toteuttamisesta.

Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Riskinhallinnan prosessissa käsitellään kaikki epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet ja niille sovitaan riskin vakavuudesta riippuen suunnitelma, miten asia hoidetaan kuntoon.

Manuaalinen HAIPRO-systeemi

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.
Paikka ja päiväys
Oulussa 28.3.2022

Allekirjoitus