

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, ja vammaiset sekä sotainvalidit

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 Ylemmäisentie 123 B, 74160 Iisalmi
--

Kotisivut www.lahihoiva.fi

Toimilupatiedot (Yksityiset sosiaalipalvelut)

Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta 17 / 6 2015
--

Ilmoituksenvarainen toiminta

Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta 18 / 5 2015	
--	--

Vastuuvakuutuksen voimassaolo (todennettava pyydettyessä)

2. Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Toiminta-ajatus

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.

Yrityksemme huomioi myös Palveluseteli asiakkaat

Arvot ja toimintaperiaatteet

Teemme asiakkaan ja hänen omaistensa kanssa palvelusopimuksen jossa näkyy palvelun hinta ja määrä, sekä hoito- ja palvelusuunnitelman, 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.

Joustavuus palvelujen tuottamisessa, luotettavuus ja ammattitaito ovat laadun takeita.

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

Päivittämissuunnitelma

Omavalvontasuunnitelmaa päivitämme vähintään kerran vuodessa.

Päivitetty/ tarkastettu: 28.11.2016 Päivi Marin, Heidi Ahokas.

Päivitetty/ Tarkastettu 11.12.2017 Päivi Marin

Päivitetty/ Tarkastettu 09.01.2019 Päivi Marin

Päivitetty/ Tarkastettu 09.01.2020 Päivi Marin

Päivitetty/tarkastettu 19.05.2021 Päivi Marin

3. Omavalvonnan organisointi, johtaminen ja vastuhenkilöt

Omavalvonnasta ja sen kehittämisestä vastaa kokonaisuudessaan

Päivi Marin

Ylemmäisentie 123B

74160 Iisalmi

p. 040 5786694

marin.paivi.a@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.

Pyydämme asiakaspalautetta kirjallisesti kyselylomakkeella, jonka annamme asiakkaalle tai heidän omaisilleen.

Palautteet käsitellään luottamuksellisesti ja mahdollisuuksien mukaan teemme muutokset toimintatapoihimme. Myös asiakassuhteen päätyttyä pyydämme palautetta asiakkaalta/omaiselta mahdollisuuksien mukaan.

Suunnitelma asiakaspalautejärjestelmän 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 yrityksen 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 pititilanteissa 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

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.

Sairas tapauksissa toinen hoitaa päivän työt.

Yrittämiseen ja oman ammattitaidon kehittämiseen liittyviin koulutuksiin osallistumme resurssien puitteissa. (EA, lääkelupa, ym)

7. Toimitilat, laitteet ja tarvikkeet

Toimimme asiakkaan kotona joten erillisiä toimitiloja emme tarvitse. Toimistotila ja asianmukainen lukollinen kaappi asiakaspapereille sijaitsee osoitteessa, Ylemmäisentie 123 B, 74160 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 palovaroitimet, turvallinen sähkölaitteiden käyttö, tarvittaessa ajastimet (jos asiakas muistisairas) sekä isot selkeät muistilaput.

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.

ILMOITUSVELVOLLISUUS 1.1.2016 alkaen sosiaalihuoltolain 48 § ja 49 § velvoittavat sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoittamaan viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, kunnan sosiaalihuollon johtaville viranhaltijoille, jos he huomaavat tehtävissään epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Kaltoin kohtelulla tarkoitetaan fyysistä, psyykkistä tai kemiallista eli lääkkeillä aiheutettua kaltoin kohtelua. Ilmoitus tehdään Ylä-Savon Sote kuntayhtymälle, läikkään henkilön palveluntarpeesta ilmoittaminen lomakkeella (Liite)

9. Asiakkaan asema ja oikeudet

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

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

Palvelusopimus käydään läpi myös hoito- ja palvelusuunniteman päivittämisen yhteydessä.

Asiakkaalla on itsemääräämisoikeus ja sitä kunnioitamme.

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

Jos kohtelemme asiakasta epäoikeudenmukaisesti, pyydämme anteeksi ja muutamme toimintaamme palautteen mukaan. Halutessaan asiakas voi vaihtaa toiseen palveluntuottajaan.

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

tai ottamaan yhteyttä sosiaaliamiehen.

Sosiaaliamies on tavattavissa joka kuukauden ensimmäinen tiistai klo 13-15 osoitteessa Pohjolankatu 1, 2. kerros (käynti sisäpihan puolelta), Merikratosin toimisto. 13
Sosiaaliamies Katja Mäkelä ti, ke ja to klo 10-13 puh. 010 830 5104 e-mail:
sosiaaliamies@merikratos.fi Postiosoite: Merikratos/Mäkelä Ahjokatu 6, 40320
Jyväskylä

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. Asiakkaan 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 käsidesinoinnin avulla ja tarvittaessa käytämme suusuojainta (nuha, yskä) tartunnan ehkäisemiseksi. Asiakkaan pesutilanteessa käytämme asianmukaisia suojia, vinyylihanskat, essut, kumikengät.

Erikoistapauksissa (tartuntataudit, haavat) kysymme toimintaohjeita kaupungin hygieniahoidajalta.

Pandemiatilanteessa (esim. Korona) toimimme Ylä-savon kuntayhtymän antamien toimintaohjeiden/ suositusten mukaisesti. Pandemia tilanteita varten olemme varautuneet asiaan kuuluvilla suojarusteilla, maskit, suojaessut ja -käsineet ym. Avi ja THL voivat antaa myös ohjeistuksen jota noudatamme. Näillä ohjeilla huolehdimme asiakkaan turvallisesta hoidosta.

Sairaudenhoito

Lääkkeitä jaamme lääkärin antaman ohjeen mukaan joko dosettiin tai muuhun vastaavaan jakoalustaan. (voimassa olevat lääkeluvat)

Insuliinin pisto suoritetaan lääkärin ohjeen mukaan (säilytys asianmukaisessa paikassa)
Katetroinnit ja muut toimenpiteet sovitaan tarpeen mukaan.

Haavanhoidot tehdään annettujen ohjeiden mukaisesti, asiakkaan omia hoitotarvikkeita käyttäen.

Hätätilanteissa soittamme 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. Lisäkirjauksia 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 sivulle 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.

Paikka ja päiväys

Iisalmi 25.05.2021

Allekirjoitus ja nimen selvennys



Päivi Marin



Liitteet:

Yhteydenotto sosiaalihuoltoon tuen tarpeen arvioimiseksi

Hoito- ja hoivapalvelut

Laatija: Paula Tikkanen, kotona asumisen tuen esimies

Hyväksyjä: Anne Mikkonen/hoito- ja hoivajohtaja

4.3.2019

IÄKKÄÄN HENKILÖN PALVELUTARPEESTA ILMOITTAMINEN

Henkilö, jota yhteydenotto koskee

Nimi	Henkilötunnus
Osoite	Puhelinnumero

Yhteydenoton sisältö

(mistä olet huolissasi, mitä on tapahtunut, mitä on jo tehty)

Onko henkilölle kerrottu yhteydenotosta

Kyllä

Ei

Ei tietoa

Yhteydenotolle on henkilön suostumus

Kyllä

Ei

Ilmoittajaa koskevat tiedot

Nimi
Virka-asema ja toimipaikka (jos ilmoittaja on viranomainen)
Yhteystiedot (Osoite, puhelinnumero, sähköposti)

**Yhteydenottolomake palautetaan osoitteeseen:
Asiakasneuvonta Ohjuri/ Torikulma, Satamakatu 10 – 12, 74100 Iisalmi.**

Ylä-Savon SOTE kuntayhtymä · PL 4 (Pohjolankatu 21) · 74101 Iisalmi · Puhelinvaihte (017) 272 41 · kirjaamo@ylasavonsote.fi · www.ylasavonsote.fi



IISALMI · KIURUVESI · SONKAJÄRVI · VIEREMÄ

Yhteydenotto sosiaalihuoltoon tuen tarpeen arvioimiseksi

Hoito- ja hoivapalvelut

Laatija: Paula Tikkanen, kotona asumisen tuen esimies

Hyväksyjä: Anne Mikkonen/hoito- ja hoivajohtaja

4.3.2019

Sosiaalihuoltolain ja vanhuspalvelulain perusteella henkilö voi ottaa yhteyttä kunnan sosiaalihuoltoon tuen tarpeen arvioimiseksi, mikäli henkilössä on ilmennyt huoli toisen henkilön sosiaalihuollon palvelujen tai tuen tarpeesta.

Sosiaalihuoltolaki 1301/2014

35 § Yhteydenotto sosiaalihuoltoon tuen tarpeen arvioimiseksi

Jos terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetussa laissa (559/1994) tarkoitettu terveydenhuollon ammattihenkilö, sosiaalikuraattori taikka sosiaalitoimen, opetustoimen, liikuntatoimen, lasten päivähoidon, pelastuslaitoksen, Hätäkeskuslaitoksen, Tullin, poliisin, Rikosseuraamuslaitoksen, työ- ja elinkeinoviranomaisen, Kansaneläkelaitoksen tai ulosottoviranomaisen palveluksessa oleva on tehtävässään saanut tietää henkilöstä, jonka sosiaalihuollon tarve on ilmeinen, hänen on ohjattava henkilö hakemaan sosiaalipalveluja tai henkilön antaessa suostumuksensa otettava yhteyttä kunnallisesta sosiaalihuollosta vastaavaan viranomaiseen, jotta tuen tarve arvioitaisiin.

Jos suostumusta ei voida saada ja henkilö on ilmeisen kykenemätön vastaamaan omasta huolenpidostaan, terveydestään tai turvallisuudestaan, tai lapsen etu sitä välttämättä vaatii, 1

momentissa tarkoitettujen henkilöiden on tehtävä ilmoitus sosiaalihuollon tarpeesta salassapitosäännösten estämättä viipymättä.

Myös muu kuin 1 momentissa tarkoitettu henkilö voi tehdä ilmoituksen häntä koskevien salassapitosäännösten estämättä.

Lastensuojeluilmoituksen ja ennakollisen lastensuojeluilmoituksen tekemisestä säädetään lastensuojelulain 25 ja 25 c §:ssä. Jos ilmoitusvelvollinen henkilö on ottanut viipymättä yhteyttä sosiaalihuollosta vastaavaan viranomaiseen siten kuin 1—3 momentissa säädetään ja ilmoittanut yhteydenoton syyt, ei samojen tietojen perusteella tarvitse tehdä lastensuojeluilmoitusta.

lökkään henkilön palvelutarpeesta ilmoittamisessa on lisäksi noudatettava, mitä vanhuspalvelulain 25 §:ssä säädetään.

Vanhuspalvelulaki 980/2012

25 § Ilmoittaminen iäkkään henkilön palveluntarpeesta

Jos terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetussa laissa tarkoitettu terveydenhuollon ammattihenkilö taikka kunnan sosiaalitoimen, alueen pelastustoimen, hätäkeskuksen tai poliisin palveluksessa oleva on tehtävässään saanut tiedon sosiaali- tai terveydenhuollon tarpeesta olevasta iäkkästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön vastaamaan omasta huolenpidostaan, terveydestään tai turvallisuudestaan, hänen on salassapitosäännösten estämättä ilmoitettava asiasta viipymättä kunnan sosiaalihuollosta vastaavalle viranomaiselle.

Sen lisäksi, mitä 1 momentissa säädetään, terveydenhuollon ammattihenkilön on ilmoitettava kunnan sosiaalihuollosta vastaavalle viranomaiselle iäkkään henkilön kotiuttamisesta terveydenhuollon laitoshoidosta. Ilmoitus on tehtävä hyvissä ajoin ennen kotiuttamista.

Muu kuin 1 momentissa tarkoitettu henkilö voi tehdä ilmoituksen häntä koskevien salassapitosäännösten estämättä.