



Hoiva- ja avustajapalvelut

Aurinkoinen Arki

- Hyvä arki, aurinkoinen mieli -

OMAVALVONTASUUNNITELMA

3169162-5

Hoiva- ja avustajapalvelut Aurinkoinen Arki

Lyhytterapia Mieli

Palveluntuottaja

Hoiva- ja avustajapalvelut Aurinkoinen Arki

Y-tunnus: 3169162-5

Palvelumuoto ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan:

Kotihoito, vammaispalveluun oikeutetut henkilöt

Asiakkaan kotiin annettava kotihoidon palvelu. Kotihoidon painopiste on ikääntyneiden hoidossa ja huolenpidossa. Kotihoidon asiakkaita ovat henkilöt, jotka

- tilapäisen toimintakykynsä alentumisen vuoksi tarvitsevat apua sairaanhoidollisissa tai päivittäisissä toiminnoissa (mm. leikkauksesta toipuminen, hoitavan omaisen sairastuminen).
- fyysinen, psyykinen, kognitiivinen tai sosiaalinen toimintakyky on selkeästi alentunut. Asiakas ei selviydy itsenäisesti tai omaisten avulla sairaanhoidollisista toimenpiteistä ja/ tai päivittäisistä perustoiminnoista ja heidän hoitonsa ja huolenpitonsa vaatii erityistä ammattitaitoa.
- omaisten hoidossa tarvitsevat lisäksi kotihoidon palveluita. Kotihoidon palvelut on tarkoitettu erityisesti niille asiakkaille, jotka tarvitsevat säännöllisesti hoivaa, huolenpitoa ja/tai sairaanhoidollista apua. Kotihoitoa toteutetaan yksilöllisen hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti.

Toiminnasta vastaava henkilö ja palvelusuunnitelman laatija:

Nina Pietilä

Petäjäntie 102

33480 Ylöjärvi

puh. 0444914119

email: arkiaurinko@gmail.com, nina@lyhytterapiamieli.fi

Miten palveluntuottaja varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden?

Tilaajalla on vastuu tarkistaa, että palveluntuottaja täyttää tilaajavastuulain mukaiset edellytykset sekä asetetut sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimukset. Sopimuksesta vastaavan viranhaltijan tulee valvoa, että palveluntuottaja noudattaa sopimusta ja täyttää palvelulupauksensa. Asiakkailta saatuihin palautteisiin toiminnasta reagoin mahdollisimman nopeasti.

Valvonnassa kohdennetaan ohjaus ja neuvonta kahteen kohderyhmään:

1. Henkilökohtainen avustaja, vammaispalveluiden palveluseteli
2. Kotiin annettavan kotipalvelun tukipalveluihin, itse maksavat

Tavoitteena on antaa asiakkaille tasalaatuisen hyvää henkilökohtaista apua ja kotihoivaa. Tavoitteena on, että asiakas itse päättää mitä haluaa tehdä, milloin ja missä.

Yrityksen toiminnassa toteutuvat lainsäädännön ja laatusuositusten edellyttämät sekä palveluntuottajan itse omalle toiminnalleen asettamat kriteerit. Kuntayhtymän tehtävänä on valvoa, että asiakas saa hoito- ja palvelusuunnitelman, kuntoutussuunnitelman ja tehtyjen palvelupäätösten mukaiset palvelut. Palvelua ostavan tahon on jatkuvasti arvioitava, pystyykö toimintayksikkö tarjoamaan asiakkaan tarvitseman hoidon ja palvelun edellytetyllä laatutasolla. Kuntayhtymä tekee yhteistyötä palveluntuottajien kanssa mm. seuraavin tavoin: kirjeet, kirjalliset ohjeet, tiedotteet, sähköposti, puhelinkontaktit, yhteistyötapaamiset (aluehallintovirasto, kunta, palveluntuottaja), tilaajan ja tuottajan väliset palautekeskustelut, asiakaskyselyt. Yhteydenpito ostopalvelusopimuksiin liittyen sekä asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelman tarkastukset.

Asiakaspalautteen käsittely

- mikäli palautteen toivotaan johtavan toimenpiteisiin, se tulee antaa omalla nimellä kirjallisesti
- ensisijaisesti asiasta neuvotellaan yhdessä asian selvittämiseksi
- mikäli yhteistyö asiakkaan ja palveluntuottajan kanssa ei onnistu, valvontaviranomaiset käynnistävät ohjaus-, neuvonta- ja valvontatoimet
- tavataan palveluntuottaja ja asiakas sekä sovitaan korjaavat toimenpiteet ja aikataulu
- seurataan saatua palautetta ja palveluntuottajan toimintaa
- laaditaan valvontaraportti, joka lähetetään eri osapuolille ja tiedoksi aluehallintovirastoon

2 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Yksikön toiminta-ajatus

Kotihoidon palvelu on suunnattu pääsääntöisesti ikääntyneille henkilöille, jotka tarvitsevat säännöllisesti hoivaa, huolenpitoa ja ei-sairaanhoidollista apua kotona selviytymisensä tueksi. Palvelu myönnetään kuntayhtymän myöntämisperusteita noudattaen.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Pirkanmaan Hyvinvointialueen (Pirha) arvot ovat:

ihmisläheisyys, arvostus, rohkeus, vastuullisuus ja luottamus.

Minulle nämä merkitsevät sitä, että asiakas saa elää omannäköistään elämää erilaisine päivineen, mielenkiinnon kohteineen, harrastuksineen ja tapoineen. Arvostan häntä sellaisena kuin hän on ja olen rohkeasti oma itseni ja rohkeasti otan vastaan myös uudet asiat ja niiden opettelun. Luottamuksen täytyy olla molemminpuolista ja siihen liittyy myös vastuullisuus.

Yritykseni tavoite on vahvistaa asiakkaan osallisuutta ja omatoimisuutta. Asiakasta tuetaan selviytymään jokapäiväisessä elämässä hänen yksilölliset voimavaransa huomioiden. Palvelut perustuvat kuntoutumista edistäviin, ennaltaehkäiseviin ja toimintakykyä ylläpitäviin toimintatapoihin, näyttöön perustuvaan toimintaan ja käypähoito -suosituksiin sekä kirjalliseen palvelu- ja hoitosuunnitelmaan.

Palveluiden myöntäminen perustuu henkilökohtaiseen kokonaisvaltaiseen palvelutarpeen selvittämiseen, joka kattaa henkilön omat voimavarat, toimintakyvyn, terveydentilan, päivittäisten toimintojen sujumisen, asumisolosuhteet ja sosiaalisen verkoston. Arvioinnissa, palvelujen suunnittelussa ja toteuttamisessa huomioidaan asiakkaan omat näkemykset, toiveet ja mielipiteet, jotka kirjataan hoito- ja palvelusuunnitelmaan.

3 Omavalvontasuunnitelman seuranta ja päivitys

Omavalvontasuunnitelma päivitetään aina, jos toiminnassa tai ohjeistuksissa tapahtuu olennaisia muutoksia tai jos vastuuhenkilöitä vaihtuu. Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan vähintään kerran vuodessa.

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. Omavalvontasuunnitelma löytyy lisäksi yrityksen nettisivuilta.

4 Riskienhallinta ja asiakkaan hyvinvointi

Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun ja palveluprosesseihin liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia arvioidaan monipuolisesti asiakkaan näkökulmasta. Asiakasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on omavalvontasuunnitelman ja omavalvonnan toimeenpanon lähtökohta. Riskit voivat aiheutua esimerkiksi fyysisestä toimintaympäristöstä (tilat, kalusteet, laitteet), sosiaalisista tekijöistä (vuorovaikutuksen tai virikkeiden puute, toiset asiakkaat ja henkilökunta), psyykkisistä tekijöistä (kohtelu, ilmapiiri) tai toimintatavoista (esim. perusteeton asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittaminen). Usein riskit ovat monien virhetoimintojen summa.

Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä (eli minun ja asiakkaan välillä) on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa kaikki (myös perhe/omaiset) uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia.

Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset vaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskienhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen.

4.1 Riskienhallinnan vastuut

Tehtävänäni on huolehtia omavalvonnan toteutumisesta sekä siitä, että minulla on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Vastaan myös siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelylle on minulla itselläni. Riskienhallinta vaatii aktiivisia toimia päivittäin.

Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista.

5 Asiakkaan asema ja oikeudet

5.1 Palvelun tarpeen arviointi ja hoidon suunnittelu

Palvelutarpeen arviointi ja arvioinnissa käytettävät mittarit

Säännöllisen kotihoidon palvelujen myöntäminen perustuu asiakaskohtaiseen palvelutarpeen selvittämiseen.

Kotihoidon palveluiden piiriin ohjaututaan asiakasohjauksen kautta ja arviointijakso kotiutumisen tuen yksikössä käynnistyy sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisen alustavan arvioinnin jälkeen.

Itseorientoituvat asiakkaat valitsevat itse omat kuntoutumisen palveluntarjoajat ja sen ovatko kunakin päivänä tarpeeksi hyvässä kunnossa mennäkseen saamaan palvelua, esimerkiksi fysioterapiaa.

5.2 Asiakkaiden ja heidän omaistensa/läheistensä osallistuminen palvelutarpeen arviointiin

Hoidon- ja palveluntarvetta 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.

Kotihoidossa toteutetaan palvelutarpeen arviointia jatkuvana toimintana. Arviointia tehdään jokaisen kotikäynnin yhteydessä. Asiakkaan palveluntarvetta arvioidaan yksilöllisesti ja se perustuu kattavaan kokonaisvaltaiseen arviointiin. Palvelu ja hoitosuunnitelmat päivitetään aina asiakkaan tilanteen muuttuessa. Asiakas allekirjoittaa palvelu – ja hoitosuunnitelman, jolloin hänellä on myös tilaisuus tarkistaa oma hoitonsa suunnitelma ja tehdä tarkennuksia siihen niin halutessaan.

5.3 Kuvaus, miten yksikössä vahvistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioita

Itsemääräämisoikeudella tarkoitetaan henkilön oikeutta tehdä omaa elämäänsä koskevia valintoja ja päätöksiä sekä toteuttaa niitä. Sosiaalihuollon palveluissa itsemääräämisoikeus tarkoittaa myös asiakkaan toivomusten ja mielipiteen kunnioittamista. Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) mukaan sosiaalihuoltoa toteutettaessa on ensisijaisesti otettava huomioon asiakkaan toivomukset ja mielipide ja muutoinkin kunnioitettava hänen itsemääräämisoikeuttaan. Asiakkaalle on annettava mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa

palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Toimenpiteissä on ensisijaisesti otettava huomioon asiakkaan etu. Potilaan itsemääräämisoikeus on sosiaali- ja terveydenhuollon johtava periaate. Palvelu perustuu yksilölliseen hoito- ja palvelusuunnitelmaan ja asiakkaan omaan näkemykseen omasta tilanteestaan ja toiveistaan. Asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan. Laatimalla hoitotahdon asiakas voi varmistaa, että hoidossa noudatetaan hänen elämänarvojaan ja että mahdolliset hoitoratkaisut perustuvat hänen omaan tahtoonsa.

5.4. Hyvinvointia, kuntoutumista ja omannäköistä elämää tukeva toiminta

Pyrin mahdollisuuksien mukaan asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja osallisuuden edistämiseen. Asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelma perustuu henkilökohtaiseen kokonaisvaltaiseen palvelutarpeeseen, joka kattaa henkilön omat voimavarat, toimintakyvyn, terveydentilan, päivittäisten toimintojen sujumisen, asumisolosuhteet ja sosiaalisen verkoston. Tarkoituksenmukaisten palvelujen arvioinnissa, suunnittelussa ja toteuttamisessa lähtökohtana ovat asiakkaan omat näkemykset, toiveet ja mielipiteet. Suunnitelma tehdään yhdessä asiakkaan ja hänen arkeensa / hoitoonsa osallistuvan verkoston kanssa.

Fysio- ja toimintaterapeutit auttavat mm. asiakkaan apuvälinetarpeen arvioimisessa, toimintakyvyn tukemisessa sekä yksilöllisen kuntoutussuunnitelman laatimisessa. Yhteistyötä tehdään kolmannen sektorin ja omaisten kanssa. Asiakkaan toimintakyvyn edistäminen on toiminnan lähtökohta.

5.5. Asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumisen seuranta

Asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan ja arvioidaan jokaisen käynnin yhteydessä, kuitenkin vähintään kolmen kuukauden välein ja aina kun asiakkaan voinnissa tapahtuu muutos tai hän siirtyy toiseen yksikköön. Tavoitteet asetetaan yhdessä asiakkaan ja hänen omaistensa kanssa. Asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen toimintakyvyn ylläpitämiseen (liikkuminen, ulkoilu, kuntoutus, sosiaalinen vuorovaikutus).

6 Toimitilat

Tilojen käytön periaatteet

Kotihoidossa sekä henkilökohtaisessa avustamisessa työ tapahtuu yleensä asiakkaan kotona eli pääosa toimitiloista on asiakkaiden koteja. Tämän lisäksi asiakas voi määrätä paikan, esimerkiksi kuntoutuspaikan, apteekin, ruokakaupan tms.

Tämän lisäksi kotihoitoyksiköllä on toimistotila / huone (koti)osoitteessa Petäjätie 102, Ylöjärvi.

Asiakkaan koti on paikka, jota kunnioitetaan. On tärkeää, että kotona hoitotyö mahdollistuu sekä asiakkaalle että hoitajalle turvallisesti sekä edistää asiakkaan kotona pärjäämistä mahdollisimman pitkään. Mikäli kotiolosuhteet vaativat hoidon kannalta tai asiakkaan kotona asumisen tukemisen suhteen muutoksia, tulee muutoksen suunnittelu ja toteutus tehdä yhdessä asiantuntijoiden kanssa. Tärkeintä on, että kotona on riittävän siistit ja puhtaat tilat toimia sekä turvalliset ja ehjät huonekalut. Myös apuvälineiden merkitys kotona tehtävässä hoitotyössä korostuu. Asiakkaiden koti voi olla myös ikäihmisille suunnitellussa asumismuodossa, joka käsittää henkilökohtaisen kodin lisäksi myös muita yhteisiä tiloja esim. liikunta- ja seurustelutiloja. Yhteisten tilojen käytön ja toiminnan periaatteita noudatetaan kohteen mukaisesti. Kotihoidon asiakkaat ovat oikeutettuja käyttämään kaikkia kuntalaisille tarkoitettuja julkisia tiloja.

6.1 Ruokailuajat ja ruokailutilanteet

Asiakkaan ja tämän läheisen kanssa keskustellaan ravitsemuksen ja nesteen saantiin liittyvistä asioista ja sovitaan ruokailuajoja ja tilanteita koskevat käytännöt yksilöllisesti. Huolehdiin tarvittaessa aamupalan, lounaan, päivällisen ja iltapalan antamisen asiakkaalle sekä riittävän nesteensaannin ruokailun yhteydessä. Ruokailutilanne pyritään järjestämään kiireettömäksi ja rauhalliseksi ja asiakkaan voimavaroja tukevaksi. Asiakas saattaa myös haluta mennä syömään ravintolaan tai tilata ruokaa kotiin. Usein jo pelkkä kahvittelu ja seurustelu ajaa sosiaalisen tarpeen tyydyttämisen.

6.2 Hygieniäkäytännöt

Yleisen hygieniatason seuranta ja asiakkaan tarpeen mukaisten hygieniäkäytäntöjen varmistaminen. Asiakkaiden yksilölliset hoito- ja palvelusuunnitelmat määrittävät henkilökohtaisen hygienian osalle tavoitteet, jotka sisältävät asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisen lisäksi tarttuvien sairauksien leviämisen estäminen. Asiakkaita avustetaan ja voimavaroja tuetaan henkilökohtaisen hygienian hoidossa ja peseytymisessä.

6.3 Infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviämisen ennaltaehkäisy

Infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviämisen ennaltaehkäisemiseksi asiakasta avustava hoitaja työskentelee aseptista työjärjestystä noudattaen ja hygieniaohjeiden mukaisesti muun muassa käyttäen käsidesinfektioliuosta ja suojakäsineitä sekä muuta tarvittavaa suojavaatetusta kuten suojaesiliinaa ja kasvomaskia. Tarpeen mukaan asiakasta avustetaan henkilökohtaisten hygieniatuotteiden hankinnassa ja käytössä.

6.4 Asiakkaiden käytössä olevien turva- ja kutsulaitteiden toimivuus ja hälytyksiin vastaaminen

Kotihoidossa turvalaitteen (turvapuhelimen) tarve arvioidaan asiakkaan hoitosuunnitelmaa tehtäessä, mikäli arviointia ei ole vielä tehty palvelutarpeen arvioinnissa. Turvalaitteen tarvetta arvioidaan myös jatkuvasti asiakkaan toimintakyvyn perusteella kotihoidon toimesta. Asiakaskäynnin yhteydessä varmistetaan, että turvalaite toimii ja asiakas osaa käyttää laitetta. Mikäli asiakkaan turvalaite ei toimi, varmistetaan sen kuntoon saattaminen. Laitteiden hälytyksiin vastaa laitteen toimittaja.

6.5 Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaava henkilö ja yhteystiedot

Turvalaitteiden toimintavarmuudesta vastaa laitteen toimittaja. Edesautan kuntoon saattamisessa mahdollisimman nopeasti ja jään tarvittaessa asiakkaan luokse jotta turvallinen olotila voidaan taata.

Apuvälineiden ja terveydenhuollon laitteiden hankinta, käytön ohjaus ja huolto

Kotihoidossa käytän paljon erilaisia terveydenhuollon laitteiksi ja tarvikkeiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetussa laissa (629/2010). Hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, tuet eli ortoosit ym. terveyttä edistävät laitteet (Wello, restoraattori ym. jumppavälineet.)

Yhteistyö eri toimijoiden kanssa

Yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien kanssa Tiedonkulku toteutetaan joko sähköisesti potilastietojärjestelmien kautta tai yhteistyöpalavereissa, joista laaditaan muistiot.

Asiakkaan siirtyessä toisen palveluntuottajan asiakkaaksi varmistetaan hoidon jatkuvuus siirtämällä tarvittavat tiedot asiakkaan ja palveluntuottajan kanssa yhteisesti sovitulla tavalla (esimerkiksi yhteinen tapaaminen asiakkaan luona). Keskustelu asiakkaan hoidosta käydään tulevan palveluntuottajan kanssa asiakkaan luvalla.

Asiakastietojen kirjaaminen, käsittely ja salassapitosäännösten noudattaminen

Rekisteriselosteen ja/tai tietosuojaselosteen nähtävillä olo ja asiakkaan informointi tietojen käsittelyyn liittyvissä kysymyksissä 25.5.2018 alkaen henkilötietojen käsittelyä ohjaa EU:n yleinen tietosuoja-asetus (GDPR) sekä 1.1.2019 voimaan astunut Tietosuojalaki, joka toimii henkilötietojen käsittelyä koskevana yleislakina.

Käytännössä asiakkaiden tietoja säilytetään lukitussa tilassa, eikä päivittäisten käyntien tietoja kirjata tietokantaan vaan kynällä paperille.

Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta

Yksikön kehittämistavoitteet ja suunnitellut toimenpiteet asiakasturvallisuuteen, palvelun laatuun, omavalvontaan tai riskien hallintaan liittyen on tuottaa joka päivä laadukasta ikääntyneiden kotona asumista tukevaa palvelua, jonka turvin varmistetaan asiakkaan turvallinen ja toimintakykyinen arki mahdollisimman pitkään ja ehkäistä raskaampien palveluiden tarpeen syntymistä.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä

Omavalvontasuunnitelman allekirjoittaa toimintayksikön vastuhenkilö.

Vastuuhenkilön allekirjoitus, nimenselvennys

Päivämäärä: 27.1.2026

Nina Pietilä