



Hoiva Savo

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottaja	
Yksityinen palveluntuottaja Nimi: HOIVASAVO Jorma Sonninen	Kunnan nimi: Lapinlahti
Palveluntuottajan Y-tunnus: 2917530-6	Kuntayhtymän nimi: Sote -alueen nimi: Lapinlahti
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan.	
Sosiaalihuollon avopalvelut Vanhusten ja vammaisten sosiaalihuollon avopalvelut. Terveyspalvelut lähihoitajan sairaanhoidolliset työt. Muu maaliikenteen henkilöliikenne, Taksiliikenne	
Toimintayksikön katuosoite Nerkoonniementie 141	
Postinumero 73100	Postitoimipaikka Lapinlahti
Toimintayksikön vastaava esimies Jorma Sonninen	Puhelin 0400965194
Sähköposti jorma.sonninen@hoivasavo.fi	
Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt)	
Palvelu, johon lupa on myönnetty Lähihoitajan antamat terveydenhuollon palvelut potilaan kotona/asiakkaan tiloissa	
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta 28.6.2018

TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Hoiva-Savo tuottaa palveluja ikäihmisille ja vammaisille, joidenka toimintakyky on alentunut. tarjota yksilöllisiä, hyvinvointia ja toimintakykyä ylläpitäviä ja edistäviä kotityö- ja hoivapalveluja asiakkaan kotiin. Palveluihin kuuluu ravitsemuksesta, hygieniasta, asioinneista, sosiaalisessa kanssakäymisessä avustaminen, siivouksesta huolehtiminen. Toiminta-ajatuksena on asiakas pärjäisi kotona mahdollisimman pitkään, tuetaan ja kannustetaan omien voimavarojen käyttöön.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Yrityksen arvoina ovat:

Kaikki palvelu perustuu asiakkaan tarpeisiin ja toiveisiin.

Kunnioitus asiakkaita ja heidän itsemääräämisoikeuttaan kohtaan.

Luotettavuus ja joustavuus

Yksilöllisyys

Turvallisuus

Kiireettömyys

Omatoimisuuden tukeminen

Toimintaperiaatteena on että, palvelun lähtökohtana on asiakkaan yksilöllinen tarve. Toimintaperiaatteena on myös antaa hyvää ja turvallista hoitoa asiakkaille yhteistyössä omaisten ja muiden toimijoiden kanssa. Asiakkaiden kanssa tehdään sopimus sosiaalihoitona tapahtuvasta palvelujen myynnistä. Tämän pohjalta laadimme yhdessä hoito- ja palvelusuunnitelman sekä palvelusopimuksen.

3 RISKINHALLINTA (4.1.3)

RISKIEN TUNNISTAMINEN JA KORJAAVAT TOIMENPITEET

Työntekijällä on velvollisuus ja vastuu tuoda esille riskitilanteet ja vaaratilanteet.

Toiminnan riskitekijöinä voisi nähdä vaaratilanteet asiakastyössä esim. asiakkaalle aiheutunut vahinko (asiakkaan putoaminen/kaatuminen, lääkkeenantovirhe tms.) Haittatapahtumat käsitellään säännöllisesti sekä henkilöstön että esimiehen kanssa. Haittatapahtuma käsitellään lisäksi aina asiakkaan kanssa ja tarvittaessa tehdään jatkosuunnitelma tapahtuman käsittelemiseksi ja ehkäisemiseksi. Mitään varsinaista lääkepoikkeama- järjestelmää ei ole käytössä.

2. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

2.1. Henkilöstö : Yrittäjä on yksinyrittäjä. Työntekijöitä palkataan tarpeen mukaan. Hoitohenkilökunnan ammattipätevyys tarkistetaan Valviran rekisteristä. Lasten kanssa työskenteleviltä tarkistetaan rikosrekisteriote.

2.2. Toimitilat : Erillistä toimitilaa e ole vaan hoito ja hoiva tapahtuu asiakkaan kotona.

2.3. Laitteet ja tarvikkeet: Yrityksellä on käytössä verenpainemittari, verensokerimittari, saturaatiomittari, ensiapulaukku sekä henkilökunnan/asiakkaan suojaukseen tarvittavat suojatarvikkeet.

2.4. Asiakasturvallisuus: Laatu valvotaan säännöllisesti. Asiakkaalle on tehty hoito- ja palvelusuunnitelma, jota päivitetään säännöllisesti ja aina tarvittaessa. Asiakastyö tapahtuu asiakkaan kotona. Mikäli toimintaympäristössä tai välineissä havaitaan riskitekijöitä, raportoidaan ne eteenpäin asiaa hoitavalle taholle esim. puutteet apuvälineissä raportoidaan apuvälinekeskukseen, kodin ympäristön riskitekijät raportoidaan asiakkaalle/omaisille/taloyhtiölle, turvavälineissä havaitut viat näistä vastaavalle taholle jne.

Hoitohenkilöstö on velvollinen ilmoittamaan esimiehelle (yrittäjälle) huomattessaan kaltoinkoh-
telua.

Työntekijä ilmoittaa esimiehelle kirjallisesti myös havaitsemansa epäkohdat. Laatu-
poikkeamista tehdään myös kirjallinen ilmoitus.

Havaitut riskikohdat ilmoitetaan kirjallisesti esimiehelle ja otetaan asiakkaan ja omaisen kanssa
puheeksi, ehdotetaan korjaustoimenpiteitä.

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

Omavalvontasuunnitelman on laatinut Jorma Sonninen

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:

Jorma Sonninen
Nerkoonniementie 141
73100 Lapinlahti
puh. 0400965194

Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakastur-
vallisuuteen liittyviä muutoksia ja kerran vuodessa

Omaavontasuunnitelma on nähtävissä yrityksen kotisivuilla sekä asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan liitettynä.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Asiakkaalle jolla käydään säännöllisesti tehdään hoito- ja palvelusuunnitelma yhdessä asiakkaan ja/tai omaisen kanssa, jota päivitetään säännöllisesti ja aina tarvittaessa. Yrityksellä on käytössä valmis hoito- ja palvelusuunnitelmapohja.

Kuten edellä mainittiin hoito- ja palvelusuunnitelma tehdään yhdessä asiakkaan ja /tai omaisen kanssa ja päivitetään kolmen kuukauden välein jossa huomioidaan asiakkaan toimintakyvyssä ja palveluntarpeessa tapahtuneet muutokset

Työtehtävät asiakkaan luona perustuu hoito- ja palvelusuunnitelmaan, jossa ilmenee asiakkaan voimavarat ja avuntarve.

Asiakkaan kohtelu

Asiakastyössä noudatetaan lakia ja asetuksia. Yrittäjä ja mahdollinen henkilöstö sitoutuvat noudattamaan yrityksen arvoja. Mikäli havaitaan poikkeamia asiakkaan kohtelussa ja itsemääräämisoikeuden kunnioittamisessa muilta kuin yrityksen taholta, siihen puututaan ottamalla yhteyttä edunvalvontaan, sosiaalitoimeen tai muuhun tahoon.

Oikeusturva: Asiakkaalla on oikeus ja velvollisuus antaa palautetta yrityksen toiminnasta. Asiakas voi tehdä reklamaation suoraan yrittäjälle. Tilanteeseen puututaan välittömästi, kun tieto tapahtuneesta saadaan. Reklamaatio käsitellään viikon kuluessa. Korvaus, mikäli tarvetta siihen on, sovitaan aina tapauskohtaisesti

Ostosopimuksessa epäasiallisesta kohtelusta ilmoitetaan sen kunnan palveluntuottajan vastuuhenkilölle.

Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, Hoiva-Savon palveluja toteutetaan rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta.

Mikäli epäillään, että asiakasta kohdellaan epäasiallisesti tai loukkaavasti, siihen puututaan välittömästi ja tilanne selvitetään asianomaisten kesken pikaisesti ja avoimesti, sekä toimitaan tilanteen vaatimalla tavalla. Tarvittaessa pyrimme hyvittämään esim. tahattomasti aiheutetun mielipahan tai pettymyksen palvelun suhteen jollain asiakasta tyydyttävällä tavalla, sekä ohjaamme esim. muistutuksen tekemisessä.

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Asiakkaille ja heidän läheisilleen on laadittu palautelomake. Rohkaisemme ja kannustamme antamaan palautetta.

Käsitlemme palautteet henkilöstön kanssa ja teemme tarvittavat muutokset. Kehitämme toimintaa mm. näiden palautteiden perusteella.

Asiakkaan oikeusturva

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 saamaansa 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.

Muistutuksen vastaanottaja

Yrittäjä Jorma Sonninen, Nerkoonnientie 141 73100 Lapinlahti. puh. 0400965194

Lösönen Liisa, Lapinlahden kunta vs. vanhustyönjohtaja 040 4883 531

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamista palveluista

Sosiaaliasiamies 010 8305106, ti-to klo 10-13

c) Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saaduista palveluista

Kuluttajaneuvonta valtakunnallinen palvelunumero 029 5536 901

Miten yksikön toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä?

Asiakkaalla on oikeus antaa palautetta yrityksen toiminnasta. Asiakas voi tehdä reklamaation suoraan yrittäjälle. Tilanteeseen puututaan välittömästi, kun tieto tapahtuneesta saadaan. Reklamaatio käsitellään viikon kuluessa. Korvaus, mikäli tarvetta siihen on, sovitaan aina tapauskohtaisesti

Ostosopimuksessa epäasiallisesta kohtelusta ilmoitetaan sen kunnan palveluntuottajan vastuuhenkilölle.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

1 viikko

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

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

Yritys tuottaa palveluita, joiden tarkoituksena on tukea/lisätä asiakkaiden suoriutumista, toimintakykyä, elämänhallintaa sekä fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista hyvinvointia. Näitä toimintoja ovat esim. siivousapu, päivittäisissä toiminnoissa ja henkilökohtaisessa hygieniassa avustaminen, asiointiapu, ulkoilu- ja viriketoimininta sekä kuntouttava liikunta. Toimintakykyä tuetaan kokonaisvaltaisesti kuntouttavalla työotteella, jolloin huomioidaan fyysinen, psyykkinen ja sosiaalinen kokonaisuus.

LIKKUMINEN

Yritys Tarjoaa asiakkailleen mahdollisuuden ulkona liikkumiseen. Avustamme liikkumisessa, yrityksellä on käytössä auto jolla voimme viedä asiakkaan erilaisiin ulkoilutapahtumiin ja liikuntapaikoille. Koulutetut hoitajamme osaavat ohjata asiakkaita liikkumisessa ja jumppaliikkeissä. Annamme mahdollisuuden liikuntasuosittelun täyttymiseen. Kirjaamme kaikki toteutuneet liikuntasuoritteet.

Ohjaamme asiakkaita jotka ovat saaneet esim. fysioterapiasta kuntoutusohjeet, valvomme myös kuntoutussuunnitelman toteutumista. Kirjaamme havainnot ja tiedotamme havainnosta ko. kuntoutuksesta vastaavalle.

Ravitsemus

Hoitohenkilöstö seuraa säännöllisesti painon kehitystä ja havainnoi käyntien yhteydessä ruuan kulutusta ja laittaa tarjolle juomia muistuttaen ja perustellen juomaan riittävän paljon.

Hygieniakäytännöt

Asiakaskohteissa käytetään mieluiten asiakkaiden henkilökohtaisia välineitä, jos tämä sopii asiakkaalle. Voimme myös käyttää yrityksen siivousvälineitä asiakkaan niin toivoessa. Työvälineet

pestään riittävän kuumassa ja puhdistuksessa käytetään desinfioimiseen soveltuvia aineita niiden

käyttöohjeita noudattaen. Tarvittaessa esim. WC-tilojen siivous kertakäyttövälineillä, aseptista työjärjestystä noudattaen. Myös henkilöstön suojarusteiden käytöllä, sekä etenkin hyvällä käsihygienialla pyritään ehkäisemään infektioita ja mahdollisia epidemioita. Tarvittaessa voidaan

kysyä lisäneuvoja esim. hygieniahoitajalta.

Terveyden- ja sairaanhoito

Yrityksen toimenkuvaan kuuluvat sellaiset terveyden- ja sairaanhoidon toimenpiteet, joihin henkilöstön pätevyys ja työkokemus riittävät, esim. yrittäjällä itsellään on lähihoitajan koulutus.

Tarvittaessa toteutamme esim. lääkärin määräämiä toimia, joihin pätevyys antaa valmiudet.

Seuraamme myös asiakkaan yleistä terveydentilaa häntä havainnoimalla ja tarvittaessa ohjaamme käymään lääkärin vastaanotolla.

Asiakkaan kotona tapahtuvissa kuoleman tapauksissa ohjeena on soittaa 112 numeroon ja toimia heidän antamien ohjeiden mukaisesti. Pääsääntöisesti soitto 112 joka lähettää poliisipartion kohteeseen jotka tekevät omat tutkimustyönsä jonka jälkeen poliisi antaa luvan soittaa hautausurakoitsija paikalle tai poliisi lähettää siitä oman viranomaispyynnön.

Hoitamme seuraavat käynneillään asiakkaiden voinnissa tapahtuvia muutoksia ja toimivat tilanteen mukaan, lähettämällä asiakkaan jatkohoitoon tai seuraamalla edelleen vointia. Käytämme yleisimpiä fysiologisia mittausten menetelmiä kuten verenpaineen-, verensokerin- ja kuumeen mittausta.

Asiakkaat käyttävät joko kunnallisia tai yksityisiä terveydenhuollon ja sairaanhoidon palveluita sen mukaan, minkä itse valitsevat. Tarvittaessa avustamme asiakkaitamme esim. ajanvarauksessa

ja saattamisessa tutkimuksiin tai hoitoon. Avustamme myös mahdollisten hoitotoimien toteuttamisessa asiakkaan kotona.

Asiakkaan tarvittaessa kiireellistä sairaanhoitoa, heidät hoidetaan virka-aikaan yleensä omalla terveysasemallaan tai heidän halutessaan esim. yksityisellä lääkäriasemalla. Mikäli on epävarmaa,

kuinka asiakkaan tapauksessa tulisi toimia tai mikä on hänen terveysasemansa, voi soittaa terveyspalvelujen neuvontanumeroon p.0172720411, aikana. Virka-ajan ulkopuolella kiireellistä hoitoa tarvitsevat hoidetaan yleensä Tilanteen vaatiessa, esim. asiakkaan hengen ollessa vaarassa, soitetaan suoraan hätäkeskukseen p. 112.

Lääkehoito

Yritykselle on laadittu lääkehoitosuunnitelma, joka pidetään ajantasalla. Se päivitetään kerran vuodessa omavalvontasuunnitelman päivittämisen yhteydessä tai tarpeen vaatiessa, esim. toiminnan luonteen tai laajuuden muuttuessa. Lääkehoitosuunnitelma on laadittu Turvallinen lääkehoito-oppaan mallin mukaisesti. Käyttöön otetaan myös oppaassa mainittu lääkepoikkeamailmoitus. Toteutumista seurataan säännöllisesti. Myös mahdollisesti kertyneitä poikkeamailmoituksia käytetään seurannassa.

Lääkehoidosta vastaavan henkilön yhteystiedot

HoivaSavon toteutettavan lääkehoidon osalta vastuuhenkilönä on yrittäjä,

Jorma Sonninen

0400965194

Yhteistyö eri toimijoiden kanssa

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

Toimimme asiakkaan parhaaksi, olemme yhteydessä eri toimijoiden kanssa, kuten apuvälinelainaamo, Kela, Verotoimisto, Lapinlahden kunnan kotihoito, Palveluohjaus PAULA. HoivaSavo pyrkii omalta osaltaan olemaan moniammatillisen ryhmän osana.

7 ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa.

HoivaSavo tekee käyntien yhteydessä havaintoja asiakkaan asumisturvallisuuteen vaikuttavista tekijöistä mm. palokuormasta, palovaroittimien sijainneista ja toimivuudesta sekä esteettömyydestä poistumisteiden kohdalla. Neuvomme asiakkaita paloturvallisuuteen liittyvissä asioissa. Ilmoitamme puutteista asiakkaalle ja mahdollisesti heidän omaisille. Pyydämme tarvittaessa paloviranomaisia tekemään tarkastuskäyntejä kohteissa.

Jos havaitsemme, että asiakkaan omaisuutta käytetään väärin tai huomaamme, ettei asiakas ole kykenevä hoitamaan asioitaan mm. laskujen maksamista teemme maistraattiin ilmoituksen edunvalvonnan tarpeesta.

yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne;

HoivaSavo on yhden henkilön yritys, jossa yrittäjällä on Lähihoitajan koulutus. Tarvittaessa yrittäjän puoliso tekee asiakaskäyntejä, hänellä on Sosiaaliohjaajan koulutus. Lisäksi yritys palkkaa lisähenkilöstöä tarpeen mukaan.

Yritys palkkaa lähihoitajan koulutuksen saaneita sijaisia mm. yrittäjän lomien ajaksi.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet.

Yrittäjä hoitaa itse rekrytoinnin. Periaatteena on, että palkkaamme vain lähihoitajia. Yritys palkkaa vain luotettavaksi tunnettuja henkilöitä, lasten kanssa työskenteleviltä henkilöiltä pyydämme rikosrekisterin.

Uuden työntekijän perehdytyksestä vastaa yrittäjä. Yrittäjän ja työntekijöiden täydennyskoulutusta ostetaan eri koulutusten tarjoajilta pääasiassa verkkokoulutusina.

Teknologiset ratkaisut:

Asiakkaita autetaan hankkimaan mm. turvapuhelin. Kotona olevat palovaroittimet testataan säännöllisesti kerran kuukaudessa.

Yrityksen hoitohenkilöstö opastaa säännöllisesti asiakkaita turvapuhelimen käytössä.

Hoivasavo tarjoaa asiakkailleen Lapinlahden kunnan järjestämää turvapuhelinpalvelua ja lisäksi yrityksellä on tarjota omaakin tuotetta johon voidaan asettaa vastaajapalvelu yrityksestä tai niin, että vastaajana toimii esim. tuttava tai muu läheinen.

Yrityksen tarjoamasta turvapuhelinpalvelusta vastaa yrittäjä Jorma Sonninen. p. 0400 965194

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet:

Asiakkaiden käytössä olevat apuvälineet hankitaan julkisen terveydenhuollon apuvälinelainaa- moista. Yrityksen hoitohenkilöstö opastaa asiakkaita välineiden turvallisessa käytössä.

Yrityksellä on käytössä omat verenpainemittarit, kuumemittarit ja verensokerimittarit, niiden huollosta ja kalibroinnista vastaa Yrittäjä. (3kk)

Apuvälinelainaaamosta hankitut välineet huollatetaan ko. yksikössä. Teemme aina välineistä joh- tuvista vaaratilanteissa ilmoituksen ko. tahoille.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yh- teystiedot

Yrittäjä Jorma Sonninen
Nerkoonniementie 141
73100 Lapinlahti
p 0400965194

HoivaSavon asiakastiedot, kuten hoito- ja palvelusuunnitelmat ja palvelusopimukset säilytetään toimistotilassa sijaitsevassa lukitussa kaapissa. Tietokoneelle tallennetut tiedot ovat salasanan takana, joka on ainoastaan yrittäjän hallussa. Asiakkaalta pyydetään aina kirjallinen suostumus asiakastietojen tallentamiseen.

Asiakkaan kirjallisella luvalla hoitoon olennaisesti liittyvistä asioista voidaan informoida toista hoitavaa tahoja.

HoivaSavo huolehtii henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksen ja täydennyskoulutuksen yrityksen sisäisenä koulutuksena.

HoivaSavon rekisteriseloste ja tietosuojaseloste on nähtävissä yrityksen www sivuilla ja liitettynä asiakkaan hoito ja palvelusuunnitelmaan.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot
HoivaSavon tietosuoja vastaava on Jorma Sonninen
Nerkoonniementie 141
73100 Lapinlahti
puh. 0400965194

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Riskienhallintailmoitukset henkilöstöltä ja asiakkailta käsitellään välittömästi palaverissa johon kutsumme tarvittaessa asiantuntija-apua. Korjaavat toimenpiteet teemme niin pian kuin se koh- tuudella on mahdollista.

Pyydämme herkästi asiantuntijoiden kommentteja ja neuvoja niissä asioissa mihin oman henki- löstön ymmärrys ja osaaminen riittää.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)

Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys
Lapinlahti 3.7.2018
Jorma Sonninen

Allekirjoitus