



TOIVONLÄHDE
Kotipalvelu

21.11.2024

Tinantie 1 B 30, 02430 Masala

Sisällysluettelo:

1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot

1.2 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

2 Asiakas- ja potilasturvallisuus

2.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

2.2 Vastuu palvelujen laadusta

2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

2.4 Muistutusten käsittely

2.5 Henkilöstö

2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

2.8 Toimitilat ja välineet

2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

2.10 Lääkehoitosuunnitelma

2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

3 Omavalvonnan riskienhallinta

3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

3.4 Ostopalvelut ja alihankinta

3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

4 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot

Palveluntuottaja nimi: Kotipalvelu Toivonlähde

Y-tunnus: 2218679-0

Yhteystiedot: Tinantie 1 B 30, 02430 Masala

Palvelut: Omaishoito, kotihoito, tukipalvelut; siivous sekä jalkojenhoito.

Vastuuhenkilö: Hanna-Leena Nevalainen

Puhelin 045-8772668

Sähköposti toivonlahde@gmail.com

Yksityisen palveluntuottajan lupatiedot:

Sosiaalipalvelut on rekisteröity Kirkkonummelle (Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue). Terveyspalvelut rekisteröity Espooseen, Helsinkiin, Inkooseen, Karkkilaan, Kirkkonummelle ja Siuntioon (Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue, Helsingin kaupunki.

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut):

Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta 6.9.2019

Sosiaalipalveluiden rekisteröinti (OID-tunnus 1.2.246.10.22186790.10.1)

Terveyden- ja Sairaanhoidon palveluita rekisteröinti(OID-tunnus

1.2.246.537.28.60502748860.1): myöntämisaikajankohta 17.4.2020

kotipalvelut

-Lapsiperheet 15 asiakasta

-Vanhukset 10 asiakasta

- Kehitysvammaiset 15 asiakasta

- muut vammaiset 5 asiakasta

- mielenterveyskuntoutujat 5 asiakasta

- sosiaalipalvelut: *lääkäiden kotihoito, Lapsiperheiden kotihoito, Muiden kuin lapsiperheiden ja iäkkäiden kotihoito*
- *Soterin rekisteriin ei ole vielä lisätty tukipalveluita (tämä puuttuu soterista vielä, joka lisätään myöhemmin, asia vireillä .*
- **Tukipalveluiden rekisteröinti, vain Kirkkonummella hyväksytty .**
- terveyspalvelut: *Perustason vastaanotto*

1.2 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan:

Lapsiperheet, omaishoidettavat lapset, nuoret ja vanhukset, vammaiset, kehitysvammaiset, vanhukset sekä muut tukea ja hoivaa tarvitsevat. Palvelua tuotetaan Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella. Palvelua tuotetaan sekä palveluseteliasiakkaille että yksityisasiakkaille.

Asiakasmäärä: 10-30, asiakasmäärä vaihtelee palvelutarpeen mukaan.

Kotipalvelu Toivonlähde tuottaa palvelua, joka räätälöidään asiakkaan tarpeiden mukaan. Sosiaalipalvelun ja henkilökohtaisen palvelun tarjoaminen?. Toiminta-ajatuksena on helpottaa asiakkaan arkea, joka pyritään suunnittelemaan asiakkaan kanssa yhdessä.

Tukipalvelut: asiointiapu, siivous, vaatehuolto

Kotihoito: hygienia, pukeutumisapu, ravitsemus, omaishoidon vapaat.

Siivouspalveluita tarjotaan asiakasryhmille, joiden terveydentila tai toimintakyky on heikentynyt iän tai sairauden vuoksi. Nämä palvelut ovat ALV0%. Kotipalvelu Toivonlähde tarjoaa palvelua yksityisasiakkaille, palveluseteli sekä maksusitimus asiakkaille. Tavoitteena on parantaa ikääntyvien elämänlaatua ja kotona asumisen sisältöä sekä turvata laadukas kotona asuminen.

Toiminta-ajatus/ arvot ovat tuottaa asiakkaillemme elämänlaatua, turvaa sekä tehdä asiakkaan päivästä parempi. Asiakkaan kunnioitus, toiminta on asiakaslähtöistä. Asiakkaan toimintakykyä tuetaan asiakkaan tarpeiden mukaan.

2 Asiakas- ja potilasturvallisuus

2.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

Palvelun laatuvaatimukset ovat:

- Asiakkaan itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen ja sen toteutumisen turvaaminen
- Asiakkaan informointi asiakkaan tilaamasta palvelusta, sen sisällöstä ja kestosta
- Henkilöstön ammattitaito ja luotettavuus
- Kiireetön kohtaaminen (sovituksen ajan puitteissa)
- Asiakaslähtöisyys ja asiakkaan arvostaminen
- Turvallisuuden ja jatkuvuuden ylläpitäminen

Otamme palautteen asiakkailta suullisesti, sähköpostiin tai tekstiviestitse. Käyntiaikoja seurataan säännöllisesti kirjausjärjestelmän kautta. Asiakkailta tai omaisilta saatuihin palautteisiin reagoidaan.

Yksikkö on pieni ja asiakkailta mahdollisuus antaa palautetta heti, jos tarvetta on. Toiminta on pienimuotoista, asiakkaat tuntevat meidät ja me heidän tarpeensa. Teemme aina parhaamme, minkä osaamme siinä hetkessä. Kotipalvelu Toivonlähteen työntekijät/ alihankkijat kirjaavat käynnit ja työajan. Lisäksi palvelun laadun varmistamiseksi koulutamme henkilöstöä säännöllisesti. esim. ensiapukoulutukset kolmen vuoden välein yksilöllisesti. Lisäksi henkilökunnalle tarjotaan koulutuksia kunkin työntekijän henkilökohtaisen kiinnostuksen mukaisesti.

2.2 Vastuu palvelujen laadusta

Yrityksemme vastuu palvelujen laadusta on keskitetty vastuuhenkilö Hanna-Leena Nevalaiselle, joka vastaa laadunhallinnasta ja omavalvonnan toteutumisesta sekä yrityksen laadunhallinnasta.

Vastuuhenkilö myös itse tekee asiakastyötä. Palvelut toteutetaan asianmukaisesti ja lainmukaisesti. Mahdollisiin puutteisiin reagoidaan viipymättä.

Vastuuhenkilöä raportoidaan havaituista poikkeamista ja hän ryhtyy tarvittaessa toimenpiteisiin niiden korjaamiseksi, jotta palvelut täyttävät niille asetetut edellytykset koko niiden toteutuksen ajan. Vastuuhenkilö on myös vastuussa siitä, että omavalvontasuunnitelma päivitetään ja mukautetaan vastaamaan muuttuvia vaatimuksia ja olosuhteita.

2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Palvelutarpeen arviointi

Hyvinvointialueen ostopalvelu- ja palveluseteliasiakkaiden kohdalla hyvinvointialue tekee palvelutarpeen arvion sekä hoitosuunnitelman, jota noudatetaan. Yksityisasiakkaiden kohdalla toteutamme asiakkaan ja mahdollisten omaisten toiveita. Asiakas ja omainen osallistuvat palvelusuunnitelman tekoon. Omaisiin ja asiakkaisiin ollaan yhteydessä heidän toivomallaan tavalla ja tiheydellä. Mikäli asiakas ei itse kykene osallistumaan tai vaikuttamaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen, on asiakkaan tahtoa selvitettävä muilla keinoin (omainen, edunvalvoja).

Hoito- ja palvelusuunnitelma

Ostopalveluasiakkaiden kohdalla hoito- ja palvelusuunnitelma tehdään yhteistyössä hyvinvointialueen kanssa. Päivitys tapahtuu 3-6 kuukauden välein. Yksityisasiakkaiden kohdalla hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan kuukauden kuluessa hoidon aloituksesta ja sitä päivitetään käyntien alettua asiakkaan tarpeen ja toiveiden mukaan. Hoitosuunnitelmaa päivitetään aina asiakkaan tarpeiden muuttuessa tai vähintään 3-6 kuukauden välein.

Terveyden- ja sairaanhoito

Mikäli asiakkaan voinnissa tapahtuu muutoksia, tiedotetaan asiasta välittömästi asiakasta. Jos asiakkaan kanssa sovittu, että omaiselle saa ilmoittaa voinnin muutoksesta, niin sitten ilmoitetaan omaiselle. Terveyden seuranta tapahtuu säännöllisesti käyntien yhteydessä, käyttäen eri mittareita kuten paino, verenpaine ja verensokeri. (asiakkaalla omat laitteet kotona) Asiakkaan fyysistä kuntoa, ruokahalua ja mielialaa arvioidaan myös silmämääräisesti.

Perustietoa annamme eri asioihin asiakkaalle parhaan kykymme mukaan. Olemme yhteydessä muihin tahoihin; hyvinvointialueen kotihoito, fysioterapia, sosiaalihuolto, seniorineuvonta jne. jos asiakas ei saa meiltä riittävää tietoa. Lähtökohtaisesti asiakas päättää itse, mitä palveluita haluaa. Asiakkaan toiveet, mielipiteet ja etu selvitetään sekä huomioidaan toiminnassa. Asiakkaan yksilölliset elämäntavat huomioidaan mahdollisimman hyvin esimerkiksi käyntien ajankohdan suunnittelussa ja toteutuksessa.

Lähtökohtaisesti kotihoidossa ei käytetä itsemääräämisoikeuden määrittämiä rajoitteita tai pakotteita. Rajoitustoimenpiteisiin ryhdytään vain, jos se on ehdottoman välttämätöntä hoidon tai palvelun turvaamiseksi, ja ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus on vaarassa, eikä muita keinoja ole käytettävissä. Tällaisissa tilanteissa rajoitustoimenpiteistä sovitaan aina ensin omaisten ja tarvittaessa lääkärin kanssa. Esimerkkejä mahdollisista rajoitustoimenpiteistä voivat olla esimerkiksi sängyn laidat, pyörätuolin turvavyö tai

lieden ja uunin kytkeminen pois päältä. Kaikki rajoitustoimenpiteet toteutetaan lievimmän mahdollisen rajoittamisen periaatteen mukaisesti, ja ne on suoritettava turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen. Jokaisesta rajoitustoimenpiteestä tehdään yksilöity ja määräaikainen päätös.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Jos epäasiallista kohtelua havaitaan, esimies käy asian välittömästi läpi työntekijän kanssa. Asia käydään läpi myös asiakkaan ja/tai omaisen kanssa. Samoin toimitaan myös jos esiin tulee häiritsevää tapahtumaa tai vaaratilanne.

Asiakkaan oikeusturva

Sosiaali- ja potilasasiavastaavaan voivat olla yhteydessä myös asiakkaiden ja potilaiden omaiset ja muut läheiset, kuntalaiset sekä asiakkaiden ja potilaiden asioissa toimivat yhteistyötahot. Sosiaali- ja potilasasiavastaava neuvoo ja ohjaa potilaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa, neuvoo asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvissä asioissa, tiedottaa asiakkaan oikeuksista, toimii asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi ja tarvittaessa neuvoo ja avustaa muistutuksen tekemisessä. Sosiaali- ja potilasasiavastaava ei voi toimia oikeudellisesti asiakkaiden etujen ajajana, vaan on puolueeton toimija asiakkaan etujen toteuttamiseksi. Sosiaali- ja potilasasiavastaava ei tee päätöksiä, eikä ota kantaa hoitoa antaneen yksikön tai sen henkilökunnan toimintaan. Sosiaali- ja potilasasiavastaava neuvoo, miten asiakas voi saattaa asiansa vireille toimivaltaisessa viranomaisessa. Asiavastaavan palvelut ovat asiakkaalle maksuttomia. Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella sosiaali- ja potilasasiavastaavina toimivat Jenni Henttonen ja Terhi Willberg:

Sähköpostiosoite: sosiaali.potilasasiavastaava@luvn.fi

Puhelinnumero: 029-151 5838 (ma 10–12, ti, ke, to klo 9–11)

Kuluttajaneuvonnan puhelinpalvelu Puhelinnumero 09 5110 1200 (ma, ti, ke, pe klo 9–12, to klo 12–15)

Työntekijällä on ilmoitusvelvollisuus, jos asiakkaalle myönnetyt palvelut eivät toteudu sekä Huoli-ilmoitus tehdään, mikäli herää huoli asiakkaan voinnista tai palvelut ovat riittämättömät.

Ilmoitus tehdään Länsi-Uudenmaan seniori-Infoon:

Itäinen alue:(Kirkkonummi, Kauniainen, Espoo) seniori-info.ita@luvn.fi puh. 0291512270 klo 9-15.

Läntinen alue (Hanko, Inkoo, Karkkila,Lohja, Raasepori, Siuntio, Vihti) seniori-info.lansi@luvn.fi puh.0291512280 klo 9-15. Palvelu on tarkoitettu kaikille ikääntyneille ja heidän läheisilleen, sieltä saa apua hyvinvointiin, ikääntymiseen ja arkielämään liittyviin kysymyksiin apua.

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta Palvelussa edistetään asiakkaiden fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä sekä osallisuutta monipuolisilla toimenpiteillä. Fyysisen toimintakyvyn parantamiseksi asiakkaita rohkaistaan omatoimisuuteen ja hyödynnetään kuntouttavan hoitotyön menetelmiä. Psyykkisen ja sosiaalisen toimintakyvyn tukemiseksi räätälöidään yksilöllisiä keinoja, jotka parhaiten vastaavat kunkin asiakkaan tarpeita.

2.4 Muistutusten käsittely

Asiakkaalla tai hänen laillisella edustajallaan on oikeus tehdä muistutus palvelun laadusta tai kohtelusta toimintayksikön vastuuhenkilölle. Muistutus käsitellään ja siihen annetaan kirjallinen vastaus kohtuullisessa ajassa. Yrityksen saamat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset

käsitellään viipymättä. Kirjallinen vastaus, jossa kerrotaan käsittelyn tulokset ja mahdolliset korjaavat toimenpiteet. Asiakkaalle tarjotaan mahdollisuus keskustella asiasta tarkemmin. Tavoitteena on ehkäistä vastaavia tilanteita tulevaisuudessa ja varmistaa toiminnan laatu ja asiakaslähtöisyys.

Muistutuksen vastaanottaja: Hanna-Leena Nevalainen

Työntekijät ovat aktiivisesti mukana toiminnan kehittämisessä ja osallistuvat tarvittaviin parannustoimenpiteisiin. Muistutusten käsittelylle asetettu tavoiteaika on 30 vuorokautta.

2.5 Henkilöstö

Yksikön vakituinen henkilökunta:

- 2 lähihoitajaa
- 1 Perushoitaja
- 1 avustaja
- 1 alihankkija

Lisäksi työskentelee tuuraajia n. 1-3 tuntityöntekijää Äkillisissä sairastapauksissa pyritään ensisijaisesti hoitamaan asiakaskäynnit oman henkilökunnan avulla, mutta tarpeen vaatiessa pyydämme apuja myös muilta yhteistyökumppaneilta.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Uuden henkilöstön rekrytoinnissa painotamme erityisesti kokemusta ja sopivuutta yrityksemme asiakaskuntaan. Kun rekrytoimme, pyydämme nähtävillä rikosrekisteriotteet kaikilta, jotka työskentelevät lasten, nuorten tai ikääntyneiden kanssa. Lähihoitajat tarkistetaan, että ovat julkiTerhikissä ja ammattioikeudet voimassahenkilöitä, jotka työskentelevät asiakkaiden kodeissa tai lasten kanssa, varmistamme heidän soveltuvuutensa ja luotettavuutensa tarkasti. Työntekijöiltä edellytetään itsenäistä työskentelykykyä sekä kykyä mukautua asiakkaan kodin toimintatapoihin. Pyydämme kaikilta työntekijöiltä rikosrekisteriotteet varmistaksemme heidän taustansa. Perehdyttämisen aikana uusi työntekijä tutustuu asiakkaisiin yhdessä kokeneemman hoitajan kanssa, mikä mahdollistaa käytännön oppimisen ja sujuvan sopeutumisen. Uudelle työntekijälle annetaan henkilökohtainen perehdytys asiakaskohteessa sekä asiakastietojärjestelmän käytön perehdytys. Henkilökunnan täydennyskoulutus järjestetään monipuolisesti ja säännöllisesti. Viimeisin ensiapukoulutus on toteutettu syyskuussa 2024 sekä tarpeen vaatiessa muita koulutuksia jatkossa.

2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Kotihoidon vastuuhenkilö vastaa työvuorosunnittelusta. Työntekijät tekevät asiakaskäynnit pääsääntöisesti yksin, mutta joissain tapauksissa kaksi työntekijää käy yhdessä asiakkaalla. Lakisääteiset tauot pidemmissä päivissä, kuuluvat työntekijälle. Äkilliset ja ennalta arvaamattomat poissaolot luovitaan tilanteen mukaan ja vastuuhenkilö tarvittaessa tuuraa.

2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinaointi

Sosiaalihuoltolain 41 § edellyttää monialaista yhteistyötä asiakkaan tarpeiden mukaisen palvelukokonaisuuden luomiseksi. Kotihoidossa teemme yhteistyötä sekä julkisten että yksityisten terveydenhuoltopalvelujen, apteekkien ja hyvinvointialueen toimijoiden kanssa. Yhteistyö voi tapahtua hoitoneuvotteluissa, puhelimitse tai sähköpostitse.

2.8 Toimitilat ja välineet

- **Höyrpesuri käytössä asiakkasiivouksissa tarvittaessa, joka huolletaan käyttö ohjeiden mukaisesti.**

2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Asiakastietojärjestelmä jota yrityksessä käytetään on Nursebuddy ja se on Valviran hyväksymällä Astori- tietojärjestelmä listalla. Henkilöstö koulutetaan järjestelmän käyttöön , suullisesti sekä ohjeistaen sähköposti viestein tarvittaessa. Tietoturvasuunnitelmaa ei ole vielä laadittu ja se on kehittämisen kohde.

Rekisteriseloste on tehty yritykselle.

Kotipalvelu Toivonlähde panostaa asiakasturvallisuuden jatkuvaan parantamiseen. Otamme huomioon asiakkaan kodin turvallisuustekijät ja seuraamme asiakkaan kykyä hoitaa omia asioitaan. Mikäli asiakkaalla on turvalaitteita, testaamme asiakkaille asennettuja turvarannekkeita kuukausittain varmistaaksemme niiden toimivuuden. Teemme säännöllisesti riskiarvioiteja asiakaskäynneillä, joissa arvioimme sekä asiakkaaseen että hoitajaan kohdistuvia riskejä. Yhteistyö muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa on tiivistä, ja pyritään jakamaan tietoa ja parhaita käytäntöjä turvallisuuden parantamiseksi.

Terveysthuollon laitteet ja tarvikkeet

Asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden ja terveydenhuollon laitteiden hankinta. Periaatteena on, että asiakas vastaa itse tarvitsemistaan välineistä ja laitteista. Tarvittaessa tarjoamme apua, kuten neuvontaa hyvinvointialueen apuvälineyksiköstä. Yhteistyö hyvinvointialueen asiantuntijoiden kanssa takaa, että kaikki laitteiden käyttöön liittyvät ohjeet ja huoltokäytännöt ovat asianmukaisia. Turva- ja kutsulaitteiden toimivuus varmistetaan kuukausittain suoritetuilla testauksilla.

Näin varmistetaan, että laitteet toimivat oikein ja hälytyksiin voidaan vastata tehokkaasti.

2.10 Lääkehoitosuunnitelma

Yrityksellä ei ole lääkkeenjakoilupia.

2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojat

Työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen henkilökohtaisesti.

Asiakastyön kirjaukset tehdään asiakkaan luona ja mahdollisuuksien mukaan asiakkaan kanssa yhteistyössä. Asiakastietojärjestelmään pääsee kirjautumaan vain työntekijöille henkilökohtaisilla käyttäjätunnuksilla ja salasanoilla, jotka vaativat tunnistautumista jokaisella kirjautumiskerralla. Yksityisasiakkaiden tietoja ei luovuteta ulkopuolisille ilman asiakkaan suostumusta. Ostopalveluasiakkaiden tiedot voidaan luovuttaa hyvinvointialueen pyynnöstä. Vaitiolovelvollisuus käsitellään perehdytyksessä ja on kirjattu perehdytysohjeeseen. Lisäksi hoitajat allekirjoittavat vaitiolo- ja tietosuojasitoumuksen. Rekisteriseloste on nähtävillä toimitilassa ja yrityksen verkkosivuilla, kun sivut saadaan päivitettyä. Yksikölle on laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste.

Tietosuojavastaava Hanna-Leena Nevalainen toivonlahde@gmail.com puh: 0458772668

2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Asiakkaat ja omaiset voivat ottaa yhteyttä ja tuoda vapaasti ajatuksensa esille, soittamalla, tekstiviestillä tai sähköpostilla ja mahdollisesti myös voidaan järjestää tapaaminen. Miten ja miten usein asiakaspalautetta kerätään? Jokaisen käynnin yhteydessä on mahdollista kertoa sekä voi soittaa tai laittaa tekstiviestiä/ sähköpostia. Miten asiakkailta saatua palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä ja/tai korjaamisessa? Toimintatapoja muutetaan tarpeen mukaan.

Henkilökunnan palautetta otetaan vastaan, joka päivä suullisesti sekä viestein. Mahdollisuuksien mukaan järjestetään palaveria, ne käsitellään ryhmänä tai yksilökeskusteluina, mikäli asia vaatii laajempaa pohtimista.

Tietoa kerätään puolivuositain henkilökunnalta yrityksen toimintaan liittyen.

Palaute käsitellään luottamuksellisesti ja tarvittaessa suunnitellaan ja toteutetaan korjaavia toimenpiteitä.

3 Omavalvonnan riskienhallinta

3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Riskejä pyritään ennaltaehkäisemään asianmukaisin työvälinein -ja Varustein. Varusteisiin kuuluu mm. asianmukaiset työvaatteet. Riskejä vältetään myös ottamalla huomioon liukkaus, korkeus, nousut rappusille ym. Riskejä kartoitetaan tutustumiskäynnillä sekä jokaisella käynnillä työtä tehtäessä. Työtä tehdessä ollaan tietoisia ympäristöstä. Työtä tehdessä varmistetaan, ettei työvälineillä tai työvälineillä tai työtavoilla aiheuteta vaaraa, asiakkaalle esim. kompastuminen, liukastuminen. Ergonomiaan kiinnitetään huomiota työtä tehdessä, jolla suojellaan asiakasta ja tekijää Tulipalon ja väkivallan uhkaan reagoidaan heti. Tarvittaessa otetaan yhteyttä viranomaisiin. Yrityksen vakuutukset päivitetään säännöllisesti.

Kotipalvelu Toivonlähteen toimintojen riskienhallinnasta vastaa kokonaisuutena esimies Hanna-Leena Nevalainen.

Riskien tunnistaminen

Hoitajat ilmoittavat poikkeamat vastaavalle esimiehelle, jotka myös kirjataan asiakas kirjauksiin. Esimies seuraa tapahtumia kuukausittain. Palveluntuottajan tulee ilmoittaa välittömästi salassapitosäännösten estämättä palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle palveluntuottajan omassa tai tämän alihankkijan toiminnassa ilmenneet asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita palveluntuottaja ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnallisin toimin. Asiakkaat ja omaiset ilmoittavat toiminnassa havaitut epäkohdat suoraan hoitajalle tai esimiehelle. Epäkohdat käsitellään, vaara- tai haittatapahtuman syy selvitetään ja menettelytapaa muutetaan tarvittaessa, jos se on mahdollista. Tiedotus korjaavista sähköpostitse asianomaisille.

3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Riskienhallinnassa turvallisuutta parannetaan tunnistamalla ne asiakkaan arjessa. Ikääntyneille annetaan selkeitä suullisia ohjeita. Asiakkaiden päivittäisiä toimia seurataan ja jos fyysisessä ympäristössä havaitaan riskejä, esim. mattoja, kynnyksiä tms, niin niistä keskustellaan työntekijöiden kesken, sekä asiakkaiden ja omaisten kanssa. Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Riskienhallinnan prosessissa käsitellään kaikki epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet ja niille sovitaan riskin vakavuuden mukaan suunnitelma, miten asia hoidetaan kuntoon.

Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus Valvontalain 29 § mukaisesti sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimivien on toimittava siten, että asiakkaalle toteutettavat sosiaalipalvelut toteutetaan laadukkaasti. Ilmoituksen kohteena on erityisesti asiakkaan palvelun toteutumisessa ja asiakasturvallisuudessa todetut epäkohdat ja niiden uhat. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Esihenkilö vastaa siitä, että jokainen työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuuskäytännöistä. Mikäli epäkohtaa ei saada korjatuksi, on asiasta ilmoitettava aluehallintovirastolle. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena. Jokaista työntekijää kannustetaan tuomaan esille mahdollisia epäkohtia ja niiden uhkia. Tällöin epäkohdan tai mahdollisen epäkohdan uhan syyt käydään läpi perusteellisesti työyhteisön kesken ja tehdään tarvittavia korjauksia toimintaan ja omavalvontasuunnitelmaan. Terveystieteiden ammattihenkilöllä on lakisääteinen velvollisuus tehdä tietyissä tilanteissa ilmoitus viranomaisille ilman, että rikkoo toiminnallaan salassapitosäännöstä.

Huoli-ilmoitus tehdään Yksityiset asiakkaat, mikäli huoli herää asiakkaan hyvinvoinnin turvaamisen etuna.

Mikäli huoli herää kotihoidon asiakkaalla ja tapahtuu laiminlyönti, esim asiakas ei pääse suihkuun, vaikka itse haluaisi, mutta hoitaja ei vie suihkuun vaikka palvelusuunnitelmassa lukee suihku 60min tai asiakkaan ruokailu ei toimi palvelusopimukseen kirjatulla tavalla. 0% alv hoito ja palvelu suunnitelma ei tällöin toteudu, silloin otetaan yhteyttä valviraan.

Henkilöstö on koulutautunut suomalaisen lainsäädännön määrittelemien terveydenhuollon koulutuksin (esim. lähihoitaja), joihin lähtökohtaisesti kuuluu lainsäädäntö ja tämän pohjalta arvioitavat asiakastyöhön liittyvät riskit ja näiden hallinta.

3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Riskien hallinnan seuranta

Yksikössä ylläpidetään hygieniatasoa seuraamalla asiakkaiden kodin puhtautta ja siisteyttä säännöllisesti, turvallisuutta. Hygieniatoimenpiteet suoritetaan aseptisesti ja oikeassa järjestyksessä. Jos asiakkaalla on haavoja tai muita aseptiikkaa vaativia ongelmia, hygieniakäytäntöihin kiinnitetään erityistä huomiota. Suihkutilanteissa käytetään kumisaappaita ja suojaessuja, ja suojakäsineiden, suu- ja nenäsuojien sekä muiden suojavaarusteiden riittävyys varmistetaan henkilökuntaa vaativissa tehtävissä. Infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviämistä ehkäistään varmistamalla, että työntekijät eivät tule sairaana töihin. Työntekijät noudattavat hyvää käsihygieniaa ja käyttävät tarvittaessa suu-nenäsuojia.

Siivouksissa käytetään mahdollisuuksien mukaan asiakkaiden omia siivoustarvikkeita tai kertakäyttöliinoja.

Riskien seuranta seurataan kirjausjärjestelmän kautta, sekä asiasta raportoidaan aina esihenkilölle, mikäli jotain poikkeavaa tapahtuu tai on huolissaan jostain. Korjaustoimenpiteet ensin jutellaan tiimissä sekä asiakkaan kanssa keskustelemalla huomioituista riskeistä sekä kertomalla mitä se vaatii esim. ottamista yhteyttä auttavaan tahoon/ viranomaisiin.

Tässä asiassa vielä kehitettävää.

3.4 Ostopalvelut ja alihankinta

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat:

Palvelun tuottaja alihankkija: Elina Feliz T:mi ja Hoivalana Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta. Alihankintana tuottavat toimijat perehdytetään samaan tapaan kuin yrityksen omat työntekijät. Toimiluvat tarkistetaan. Palveluntuottaja seuraa asiakaskohtaisia hoitotyön kirjauksia, sekä on tiiviisti yhteydessä alihankkijoihin. Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmaa?

Kyllä on vaadittu

3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

- Sairaspoissa-oloihin reagoidaan heti ja korvaavaa työntekijää pyritään saamaan aina , ensin käydään läpi yritykselle toimivat henkilöt ja sen jälkeen selvitetään toisesta yrityksestä apuvoimia.
- Omaiset ovat tärkeässä roolissa myös.
- Tämä on kehittämisen kohta monelta osin.
- Valmius ja jatkuvuudenhallinnansuunnitelma ohje sosiaali -ja terveydenhuollon toimijoille, ei ole vielä laadittu loppuun .
- Tämä on kehittämisen kohta monelta osin, päivitys valmiina 1.1.2025

4 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa:

Hanna-Leena Nevalainen Puhelinnumero 045-8772668, toivonlahde@gmail.com

Omavalvontasuunnitelma päivitetään vähintään neljän kuukauden välein.

Raportointi omavalvontasuunnitelman lopussa huomiot ja havainnot muutoksille.

Omavalvontasuunnitelma on julkisesti nähtävillä verkkosivuilla www.toivonlahde.fi (sivuja päivitetään parhaillaan) Uudet asiakkaat saavat aloituskäynnillä yrityksen yhteystietojen mukana linkin verkkosivuille, jossa omavalvontasuunnitelma on nähtävillä (sivuja päivitetään parhaillaan) Omavalvontasuunnitelma on luettavissa myös tulostettuna toimipisteessä. Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastuuhenkilö.

Kirkkonummi 21.11.2024

Hanna-Leena Nevalainen

Kehittämiskohteet:

Omavalvonnan raportointi marraskuu 2024		
21.11.2024	Valmius- jatkuvuudenhallintasuunnitelma	ei ole tehty, kehittämisen kohde

21.11.2024	Tietoturvasuunnitelma	ei ole tehty, kehittämisen kohde
21.11.2024	Valvontalain 29§ ilmoitusvelvollisuus	ohjeet ja jalkauttaminen henkilökunnalle
21.11.2024	Vaaratapahtumien määrä:	aiheet: , vaikuttaako ohjeisiin?
21.11.2024	Palautteiden määrä:	aiheet: , vaikuttaako ohjeisiin?
21.11.2024	<ul style="list-style-type: none"> <i>Soterin rekisteriin ei ole vielä lisätty tukipalveluita</i> 	Asia vireillä viranomaisen kanssa.