

# Helmen omavalvontasuunnitelma

## Palveluntuottajaa koskevat tiedot

**Palveluntuottaja:** Yksityinen palveluntuottaja  
**Nimi:** Lähimmäispalvelu Helmi Ky  
**Y-tunnus:** 2422687-2

**Kunnan nimi:** Hollolan kunta  
**Kuntayhtymän nimi:** PHHYKY

**Palvelumuoto:** Kotipalvelu, tuettu palveluasuminen

**Asiakasryhmä jolle palvelua tuotetaan:** Ikäihmiset

**Asiakaspaikkamäärä:** Helmi Seniorikodissa 16 paikkaa

**Toimintayksikön katuosoite:** Lähdetie 3, 17110 Kalliola

**Toimintayksikön vastaava esimies:** Tanja Laine, p. 0400 813 623, tanja.laine@helmiseniorikoti.fi

## 1. Kotipalvelua ohjaava toiminta-ajatus

Kotihoidon tavoitteena on tukea asiakkaan toimintakykyä ja elämönhallintaa kuntoutus, hoito- ja hoivapalveluiden avulla sekä auttaa ja varmistaa asiakkaiden selviytymistä jokapäiväisistä toiminnoista kotioloissa. Tavoitteena on antaa hyvää ja turvallista hoitoa asiakkaille yhteistyössä omaisten ja muiden toimijoiden kanssa. Kotihoitoa täydentävät tukipalvelut, päivätoiminta, ateriapalvelu, siivouspalvelu, pesulapalvelu sekä asiointiapu Lähimmäispalvelu Helmen asiakkaat ovat pääosin ikäihmisiä.

Kotihoitomme tukee asiakkaan kotona tai tuetussa asumispalvelussa selviytymistä yksilöllisen hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti, toimintakykyä ylläpitävällä ja kuntouttavalla työotteella. Yksilölliset hoito- ja palvelusuunnitelmat tehdään yhdessä asiakkaan ja mahdollisesti asiakkaan omaisen kanssa. Asiakkaita tuetaan oman elämänsä hallintaan hyödyntämällä asiakkaan olemassa olevia voimavaroja.

## Toimintamme kulmakivet

- Aito auttamisen ja huolenpidon halu
- Empaattisuus ja aito myötäeläminen
- Laadukas hoitotyö ja ystävällinen palvelu
- Asiakkaidemme ja työntekijöidemme tyytyväisyys

## Toimintaamme ohjaavat arvot:

### Oikeudenmukaisuus ja tasavertaisuus

- kaikkia asiakkaita hoidetaan ja kohdellaan samanarvoisesti
- asiakkailla on oikeus osallistua ja vaikuttaa omaa hoitoonsa

### Luottamus ja turvallisuus

- asiakkaat luottavat kotihoitoon
- asiakas kokee olonsa turvalliseksi
- työntekijät noudattavat toiminta- ja turvallisuusohjeita

### Osaamisen ja ammattitaidon päivittäminen ja lisääminen

- halu kehittää itseään ja ammattitaitoaan sekä pysyä ajan tasalla
- oman tiedon, osaamisen ja taidon jakaminen työyhteisölle
- kiinnostus ja arvostus omaa ammattia kohtaan

### Voimavaralähtöinen kuntouttava työote

- asiakkaita ohjataan, neuvotaan ja kannustetaan omatoimisuuteen
- huomioidaan asiakkaan omat voimavarat kaikessa toiminnassa
- asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmat ovat ajan tasalla

## 2. Omavalvontasuunnitelma

Vuonna 2011 aloittanut Lähimmäispalvelu Helmi Ky tuottaa perinteisiä kodinpalveluja asiakkaiden koteihin sekä kotihoitoa ja kotihoidon tukipalveluja tuetussa palveluasumisessa, Helmi Seniorikodissa.

Toimintamme tavoitteena on asiakkaan optimaalinen toimintakyky sekä hyvä elämänlaatu.

Hoitotyötämme ohjaavat hoitotyön suositukset, ammattieettiset ohjeet sekä muut sosiaali- ja terveydenhuoltoa ohjaavat säädökset ja ohjeet.

Omavalvontasuunnitelman päivityksestä vastaa toimitusjohtaja Tanja Laine. Päivitys tapahtuu vuoden välein.

Näemme hoitamisen lähimmäisen rakkautena, uskoa ja toivoa välittävänä ihmissuhteena.

Hoitaminen on elämän varjelemista ja edistämistä ja joskus vain kärsimyksen lievittämistä. Sen tarkoitus on edistää kokonaisvaltaista hyvinvointia.

Hoitotyömme on terveyttä edistävää ja ylläpitävää toimintaa, sairauksien ehkäisyä ja hoitoa sekä kärsimysten lievittämistä hoitotyön moninaisin keinoin. Terveyden ymmärrämme laajasti, ei vain henkisenä ja fyysisenä terveytenä, vaan myös hyvän olon tunteena.

Tavoitteenamme on tehdä hoitotyötä, joka tukee asiakasta näkemään omat mahdollisuutensa ja voimavaransa terveyden ja itsenäisyyden edistämiseen sekä elämänhallintaan. Hyvällä hoidolla autamme ja tuemme asiakasta jokapäiväisissä elämisen toiminnoissa ja yhteydenpidossa omaan ympäristöönsä.

Hyvä hoitotyö perustuu aitoon, vuorovaikutukselliseen yhteistyöhön asiakkaan kanssa.

Hoitamiseen liittyy aito luottamus ja kunnioitus toista ihmistä kohtaan sekä kyky asettua toisen asemaan

### 3. Asiakkaan ja omaisten osallistuminen ja asiakaspalaute

Asiakkaiden tyytyväisyyttä seuraamme päivittäin.

Asiakastyytyväisyyskyselyllä mittaamme työmme laadun tasoa.

Asiakaspalautekyselyt tehdään säännöllisesti kotihoidon asiakkaille.

Asiakaspalautekyselyjen tulokset puretaan ja käydään läpi työpaikkakokouksissa. Jatkuvaa palautetta otetaan vastaan asiakkailta, omaisilta ja muilta yhteistyötahoilta. Näitä palautteita käydään läpi välittömästi asianosaisten kanssa ja myöhemmin tarvittaessa kuukausipalaverissa. Palautteet auttavat meitä kehittymään, joten niihin kannustetaan.

### 4. Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja korjaavat toimenpiteet

Riskejä toiminnassamme ovat lääkehoitoon, laitteisiin, tietosuojaan, henkilöstöön liittyvät riskit tai asiakkaan itse aiheuttamat riskit.

Riskien tunnistamisessa, kirjaamisessa ja analysoinnissa hyödynnetään Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisua 201:15 Riskienhallinta ja turvallisuussuunnittelu.

Työntekijällä on velvollisuus ja vastuu tuoda esille riskitilanteet ja vaaratilanteet.

Työntekijät on ohjeistettu toimimaan uhka- ja vaaratilanteissa ja sen jälkeen.

Esimiehen ja työyhteisön harkinnan mukaan työntekijälle sattuneista vaara- ja uhkatilanteista tehdään erillinen toimintaohje koko työyhteisölle, joka käsitellään

tiimipalaverissa. Asiakkaille tapahtuneet haittatapahtumat ja lääkepoikkeamat käsitellään ensin tiimissä ja tarvittaessa päivystävän lääkärin kanssa. Tapahtuneesta ilmoitetaan aina asiakkaalle, hänen omaiselleen tai asainhoitajalle.

## 5. Henkilöstö

Lähimmäispalvelu Helmellä on asiakasmäärä kohden riittävä työntekijä määrä.

Lähimmäispalvelu Helmessä on hoivatyöntekijöitä, siivoojia, kodinhoitajia, keittäjiä, avustavia töitä tekeviä työntekijöitä sekä hallinnollisia töitä tekevä yrittäjä.

Koulutuksena henkilökunnalla on sairaanhoitajan, lähihoitajan, kodinhoitajan, laitossiivoojan, keittäjän ja kaupallisen alan osaaminen. Henkilökunta rakenne vastaa hyvin asiakkaiden tarpeita.

## 6. Toimitilojen kuvaus

Kotihoidon asiakkaat asuvat omissa tuetuissa palveluasumisyksikön rivitaloasunnoissa.

Toimitilamme sijaitsevat Hollolan Kalliolassa, Lähdetiellä. Toimitilassa sijaitsevat toimistotilat, keittiö, ruokailusali sekä yhteiset oleskelutilat ja saunatilat. Toinen toimistotilamme sijaitsee Heinäkedontiellä, Hollolan Kalliolassa.

Lähimmäispalvelu Helmellä on kaksi autoa työntekijöiden käytössä.

Henkilökunnalla on työvaatteet ja muut tarvittavat suoja-asusteet. Hoitovälineet pidetään toimivina ja siisteinä ja päivitetään vuosittain. Siistijöillä on omat puhtaat siivousvälineet käytössä, toiveesta käytetään asiakkaan omia. Siivousliinat pestään joka käyttökerran jälkeen pesukoneessa ja siivousvälineet ovat hyvässä kunnossa ja huollettuja. Siistijöillä on selvät ohjeistukset liinojen käytöstä (millä pestään wc, millä pyyhittää pölyt jne.). Raskaat siivouspaikat tehdään aina parityönä, kevyemmät yksin tai pareittain. Siivousaineista on nähtävillä käyttöturvatiiedotteet.

Helmi Seniorikodilla tuotamme myös ateriapalvelua ja pyykkihuoltoa.

Päärakennuksen siivous on päivittäistä ja systemaattista. Asukkaiden asunnot siivotaan kolmen viikon välein tai tarvittaessa useammin. Siivoamisesta huolehtii ammattitaitoinen henkilökunta. Asukkaiden henkilökohtaiset vaatteet sekä työntekijöiden suojavaatetus pestään Helmikodin pyykkitiloissa.

Jätehuolto on järjestetty lain vaatimalla asetuksin.

## 7. Asiakasturvallisuus

Säännölliset palaverit ovat osa laadukkaan ja turvallisen hoidon varmistamista.

Kehityskeskustelut järjestetään vuosittain ja kuuntelemme henkilökunnan toiveita mahdollisista koulutuksista ja kehittämideoista. Nämä toteutetaan mahdollisuuksien mukaan.

Asiakkuuden päättymisen jälkeen pyydämme asiakkaalta (mahdollisesti myös omaisten mielipidettä) palautetta koskien hänen hoitoonsa. Säilytämme asiakastiedot noudattaen asiakirjojen lainsäädäntöä.

Lähimmäispalvelu Helmessä on pelastussuunnitelma.

## 8. Asiakkaan asema ja oikeudet

Toimintamme perusteena on asiakaslähtöisyys. Kotihoitomme tukee asiakkaan kotona selviytymistä tämän yksilöllisen hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti, toimintakykyä ylläpitävällä ja kuntouttavalla työotteella. Asiakkaalle tehdään palvelusuunnitelma ja se määrittelee, miten hoito toteutetaan. Kotihoidon sisällöstä sovitaan palvelujen kartoituksen pohjalta. Kartoituksen tekevät Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän palveluohjaajat yhdessä Helmen työntekijän ja asiakkaan kanssa. Myös omainen paikalla olo on toivottavaa. Hoito- ja palvelusopimus allekirjoitetaan kahtena kappaleena, jossa käy ilmi palvelun sisältö, käytettävä aika ja palveluiden hinnasto.

Asiakkaalle selvitetään palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä sekä hoito- ja palvelusuunnitelman tekovaiheessa sopimuksen sisältö sekä asiakasmaksut. Mikäli palveluissa tapahtuu muutoksia esim. käyntikerroissa, tarkistetaan maksua hoito- ja palvelusuunnitelman päivytyksen jälkeen. Kotihoidon henkilökunnalla on salassapitovelvollisuus ja asiakkaan tiedot ovat salassa pidettäviä. Asiakas osallistuu itse oman hoitonsa ja palvelunsa suunnitteluun ja hänellä on myös oikeus kieltäytyä tarjotuista palveluista.. Kotona asiakkaat huolehtivat itse omista tavaroistaan. Asiakkaiden avaimia säilytetään tiimitiloissa.

Asiakkaita tuetaan oman elämänsä hallintaan hyödyntämällä asiakkaan olemassa olevia voimavaroja. Myös erilaiset tukipalvelut otetaan asiakkaalle käyttöön, mikäli siihen on tarve (ateriapalvelu, pyykkipalvelu jne.) Asiakas saa vaikuttaa palveluiden sisältöön ja käytettävään aikaan hoitosuhteen aikana, päivitämme silloin hoito- ja palvelusopimuksen, tai siivoussopimuksen. Asiakkaalla on itsemääräämisoikeus, jota noudatamme huolella. Kaikki työntekijämme, mukaan lukien opiskelijat, allekirjoittavat vaitiolovelvollisuuslomakkeen.

Asiakassuhteen päättyessä hoitosuhde päättyy ja asiakasrekisteriin kirjataan tieto asiasta. Laskuttaja päättää asiakastiedot tehtyään laskutuksen valmiiksi. Asiakkaan siirtyessä toiseen jatkohoitopaikkaan tarvittavat, hoidon kannalta oleelliset tiedot toimitetaan seuraavaan yksikköön.

## 9. Palvelun asiakastyön laadun varmistaminen

Työyhteisön toimintaa ohjaa selkeät työ- ja toimintaohjeet. Nämä takaavat hyvän laadun ja turvallisuuden työssämme. Myös yrityksen tavoitteet ja visiot ovat

henkilökunnan tiedossa ja menemme yhdessä niitä kohti arvioiden säännöllisesti tavoitteiden saavuttamista.

Vaadimme henkilökunnalta kunnioittavaa, sydämellistä ja empaattista asiakkaiden kohtelua ammattitaidolla aina ja poikkeuksetta.

Vakituiselta henkilökunnalta löytyy ajan tasalla oleva ensiapukoulutus.

Ystävällinen ja iloinen asenne on tärkeä osa palvelua.

## 10. Asiakastietojen käsittely

Asiakas rekisteri on sähköisenä omassa järjestelmässä salasanan takana.

Hoito- ja palvelusuunnitelma päivitetään, jos asiakkaan tilassa tulee muutoksia. Muulloin suunnitelma tarkistetaan vuoden välein. Hoito- ja palvelusuunnitelmia säilytetään Helmikodin toimistohuoneessa.

Kaikki paperiset, tuhottavat dokumentit tuhoetaan toimistolla silppuria käyttäen.

## 11. Omavalvonnan toteuttamisen seuranta ja arviointi

Omavalvontasuunnitelman päivityksestä vastaa toimitusjohtaja Tanja Laine.

Omavalvontasuunnitelma käsitellään työpaikkakokouksissa vähintään kerran vuodessa. Työntekijät käyvät läpi suunnitelman sekä tuovat tarvittavat toimenpiteet ja muutokset esimiehelle.

Uusille työntekijöille omavalvonta perehdytetään muun perehdytyksen yhteydessä.

### **Turvarannekkeet**

Osalla kotihoidon asiakkaista on käytössään turvapuhelimet, joihin kuuluu asiakaskohtaiset turvarannekkeet, joilla asiakas saa hälytettyä apua.

Turvapuhelinten hälytyskeskukset vastaanottavat hälytykset, tekevät tarvearvioinnin ja ohjaavat jatkohälytykset kotihoitoon, hälytyskeskukseen, omaisille. Kotihoidon henkilöstö testaa turvapuhelimet kuukausittain sekä ilmoittaa viallisista tai asumisturvallisuutta merkittävästi vaarantavista vioista tai puutteista esimiehelle tai suoraan turvapuhelinten huoltoon.