



OMAVALVONTASUUNNITELMA

Hoivapalvelu NILA



PÄIVITETTY 26. MAALISKUUTA 2016

HOIVAPALVELU NILA
Lenkipolku 16 90830 Haukipudas

Sisällysluettelo

Sisällysluettelo	2
1 PALVELUNTUOTTAJAN TIEDOT.....	3
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	4
2.1 Toiminta-ajatus.....	4
2.2 Arvot ja toimintaperiaatteet	4
3 RISKIENHALLINTA JA TURVALLISUUS.....	5
3.1 Ennakointi, tunnistaminen ja käsittely	5
3.2 Henkilöstö, laitteet, koulutus	5
4 OMAVALVONTA.....	6
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	6
5.1 Palvelusopimus.....	6
5.2 Palautteet	6
5.3 Asiakkaan kohtelu ja itsemääräämisoikeus.....	7
5.4 Oikeusturva.....	7
6 ASIAKASTYÖN SISÄLTÖ	8
6.1 Asiakkaan hyvinvoinnin ja toimintakyvyn tukeminen.....	8
6.2 Ravitsemuksen turvaaminen	8
6.3 Hygieniäkäytännöt.....	8
6.4 Terveysten- ja sairaanhoito.....	8
6.5 Lääkehoito	9
6.6 Yhteistyö eri tahojen kesken	9
6.7 Asiakastietojen käsittely.....	9

OMAVALVONTASUUNNITELMA

1 PALVELUNTUOTTAJAN TIEDOT

Hoivapalvelu NILA

Lenkipolku 16

90830 HAUKIPUDAS

Puh: 044-2371588

Sähköposti: info@hoivapalvelunila.fi

www.hoivapalvelunila.fi

Y-tunnus: 1853312-0

Yrityksen perustaja ja vastaava henkilö: Irja Niskanen-Laitala

Ilmoituksen varainen toiminta:

Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta: 23.9.2015

- Oulu, II, Kempele, Liminka

Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta:

- Yksityisten sosiaalipalvelujen rekisteröinti 6.10.2015

- Itsenäinen terveydenhuollon ammatinharjoittaminen 12.10.2015

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

2.1 Toiminta-ajatus

Hoivapalvelu NILA tuottaa hoiva-, kodinhoito-, sekä kotisairaanhoidopalveluja vanhuksille, vammaisille, mielenterveyskuntoutujille, sekä lapsiperheille. Palvelu tapahtuu asiakkaiden kotona. Palvelut sisältävät, siivous- ja kodinhoitopalveluja, pesu- ja kylvetyspalveluja, pukeutumiseen ja henkilökohtaiseen hygieniaan liittyvää avustamista asiakkaan toimintakyky huomioiden. Lisäksi asiointi- ja saattamispalvelua, esimerkiksi kauppaan ja apteekkiin. Hoivapalvelu NILA tuottaa myös omaishoitajan vapaan lomittamista. Kotisairaanhoidon palvelut sisältävät sairauden hoitoon liittyvää seuranta ja lääkehoidon toteuttamista, sekä asiakkaan tarpeiden mukaan tehtäviä näytteenottoja, mittauksia tai hoitoja, kuten verinäytteenotto, verensokeriseuranta tai haavahoito.

Palvelua tuotetaan yksityisille henkilöille, kunnille, yrityksille ja yhdistyksille. Sosiaalihuoltolain piiriin kuuluville asiakkaille palvelut ovat arvonlisäverottomia. Hoivapalvelu NILA tuottaa siivouspalvelua myös omana palveluna ilman sosiaalihuoltolain edellytyksiä, jolloin hintaan lisätään arvonlisävero.

2.2 Arvot ja toimintaperiaatteet

Hoivapalvelu NILA asiakaspalvelutyön arvoja ovat asiakasta arvostava ja kunnioittava kohtelu. Erityisen tärkeä on muodostaa ja säilyttää luottamuksellinen suhde jokaiseen asiakkaaseen. Asiakkaan kuunteleminen ja asiakkaan edun mukainen toiminta kaikessa työssä ovat työn perusarvoja. Asiakkaan mielipide on tärkeä, oman hoidon suunnittelussa.

3 RISKIENHALLINTA JA TURVALLISUUS

3.1 Ennakointi, tunnistaminen ja käsittely

Hoivapalvelu NILA noudattaa asiakastyössään ennakoivaa riskienhallintaa ja turvallisuusperiaatetta:

- Toimimme asiakastyössä rauhallisesti ja huolellisesti.
- 'Käy tilanne läpi asiakkaan kanssa, ennen kuin toimit' -periaate. Tällöin asiakas ja hoitaja ovat molemmat valmistautuneet hoitotilanteeseen, esimerkiksi verinäytteenottoon tai siirtymiseen.
- Toiminta on suunniteltua ja etukäteen valmisteltua.
- Apuvälineet ovat osa ennaltaehkäisevää riskienhallintaa. Hoitaja arvioi työssään asiakkaan apuvälineiden tarvetta ja ohjaa hankinnoissa ja huoltoon liittyvissä asioissa. Liikkumista helpottavia apuvälineitä ovat muun muassa keppi, rollaattori, kävelypöytä. Lääketurvallisuutta edistäviä ovat lukollinen lääkekaappi ja lääkeannostelija, eli dosetti.

Riskit ja haitat pyritään tunnistamaan ajoissa. Haittatapahtumat käsitellään mahdollisimman pian, sekä yrityksessä, että asiakkaan kanssa. Haittatapahtumat kirjataan ja niiden pohjalta kehitetään toimintaa paremmaksi ja toimivammaksi.

3.2 Henkilöstö, laitteet, koulutus

Yrittäjä on koulutukseltaan lähihoitaja ja sairaanhoitaja, terveydenhuollon ammattihenkilö, itsenäinen ammatinharjoittaja. Henkilöstöä palkataan tarpeen mukaan. Työntekijöiden ammattipätevyys tarkastetaan Valviran ylläpitämästä valtakunnallisesta terveydenhuollon ammattihenkilörekisteristä.

Yrityksellä on käytössä hoivapalvelutyössä tarvittavia pienlaitteita ja välineitä, sekä siivoustyöhön tarvittavia laitteita. Yrittäjä on itse saanut perehdytyksen laitteiden käyttöön ja huoltokäytäntöihin laitteiden myyjiltä tai maahantuojilta. Laitteiden käytön perehdytys kuuluu yrityksen henkilöstön perehdytysohjelmaan.

4 OMAVALVONTA

Omavalvontasuunnitelman laadinnasta ja palvelun omavalvonnasta vastaa yrittäjä Sairaanhoidtaja Irja Niskanen-Laitala. Omavalvontasuunnitelma päivitetään aina tarpeen mukaan, mikäli yrityksen toiminnassa, henkilöstössä, palveluissa, toimintaympäristössä tai turvallisuuteen liittyvissä asioissa tapahtuu muutoksia. Asiakkaalla on halutessaan mahdollisuus saada tulostettu versio omavalvontasuunnitelmasta. Omavalvontasuunnitelma on myös nähtävissä Hoivapalvelu NILA kotisivujen kautta.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

5.1 Palvelusopimus

Teemme asiakkaan kanssa kirjallisen palvelusopimuksen palvelun sisällöstä ja hinnasta. Palvelu- ja hoitotapahtuma perustuu asiakkaan, hänen omaisen, läheisen tai edunvalvojan kanssa yhdessä laadittuun hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Jo olemassa oleva hoito- ja palvelusuunnitelma päivitetään tarpeen mukaan ajantasaiseksi vastaamaan asiakkaan sen hetkistä tarvetta. Hoidon kirjaaminen hoitotyön prosessimallin mukaisesti ohjaa asiakkaan hoitoa ja hoitotyötä. Kaikki hoidon ja palvelun tarpeet kirjataan.

Hoito- ja palvelusuunnitelma on aina henkilökohtainen, asiakkaan omien tarpeiden ja voimavarojen pohjalta suunniteltu.

5.2 Palautteet

Hoivapalvelu NILA toimintakulttuuriin kuuluu avoin vuorovaikutus, yrityksen ja asiakkaiden kesken. Asiakkaan toiveita tiedustellaan ja toiminnassa pyritään joustamaan mahdollisuuksien mukaan. Sovitut asiat ja suunnitelmat kirjataan. Asiakkailta kerätään asiakaspalaute Hoivapalvelu NILA palautelomakkeeseen kirjallisesti säännöllisin väliajoin, ensimmäinen palaute jo asiakassuhteen alkuvaiheessa. Palaute auttaa kehittämään yhteistyötä entistä toimivammaksi. Asiakkaat voivat antaa palautetta myös muuna aikana, vapaamuotoisesti.

5.3 Asiakkaan kohtelu ja itsemääräämisoikeus

Yrittäjä sairaanhoitaja, sekä mahdolliset työntekijät sitoutuvat toteuttamaan työtä yrityksen arvojen mukaisesti. Yrityksen arvoja ovat asiakasta arvostava ja kunnioittava kohtaaminen ja kohtelu kaikessa toiminnassa. Palvelu tapahtuu asiakkaan kotona, omassa tutussa ympäristössä, asiakkaan omien henkilökohtaisten tarpeiden pohjalta, itsemääräämisoikeus huomioiden. Hoitaja tukee ja auttaa arjessa, kuuntelee ja ohjaa.

5.4 Oikeusturva

Sosiaaliamiehet ja Kuluttajaneuvonta:

Mirva Makkonen, puh. 044 - 703 4116

Oulun Kaupunki, Liminka, Tyrnävä,

Arja Björnholm, puh. 044 - 703 4115

Oulun Kaupunki, Kempele

Käyntiosoite: Kajaanintie 48 B, (4krs.)

etunimi.sukunimi@ouka.fi

Puhelintunti arkisin 10 -11

Niskanen Seppo, puh. 010 830 5106, li

Maistraatti. Oulun yksikkö. Kuluttajaneuvonnan päivystys. Puh. 029 553 6901

Kilpailu ja kuluttajavirasto, KKV. kuluttajaneuvonta.fi

6 ASIAKASTYÖN SISÄLTÖ

6.1 Asiakkaan hyvinvoinnin ja toimintakyvyn tukeminen

Hoitaja toteuttaa hoitotyötä asiakkaan kotona kuntouttavalla työotteella. Hoitajan tehtävä on vahvistaa asiakkaan omia voimavaroja fyysisesti, psyykkisesti ja sosiaalisesti. Asiakkaalle sovitut omaa toimintakykyä ylläpitävät vastuut kirjataan. Hoitaja tukee asiakasta toimintakyvyn ylläpitämisessä. Asiakkaan oma toimintakyky lisää hänen omaa hyvinvointiaan.

6.2 Ravitsemuksen turvaaminen

Hoitaja arvioi asiakkaan vointia ja tarpeita käyntien yhteydessä. Ravitsemuksesta huolehtiminen toteutetaan aina asiakkaan omien tarpeiden pohjalta. Hoitaja tukee asiakasta terveellisiin ravitsemusvaihtoehtoihin. Mikäli asiakkaalla havaitaan aliravitsemusta, tilanteeseen puututaan.

6.3 Hygieniakäytännöt

Toimimme kotihoitotyössä sairaanhoidollisissa, kodinhoidollisissa ja ruokahuoltotehtävissä yleisesti sovittujen hygieniakäytäntöjen mukaan. Noudatamme PPSHP suositusta moniresistentin mikrobin kantajan hygieniakäytännöistä kotihoidossa. Käytämme tarvittavia suojarusteita. Perehdytyskansiossa on asiasta päivitetty informaatio luettavissa.

6.4 Terveysten- ja sairaanhoito

Yritys tarjoaa kotisairaanhoidon palveluita tilapäiseen ja jatkuvampaan tarpeeseen. Kotisairaanhoitoa on lääkehoidon toteutus ja seuranta, injektiot, verinäytteenotto, verenpaine- ja verensokerimittaus, haavahoito, katetrointi, korvahuuhtelu, ompeleiden poisto, avanteen hoito ym. Kiireettömissä lääkäripalveluiden tarpeessa olevat asiakkaat ohjataan oman kunnan lääkäripalveluiden piiriin. Autamme asiakasta ajanvarausasioissa ja käynnin sisältöön liittyvissä asioissa. Kiireelliset, äkilliset sairaanhoitoa vaativat ongelmat kuuluvat akuuttivastaanotolle tai sairaalan päivystykseen. Soitamme tilanteen mukaan 112.

6.5 Lääkehoito

Lääkehoidon toteutuksen vastuuhenkilönä toimii yrittäjä itse. Yrittäjä vastaa siitä, että kaikilla yrityksen kautta työskentelevillä lääkehoitoa toteuttavilla henkilöillä on asianmukainen koulutus ja lupa lääkehoidon toteutukseen. Lisäksi jokaisen, joka osallistuu ja toteuttaa lääkehoitoa, tulee kantaa vastuu omasta toiminnastaan. Jokainen on velvollinen ilmoittamaan, jos tuntee, että ei hallitse lääkehoitoon liittyviä tehtäviä.

Yrityksellä on lääkehoitosuunnitelma, jota päivitetään tarpeen mukaan. Lääkehoitosuunnitelma kattaa lääkehoitoon liittyvän suunnitelman, toteutuksen, poikkeamatilanteiden raportoinnin ja seurannan.

Asiakkaan lääkehoitoa toteutetaan hoito- ja palvelusuunnitelman mukaan. Suunnitelmaan kirjataan lääkehoidon toteutukseen liittyvät vastuut. Asiakkaan ja omaisten vastuut lääkehoidon toteutuksesta kirjataan aina suunnitelmaan.

6.6 Yhteistyö eri tahojen kesken

Toimimme asiakkaan parhaaksi, olemme yhteydessä eri toimijoiden kanssa, kuten hoitotarvikejakelu, apuvälinelainaamo, Kela, Verotoimisto ym. Yritys on Oulun Kaupungin hyväksytty palveluntuottaja, teemme moniammatillista yhteistyötä eri ammattiryhmien kanssa.

6.7 Asiakastietojen käsittely

Hoivapalvelu NILA ylläpitää asiakasrekisteriä. Asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmat, palvelusopimukset ja muut salassa pidettävät lomakkeet säilytetään yrittäjän kotona toimistossa lukitussa tilassa. Atk:lle kirjatut tiedot ovat salasanojen takana, varmuuskopioituna. Hoivapalvelu NILA käyttää asiakasrekisteriä omien asiakassuhteiden hoitamiseen, eikä luovuta asiakastietoja sivullisille, ilman asiakkaiden kirjallista suostumusta. Asiakkaalla on oikeus pyytää itseään koskevia kirjauksia nähtäväksi. Pyyntö osoitetaan kirjallisena Hoivapalvelu NILA vastaavalle. Kunta on palvelusetelillä järjestettävässä palvelussa muodostuvien asiakastietojen henkilötietolaissa tarkoitettu rekisterinpitäjä.