



KOTIHOIVA
SUVITUULI

OMAVALVONTASUUNNITELMA

1. PALVELUN TUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palvelujen tuottaja

Kotihoiva Suvituuli

Majakoskentie 53

43130 Tarvaala

P. 040-5171311

kotihoivasuvituuli@gmail.com

www.kotihoivasuvituuli.fi

Vastuhenkilö Suvi Ahonen

Yritys on rekisteröity yritysrekisteriin 4.5.2018

Palvelumuoto ja asiakasryhmä, jolle palvelu tuotetaan

Kotihoiva Suvituuli tarjoaa kotisairaanhoidoa ja kotipalvelua yksityishenkilöille, lähinnä ikäihmisille ja pitkäaikaissairaille.

Palvelun tuottajan virallinen nimi

Kotihoiva Suvituuli

Palvelun tuottajan Y-tunnus

2913128-2

Sijaintikunta

Saarijärvi

Ilmoituksenvarainen toiminta

Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta:

Saarijärvi 21.5.2018

Uurainen 18.5.2018

Karstula 21.5.2018

Kannonkoski 21.5.2018

Aluehallintovirasto:

Ilmoituksenvaraisten yksityisten terveyspalvelujen rekisteröinti: Ilmoitus jätetty 3.5.2018

Ilmoituksenvarainen yksityisten sosiaalipalvelujen rekisteröinti: Kunnan lausunto Aluehallintovirastoon vko 21/2018.

Vastuuvakuutuksen voimassaolo

Vastuuvakuutus on voimassa toistaiseksi

2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Kotihoiva Suvituulin toiminta-ajatuksena on tarjota laadukasta kotisairaanhoidoa ja kotipalvelua. Asiakasryhmänä ovat kaikki kotisairaanhoidoa ja kotipalvelua tarvitsevat, pääsääntöisesti kuitenkin ikäihmiset ja pitkäaikaissairaat. Toiminta-ajatuksena on helpottaa asiakkaiden arkea ja mahdollistaa heidän kotona pärjäämisensä.

Kotihoiva Suvituuli tarjoaa monipuolista ja kokonaisvaltaista hoivapalvelua, jolloin asiakkaan ei tarvitse asioida monen eri palveluntuottajan kanssa. Hoitaja voi auttaa esimerkiksi päivittäisessä hygieniassa, ruoanlaitossa ja kaupassakäynnissä sekä seurata asiakkaan terveydentilaa kokonaisvaltaisesti, toteuttaa lääkehoitoa ja tehdä sairaanhoidollisia toimenpiteitä. Hoivapalvelu perustuu aina asiakkaan toiveisiin ja tarpeisiin ja toiminta suunnitellaan yhdessä asiakkaan/omaisten kanssa.

Yritys tarjoaa palveluitaan toiminnan alkuvaiheessa Saarijärven ja Uuraisten alueella. Tavoitteena on alkuvaiheen jälkeen laajentaa toimintaa myös Karstulan ja Kannonkosken alueelle.

Kotisairaanhoidopalvelut ovat arvonlisäverottomia. Myös kotipalvelu on arvonlisäverotonta, kun palvelu myydään sosiaalihuoltona. Asiakas on oikeutettu arvonlisäverottomaan kotipalveluun, jos hänen toimintakykynsä on alentunut iän, sairauden tai vamman vuoksi. Tällöin tehdään kirjallinen hoito- ja palvelusuunnitelma. Kotipalveluiden hintaan lisätään alv 24 %, jos palvelu ei ole sosiaalihuoltopalvelua.

Arvot ja toimintaperiaatteet

- Ihmisläheisyys
- Yksilöllisyys
- Ihmisarvon ja itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen
- Ammatillisuus sekä luotettavuus
- Kiireettömyys
- Turvallisuus
- Omatoimisuuden tukeminen ja voimavarojen vahvistaminen

Palvelu perustuu aina asiakkaan tarpeisiin ja toiveisiin. Hoivatyötä tehdään ihminen ihmiselle, asiakasta kuunnellen. Kotihoiva Suvituuli tukee asiakkaita elämään laadukasta, turvallista ja ihmisarvoista elämää omassa kotonaan. Hoivatyö tehdään aina ystävällisesti ja asiakasta kunnioittaen, asiakkaan pitää voida tuntea joka tilanteessa olonsa turvalliseksi ja arvokkaaksi. Hoitaja on tietoinen asiakkaan oikeuksista ja pyrkii edistämään asiakkaan hyvinvointia. Kotihoiva Suvituulille on ensiarvoisen tärkeää ehdoton luottamus asiakkaan ja hoitajan välillä.

3. OMAVALVONNAN ORGANISOINTI, JOHTAMINEN JA VASTUUHENKILÖ

Omavalvonnasta vastaa yrittäjä ja omavalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain tai tarpeen mukaan useammin. Yrittäjä vastaa siitä, että toiminta kokonaisuudessaan täyttää laissa ja sopimuksissa määritellyt vaatimukset. Yrittäjä kouluttaa itseään säännöllisesti sekä seuraa ajankohtaisia asioita pysyen mukana mahdollisissa uudistuksissa.

4. ASIAKKAAN JA OMAISTEN OSALLISTUMINEN JA ASIAKASPALAUTE

Yrityksen arvojen ja toimintaperiaatteiden toteutumista seurataan jatkuvasti asiakkailta ja omaisilta saadulla palautteella. Asiakkaita, läheisiä ja yhteistyökumppaneita kannustetaan antamaan toiminnasta suullista ja kirjallista palautetta. Kirjallista palautetta voi antaa vapaamuotoisesti, postitse tai yrityksen sähköpostin tai kotisivujen kautta. Palautteet käsitellään ja niihin vastataan mahdollisimman pian. Erillinen asiakastyytyväisyyskysely tullaan laatimaan ja kysely toteuttamaan kahden vuoden välein. Tullut asiakaspalaute huomioidaan soveltuvin osin välittömästi yrityksen toiminnassa. Osa palautteesta saattaa vaatia pidempijänteistä kehittämistä ja silloin se huomioidaan myös toiminta- ja koulutussuunnitelmissa.

5. RISKIEN HALLINTA

Riskien tunnistaminen

Toiminnan riskitekijöinä voidaan nähdä:

- palveluun liittyvät riskit
- henkilökuntaan/asiakkaaseen liittyvät riskit
- toimintaympäristöön liittyvät riskit
- lääkehoitoon liittyvät riskit
- laitteisiin liittyvät riskit
- hoitotoimenpiteeseen liittyvät riskit
- tiedonkulkuun tai tietosuojaan liittyvät riskit
- aseptiikkaan liittyvät riskit
- muut riskit

Riskien tiedostaminen on tärkeä osa niiden ennaltaehkäisyä. Riskit pyritään tunnistamaan ja ennakoimaan tekemällä riskikartoitus säännöllisesti. Näin riskit pystytään poistamaan tai niihin varautumaan jo ennakkoon. Riskikartoitus tehdään vuosittain. Riskien varalta pyritään kouluttautumaan (esim. väkivaltaisen asiakkaan kohtaaminen). Riskien tunnistamisessa, kirjaamisessa ja analysoinnissa hyödynnetään Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisua 2011:15: Riskienhallinta ja turvallisuussuunnittelu.

Riskien käsitteleminen

Yrittäjällä on vastuu tuoda esille riski- ja vaaratilanteet. Haitta- ja vaaratilanteet ilmoitetaan välittömästi asiakkaalle suullisesti ja asiakkaan luvalla myös omaiselle ja tapahtuma kirjataan asiakaspapereihin. Todetut poikkeamat ja epäkohdat toiminnassa korjataan välittömästi.

Korjaavat toimenpiteet

Haittatapahtuma käsitellään aina asiakkaan kanssa ja tarvittaessa tehdään jatkosuunnitelma tapahtuman käsittelemiseksi ja ehkäisemiseksi. Haittatapahtuman syy selvitetään ja työtapoja pyritään muuttamaan turvallisemmiksi, jotta haittatapahtuman toistuminen voidaan estää. Kaikki poikkeamat ja vaaratilanteet arkistoidaan, jotta toimintaa voidaan seurata ja kehittää. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään kirjaukset.

6. HENKILÖSTÖ

Yrittäjä on yksinyrittäjä ja ammatiltaan lähihoitaja ja sairaanhoitaja AMK. Työntekijöitä palkataan tarpeen mukaan.

7. TOIMITILAT, LAITTEET JA TARVIKKEET

Yrityksellä ei ole yleisiä toimitiloja. Työ tehdään asiakkaiden kotona. Yrityksellä on käytössä pääasiassa lämpömittari, verensokerimittari ja verenpainemittari, joiden kunnosta vastaa yrittäjä. Laitteiden toimintakuntoa seurataan ja tarvittaessa ne huolletaan/kalibroidaan/uusitaan.

8. ASIAKASTURVALLISUUS

Asiakastyö toteutetaan asiakkaan kotona. Kotikäynneillä hoitaja arvioi asiakkaan ympäristön turvallisuutta, esim. portaat, pesutilat, matot, paloturvallisuus, pihan valaistus ja hiekotus. Mikäli havaitaan riskitekijöitä, pyritään niihin puuttumaan ja raportoimaan asiaa eteenpäin niitä hoitavalle taholle (esim. pihan hiekoituksesta taloyhtiölle). Asiakasturvallisuudesta varmistutaan laitteiden ja välineiden hyvällä ylläpidolla ja huollolla sekä asiakkailta kerätyn palautteen avulla ja yrityksen jatkuvalla kehittämistyöllä. Asiakkaiden avaimet säilytetään lukitussa kaapissa ja niiden tunnistetiedot eivät ole yksilöitävissä ulkopuolisen toimesta. Asiakastiedot ovat lukitussa kaapissa sekä sähköisesti omassa järjestelmässä salasanan takana.

9. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelutarpeen arviointi

Uuden asiakkaan kanssa tehdään asiakkaan tarpeisiin ja toiveisiin pohjautuva alustava palvelutarpeen kartoitus ja tarvittaessa kartoituskäynti. Säännöllisen kotisairaanhoidon/kotipalvelun asiakkaalle laaditaan hoito- ja palvelusuunnitelma kartoituskäynnin perusteella sekä tehdään palvelusopimus. Asiakkaan luvalla omainen voidaan pyytää osallistumaan palvelutarpeen arviointia varten sovitulle kotikäynnille.

Asiakkaan kohtelu

Kotihoiva Suvituuli on sitoutunut noudattamaan yrityksen arvoja. Asiakas on mukana määrittelemässä omaa hoitoaan hoito- ja palvelusuunnitelman myötä. Asiakkaan toiveita kysytään ja hänen toiveitaan kunnioitetaan läpi asiakassuhteen - palvelun suunnittelussa, toteutuksessa ja arvioinnissa. Asiakas saa toivoa hoitokäynneillä toteutettavia asioita pieniä yksityiskohtia myöten. Asiakkaat asuvat omassa kodissaan ja Kotihoiva Suvituuli kunnioittaa työssään asiakkaan kotia, yksityisyyttä, intymiteettisuojaa sekä henkilökohtaista vapautta ja koskemattomuutta. Asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan ja vahvistetaan. Itsemääräämisoikeutta rajoitetaan vain siinä tapauksessa, jos asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua.

Hoito- ja palvelusuunnitelma

Säännöllisen kotisairaanhoidon/kotipalvelun asiakkaalle tehdään hoito- ja palvelusuunnitelma, joka perustuu asiakkaan/omaisten kanssa yhdessä käytyyn keskusteluun. Suunnitelmassa huomioidaan asiakkaan voimavarat, lähtökohta ja tavoitteet. Hoito- ja palvelusuunnitelma tehdään kuukauden kuluessa palvelun aloittamisesta ja se tarkistetaan aina kun asiakkaan tilanne oleellisesti muuttuu, kuitenkin vähintään puolen vuoden välein. Hoito- ja palvelusuunnitelma toimii asiakkaiden kotona tehtävän työn pohjana. Suunnitelmaan kirjattuja palveluita toteutetaan päivittäin asiakastyössä ja suunnitelman toteutumista seurataan potilastietojärjestelmään tehtävillä kirjauksilla. Lisäksi asiakkaan kanssa tehdään palvelusopimus, josta käy ilmi palvelun laatu, tuntimäärä ja hinta.

Oikeusturva

Yritys noudattaa toiminnassaan lakeja ja asetuksia. Asiakkaalla on oikeus antaa palautetta yrityksen toiminnasta. Jos asiakas on tyytymätön samaansa palveluun, asiakkaan tai hänen omaisensa on hyvä selvittää asia palvelun tuottajan kanssa. Usein asiat ratkeavat keskustelemalla. Tilanteeseen puututaan välittömästi ja se käsitellään viikon sisällä ilmoituksen saamisesta yhdessä asiakkaan/omaisten kanssa. Kaikki palautteet käsitellään luottamuksellisesti ja niitä hyödynnetään toiminnan kehittämisessä.

Asiakas/omaisen voi antaa palautteen suoraan liiketoiminnasta vastaavalle yrittäjälle:

Suvi Ahonen, 040-5171311 tai kotihoivasuvituuli@gmail.com.

Asiakkaat vastaavat kotona omista tavaroista ja asiakas/omaisen/edunvalvonta asiakkaan rahavaroista. Kotihoiva Suvituuli ei ota vastaan rahaa eikä käsittele rahaa, ellei se ole välttämätöntä esim. apteekki- ja kauppa-asiointissa. Tällaisessa tapauksessa hoitajan vastaanottaessa rahaa, hän kirjaa summan rahavarat-lomakkeeseen ja hoitaja ja asiakas kuittaavat lomakkeen allekirjoituksellaan. Jokaista ostoa varten osoitetaan ostokuitti.

Kuluttajasuoja

Kuluttajaneuvonta on valtakunnallinen palvelu, jota Kuluttajavirasto ohjaa. Kuluttajaneuvonnan toimipisteet sijaitsevat maistraateissa.

Potilasasiamies

Potilasasiamiehen tehtävänä on antaa neuvoja ja avustaa potilasta, jos hän on tyytymätön saamaansa palveluun tai kohteluun. Potilasasiamies myös neuvoo ja tarvittaessa avustaa potilasta muistutuksen, kantelun tai Potilasvahinkokeskukselle tehtävän potilasvahinkoilmoituksen teossa.

Saarikka/Saarijärvi

Potilasasiamies Anneli Aho

Palvelualue: Saarijärvi, Karstula, Kannonkoski

Karstulan terveysasema

Hämeenpurontie 9

43500 Karstula

puh 050 459 8883

JYTE/Uurainen

Potilasasiamies Irma Latikka

Kilpisenkatu 1, 2.krs

40100 Jyväskylä

puh (014) 336 68 92

puhelinajat ma klo 12–15, ke 9-11, to 12-15

10. ASIAKASTYÖN SISÄLTÖ

Asiakkaan hyvinvointia tukeva toiminta

Yrityksen palveluiden tarkoituksena on tukea asiakkaiden hyvinvointia ja elämänlaatua kotona. Palvelua tuotetaan asiakkaiden toiveiden pohjalta. Yrityksen palvelut tukevat asiakkaan arkea huolehtimalla sekä sairauden hoidosta että avustamalla kokonaisvaltaisesti päivittäisissä toiminnoissa. Työssä kiinnitetään huomiota hyvinvointia ja toimintakykyä parantavaan toimintaan, kuten päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun ja kuntouttavaan toimintaan.

Ravitsemuksesta huolehtiminen

Omassa kodissa asiakkaiden ruokailu muotoutuu oman ruokarytmin ja tottumusten mukaan. Hoitaja avustaa tarvittaessa ruoanlaitossa ja kannustaa terveisiin ruokailutottumuksiin. Hoiva- ja palvelusuunnitelmaa tehdessä huomioidaan asiakkaan erityisruokavaliot, terveydelliset rajoitteet ja mieltymykset. Asiakkaan ravitsemustilaa seurataan asiakaskäynneillä ja huomiota kiinnitetään muun muassa ruokahalun ja painon muutoksiin, ravintoaineiden saantiin ja suolen toimintaan.

Hygienia

Hygieniasta huolehtiminen kuuluu hoitajan perustyöhön. Hoitotyö tehdään aseptisesti oikein. Hoitaja noudattaa työssään aseptista työjärjestystä, käyttää käsidesiä ja tarvittaessa suojavarustusta. Hoitaja avustaa/huolehtii asiakkaan henkilökohtaisesta hygieniasta. Hoitaja huolehtii yhteistyössä asiakkaan kanssa kodin päivittäisestä siistimisestä kuten keittiön, vuoteen ja WC-tilojen puhtaudesta sekä pyykkihuollosta.

Terveyden ja sairaanhoito

Yritys tarjoaa kotisairaanhoidon palveluja sairaanhoitajan ammattitaidolla. Kotisairaanhoidon palveluun voi kuulua muun muassa verenpaineen ja verensokerin seuranta, lääkehoidon toteutus, verinäytteet, haavahoidot, katetroinnit sekä kokonaisvaltainen terveydentilan seuranta. Yrittäjällä on osastotyön ja ensihoidon työkokemus ja hoitotyön ammattilaisena hän osaa arvioida asiakkaiden erilaisten tilanteiden hoidon tarpeen ja kiireellisyyden. Asiakkaat ovat perusterveydenhuollon asiakkaita ja heille on määritetty terveyskeskuksessa omalääkäri. Kotihoiva Suvituuli seuraa asiakkaan terveydentilaa ja konsultoi tarvittaessa asiakkaan omalääkäriä. Kiireellisissä sairaustapauksissa asiakas toimitetaan päivystykseen.

Lääkehoito

Asiakkaiden lääkehoidosta huolehtii terveydenhuollon ammattihenkilö ja hoitotyön asiantuntija, sairaanhoitaja AMK. Asiakkaiden lääkehoito toteutetaan lääkärin antamien ohjeiden ja määräysten

mukaisesti. Lääkäri päättää lääkehoidon aloittamisesta, muutoksista ja lopettamisesta. Hoitajan vastuulla on toteuttaa lääkehoitoa siten, että oikea potilas saa oikean lääkkeen ja annoksen, oikeassa muodossa, oikeana ajankohtana sekä oikeaa annostelumuotoa käyttäen. Hoitaja jakaa ja antaa lääkkeitä kotiloissa pääasiassa luonnollista tietä; esimerkiksi tabletteja, silmä- ja korvatippoja, voiteita, laastareita ja peräpuikkoja. Lisäksi lääkkeitä voidaan pistää lihakseen tai ihon alle. Hoitaja jakaa vain asiakkaan omia, kotona olevia lääkkeitä. Mitään lääkkeitä ei säilytetä yrityksen tiloissa. Yritykselle tullaan laatimaan sosiaali- ja terveysministeriön Turvallinen lääkehoito – oppaan mukainen lääkehoitosuunnitelma, jonka laatimisesta, ylläpidosta ja päivittämisestä vastaa yrittäjä.

Yhteistyö eri toimijoiden kanssa

Yhteistyötä tehdään monien eri toimijoiden kanssa, muun muassa terveyskeskuksen, apteekin ja aikuissosiaalitoimen kanssa. Jotta eri palvelujen tuottajien palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palvelunantajien yhteistyötä. Yhteistyössä on erityisen tärkeää tiedonkulku eri toimijoiden välillä. Asiakkaan luvalla yhteistyötä tehdään myös esimerkiksi omaisten, seurakunnan ja kolmannen sektorin kanssa.

11. PALVELUN/YKSIKÖN ASIAKASTYÖN LAADUN VARMISTAMINEN

Asiakkaan, omaisen tai muun hoitavan tahon kanssa pidetään palvelun aluksi palaveri, jossa kartoitetaan asiakkaan voimavarat, tarpeet ja ongelmat, menetelmät ja keinot. Tämän pohjalta laaditaan hoito- ja palvelusuunnitelma. Palvelu toteutetaan suunnitelman mukaisesti ja arvioidaan puolen vuoden välein/tarpeen mukaan. Asiakasta tavataan sopimuksessa määritellyllä aikavälillä ja ajalla.

12. TERVEYDENHUOLLON JA SAIRAAZHOIDON JÄRJESTÄMINEN

Asiakkaiden lääketieteellisiä asioita hoitaa oma lääkäri omalla terveysasemalla/oma yksityislääkäri. Kotihoiva Suvituulin sairaanhoitaja asioi tarvittaessa asiakkaan hoitavan lääkärin kanssa.

Perusturvaliikelaitos Saarikka tarjoaa lääkärin vastaanottotoimintaa Saarijärven terveysasemalla arkisin klo 8-15. Kiireellisissä sairaustapauksissa lääkäripäivystys on auki joka päivä arkisin klo 8-18 ja viikonloppuisin klo 8-15. Iltaisin ja öisin päivystys toimii Keski-Suomen Keskussairaalassa Jyväskylässä.

Uuraisten terveysasemalla on lääkärin vastaanottotoimintaa ma-to klo 8-16 ja pe 9-15. Äkillisissä sairaustapauksissa päivystys on auki ma-to 8-16, ja pe 8-15 sekä Palokan terveysasemalla pe klo 15–16. Kiirevastaanotto toimii Kyllön terveysasemalla arkisin klo 16–18. Iltaisin, öisin ja viikonloppuisin päivystys on auki ympäri vuorokauden Keski-Suomen Keskussairaalassa.

Kiireellisissä hätätapauksissa tilataan ambulanssi numerosta 112. Hätänumeron kautta saa apua kaikissa kiireellisissä hätätilanteissa, olipa kyseessä sitten poliisin, pelastuksen, sairaankuljetuksen tai sosiaalitoimen kiireellisestä avuntarpeesta.

Erikoissairaanhoito järjestetään Keski-Suomen Keskussairaalassa Jyväskylässä.

Erikoissairaanhoitoon tarvitaan perusterveydenhuollon lääkärin lähete, jonka jälkeen terveydenhuoltolain mukaisesti erikoissairaanhoidon tulee ilmoittaa kolmen viikon kuluessa hoidon tarpeesta ja mahdollisesta tutkimussuunnitelmasta eli milloin ja missä hänet hoidetaan. Jos lääkäri toteaa potilaan tarvitsevan hoitoa sairaalassa, se on aloitettava kuuden kuukauden kuluessa.

13. ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY

Yrityksellä on käytössä toiminnanohjaus- ja asiakastietojärjestelmä Fastroi Hilikka. Järjestelmän tietoturva vastaa kokonaisuudessaan Fastroi Hilikka. Hoito- ja palvelusuunnitelmat sekä palvelusopimukset säilytetään yrityksen tiloissa lukitussa kaapissa.

Asiakkaan tietoja ei luovuteta kenellekään ulkopuoliselle taholle. Poikkeuksena asiakkaan kirjallisella luvalla voidaan hoitoon olennaisesti liittyvistä asioista informoida toista hoitavaa tahoa. Asiakkaalla on oikeus tarkastaa tietonsa ja vaatia tarvittaessa niiden korjaamista. Asiakastietojen rekisteriseloste on luettavissa yrityksen kotisivuilla.

14. OMAVALVONNAN SEURANTA JA ARVIOINTI

Omavalvonnan seurannasta ja arvioinnista vastaa yrittäjä. Omavalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain tai tarpeen mukaan useammin. Omavalvontasuunnitelma on nähtävissä yrityksen kotisivuilla. Suunnitelma näytetään tarvittaessa asiakkaalle tai muulle yhteistyötaholle sitä pyydettyäessä.

Saarijärvellä 7.5.2018

Suvi Ahonen

Yrittäjä, Kotihoiva Suvituuli

