



Valvira

Sosiaali- ja terveysalan

## SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

### 1. PALVELUJEN TUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palvelujen tuottaja	
Yksityinen palvelujen tuottaja	Kunta
Palvelujen tuottajan nimi <b>Kotihoito Pouta/ Pirjo Poutanen</b>	Kunnan nimi <b>Parikkala</b>
Palvelumuoto ja asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan <b>Kotisairaanhoidtoa ja kotipalveluita tarvitsevat asiakkaat</b>	Sijaintikunta <b>Parikkala, Rautjärvi</b>
Sijaintikunnan yhteystiedot <b>Parikkalan kunta</b> <b>Harjukuja 6, 59100 Parikkala, puh. 0400-851951</b> <b>Puhelin: 0400-851 951</b> <b>kunta@parikkala.fi</b>	
Palvelujen tuottajan virallinen nimi <b>Kotihoito Pouta ky</b>	Palvelujen tuottajan Y-tunnus <b>2606549-4</b>
Toimintayksikön nimi	
Toimintayksikön postiosoite <b>Haikantie 183</b>	
Postinumero <b>59130</b>	Postitoimipaikka <b>Koitsanlahti</b>
Toiminnasta vastaavan henkilön nimi <b>Pirjo Poutanen</b>	Puhelin <b>0404108136, 0452373657</b>
Postiosoite <b>Haikantie 183</b>	
Postinumero <b>59130</b>	Postitoimipaikka <b>Koitsanlahti</b>
Sähköposti <b>pirjo.poutanen@hotmail.fi / kotisivut www.kotihoitopouta.com</b>	
Toimilupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajakohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt)	Muutosluvan myöntämisen ajankohta
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta ajankohta <b>5.12.2012</b>	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätös ajankohta <b>16.1.2013</b>
Vastuuvakuutuksen voimassaolo (todennettava pyydettyessä) <b>28.1.2013-jatkuu edelleen Lähitapiolassa</b>	

### 2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

**KotiKotihoito Pouta** tuottaa kokonaisvaltaista kotihoitoa, jonka avulla sairas, vammainen tai ikäihminen voi viettää kotonaan täysipainoista ja hyvää elämää. Kotihoito Poudassa työskentelee tällä hetkellä ainoastaan yrittäjä itse. **KotihoitoPouta** tuottaa ilmoituksenvaraisia sosiaalihoitolain mukaisia palveluja ikäihmisille ja muille palveluja tarvitseville. Työssä hyödynnetään ikäihmisten/asiakkaiden voimavaroja ja taataan näin kaikille asiakkaille turvallinen, laadukas ja ihmisarvoinen elämä omassa kodissaan. Kotihoito Poudan palveluihin kuuluvat **Kotisairaanhoido, Kotipalvelu, Henkilökohtainen apu ja Perheen avustaminen, tarkempi kuvaus Kotihoito Pouta, kokonaisvaltaista kotihoitoa esite Liite no 1**  
**Hinta alkaen 40 €/tunti**  
**Kilometrikorvaus 0,43/km**  
**Tarvikkeet ja aineet kustantaa asiakas**

Arvot ja toimintaperiaatteet

**Kotihoito Pouta toimii asiakaslähtöisesti, asiakas on oman elämänsä kokemus asiantuntija ja hoitaja on ammattiasiantuntija. Kotihoito Poudan toimintaa ohjaa kokonaisvaltainen ihmiskäsitys, jossa huomioidaan asiakkaan kehollisuus, tajunnallisuus ja situationaalisuus. Kotihoito Poudan toimintaa ohjaavat seuraavat arvot ja toimintaperiaatteet ;**

### **1.IHMISARVON KUNNIOITTAMINEN**

Työntekijä osoittaa kunnioitusta jokaista ihmistä kohtaan,puhuttelee ja kohtelee häntä arvokkaana yksilönä, hän kunnioittaa työssään ihmisen yksityisyyttä, henkilökohtaisia elämänarvoja ja elämäntapomusta ja on luotettava.

#### **TOTEUTUS**

Työskennellessä asiakkaiden parissa kohtaamme asiakkaan aina kunnioittaen, ystävällisesti ja vanhempia henkilöitä teititellen, sinukaupat tehdään asiakkaan niin toivoessa Arvostamme asiakkaan omaa tilaa ja muistamme että työskentelemme toisen kodissa, jossa noudatamme heidän sääntöjään.Kohtaamme jokaisen asiakkaan omana yksilönään ja työtöteemme on luotettava ja ammattitaitoinen

### **2. ITSEMÄÄRÄMISOIKEUS**

Työntekijä kunnioittaa ihmisen oikeutta itsenäiseen elämään ja päätöksentekoon myös omassa hoidossaan. Hän huolehtii että asiakas ja potilas saa tarvitsemansa tiedon itseensä liittyvistä asioista ja vaikutusmahdollisuuksisataan. Hän huomioi yksityisyyden tarpeen ja arvostaa hänen henkilökohtaista tilaansa. Työntekijä puhuttelee asiakasta hänen toivomallaan tavalla. Asiakas luotta Kotihoito Poutaan.

#### **TOTEUTUS**

Asiakkaan kanssa työskennellessä kunnioitamme hänen tekemiään päätöksiä omasta hoidostaan ja elämästään, siinä määrin kuin ne eivät ole vaaraksi asiakkaan terveydelle. Asiakas kokee olevansa turvassa omassa kodissaan, omahoitajuus toimii Emme arvostele asiakasta hänen omista valinnoistaan.

### **3. OIKEUDENMUKAISUUS**

Työntekijä on tietoinen asiakkaiden ja potilaiden oikeuksista. Hän edistää asiakkaiden ja potilaiden hyvinvointia.Hän puolustaa asiakkaan ja potilaan oikeuksia ja tarpeiden täyttämistä niin pitkälle kuin se käytettävissä olevien voimavarojen mukaan on mahdollista.

#### **TOTEUTUS**

Hoitamme lähtökohta on hoitaa jokainen asiakas ja potilas hänelle kuuluvin edellytysten mukaan.Saatomme asiakkaan tietoon ne asiat jotka koskevat hänen omaa hoitoaan tai siihen vaikuttamista ja oikeutta saada hoitoa ja apua arkielämän asioissa ellei hän ole itse kykenevä niistä huolehtimaan.

### **4. TASA-ARVO**

Työntekijä työskentelee työssään tasa-arvoisesti. Hän edistää ihmisten mahdollisuuksia hyvään elämään ja sitä koskevaan päätöksentekoon. Hän tietää ettei ihmistä saa syrjiä vaan kaikkia on kohdeltava tasavertaisesti hänen asemastaan, elämäntilanteestaan, iästään, sukupuolestaan, uskonnostaan, kulttuuristaan, rodustaan, vakaumuksestaan tai mielipiteestään riippumatta.

#### **TOTEUTUS**

Kohtaamme jokaisen uuden asiakkaan ilman ennakkoluuloja ja asenteita saatujen alkutietojen perusteella. Emme kieltäydy hoitamasta asiakasta tai potilasta hänen taustoiensa takia. Hoidamme iokaisen asiakkaan samalla ammattimaisella tavalla hänen

Päivittämissuunnitelma

**Omaevalvontasuunnitelman päivittäminen tapahtuu kerran vuodessa syyskuussa tai tarpeen mukaan useamminkin . Vastuu päivittämisestä on Yrittäjä Pirjo Poutasella.**

**Kotihoito Poudan omaevalvontasuunnitelma on laadittu palveluiden laadun varmistamiseksi siten, että toiminnassa toteutetaan voimassa olevaa lainsäädäntöä, valvontaohjelmia, laatusuosituksia ja yritytyksen omalle toiminnalleen asettamia laatuvaatimuksia, toimintatapoja ja arvoja.**

**Omaevalvontasuunnitelman tarkoituksena on palveluiden laadun ja asiakasturvallisuuden varmistaminen ja parantaminen. Suunnitelma sisältää asiakirjat ja menettelytapakuvaukset, joita toiminnan laadunvarmistamisessa tarvitaan. Lisäksi omaevalvontasuunnitelmassa on kirjattuna menettelytavat riskien, vaaratilanteiden ja laadullisten puuteiden korjaamiseksi ja ennaltaehkäisemiseksi.**

**Suunnitelma perustuu sosiaalipalvelulain 6 §:n 1 momenttiin, jonka mukaan yksityisen sosiaalipalvelun tuottajan on laadittava toiminnan asianmukaisuuden varmistamiseksi omaevalvontasuunnitelma, joka kattaa kaikki palvelujen tuottajan tarjoamat sosiaalipalvelut ja palvelukokonaisuudet.**

**Arvojen ja toimintaperiaatteiden toteutumista seurataan jatkuvasti, asiakkaalta/omaisilta saadulla palautteella , arvioimalla asiakkaan kokonaisvaltaista toimintakykyä, sekä palvelusuunnitelman totutumista arvioimalla.**

### 3. OMAVALVONNAN ORGANISOINTI, JOHTAMINEN JA VASTUUHENKILÖT

Omaevalvonnasta vastaavan organisaation johdon edustaja(t) ja tehtävät

**Pirjo Poutanen sairaanhoitaja AMK**

Omaevalvonnan vastuuhenkilön yhteystiedot ja tehtävät

**Pirjo Poutanen sairaanhoitaja AMK**

Omaevalvonnan suunnittelu- ja toimeenpanotyöryhmän jäsenet yksikössä (ammattinimikkeet)

**Sairanhoitaja AMK Pirjo Poutanen**

Henkilöstön osallistuminen omaevalvonnan toteuttamiseen: (voi olla osana toimintayksikön perehdytysuunnitelmaa)  
Suunnitelma henkilöstön ja opiskelijoiden perehdyttämisestä ja kouluttamisesta omaevalvonnan suunnitteluun ja toteuttamiseen

Kotihoito Poudan omaevalvontasuunnitelma käydään läpi henkilöstön perehdyttämisen yhteydessä. Perehdyttäminen on osa laadunhallintatyötä, jolla varmennetaan henkilöstön osaaminen ja ammattitaito eri tilanteissa. Perehdyttämiseen sisältyy niin työnopastusta, ohjausta kuin tietoa yrityksen toimintaperiaatteista ja arvoista. Perehdyttäminen ja työnopastus ovat tärkeä osa henkilöstön kehittämistä. Sen avulla lisätään henkilöstön osaamista, parannetaan laatua, tuetaan työssä jaksamista ja vähennetään työtapaturmia ja poissaoloja. Jokaisella henkilökuntaan kuuluvalla on velvollisuus kehittää yrityksen omaevalvontaa.

Kotihoito Poudan perehdytys/suunnitelma **Liite no 2 Perehdytys**

**Liite no 3 Perehdytys aineistoa**

### 4. ASIAKKAAN JA OMAISTEN OSALLISTUMINEN JA ASIAKASPALAUTE

Kuvaus asiakaspalautteen hankinnasta (Omavalvontasuunnitelmaan kirjataan menettelyt, joilla asiakkailta ja omaisilta kerätään palautetta, miten asiakaspalautteita käsitellään ja miten sitä käytetään hyväksi toimintaa kehitettäessä)

**Asiakaspalautteella mitataan hoitotyön laadun tasoa. Asiakkaita ja omaisia kannustetaan antamaan suullista ja kirjallista palautetta ja kehittämisehdotuksia. Tällä hetkellä Kotihoio Poudalla ei ole varsinaista asiakaspalautemittaria. Palvelusopimuksessa on kohta miten menetellään jos palvelun ostaja/asiakas on tyytymätön palveluun. Saan paljon välitöntä palautetta asiakkailta ja omaisilta, jotka käydään heidän kanssaan läpi. Palautteet kirjataan asiakastietoihin.**

Kuvaus asiakaspalautteiden käsittelystä yksikössä/palvelutoiminnassa

**Pyydän asiakkailta palautetta työstäni ja parannan toimintaani palautteen ansiosta. Toimin ajatuksella negatiivinen palaute on positiivista, palautehan auttaa kehittämään työtä/kehittämään itse**

Kuvaus asiakaspalautteen käytöstä toiminnan kehittämisessä

**Asiakaspalautteet auttavat kehittämään hoitotyötä ja palautteen antamiseen kannustetaan.**

Suunnitelma asiakaspalauttejärjestelmän kehittämiseksi

**Kerään asiakkaalta saatua suullista palautetta ja dokumentoin sen asiakastietoihin. Asiakastyytyväisyys mittaria voitaisiin aloittaa kehittämään/ tekemään esim. terveysalan opiskelijan lopputyönä. Kerran vuodessa asiakaspalautteet käydään läpi. Tarvittaessa palautteeseen reagoidaan heti. Palautteen perusteella toimintaa kehitetään.**

## **5. RISKIEN JA EPÄKOHTIEN TUNNISTAMINEN JA KORJAAVAT TOIMENPITEET**

Tästä kokonaisuudesta laaditaan toimintayksikön sisäiseen käyttöön eri osa-alueita koskevat asiakirjat, joissa sovitaan suunnitelmat ja aikataulut todettujen puutteiden ja haittatapahtumien korjaavista toimenpiteistä. Omavalvontasuunnitelmaan kirjataan kuvaus menettelystä haittatapahtumien ehkäisemiseksi sekä haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden kirjaamisesta, käsittelystä ja tiedottamisesta

Kuvaus menettelystä, jolla riskit, kriittiset työvaiheet ja vaaratilanteet tunnistetaan ennakoivasti

**KotihoitoPouta asiakasturvallisuus suunnitelma ;**

**Riskit tunnistetaan/ennakoidaan asiakastyössä ja tehdään korjaavat toimenpiteet.**

**Omavalvonta perustuu riskien hallintaan, mikä tarkoittaa, että toiminnassa pyritään tunnistamaan ne kriittiset työvaiheet ja mahdolliset vaaratilanteet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten taso ei toteudu. Riskien arvioinnissa käytetään apuna lomakkeita :**

**ESTEETTÄMYYDEN ARVIOINTI ASIAKKAALLA Liite no 4 sekä OMATOIMINEN**

**PALOTARKASTUS Liite no 5 , MUISTISAIRAAN TURVALLINEN ARKI Liite no 6**

**Poikkeamien varalle on omavalvontasuunnitelmassa määriteltävä korjaavat toimenpiteet, joihin kuuluvat myös vaaratilanteiden syiden selvittäminen ja niiden uusiutumisen estäminen. Todetut epäkohdat korjataan tapauskohtaisesti. Tärkeää on myös ilmoittaa paloviranomaiselle, jos huomataan puutteita paloturvallisuudessa**

**Henkilökunnan tulee tietää toimintamallit vaaratilanteiden varalta ja menettely, jolla riskit, kriittiset työvaiheet ja vaaratilanteet tunnistetaan, ennaltaehkäistään ja raportoidaan.**

**Haittatapaukset kirjataan niin, että lääkepoikkeamista täytetään erillinen lomake Liite no 7 ja asiakäsitellään tarvittaessa kotihoidon lääkärin kanssa. Lääkepoikkeama kirjataan asiakkaan tietoihin ja tiedotetaan asiakkaalle/omaiselle tai hänen edunvalvojalleen tai asuinhoitajalle.**

**Muut läheltä piti tilanteet keskustellaan asiakkaan/omaisen kanssa ja kirjataan asiakkaan papereihin.**

**Riskikartoitukset tehdään säännöllisesti. Vaaratilanteista/väkivaltatilanteista palvelutehtävässä tehdään aina kirjallinen ilmoitus Liite no 20 ja toimitetaan se työterveyshuoltoon, joka toimittaa asian työsuojelun tietoon.**

**Asiakaskohteista tehdään turvallisuus/riskikartoitus( kts. yllä lomakkeet). Turvallisuusohjeet kotikäynneille on tehty ja turvallisuusohjeet käydään läpi henkilöstön kanssa. Turvallinen kotikäynti Liite no 8**

**Menettelytapa miten korjaava toimenpide suunnitellaan, viedään käytäntöön, tiedotetaan henkilökunnalle ja hyödynnetään kehittämisessä ; Lääkepoikkeamat, läheltä piti tilanteet ja vaaralliset tilanteet käydään läpi yhdessä henkilöstän kanssa ja annetaan lisäohjeita sen mukaan, millaisia tilanteita on ollut ja miten niihin voidaan paremmin varautua tulevaisuudessa.**

**Vaaratilanteista tehdään ilmoitukset, kirjaukset asiakaspapereihin.**

**Riskikartoitusta mm.**

**Iäkkäät asiakkaat ja muistisairaajat asiakkaat ja heidän turvallisuusriskinsä , kotien palo- ja pelastautumisturvallisuus, esteettömyyden arviointi asiakaskohtaisesti.**

**Henkilökunta**

**-omistajat käyttävät julkisia tai yksityisiä terveystalouksia**

**-Terveystarkastukset**

**-Työterveyshuollon työpaikkaselvitykset ( ei vielä )**

**-Työsuojelun toimintaohjelma ( ei vielä )**

**-Työkyvyn tukemisen toimintamalli ( ei vielä )**

**-Tietoturvaohjeistus**

**-Perehdytysmateriaali**

**-Palvelusuunnitelmat**

**-Lääkehoitosuunnitelma**

**-Omavalvontasuunnitelma**

**-Yksintyöskentely, Turvallinen kotikäynti Liite 8**

**-Turvakorttikoulutus**

Kuvaus menettelystä, jolla läheltä piti -tilanteet ja havaitut epäkohdat käsitellään

**Läheltä piti tilanteet ja vaaralliset tilanteet käydään läpi yhdessä henkilöstän kanssa ja annetaan lisäohjeita sen mukaan, millaisia tilanteita on ollut ja miten niihin voidaan paremmin varautua tulevaisuudessa. Tapaturma/vaaratilanteista tehdään ilmoitukset ja kirjaukset asiakastietoihin/omavalvonnan seurantaasiakirjoihin. Tapaturma/Vaaratilanneilmoitus Liite no 20**

Kuvaus menettelystä, jolla todetut epäkohdat korjataan

**Epäkohtien havaitsemisen ja käsittelyn jälkeen laaditaan toimintasuunnitelma epäkohtien korjaamiseksi ja nimetään vastuuhenkilö(t). Korjaustoimenpiteet aikataulutetaan ja toimenpiteiden etenemistä seurataan. Lopuksi tarkistetaan, että epäkohdat on korjattu.**

Kuvaus siitä, miten korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilöstölle ja tarvittaessa yhteistyötahoille

**Toimenpiteistä laaditaan muistiot. Muistiot jaetaan tarpeellisille tahoille sähköpostitse ja arkistoidaan sekä tiedotetaan suullisesti .**

Lisätietoa tästä muun muassa STM:n julkaisuja 2011:15: Riskienhallinta ja turvallisuussuunnittelu. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon johdolle ja turvallisuussuunnittelijoille: [http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/\\_julkaisu/1571326](http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/_julkaisu/1571326)

## 6. HENKILÖSTÖ

Kuvaus henkilöstön määrästä, mitoituksesta ja rakenteesta; ammatillinen ja avustava henkilöstö (otetaan huomioon päivähoito- ja lastensuojelulain, sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuuslain, valvontaohjelmien säädökset)

**Henkilöstöluettelo ;Kotihoito Poudan henkilökuntaan kuuluu tällä hetkellä sairaanhoitaja AMK Pirjo Poutanen ja lähihoitaja Risto Poutanen**

Kuvaus henkilöstön rekrytoinnin periaatteista (hakumenettelyn avoimuus, kelpoisuuden varmistaminen, lastensuojelussa rikosrekisterin tarkistaminen, sijaisten hankintamenettelyt jne.)

**Lasten kanssa työskentelevillä täytyy olla puhdas rikosrekisteriote, joka esitetään Eksoten yritysneuvojalle. Mahdolliset rekrytoinnit tehdään te-keskuksen kanssa mol.fi sivustolla tai etsitään vapailta markkinoilta hakemusten/haastattelun perusteella, kelpoisuus varmistetaan Terhikki rekisteristä, valinnan tekee Pirjo Poutanen. Kotihoito poudan lomat ilmoitetaan etukäteen mahdollisimman aikaisin asiakkaille ja sovitaan loman aikaisista järjestelyistä asiakaskohtaisesti ; toinen yrittäjä tekee tai ohjataan muille palveluyrittäjille**

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä: (suositellaan laadittavaksi henkilöstön perehdyttämissuunnitelma, ks. myös kohta 3.)

**Kotihoito Poudan perehdytys suunnitelmasta ; tällä hetkellä yrityksessä työskentelle vain yrittäjät itse, kun toimintaan tulee esim harjoittelijoita/työntekijöitä yrittäjät perehdyttävät heidät kyseistä perehdytysrunkoa Liite no ja perhdytysmateriaalia Liite no käyttäen**

**Käytännöt:**

työaika, tauot, palkka, kilometrikorvaukset oman auton käytöstä

ruokailu,

yrityksen toimintaperiaatteet, arvot ja pelisäännöt

työvaatetus, suojavaatetus

menettely tapaturman sattuessa

lähimmät työtoverit

esimies

tutustuminen asiakkaisiin/heidän koteihinsa

kulkureitit

yksintyöskentely

vaitiolovelvollisuus Liite no 9

muuta, mitä? \_\_\_\_\_

**Kotihoito Poudan yleisesittely**

tuotteet/palvelut

asiakkaat/sopimukset/palvelusuunnitelma

organisaatio

yrityksen toimintatavat

lääkehoitosuunnitelma

omavalvontasuunnitelma

perehdyttämisaineistoon tutustuttaminen

muuta, mitä? \_\_\_\_\_

**Kotihoito Poudan työympäristö asiakkaiden kotona**

työvälineet

työturvallisuusohjeet

paloturvallisuus

ensiapu

siisteyden ja järjestyksen ylläpitäminen

muuta, mitä? \_\_\_\_\_

**Perehdyttäminen on suoritettu**

**Päiväys** \_\_\_\_\_

**Perehdyttäjä** \_\_\_\_\_

**Työntekijän allekirjoitus** \_\_\_\_\_

**Tervetuloa**



Kuvaus henkilökunnan ammattitaidon ja työhyvinvoinnin ylläpitämisestä ja osaamisen johtamisesta (esim. täydennyskoulutussuunnittelu- ja seurantamenettelyt, sairauspoissaolojen seuranta, osaamisen, ammattitaidon ja sen kehittymisen seuranta, kehityskeskustelut) (suositellaan laadittavaksi henkilöstön täydennyskoulutussuunnitelma)

**Yrittäjät työskentelevät Kotihoito Poudassa.**

**Kotihoito Poudan täydennyskoulutussuunnitelma ;**

**Osallistutaan sairaahoitopiiriin yrittäjille järjestämään koulutukseen n kaksi kertaa vuodessa**

**Osallistutaan muuhun koulutukseen tarpeen/toiveiden mukaan noin kaksi kertaa vuodessa**

**Pidetään omaa ammattitaitoa ja osaamista yllä seuraamalla alan ammattilehdistöä/kirjallisuutta/käypähoitosuosituksia**

**Verkostoidutaan paikkakunnan alan yrittäjien kanssa**

**Yrittäjät pyrkivät rajaamaan työaikansa arkisin klo 8-17 , pitää viikonloput vapaat, jotta jaksavat palvella asiakkaita laadukkaasti, itse väsymättä**

Henkilöstöasioiden kehittämissuunnitelma

**Tarkoituksena on laajentaa vuoden 2014 vaihteessa, silloin tulee yksi uusi yrittäjä toimintaan mukaan, samalla palvelut laajenevat tukipalveluilla ja siivouksella,**

**talonmiespalveluilla,mökkitalkkaripalveluilla ja pienimuotoisella rakentamispalvelulla.**

**Toteutunut suunnitelman mukaisesti.**

## 7. TOIMITILAT LAITTEET JA TARVIKKEET

Omavalvontasuunnitelmaan laaditaan kuvaus toiminnassa käytettävistä tiloista ja niiden käytön periaatteista. Tilojen käytön periaatteissa kuvataan mm. asiakkaiden sijoittamiseen liittyvät käytännöt: mm. miten asiakkaat sijoitetaan huoneisiin, miten huolehditaan asiakkaiden yksityisyyden suojan toteutuminen tms.

Kuvaus asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevat tilat (oma huone, huoneen koko, huonekalut jne.)

**Ei toimitiloja**

**Asiakkaat asuvat omissa kodeissaan**

Kuvaus asiakkaiden yhteisessä käytössä olevista tiloista (ruokailutilojen toimivuus, harraste-, kuntoutus- ja toimintatilat, hygientilojen toimivuus, saunan käyttömahdollisuudet, jne.)

**Ei toimitiloja**

**Asiakkaat asuvat omissa kodeissaan**

Kuvaus asiakkaiden yhteisöllisyyden toteutumisesta yksikössä toimitilojen näkökulmasta

**Ei toimitiloja**

**Asiakkaat asuvat omissa kodeissaan**

Kuvaus siivous, jäte- ja pyykkihuoltoa koskevista käytänteistä

**Asiakkaat siivoavat itse tai ostavat siivouspalvelut alan yrityksiltä. Kotihoito Pouta huolehtii hoitoympäristön siisteydestä. Siivouspalvelut tulevat mukaan 1/14 Kotihoito Poudan palveluihin. Asiakas pesee itse pyykit/pesemme ne asiakkaan kotona tai toimitamme pyykit pesulaan asiakkaan puolesta.**

**Jätteet käsitellään ja lajitellaan ohjeiden mukaisesti,viemme jätteet tähän tarkoitukseen varattuihin paikkoihin. Ohjataan asiakasta tarvittaessa jätteiden käsittelyssä.**

Kuvaus sisäilman laadunvarmistusmenettelyistä (kosteushaittojen toteamisen menettelyt, sisäilman mittaukset, yhteistoiminta kiinteistönhuollon, terveydensuojeluviranomaisten kanssa, jne.)

**Aistinvaraisesti asiakkaan kotona, yhteys terveystarkastajaan jos haju/homeongelmaa**

Kuvaus yksikössä olevista terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista

**Yrittäjä/työntekijä käyttää työssään omaa autoa ja kaikilla on omat hoitotarvikekassit sisältöineen. Suojavaatetus on oma/asiallinen pusero housu yhdistelmä, sisäkenkinä grokciit. Hoitovälineet pyritään pitämään aina uusimpien tuulien mukaisina ja ehdottoman toimivina ja siisteinä. Jokaisella on verenpaine ja verensokerimittari sekä kotisairaanhoidotarvikkeita mm. haavahoitotuotteet, kertakäyttökäsineet, suojaesiliinat, käsidesi. Kotihoito Pouta hoitotarvikeluettelo liite no 10**

Vastuuhenkilön yhteystiedot

**Pirjo Poutanen sairaanhoitaja AMK  
045-2673657**

Terveydenhuollon laitteella tarkoitetaan terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetun lain (629/2010) 5 §:n mukaisia hoitoon käytettäviä laitteita, joita ovat mm. sairaalasängyt, nostolaitteet, veren sokerin ja verenpaineen mittarit tms. Toiminnanharjoittajan velvollisuuksista on säädetty terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetun lain (629/2010) 24–26 §:ssä sekä Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontaviraston antamissa määräyksissä 4/2010. Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamista vaaratilanteista tehdään ilmoitus Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastolle. Omavalvontasuunnitelmassa toimintayksikölle nimetään ammattimaisesti käytettävien laitteiden ja tarvikkeiden turvallisuudesta vastaava henkilö, joka huolehtii vaaratilanteita koskevien ilmoitusten ja muiden laitteisiin liittyvien määräysten noudattamisesta.

Linkki Valviran määräyksiin: [http://www.valvira.fi/files/tiedostot/m/a/maarays\\_4\\_2010\\_kayttajan\\_vt\\_ilmoitus.pdf](http://www.valvira.fi/files/tiedostot/m/a/maarays_4_2010_kayttajan_vt_ilmoitus.pdf)

Toimitiloja, laitteita ja tarvikkeita koskeva kehittämissuunnitelma

**Käytössä olevien laitteiden /tarvikkeiden toimintakuntoa seurataan, tarvittaessa huolletaan tai uusitaan**

## 8. ASIAKASTURVALLISUUS

Asiakasturvallisuuden kehittämiseksi laaditaan toimintasuunnitelma, jossa käsitellään välittömään asiakastyöhön liittyviä turvallisuuteen liittyviä riskejä

Yksikön turvallisuussuunnittelusta ja turvallisuustoiminnasta vastaavan/vastaavien yhteystiedot

**Pirjo Poutanen sairaanhoitaja AMK  
045-2373657**

Kuvaus asiakasturvallisuuden varmistamisesta (kotiin annettavissa palveluissa, lastensuojelussa, vammais- ja ikäihmisten palveluissa olevat erityispiirteet huomioitava)

**Asiakkaasta/asumisesta johtuvia riskejä kartoitetaan ensimmäisillä kotikäynneillä ja koko palvelusuhteen ajan. Suoritetaan ns. turvallisuuskävely, apuna käytetään Omatoiminen palotarkastuskaavaketta Liite no 5, Esteettömyyden arviointi asiakkaalla lomaketta Liite no 4 sekä Muistisairauteen liittyviä turvallisuusriskejä Liite no 6 ja hankitaan tarvittavat turvalaitteet ja organisoidaan kodin muutostyöt riskien pienentämiseksi. Vanhuksilla on käytössä turvarannekkeet/kuulovammaisten apuvälineet ja palovaroitin. Kotikäynneillä teemme havainnot asiakkaan tilasta. Tarvittaessa lisäämme käyntejä ja mittaamme verenpaineen tai sokeriarvot. Teemme yhteistyötä kunnallisen kotihoidon ja terveyskeskuksen kanssa. Asiakkaan tilan niin vaatiessa ohjaamme hänet lääkäriin tai sairaalaan.**

Kuvaus yksikön valvontalaitteista ja niiden toimivuuden varmistamisesta

**Kodeissa omat valvontalaitteet, kuten turvarannekkeet/kuulovammaisten apuvälineet ja palohälyttimet, jotka testataan henkilökunnan toimesta ja kirjataan asiakastietoihin.**

Kuvaus asiakkaiden käytössä olevien turvalaitteiden ja hälytysjärjestelmien toimivuuden varmistamisesta (yksikön hälytyslaitteet, turvarannekkeet, valvontalaitteet, kotona asuvien asiakkaiden turvallisuuslaitteet ja hälytysvasteiden toimivuuden varmistus, jne.)

**Asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevia turvalaitteita esim. turvaranneke, palovaroitin, kuulovammaisen apuvälineet. Tarkistamme säännöllisesti, että ne ovat kunnossa ja kirjaaamme testaukset asiakastietoihin. jos turvallisuuslaitteet eivät toimi korjaamme puutteet. Asiakkailta käytössä olevien henkilökohtaisten turvalaitteiden toimintavarmuudesta huolehtimisesta ja hälytyksiin vastaamisesta laaditaan toimintaohjeet palvelusuunnitelmaan seuraavin tiedoin: hankkiiko turvalaitteen asiakas itse vai palvelun tuottaja, tiedot hälytystenvastaanottajista, kuka vastaa laitteen toimintavarmuudesta, palauttamisesta sekä muut mahdolliset toimintaan liittyvät tekijät ja ohjeet. Turvalaitteet huolletaan laitteen toimittaneen palveluntuottajan toimesta, hälytykset ottaa vastaan turvapuhelin hälytyskeskus tai kotihoitokeskus, joka ohjaa auttajakäynnin sovitulle auttajalle tai tarvittaessa hätäkeskukseen.**

Asiakasturvallisuuden kehittämissuunnitelma

Kotihoito Poudan asiakasturvallisuussuunnitelma ja sen kehittäminen

**Vaarojen arviointia ja riskien kartoitusta jatketaan.**

**Toimitaan turvallisesti kotikäynneillä, huomioi yksintyöskentely.**

**Ensiapukoulutusta.**

**Ensisammutuskoulutusta.**

**Turvakorttikoulutusta.**

**Hygieniapassikoulutusta.**

**Ammattitaidon ylläpitäminen.**

**Jokainen työntekijä kantaa vastuuta omasta turvallisuudesta omalla toiminnallaan ja käyttäytymisellään.**

**Kotihoito Poudan turvallisuusvastaavan toimii yrittäjäsairaanhoitaja Pirjo Poutanen puh 0452373657**

## 9. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Kuvaus asiakkaan ohjauksesta, neuvonnasta ja palveluntarpeen arvioinnista, palvelusopimuksen/hallintopäätöksen ja hoito- ja palvelu/asiakassuunnitelman (lastensuojelu/päivähoito) laatimisesta ja päivittämisestä sekä asiakkaan osallistumisesta päätöksentekoon

Jokaisen asiakkaan/omaisen/hoitavan tahon kanssa yhteistyössä tehdään asiakkaalle palvelusuunnitelma Liite no 11 ja sitä päivitetään aina tarvittaessa. **Asiakkaan/omaisen toiveet otetaan huomioon suunnitelmaa tehtäessä. Asiakkaalle tehdään palvelusopimus Liite no 12 , josta käy esiin palvelun sisältö, käytettävä aika ja hinnasto, sopimusmuutokset, riitatapausten käsittely. Siivouksista tehdään siivoussopimus Liite no 13**

Kuvaus siitä, miten toteutetaan asiakkaan mahdollisuus tutustua yksikköön etukäteen

**Asiakasta informoidaan Kotihoito Poudan toiminnasta henkilökohtaisen informaation avulla sekä kotisivujen ja esitteen avulla.**

Kuvaus siitä, miten asiakasta informoidaan sopimusten (palvelusopimus, vuokra ym.) sisällöstä, palvelun kustannuksista ja sopimusmuutoksista.

**Palvelusopimus tehdään kirjallisena ja siihen kirjataan yksityiskohtaisesti asiakkaan tarvitsemat palvelut, käyntipäivät sekä kellonajat. Sopimuksesta käyvät ilmi palvelusta perityt hinnat, sekä peruutusehdot. Asiakkaalle jää sopimuksesta oma kappale. Jos palveluiden kustannukset muuttuvat, menee siitä tieto laskun mukana asiakkaalle kaksi kuukautta ennen palvelun hinnan muuttumista.**

Kuvaus asiakkaan itsemääräämisoikeuden ja osallistumisen toteutumisesta (yksityisyys, intimitteettisuoja, henkilökohtainen vapaus, koskemattomuus; perustuslain 7§ ja 10§, asiakaslaki 8-10 §)

**Asiakkaat asuvat omassa kodissaan ja kunnioitamme työssämme asiakkaan yksityisyyttä, intimitteettisuoja ja henkilökohtaista vapautta ja koskemattomuutta. Asiakas osallist päätöksiin, jotka koskevat hänen palvelun tarvetta ja terveydentilaansa.**

Kuvaus menettelystä, miten huolehditaan ja kuka vastaa asiakkaan hallussa olevista rahavaroista, avaimista ja muista tavaroista

**Asiakas / omaiset huolehtivat rahoista. Avaimet luovutetaan tarvittaessa palveluntuottajalle kirjallisella sopimuksella, jossa luovutus ja palautuskohdat**

Suunnitelma siitä, miten rajoitteiden ja pakotteiden käytön tarvetta pyritään vähentämään

**Ei käytetä rajoitteita tai pakotteita**

Kuvaus rajoitteiden ja pakotteiden käytön kriteereistä, päätöksenteosta, menettelytavoista, kirjaamisesta ja rajoitus-toimenpiteiden vaikutusten seuraamisesta (katso mm. lastensuojelulain 11 luku, kehitysvammalaki, valvontaohjelmat) Suositellaan laadittavaksi menettelytapaohjeet

**Ei käytetä rajoitteita tai pakotteita**

Kuvaus menettelytavasta, jos todetaan, että asiakasta on kohdeltu epäasiallisesti tai loukkaavasti

**Jos asiakasta on kohdeltu epäasiallisesti, tulee ensin ottaa yhteys palveluntuottajaan ja antaa palvelun tuottajalle mahdollisuus korjata asia. Riitatapauksessa ohjataan ottamaan yhteys potilasasiamieheen/kuluttajaneuvontaan ja edetään potilasasiamiehen/kuluttajaneuvonnan ohjeiden mukaan**

Kuvaus asiakassuhteen päättymiseen liittyvien asioiden valmistelusta ja toteuttamisesta (asiakkaan siirtäminen hoitopaikasta toiseen, lastensuojelun jälkihuollon valmistelu, jne.)

**Tutustutaan asiakkaan kanssa uuteen hoitopaikkaan tekemällä tutustumiskäynti uuteen paikkaan.**

Jos asiakas on tyytymätön saamaansa kohteluun, hänellä on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Kun palvelu perustuu ostopalvelusopimukseen, muistutus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle (Valviran ohje 8:2010).

Henkilö/taho ja yhteystiedot, jolle muistutus osoitetaan

**Pirjo Poutanen**  
**Haikantie 183**  
**59130 Koitsanlahti**  
**Puh. 0452373657**

**Muistutus palvelusetelillä annetuista palveluista /Eksote Liite no 23**  
**ValtoKäkelänkatu 3**  
**53130 Lappeenranta**

**Kuluttajariitaasioissa**  
**Kuluttajaneuvonta**  
**puh. 0295536901**  
**ma-pe 9-15**  
**Yhteydenotto yksittäisessä riita tai yleisneuvonta-asiassa Liite no 22**

Sosiaaliamiehen yhteystiedot

**Tuomas Kumpula**  
**Sosiaali- ja potilasasiamies**  
**Socom Oy**  
**Kipparinkatu 1**  
**531000 Lappeenranta**  
**puh. 044 748 5306**  
**Puhelinaika pääsääntöisesti**  
**ma 12-15, ti,ke ja to 9-11**  
**Sähköpostiosoite on muotoa**  
**etunimi.sukunimi@socom.fi**

Kuvaus yksikön toimintaa koskevien muistutusten käsittelystä

**Kaikki mahdolliset muistutukset käsitellään tapauskohtaisesti kohtuullisen ajan kuluessa ;**  
**-pyydetään selvitys mitä tapahtunu**  
**-kirjataan asia asiakkaan tietoihin**  
**-selvitetään mitä tapahtunut**  
**-käydään asia asiakkaan kanssa läpi**  
**-laaditaan vastine, jossa esitetään korjaavat toimenpiteet**  
**-asia käsitellään asia ja opitaan virheestä**  
**-tarvittaessa ohjataan mihin muistutus tehdään ; sosiaali-tai potilasasiamiehelle/**  
**kuluttajaneuvontaan**  
**Kotihoito Pouta informoi/ toimittaa jäljennökset Eksotelle asiakkaan tekemästä**  
**reklamaatiosta,muistutuksista,valituksista, kanteluista, hoitovahinkoilmoituksista, niihin**  
**johtaneista syistä ja niiden johdosta tehdyistä toimenpiteistä. Muistutus palveluseleillä**  
**annetusta palvelusta Liite 23**  
**Yhteydenotto kuluttajavirastoon sähköisellä lomakkeella ; Yhteydenotto yksittäisissä riita tai**  
**yleisneuvonta asiassa Liite 22**

Kuvaus kunnan ja palvelutuottajan välisestä yhteistyöstä asiakkaan hoidon ja palvelun suunnittelussa ja toteutumisen seurannassa

**Palveluohjaaja tai muu työntekijä ottaa yhteyttä asiakkaasta ja palvelua suunnitellaan yhdessä. Yhteistyö on sujuvaa ja molemminpuolista. Eri tahoilla erilaisia käytäntöjä toteutumisen seurannassa, esim harkinnanvaraista veteraanimäärärahaa saavista laitain sopimuksen loputtua raportit palveluohjaalle. Toteutumista voi seurata myös laskutuksen avulla josta ilmenee annettu palvelu**

Kuvaus kuluttajasuojaa koskevasta informaatiosta

**Palvelusopimuksessa informoidaan sopimuksen muuttumiseen ja päättymiseen liittyvät asiat. Palvelusopimus tehdään kirjallisena molemmille osapuolille. Palvelusopimuksessa kohta miten riita-asiat/muistutukset/tyytymättömyys palveluun tehdään. Kotihoito Pouta informoi mihin ne osoitetaan ja osoitetiedot löytyvät myös omavalvontasuunnitelmasta**

Asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvä kehittämissuunnitelma

**Palvelusopimus-ja suunnitelma käydään huolellisesti läpi tekohetkellä ja palataan siihen tarvittaessa asiakkaan /omaisen/edunvalvojan kanssa ja päivitetään tarvittaessa.**

**Laki asiakkaan asemasta ja oikeuksista**

**Toimintatapojemme kehittäminen**

## 10. PALVELUN/YKSIKÖN ASIAKASTYÖN (TOIMINNAN) LAADUN VARMISTAMINEN

Kriteereitä ja tasoja on määritelty toimintakohtaisissa valtakunnallisissa valvontaohjelmissa, jotka löytyvät Valviran kotisivuilta: <http://www.valvira.fi/>

Kuvaus asiakkaiden suoriutumista, toimintakykyä, elämänhallintaa sekä fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista hyvinvointia ylläpitävästä ja edistävästä toiminnasta

**Asiakkaan, lähiomaisen, mahdollisen muun hoitavan tahon kanssa pidetään palvelun aluksi palaveri, jossa kartoitetaan asiakkaan voimavarat, tarpeet ja ongelmat, menetelmät ja keinot. Tämän pohjalta laaditaan palvelusuunnitelma, joka laaditaan asiakaslähtöisesti tukemaan asiakkaan kokonaisvaltaista hyvinvointia ja elämänhallintaa. Palvelu toteutetaan suunnitelman mukaisesti ja arvioidaan ½ vuoden välein tai tarpeen mukaan.**

**Asiakasta tavataan sopimuksessa määritetyllä aikavälillä ja ajalla. Asiakasta kannustetaan mahdollisimman itsenäiseen suoriutumiskykyyn ja omatoimisuuteen kaikessa toiminnassa, kuten peseytymisessä, pukeutumisessa, liikkumisessa ja avustetaan tarvittaessa. Työskentelemme kuntouttavalla työotteella. Asiakkaan vointia tarkkaillaan kokonaisvaltaisesti ja tuetaan/ puututaan tarvittaessa esim. ruokahuoltoon, terveysasiat, henkilökohtaiseen hygieniaan, puhtauteen ja vaatetukseen, tilojen siisteyteen liittyvissä asioissa.**

**Keskusteluilla suuri merkitys asiakkaan elämässä. Annamme aikaa asiakkaalle, kuuntelemme heitä.**

**Asiakasta kannustetaan ja ohjataan kodin ulkopuolisiin tapahtumiin.**

**Asiakasta avustetaan tarvittaessa kauppa-, pankki-, lääkäri ja paperiasioissa, kuten kela etuudet, kotitalousvähennys verotuksessa. Näillä tavoilla ylläpidämme ja parannamme asiakkaan omaa elämänhallintaa ja terveyttä**

Kuvaus asiakkaiden ravitsemuksen ja ruokailun järjestämiseen liittyvistä käytännöistä (ruokailuvälien pituus, yöaikaisen paaston pituus, asiakkaiden ravitsemustilan seuranta, jne.)

**Asiakkaat syövät joko; itse valmistamaansa ruokaa, ateriat tulevat ateriapalvelusta, ostetaan kaupasta eineksinä tai Kotihoito Pouta valmistaa ruoan. Kotihoito Pouta tarjoaa ruoan tarvittaessa. Ohjataan terveellisiin ruokailutottumuksiin.**

**Syömistä/juomista/ravitsemustilaa seurataan kysymällä asiakkaalta ruokailuista , jää/ruokakaapin sisällöstä-onko ruoat syöty, biojätteiden määrästä, painosta ja ihon kimmoisuudesta, jos epäily virhe tai aliravitsemuksesta voidaan tehdä MNA-testi Liite no 14 ja pyydetään kirjaamaan kolmen päivän ruokailut, joista lasketaan saatu energia, neste ja proteiinit. Asiakasta ohjataan terveelliseen ruokavalioon, riittävään nesteen, ravinnon ja erityisesti proteiinien saamiseen . Ruokalajien kalori ja proteiinitaulukko Liite no 15 , jotka ylläpitää lihasten kuntoa ja sitä kautta liikkumiskykyä. Tarvittaessa ohjataan käyttämään erilaisia ateriakorvikkeita. Vanhat ruoat/pilantuneet ruoat hävitetään.**

**Aina kun mahdollista, istutaan ateriahetkellä asiakkaan kanssa ruokapöydässä, silloin yleensä ruokakin maistuu asiakkaalle paremmin ja on helpompi seurata nautitun ravinnon määrää.**

Valtion ravitsemusneuvottelukunta:

<http://www.ravitsemusneuvottelukunta.fi/portal/fi/ravitsemussuosituksset/>

Yksikön ruokahuollon vastuuhenkilön yhteystiedot

**Asiakkaat syövät joko itse valmistamaansa ruokaa tai ruoka tulee ateriapalvelusta tai einekset ostetaan kaupasta tai Kotihoito Poudan yrittäjä valmistaa ruoan**

Kuvaus päivittäinen toiminnan järjestämisestä (lasten koulunkäynnin tukeminen, erityisopetuksen turvaaminen lapsen kouluasioista vastaavan henkilön nimeäminen (lastensuojelulaki) asiakkaiden ulkoilun, liikuntamahdollisuuksien, toimintakykyä tukevan toiminnan, harrastus- ja viriketoiminnan järjestäminen ym.)

**Asiakasta ohjataan ja tuetaan mielekkääseen päivittäiseen toimintaan, joka tukee ja ylläpitää hänen toimintakykyään ja antaa hänelle onnistumisen kokemusta ja hyvää mieltä elämään, kuten liikunta ulkona, tuolijumppa sisällä, lehtien lukeminen, laulaminen yhdessä, harratuksiin ja tapahtumiin osallistuminen, ikätoverien tapaaminen ja yhteiset keskusteluhetket hoitajan kanssa.**

**Asiakkaiden liikunta ja ulkoilukäytäntöjen periaatteita ;**

**-Apuvälineiden tarpeen kartoitus ja hankinta ja ohjaus käyttöön**

**-Esteettömyyden kartoitus sisällä ja ulkona Esteettömyyden arviointi asiakkaalla Liite no 4**

**-Havainnoidaan asiakkaan liikuntakykyä**

**-Ulkovaatteiden käyttö ja olemassaolo**

**- Havainnoidaan liukkaus sisällä ja ulkona**

**-Jalkineet turvallisia, liukusteet sukissa ja kengissä**

**-Tuetaan ulkoilua ja liikkumista esim tuolijumppa ja lihaskuntoharjoitukset ikäihmisille, mennään yhdessä lenkille**

THL:n liikuntasuosituksset eri-ikäisille:

[http://www.ktl.fi/portal/suomi/tietoa\\_terveydesta/elintavat/liikunta](http://www.ktl.fi/portal/suomi/tietoa_terveydesta/elintavat/liikunta)

Kuvaus hygieniakäytännöistä ja infektio tartuntojen ehkäisemisestä sekä epidemiatilanteissa toimiminen

**Käytetään suojakäsineitä ja käsidesiä/ käsisaippuapesua epidemioiden ehkäisemiseksi.**

**Hyvä käsihygienia ehkäisee epidemioita**

**Hoitoympäristö siisti**

**Aseptinen toimintajärjestys, edetään palvelussa puhtaasta likaiseen**

**Hygieniapassi henkilökunnalla**

Suunnitelma asiakastyön ja päivittäisen toiminnan kehittämisestä

**Asiakastyötä ja päivittäistä toimintaa arvioidaan ja kehitetään koko ajan.**

## 11. TERVEYDENHUOLLON JA SAIRAAHOIDON JÄRJESTÄMINEN

Kuvaus terveydenhuollon järjestämisestä yksikön/palvelun asiakkaille ja yksikön omat vastuutehtävät asiakkaiden terveydenhuollossa ja sairaanhoidossa (terveyden edistäminen, terveystarkastukset, seulontatutkimukset, terveydentilan seurantaan liittyvät tutkimukset, tarkastukset, kontrollit, jne.)

Kotihoito Poudan henkilökunta huolehtii asiakkaan terveyden edistämisestä yhteistyössä muun terveydenhuollon kanssa, kuten kunnallisen kotihoidon, terveyskeskuksen, sosiaalihoitajan, fysioterapeutin, jalkahoitajan, diabeteshoitajan kanssa. Asiakkaiden fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista terveydentilaa seurataan ja arvioidaan jokaisen käynnin yhteydessä ja seuranta kirjataan asiakaspapereihin.

Asiakkaan painoa, verenpainetta, nestetasapainoa, ravitsemusta, erittämistä seurataan säännöllisesti ja tarvittaessa mitataan verensokeri.

Asiakkaiden terveystarkastukset ja suun terveydenhuollon palvelut oman kunnan terveyskeskuksessa.

Asiakkaiden lääkehoito Lääkehoitosuunnitelman mukaisesti Liite no

Kuvaus menettelystä, miten toimintayksikön lääkäripalvelut järjestetään ja mikä taho vastaa asiakkaiden sairauden hoidosta kiireettömissä tilanteissa

**Parikkalan ja Rautjärven kunnissa on terveyskeskuspalvelut lääkäreineen arkisin klo 8-16.**

**Iltapäivystys Imatran aleasairaalassa klo 16-22 ja yöpäivystys Etelä-Saimaan keskussairaalassa klo 22-08**

Kuvaus menettelystä kiireellisen sairaanhoidon tarpeessa olevan asiakkaan hoitamiseksi

**Toimitaan tilanteen mukaa eli selvitetään mitä tapahtunut, tehdään ilmoitus hätäkeskukseen, annetaan hätäensiapu ja ensiapu ja noudatetaan ohjeita hätäkeskuksesta ja odotetaan ambulanssia**

Kuvaus erikoissairaanhoidon käytöstä ja saatavuudesta (terapiapalvelut, lastenpsykiatrian käyttömahdollisuudet, psykiatrinen hoito, jne.)

**Asiakas saa erikoissairaanhoidon palvelut Etelä-Saimaan keskussairaalasta tai ostaa ne itse yksityisesti eri alojen palveluntuottajilta**



Kuvaus lääkehoitosuunnitelman ylläpidosta, päivittämisestä ja toimeenpanosta sekä toteuttamisen seurannasta (Lääkehoitosuunnitelma tulee laatia sosiaali- ja terveysministeriön Turvallinen lääkehoito -oppaan (2005:32) mukaisesti.) STM:n opas löytyy osoitteesta: [http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/\\_julkaisu/1083030](http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/_julkaisu/1083030)

**Kotihoito Poudan lääkehoitosuunnitelma ohjaa lääkehoidon toteuttamista.**

**Lääkehoitosuunnitelma määrittää mitä lääkehoitoa annetaan ja miten se toteutetaan, lääkehoidon osaamisen varmistamisen ja ylläpitämisen, lääkehoitoon perehdyttämisen, vastuut ja velvollisuudet, lupakäytännöt, lääkehuollon toiminnan, lääkkeiden jakamisen ja antamisen, lääkehoidon vaikuttavuuden arvioinnin ja asiakkaan neuvonnan, lääkehoidon kirjaamisen ja tiedonkulun sekä toiminnan miten toimitaan lääkepoikkeamisissa ja niiden ennaltaehkäisyyn. Yhteistyötahoina Simpeleen ja Parikkalan apteekit, kunnalliset kotihoitokeskukset ja terveyskeskukset.**

**Kotihoito Poudan lääkehoito suunnitelma laadittu 8.5.2013, päivitetty 7.3.2017, päivitetään vähintään kerran vuodessa Liite no 16**

**Kotihoito Poudan lääkehoitosuunnitelman vastuulääkärinä toimii yleislääketieteen erikoislääkäri 281402 Satu Ojalainen**

Lääkehoidosta vastaavan henkilön yhteystiedot

**Pirjo Poutanen sairaanhoitaja AMK**

**Haikantie 183**

**59130 Koitsanlahti**

**puh 045-2373657**

Potilasasiamiehen yhteystiedot

**Sosiaali- ja potilasasiamies**

**Puh. 044 748 5306**

**Yhteyshenkilö: Sosiaali- ja potilasasiamies Tuomas Kumpula**

**Puhelinajat:**

**ma klo 12–15, ti–to klo 9–11**

**tuomas.kumpula@socom.fi**

**Huomio! Sosiaali- ja potilasasiamiehen käytössä ei ole suojattua sähköpostia. Arkaluontoisten tiedustelujen lähettämisestä sähköpostitse ei suositella, koska suojaamattoman sähköpostin tietoturva on heikko. Suojaamattoman sähköpostin kautta voidaan antaa vain yleistä neuvontaa.**

**Postiosoite: Socom Oy, Kipparinkatu 1, 53100 Lappeenranta**

**Käyntiosoite: Technopolis Kareltek, Laserkatu 6 A 1, Lappeenranta (toimitilat ovat liikuntaesteettömät)**

Terveystieteiden tutkimuskeskuksen ja sairaanhoitoa koskeva kehittämissuunnitelma

**Asiakkaan terveydentilaan ja hyvinvointiin liittyvää toimintaa pyritään kehittämään jatkuvasti sekä ohjataan ja tuetaan asiakasta itsensä omahoitoon, terveellisiin ruokailutottumuksiin, korostetaan liikunnan merkitystä terveydelle ja kotona selvitymiselle ja otetaan mahdolliset päihteiden käytöt puheeksi.**

## **12. ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY**

(Menettelystä tulee olla kirjalliset ohjeet)

Kuvaus asiakastietojen kirjaamisesta, käsittelystä ja salassapitosäännösten noudattamisesta

**Kotihoito Poudalla käytössä on manuaalinen asiakastietojärjestelmä=kansio, josta löytyy kaikki asiakasta koskeva tieto. Asiakirjat säilytetään lukitussa kaapissa. Henkilökunta kirjaa asiakaskäynnit päivittäin. Palvelusuunnitelma ja palvelusopimus päivitetään välittömästi, jos asiakkaan tilassa tulee muutoksia. Muulloin palvelusuunnitelma tarkistetaan 6 kuukauden välein. Henkilökunta seuraa ja arvioi aktiivisesti palvelusuunnitelmaa. Hoidon vaikutusta arvioidaan säännöllisesti. Laskutus ja palvelusopimukset tietokoneella, jossa ei nettiyhteyttä. Tietoihin pääsy yrittäjällä salasanan kautta. Asiakkaalta pyydetään kirjallinen Suostumus asiakastietojen hankkimiseen ja luovuttamiseen Liite no 21**

**Asiakastiedot arkistoidaan arkistointisuunnitelman mukaisesti. Kaikki paperiset, tuhottavat dokumentit tuhotaan tietosuojajohtajien mukaisesti. Arkistoitavat paperit toimitetaan Eksotelle.**

**KOTIHOITO POUTA REKISTERISELOSTE Liite no 17**

**KOTIHOITO POUTA TIETOSUOJASELOSTE Liite no 18**

**KOTIHOITO POUTA ARKISTOINTISUUNNITELMA Liite no 19**

Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa:

[http://www.tietosuoja.fi/uploads/6jwqd57\\_1.pdf](http://www.tietosuoja.fi/uploads/6jwqd57_1.pdf)

Tietosuojavastaavan yhteystiedot

**Pirjo Poutanen**

Menettelyohje asiakkaan informoinnista henkilötietojen käsittelyssä: ohjeet [www.tietosuoja.fi](http://www.tietosuoja.fi)

Tietosuojaseloste: Mallilomake ja ohjeet sivulla: <http://www.tietosuoja.fi/uploads/m290kggfj8w.pdf> ja <http://www.tietosuoja.fi/uploads/drs1w.pdf>

Asiakkaan suostumus salassa pidettävien tietojen käytölle/luovuttamiselle: TSV:n opas <http://www.tietosuoja.fi/uploads/r63fxb8bp1c8toy.pdf>

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja osaamisen varmistamisesta liittyen tietosuoja-asioihin ja asiakirja hallintoon (lisätietoa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista: <http://www.sosiaaliportti.fi/File/eef14b19-bacf-4820-9f6e-9cc407f10e6d/Sosiaalihuollon+asiakasasiakirjat.pdf>)

**Perhdyttämisvaiheessa käydään läpi asiakastietojen kirjaaminen käsin asiakkaan kansioon. Kansioita säilytetään Kotihoito Poudan lukollisessa kaapissa, johon avain vain yrittäjällä, joka aukaisee kaapin tarvittaessa työntekijälle. Mahdollinen henkilökunta allekirjoittaa Vaitiolovelvollisuus lomakkeen Liite no 9**

Asiakasrekisteriä ylläpitävän palvelun tuottajan tulee laatia henkilötietolain 10 §:n mukainen rekisteriseloste, vaikka toimisi toisen yrityksen tiloissa.

Rekisteriseloste (ellei liitteenä): tietosuojavaltuutetun ohje ja lomake: <http://www.tietosuoja.fi/uploads/64znaj.pdf> ja <http://www.tietosuoja.fi/uploads/8cv17p0zbo1.pdf>

Muita tietosuojaan liittyviä oppaita sivulla <http://www.tietosuoja.fi/1582.htm> : Käyttäjälökin tietojen käsittely henkilötietolain mukaan, Laadi tietosuojaseloste, Ota oppaaksi henkilötietolaki, Henkilörekisteriin tallennetun tiedon korjaaminen, Henkilörekisteriin tallennettujen tietojen tarkastaminen, Henkilötietolain seuraamusjärjestelmä

Kuvaus asiakirjojen arkistoinnin toteuttamisesta (yksityisten sosiaalipalveluyksikköjen on tärkeää sopia yksiköstä pois lähteneiden asiakkaiden asiakirjojen arkistoinnista etukäteen asiakkaiden kotikunnan kanssa)

**Kotihoito Pouta Arkistointisuunnitelma Liite no 19**

**Toimitetaan asiakirjat Eksote arkistoon**

Kuvaus, miten tiedonkulku järjestetään muiden asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien toimijoiden kanssa

**Tapaamisissa erilaisissa palaverissa, pidän yhteyttä myös puhelimitse ja kirjeillä**

Asiakastietojen käsittelyn kehittämissuunnitelma

## Asiakastietojärjestelmän ja arkistoinnin kehittäminen

### 13. ALIHANKINTANA TUOTETTUEJEN PALVELUJEN OMAVALVONTA

Kuvaus menettelystä, kuinka yksikkö valvoo alihankkijoilta ostettujen palvelujen laatua

**Ei ole**

Luettelo alihankkijoita

**Ei ole**

Kehittämissuunnitelma

**Ei ole**

### 14. OMAVALVONNAN TOTEUTTAMISEN SEURANTA JA ARVIOINTI

Kuvaus yksikön omavalvonnan toteutumisen seurannasta

**Kotihoito Poudan yrittäjä Pirjo Poutanen suunnittelee, kokoaa, käsittelee ja kehittää asiakaspalautteista, läheltäpiti tilanteista ja riskikohdista nousevia asioita. Kotihoito Pouta arvioi jatkuvasti omaa toimintaansa ja kehittää sitä, apuna käytetään asiakaspalautteita, muita alan yrityksiä, kollegoita .**

**Omavalvontaa toteutetaan suunnitelman mukaisesti. Omavalvonta on osa Kotihoito Poudan laadun hallintaa ja laadunvarmistusta .**

Kuvaus omavalvontasuunnitelman päivittämissuunnitelmasta

**Omavalvontasuunnitelman päivittäminen tapahtuu kerran vuodessa syyskuussa tai tarpeen mukaan useamminkin. Vastuu päivittämisestä on Yrittäjä Pirjo Poutasella**

Omavalvontasuunnitelma päivitetään tarvittaessa. Toimintaohjeisiin tulleet muutokset kirjataan viiveettä omavalvontasuunnitelmaan ja vahvistetaan vuosittain, vaikka muutoksia ei vuoden aikana olisi tehtykään.

Paikka ja päiväys

**Parikkalassa 2.1.2020**

Allekirjoitus

(Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja)

Nimenselvennys **Pirjo Poutanen**

