



Omakotisäätiön omavalvontasuunnitelma - kotihoito

Palvelujen tuottaja	3
1.1 Yksityinen palveluntuottaja	3
1.2 Toimintayksiköiden nimet	3
1.3 Sijaintikunta	3
1.4 Palvelumuoto	3
1.5 Osoite	3
1.6 Säätiön johtaja ja yhteystiedot	3
1.7 Aluehallintoviraston myöntämä lupa	3
2 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet	3
2.1 Toiminta-ajatus	3
2.2 Arvot ja toimintaperiaatteet	3
3 Riskinhallinta	4
3.1 Riskinhallinta	4
3.2 Reagointi esille tulleisiin laatupoikkeamiin, läheltä piti -tilanteisiin ja haittatapahtumiin	4
4 Omavalvontasuunnitelman laatiminen	4
5 Asiakkaan asema ja oikeudet	5
5.1 Asiakkaan palvelutarpeen arviointi	5
5.2 Hoito- ja palvelusuunnitelman arviointi	5
5.3 Henkilökunnan hoito- ja palvelusuunnitelman mukainen toiminta	5
5.4 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen	5
5.5 Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet	5
5.6 Asiakkaan kohtelu	5
5.7 Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen	5
5.8 Sosiaaliamiehet	6
5.9 Kuluttajaneuvoja	6
6 Palvelun sisällön omavalvonta	6
6.1 Fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistäminen	6
6.2 Toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumisen seurata	6
6.3 Ravitsemus	6
6.4 Hygieniaikäytännöt	6
6.5 Kiireetöntä ja kiireellistä sairaanhoitoa sekä äkillistä kuolemantapausta koskevat ohjeet	6
7 Asiakasturvallisuus	7
7.1 Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa	7
7.2 Henkilöstö	7
7.3 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet	7
7.4 Henkilöstön perehdyttäminen ja täydennyskoulutus	7
7.5 Teknologiset ratkaisut	7
7.6 Tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvät ohjeistukset	7
7.7 Henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdytys ja täydennyskoulutus	7
7.8 Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot	7
8 Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta	8
9 Omavalvontasuunnitelma hyväksyminen	8

Palvelujen tuottaja

1.1 Yksityinen palveluntuottaja

Nimi: Omakotisäätiö

Y-tunnus: 0116766-2

1.2 Toimintayksiköiden nimet

Omakotisäätiön kotihoito

1.3 Sijaintikunta

Helsinki

1.4 Palvelumuoto

Palveluja ikääntyvälle väestölle

Kotihoidon palveluja

1.5 Osoite

Puotilantie 3

00910 Helsinki

1.6 Säätiön johtaja ja yhteystiedot

Susanna Kiuru

Puhelin 050 5292 314

susanna.kiuru@omakotisaatio.fi

1.7 Aluehallintoviraston myöntämä lupa

Ilmoituksenvaraisten yksityisten sosiaalipalvelujen rekisteröinti 4.3.2013

Lupa yksityisen terveydenhuollon palvelujen antamiseen 3.2.2014

2 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

2.1 Toiminta-ajatus

Omakotisäätiö on Helsingin kaupungin hyväksymä palveluntuottaja. Tuotamme yhteiskunnallisesti vastuullisia ja vaikuttavia palveluita ikääntyvälle väestölle. Kotona selviytymisen tueksi tarjoamme kotihoidon palveluja. Tavoitteenamme on hyvän arjen tuottaminen ikääntyville ja muille henkilöille, jotka eivät selviydy arjesta omin avuin.

Tarjoamme kotihoidon palveluja arjesta selviytymisen tueksi. Kotipalveluiltamme voi tilata siivousta, vaatehuoltoa, kauppa- ja muuta asiointipalvelua sekä kuljetus- ja saattajapalveluja. Tarjoamme myös henkilökohtaista hoivaa kuten avustusta pukeutumisessa, aterioinnissa ja hygienian hoidossa. Tuotamme kotihoidon palveluja maanantaista perjantaihin kello 8-16. Omissa kiinteistöissä tuotamme ympärivuorokautista kotihoitoa.

2.2 Arvot ja toimintaperiaatteet

Moniammatillinen henkilökunta tarjoaa yksilöllisesti suunniteltuja hoiva- ja kotihoidon palveluja ryhmäkodeissa ja kotona. Jokaiselle kotihoidon asukkaalle taataan arvokas ja hyvä hoito. Palveluja suunnataan myös ikääntyvän väestön toimintakyvyn tukemiseen sekä yksinäisyyden tuomien ongelmien vähentämiseen.

Arvojamme ovat:

Yksilöllisyys - Toimintamme perustuu asiakkaidemme yksilöllisiin tarpeisiin, itsemääräämisoikeutta kunnioittaen.

Vastuullisuus – Toimintamme perustuu ammattitaitoon. Tuotamme laadukasta ja kokonaisvaltaista hoivaa ja huolenpitoa ikääntyneille ihmisille. Palvelumme ovat luotettavia ja turvallisia. Toimimme joustavasti ja uudistamme palvelujamme palautteen mukaan. Kannamme vastuun omasta tekemisestämme.

Inhimillisyys - Toimintamme perustuu ihmisarvon kunnioitukseen. Osaamisemme perustuu ystävällisyyteen, suvaitsevaisuuteen, huomaavaisuuteen, kunnioitukseen, oikeudenmukaisuuteen, tasavertaisuuteen ja yhteisöllisyyteen. Toimimme kollegiaalisesti toisiamme arvostaen. Elämäniloa ja huumoria unohtamatta.

3 Riskinhallinta

3.1 Riskinhallinta

Henkilökuntaan kohdistuvia riskejä arvioidaan STM:n riskinarviointilomakkeilla. Riskejä arvioidaan myös työterveyshuollon toimesta. Varhaisen välittämisen mallilla vaikutetaan ennaltaehkäisevästi henkilökunnan mahdollisiin työkykyä heikentäviin tekijöihin.

Työntekijöiden turvallinen liikkuminen koteihin varmistetaan hyvin toimivalla autolla. Työntekijät liikkuvat pääsääntöisesti yksin. Auton vakuutus on LähiTapiolassa. Huoltosopimukseen kuuluu 24 h tiepalvelu puhelinnumero 0200 55050.

Uhka- ja vaaratilanteita voi syntyä asiakkaiden käytöshäiriöistä tai ennalta-arvaamattomista kotiloista. Työntekijöitä on ohjeistettu välttämään menoa sellaiseen kotiin, jossa olettaa olevan uhka-tai vaaratilanteita. Jos asiakkaan kotona on ennalta-arvaamaton uhka, työntekijä arvioi, jääkö paikalle, lähteekö pois vai ottaako yhteyttä viranomaisiin. Jos asiakas on Helsingin kaupungin kotihoidon asiakas, niin työntekijä ottaa yhteyttä sinne. Myöhemmin työntekijä arvioi asiakaspäällikön kanssa, miten jatkossa toimitaan.

Haittatapahtumien ja läheltä piti – tilanteiden raportointi, käsittely ja dokumentointi

Haittatapahtumat ja läheltä piti-tilanteet kirjataan sähköiseen IMS laadunhallintajärjestelmään. Raportit käydään läpi asiakaspäällikön toimesta ja sen jälkeen laajennetun johtoryhmän kokouksessa. Jos kyseessä on asukkaaseen kohdistunut uhka- ja vaaratilanne tai vakava lääkepoikkeama, informoidaan siitä omaista viipymättä. Tarvittaessa omaisia ohjataan tekemään ilmoitus potilasvakuutuskeskukseen puhelinnumero 040 450 4590.

3.2 Reagointi esille tulleisiin laatupoikkeamiin, läheltä piti -tilanteisiin ja haittatapahtumiin

Raportit tilastoidaan ja käsitellään laajennetun johtoryhmän kokouksissa ja päätetään tarvittavat toimenpiteet laatupoikkeamiin. Korjaavat toimenpiteet kirjataan kokousmuistioon, joka on koko henkilökunnan luettavissa Y-asemalta/pöytäkirjat. Johtaja käsittelee jatkotoimenpiteitä vaativat haitta- ja vahinkotilanteet.

4 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

Omavalvontasuunnitelman laativat asiakaspäällikkö Anneli Hämäläinen ja johtaja Susanna Kiuru. Laajennettu johtoryhmä kommentoi ja arvioi suunnitelmaa.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa johtaja Susanna Kiuru.

Omavalvontasuunnitelma sijaitsee painettuna kotihoidon toimistossa. Sähköisenä suunnitelma on luettavissa verkkosivuilta osoitteessa www.omakotisaatio.fi.

5 Asiakkaan asema ja oikeudet

5.1 Asiakkaan palvelutarpeen arviointi

Asiakas ja/tai hänen omaisensa ottaa yhteyttä asiakaspäällikköön, joka sopii käynnin asiakkaan luo yhdessä Omakotisäätiön kotihoidon työntekijän kanssa. Asiakaspäällikkö arvioi käynnin perusteella kotihoidon tarpeen ja tekee asiakkaan kanssa palvelusopimuksen. Kotihoidon työntekijä aikatauluttaa sovitut käynnit ja toteuttaa ne. Tiedot kirjataan sähköiseen asiakastietojärjestelmään.

Kotihoidon palveluseteliasiakkaat sovitaan yhdessä Helsingin kaupungin kotihoidon kanssa. Asiakaspäällikkö tekee arviointikäynnin yhdessä Helsingin kaupungin kotihoidon kanssa, joka laatii hoito- ja palvelusuunnitelman. Helsingin kaupunki määrittelee palveluseteliarvon ja Omakotisäätiön kotihoito toteuttaa sovitut käynnit. Helsingin kaupunki ylläpitää kotihoidon RAI:ta, jonka päivittämiseen Omakotisäätiön työntekijät osallistuvat sovituksi. Laskutus tapahtuu PSOP:in kautta. Asiakkaalle menee omavastuusta lasku.

5.2 Hoito- ja palvelusuunnitelman arviointi

Omakotisäätiön kotihoidon työntekijä arvioi annettua hoitoa ja sen määrää. Hoidon tarpeen muuttuessa työntekijä arvioi yhdessä asiakaspäällikön ja asiakkaan ja/tai hänen omaistensa kanssa muutokset palvelusopimukseen. Tarvittaessa asiakkaalla on hoitovihko kotona, johon kirjataan tehdyt käynnit, asiakkaan vointi, mahdolliset erityishuomiot ja viestit omaisille.

Kotihoidon palveluseteliasiakkaiden hoidon arviointi tapahtuu Omakotisäätiön kotihoidon toimesta päivittäin ja Helsingin kaupungin kotihoidon kanssa vähintään kerran vuodessa. Hoitotarpeen muuttuessa huomattavasti asiakaspäällikkö järjestää välittömästi Helsingin kaupungin kotihoidon kanssa tapaamisen.

5.3 Henkilökunnan hoito- ja palvelusuunnitelman mukainen toiminta

Kotihoidon työntekijä aikatauluttaa asiakkaiden käynnit viikoittain. Omakotisäätiön omissa tiloissa annettavaan kotihoidon toteutukseen osallistuu myös ryhmäkotien työntekijät suunnitellusti. Ryhmäkoteihin otetaan tarvittaessa sijaisia, jotta ryhmäkotien henkilöstömitoitus pysyy vaaditulla tasolla. Myös Omakotisäätiön kiinteistöjen ulkopuolisiin koteihin voidaan käyttää suunnitellusti ryhmäkotien työntekijöitä. Henkilöstömitoituksesta vastaa henkilöstöpäällikkö yhdessä asiakaspäällikön kanssa. Asiakaspäällikkö suunnittelee kotihoidon työntekijöiden tarpeen ja henkilöstöpäällikkö vastaa henkilöstön rekrytoinnista ja joustavasta siirtelystä toimipisteestä toiseen.

5.4 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Kotihoito toimii asiakkaan kotona ja siellä toimitaan hänen ehdoilla. Käyntien ajankohdat pyritään sopimaan asiakkaan toiveiden mukaan. Kotona tehdään vain se, josta on sovittu asiakkaan kanssa.

5.5 Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet

Kotihoidossa ei rajoiteta itsemääräämisoikeutta.

5.6 Asiakkaan kohtelu

Omakotisäätiöllä on käytössä toimintaohje kaltoinkohtelun ennaltaehkäisystä ja kaltoinkohteluun puuttumisesta joka löytyy Y-asetelmalta/asukkaaksi tulo/asiakkaan kohtelu. Mikäli epäasiallista kohtelua havaitaan, otetaan välittömästi yhteys asiakaspäällikköön, joka ryhtyy tarvittaviin toimenpiteisiin.

5.7 Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Asiakaskysely tehdään kerran vuodessa.

Suoraan osoitetut asiakas- ja omaispalautteet käydään läpi johtoryhmän kokouksessa. Toimintaa kehitetään tarvittaessa palautteiden perusteella.

Muistutuksen tekeminen

Jos asiakas tai omainen kokee saaneensa huonoa palvelua, muistutuksen voi osoittaa johtaja Susanna Kiurulle puhelinnumero 050 5292 314 ja sähköpostiosoite susanna.kiuru@omakotisaatio.fi. Muistutukset käsitellään kahden viikon sisällä.

5.8 Sosiaaliamiehet

Helsingin kaupungin sosiaaliamiehiin voi olla yhteydessä, jos asiakas on tyytymätön saamaansa kohteluun tai palveluun tai tarvitsee neuvoja oikeuksistaan sosiaalihuollossa. Yhteystiedot: Toinen linja 4 A, 00530 Helsinki, PL 6060, 00099 Helsingin kaupunki, sähköpostiosoite sosiaaliamies@hel.fi. Asiakkaiden yhteydenotot: ma klo 13-15, ti ja to klo 10-12 puh. 09 3104 3365.

5.9 Kuluttajaneuvoja

Kuluttajaneuvonnan tehtävänä on avustaa ja sovittaa kuluttajan ja palvelun tuottajan välisessä riitilanteessa. Kuluttajaneuvonnasta annetaan myös kuluttajille ja palvelun tuottajalle tietoa kuluttajan oikeuksista ja velvollisuuksista.

Kuluttajaneuvonnan puhelinnumero 029 553 6901 palvelee arkisin klo 9.00–15.00.

Yksikön toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan johtoryhmässä.

6 Palvelun sisällön omavalvonta

6.1 Fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistäminen

Kotihoidon käynneillä huomioidaan asiakas kokonaisvaltaisesti ja kohdataan hänet yksilönä. Kotiin ei mennä vain suorittamaan tehtävää vaan asiakkaan kanssa keskustellaan, kuunnellaan ja huomioidaan hänen tarpeensa.

6.2 Toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumisen seurata

Kotihoidon palveluseteliasiakkaiden toimintakykyä arvioi Helsingin kaupunki kotihoidon RAI:lla.

6.3 Ravitsemus

Ruokailusta ja ruuanlaitosta vastataan sovitusti. Aliravitsemukseen työntekijä voi tarvittaessa puuttua ja keskustella asiasta asiakkaan ja/ tai hänen omaistensa kanssa. Jos asiakkaan luona käy Helsingin kotihoito, niin otetaan yhteyttä myös heihin.

6.4 Hygieniakäytännöt

Siivouksen laadusta ja toimintatavoista vastaa siivoustyönohjaaja Jaana Järvelä-Arnberg, puhelinnumero 050 3416 670. Jos työntekijä arvioi, että asiakkaan kotona tarvitaan perusteellisempaa siivousta, kuin mihin asiakkaalla on varaa, otetaan yhteyttä Helsingin kaupungin kotihoitoon.

Omakotisätiöllä on hygieniahoitaja, sairaanhoitaja Minna Loikkanen, puhelinnumero 0400 270619. Omakotisätiöllä on oma hygieniaohe sekä Helsingin kaupungin hygienia- ja norovirusohje, jotka löytyvät Y-asemalta/hygienia.

6.5 Kiireetöntä ja kiireellistä sairaanhoitoa sekä äkillistä kuolemantapausta koskevat ohjeet

Kiireellistä sairaanhoitoa tarvitseville asiakkaille tilataan ambulanssi numerosta 112. Kotona tapahtunut kuolema ilmoitetaan aina poliisille numeroon 112. Toimenpideohjeet kuoleman toteamiseen ja vainajankäsittelyyn löytyy Y-asemalta/Ohjeet ja oppaat/Kuoleman jälkeet-ohjeet.

7 Asiakasturvallisuus

7.1 Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Omakotisäätien omissa kiinteistöissä tapahtuvan kotihoidon turvallisuuden määrittely: palo- ja pelastusviranomaisten vaatima pelastussuunnitelma ja turvallisuusselvitykset ovat ajan tasalla. Sähkölaitteille ja hisseille suoritetaan määräaikaistarkastukset. Määräaikaiset palotarkastukset tehdään sovitusti Helsingin kaupungin pelastuslaitoksen toimesta. Ryhmäkodeissa tehdään kerran kuukaudessa palokävelyt ja evakuointiharjoitukset puoli vuosittain. Palo-ohje käydään läpi kerran kuukaudessa jokaisessa ryhmäkodissa. Ryhmäkodin sairaanhoitaja vastaa, että palokävelyt ja evakuointiharjoitukset on tehty sekä palo-ohje käyty läpi kuukausittain. Kehittämispäällikkö varmistaa, että asiat on tehty. Yhteisö Apilan palokävelyistä vastaa asiakaspäällikkö.

7.2 Henkilöstö

Kotisairaanhoidon laillistettu- ja nimikesuojattu terveydenhuollon ammattihenkilöstö löytyy Valviran ylläpitämästä Terhikki-rekisteristä. Kotipalvelun henkilöstön osaaminen varmistetaan yksilöittäin ja osamista valvoo asiakaspäällikkö. Henkilöstöpäällikkö huomioi rekrytoinnissa kotihoidon osaamisen vaatimukset. Siivoustyönohjaaja opastaa ja ohjaa työntekijöitä siivouksen osalta.

7.3 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Noudatetaan Avaintyöntekijät AVAIN ry:n työehtosopimusta.

Laillistettu- tai nimikesuojattu terveydenhuollon ammattihenkilö pitää löytyä Terhikki-rekisteristä.

Henkilöstöpäällikkö Riikka Ahola, puhelin 09 6829 0314, laittaa avoimen työpaikan yleiseen hakuun ja ottaa vastaan hakemukset. Hän myös järjestää haastattelut ja päättää yhdessä johtajan kanssa henkilövalinnoista.

7.4 Henkilöstön perehdyttäminen ja täydennyskoulutus

Henkilöstöpäällikkö vastaa perehdytyksestä perehdytysohjelman mukaisesti. Kotihoidon työntekijä perehdyttää uuden työntekijän käytännön toimintaan. Neljän kuukauden koeajalla arvioidaan, soveltuuko työntekijä tehtävään. Myös työterveyshuollon työhönsijoitustarkastuksella arvioidaan työntekijän soveltuvuutta. Työntekijät allekirjoittavat vaitiolovelvollisuuslomakkeen

Kaikilla lääkehoitoon osallistuvilla on talokohtainen lääkelupa, joka arvioidaan ja uusitaan määräajoin. Kehittämispäällikkö pitää rekisteriä henkilökunnan lääkeluvista.

7.5 Teknologiset ratkaisut

Omakotisäätien omissa kiinteistöissä voidaan hankkia henkilökohtaisia kutsulaitteita palvelusopimuksen mukaan.

7.6 Tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvät ohjeistukset

Sähköisten järjestelmien yleisestä tietosuojasta vastaa Mikrovirta oy.

Henkilöstöpäällikkö antaa henkilökunnalle ja opiskelijoille rajatut, henkilökohtaiset käyttäjätunnukset sähköiseen asiakastietojärjestelmään. Kotihoidon palveluista ei synny paperista dokumentaatiota vaan kaikki tiedot säilytetään sähköisesti. Palvelusopimukset säilytetään asiakaspäällikön toimistossa lukkojen takana.

Asiakasta ja omaisia informoidaan muodostuvasta henkilörekisteristä tulotilanteessa. Rekisteriseloste on nähtävissä omavalvontasuunnitelman kansiossa. Henkilötietolain tarkoittamana asiakasrekisterin pitäjänä toimii Helsingin kaupunki, jos asiakas on kotihoidon palveluseteliasiakas. Yksityisistä asiakkaista muodostuvan asiakasrekisterin pitäjänä toimii Omakotisäätio.

7.7 Henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdytys ja täydennyskoulutus

Henkilöstö perehdytetään voimassa olevan perehdytysohjelman mukaisesti.

7.8 Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Kehittämispäällikkö Maila Anttila, puhelin 09 6829 0313, maila.anttila@omakotisaatio.fi

8 Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta

Omakotisäätien kotihoidon palvelujen tuottaminen on vielä vähäistä ja toiminta on lähinnä siivousta, ulkoilutusta ja henkilökohtaisesta hyvinvoinnista huolehtimista. Palvelusetelitoiminta on alkanut hyvin Omakotisäätien omissa kiinteistöissä. Tulevaisuudessa, kun palvelusetelitoiminta laajenee myös yksityisiin koteihin, kotihoidon palvelujen tuottaminen lisääntyy. Tästä seuraa, että yhteistyö Helsingin kaupungin kotihoidon kanssa tiivistyy ja osaavan henkilökunnan rekrytointia lisätään. Myös omaisille tuotettavan lomituksen palveluseteli lisää kotihoidon kysyntää.

9 Omavalvontasuunnitelma hyväksyminen

Paikka ja päiväys
Helsinki 23.2.2017

Allekirjoitus

Susanna Kiuru
johtaja
Omakotisäätö