OMAVALVONTASUUNNITELMA

1. PALVELUJEN TUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Yrityksen nimi Kotiapu Kodinhelmi	**Y-tunnus** 2066803-2
Yrityksen postiosoite Talvikkitie 5 A 53	
Postinumero 01300	**Postitoimipaikka** Vantaa
Toiminnasta vastaavan henkilön nimi Senja Nevalainen	**Puhelin** 040 5757222
Sähköpostiosoite kodinhelmi@gmail.com	

2. **YRITYKSEN TOIMINTAPERIAATTEET**

Toiminta-ajatus

Luotettavaa ja laadukasta kotityöpalvelua ikäihmisille, Vantaan Tikkurilan lähialueella. Vastuuntuntoinen ja työhönsä motivoitunut henkilö takaa yksilöllisen, sopimuksen mukaisen palvelun. Paikkakunnan luotettava ”oma tyttö”.

Arvot

- luottamus on kaiken perusta (vaitiolovelvollisuus, maksetaan kuuluvat verot)
- myötäelämisen arjessa (asiakasta kuunnellaan, empatiakyky)
- asiakkaan aktivointi (yhdessä tekeminen, kaikkea ei tehdä asiakkaalle valmiiksi)
- työn tekeminen laadukkaasti ammattitaidolla ja mahdollisimman täsmällisesti
- toteuttamalla asiakkaan viimeisempiä arjen unelmia

Toimintaperiaatteet

1. **Ihmisarvon kunnioittaminen**
   Työskenneltäessä asiakkaiden parissa kohtaan heidät kunnioittaen ja ystävällisesti. Arvostan asiakkaan omaa tilaa ja työskentelen toisen kodissa, jossa noudatan heidän sääntöjään. Kohtaan jokaisen asiakkaan omana yksilönään ja työote on kuntouttava, luotettava ja muutenkin ammattitaitoinen.

2. **Ihmisarvon kunnioittaminen**
   Asiakkaan kanssa työskennellessä kunnioitan hänen tekemiään päätöksiä omasta hoidostaan ja elämästään.

3. **Oikeudenmukaisuus**
   Lähtökohta on hoitaa jokainen asiakas hänelle kuuluvin edellytysten mukaan. Saatan asiakkaan tietoon ne asiat, jotka koskevat hänen omaa oikeutta saada hoitoa ja apua arkielämän asioissa, ellei hän ole itse kykenevä niistä huolehtimaan.

4. **Tasa-arvo**
   Kohtaan jokaisen uuden asiakkaan ilman ennakkoluuloja ja asenteita. Hoidan jokaisen asiakkaan samalla ammattimaisella tavalla hänen elämäntilanteestaan riippumatta, enkä anna omien mielipiteideni vaikuttaa käytökseeni tai hoidon laatuun tai tuo niitä esille hoitotilantessa.

5. **Vastuullisuus ja ammatillisuus**
   Pyrin jatkuvasti kouluttautumalla kehittymään ja pitämään ammattitaitoani yllä.
   Otan vastuun työstäni ja olemme valmis perustelemaan toimintaani asiakkailleni. Kerron aina asiakkaalle ennen hoitotoimen aloitusta mitä olen tekemässä ja mihin se vaikuttaa niin, että asiakas sen myös ymmärtää. Allekirjoitamme salassapito velvollisuuden.

6. **Työyhteisö ja yhteiskunta**
   Pystyn toimimaan osana suurempaa työtiimiä asiakkaan edun nimissä. Pyrin tuomaan esille oman ammattitaitoni ja näkemykseni asiakkaan hoitoa suunniteltaessa. Pystyn ottamaan vastaan sekä positiivista että negatiivista palautetta rakentavasti ja siitä oppien. Pyrin myöntämään omat heikkouteni ja olen halukas oppimaan ammatistani lisää. Puutun haivaitsemiin epäkohtiin ja tuon ne esille. Noudatan toiminta -ja turvallisuusohjeita.

7. **Voimavaralähtöinen kountouttava työote**
   Asiakkaan voimavarat kartoitetaan palvelusuunnitelmaa laadittaessa yhdessä asiakkaan ja hoitoon osallistuvien kanssa. Huolehditaan, että palvelusuunnitelmat ovat ajan tasalla.

3. OMAVALVONNAN ORGANISOINTI, VASTUUT JA VASTUUHENKILÖT

Omavalvonnasta vastaavan yrityksen johdon edustaja ja tehtävät:
Elinkeinoharjoittaja Senja Nevalainen, lähihoitaja. Ei muista työntekijöitä tai opiskelijoita.

4. ASIAKASPALAUTE

Tavoitteena on antaa asiakkaille kerran vuodessa asiakaskyselylomake, jonka voi palauttaa suullisesti tai kirjallisesti, halutessaan myös nimettömänä. Mahdollisiin epäkohtiin puututaan välittömästi ja ne korjataan. Mahdolliset uudet ideat tutkitaan ja tarkastetaan ovatko ne kehityskelpoisia.

5. RISKIEN JA EPÄKOHTIEN TUNNISTAMINEN JA KORJAAVAT TOIMENPITEET

Kodinhelmen riskit on kartoitettu ja riskienhallinnan tavoitteena on pyrkiä tunnistamaan kriittiset työvaiheet ja tilanteet.

- Palveluun liittyvät – myöhästymiset: ei liian tiukka aikataulu
- Tietohallintoon liittyvät - tietokoneen virustorjunta ajantasallla, vanhojen asiakastietojen poisto
- Asumiseen ja toimintaympäristöön liittyvät – esteettömyyden arviointi asiakaskohtaisesti
- Asiakkaan itse aiheuttamat riskit – tilannearvio muistisairaiden tilanteesta
- Talous – jatkuva uusasiakashankinta
- Tartuntataudit – suojavarusteet esim. maski, käsidesi

Väkivaltatilanteista palvelutehtävässä älä istu oveen päin – tutki etukäteen poistumisreitti, puhu rauhallisesti, kuuntele maltillisesti, älä keskeytä asiakasta, soita apua. Uhkaavan tilanteen jälkeen puhuttava kolleegalle ja/tai mahdollisesti ammattiauttajalle. Toimintamallit vaaratilanteiden varalta löytyvät tarkemmin laatukäsikirjasta. Lääkepoikkeamasta tiedotetaan asiakkaalle ja/tai omaiselle. Vaaratilanteiden syyt selvitetään ja niiden uusiutuminen pyritään estämään. Keskustellaan asiakkaan/omaisen kanssa ja yhdessä mietitään ratkaisuun parannus. Todetut epäkohdat korjataan tapauskohtaisesti.

6. HENKILÖSTÖ

Ei muita työntekijöitä. Jatkuva itsensä kouluttautuminen ja ammattitaidon ylläpitäminen.

7. YRITYKSEN TOIMITILAT, LAITTEET JA TARVIKKEET

Toimitila on asiakkaan koti, joten laitteet ja tarvikkeet ovat asiakkaan omia. Asiakkaalla käytetään lisäksi tarvittaessa yrityksen verenpainemittaria ja älykännykkää.
Yrityksen toimitila on oma koti, jossa edellytyksenä on toimivat, turvalliset, asianmukaiset, CE-merkityt tuotteet ja laitteet. Auto huolletaan ja katsastetaan ohjeiden mukaan ja tietokoneen ohjelmat pidetään ajatasalla. Laitteet uusitaan aina tilanteen niin vaatiessa.

8. ASIAKASTURVALLISUUS

Asiakasturvallisuus on osa hoidon laatua ja se kattaa hoidon -ja laiteturvallisuuden. Havainnoimalla, tiedostamalla ja tarkkailemalla ympäristöä varmistetaan hoidon turvallisuus ja suojataan asiakasta vahingoittumasta. Osalla vanhuksilla on käytössä turvarannekkeet. Kotikäynneillä havainnoin asiakkaan vointia, tarvittaessa mittaan verenpaineen. Tarvittaessa teen yhteistyötä kunnallisen kotihoidon kanssa. Asiakkaan tilan niin vaatiessa ohjaan hänet lääkäriin tai sairaalaan. Pyrin varmistamaan, että asiakkaalla on mahdollisimman turvallista liikkua omassa kodissaan. Huomautetaan, jos asiakkaalla ei ole turvalliset jalkineet ja huolehditaan ettei mattoihin kompastu tai ettei lattia ole märkä. Huolehditaan tarvittaessa apuvälineiden hankinnoista mm. apuvälinelainaamosta.

9. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Jokaisen asiakkaan kanssa tehdään yhteistyössä asiakkaalle palvelusuunnitelma ja sitä päivitetään aina tilanteen vaatiessa. Asiakkaan ja omaisten toiveet otetaan huomioon suunnitelmaa tehtäessä.

Asiakkaalle tehdään palvelusopimus, mihin kirjataan yksityiskohtaisesti asiakkaan tarvitsemat palvelut, käytettävä aika ja hinnat, voimassaolo, sopimusmuutokset sekä peruutusehdot. Sopimukset tehdään kirjallisena ja asiakkaalle jää sopimuksesista oma kappale. Palvelusopimus käydään yhdessä läpi kohta kohdalta. Hinnanmuutoksista informoidaan henkilökohtaisesti tai kirjeitse tai meilitse tai kotisivujen välityksellä.

Asiakkaat asuvat omassa kodissaan ja kunnioitan työssäni asiakkaan yksityisyyttä, intimiteettisuojaa ja henkilökohtaista vapautta ja koskemattomuutta. Asiakas osallistuu päätöksiin, jotka koskevat hänen palvelun tarvetta ja terveydentilaansa. Asiakas ja omaiset huolehtivat rahoista. Avaimet luovutetaan tarvittaessa palveluntuottajalle kirjallisella sopimuksella, johon on kirjattu luovutus ja palautus-päivämäärät.

Kuolemasta ilmoitetaan viipymättä 112.

Jos asiakasta on kohdeltu epäasiallisesti, tulee ensin ottaa yhteys palveluntuottajaan ja antaa palvelun tuottajalle mahdollisuus korjata asia. Riitatapauksessa ohjataan ottamaan yhteys potilasasiamieheen / kuluttajaneuvontaan ja asiassa edetään potilasasiamiehen/kuluttajaneuvonnan ohjeiden mukaan.
Jos asiakassuhde päättyy niin ettei asiakas enää pärjää kotona, käydään tarvittaessa yhdessä asiakkaan kanssa tutustumassa tulevaan hoitopaikkaan.

Kuluttajariitaasioissa kuluttajaneuvonta ma-pe klo 9-15 puh. 0295536901

Kaikki mahdolliset muistutukset käsitellään tapauskohtaisesti kohtuullisen ajan kuluessa

- pyydetään selvitys mitä tapahtunut
- selvitetään mitä tapahtunut
- käydään asia asiakkaan kanssa läpi
- asia käsitellään asia ja opitaan virheestä
- tarvittaessa ohjataan mihin muistutus tehdään; sosiaali- tai potilasasiamiehelle / kuluttajaneuvontaan
- informoidaan tarvittaessa kääntymään kuluttajaviraston puoleen.

10. YRITYKSEN TOIMINNAN LAADUN VARMISTAMINEN

Asiakkaiden toimintakyky vaihtelee. Toimintakykyä tuen kokonaisvaltaisesti kuntouttavalla työotteella, jolloin huomioidaan fyysinen, psyykkinen ja sosiaalinen kokonaisuus. Kannustan mahdollisimman itsenäiseen suoritumiskykyyn ja omatoimisuuteen kaikessa toiminnassa, kuten peseytymisessä, pukeutumisessa, liikkumisessa, mutta tarvittaessa avustetaan. Asiakkaan vointia tarkkaillaan kokonaisvaltaisesti ja tuetaan/puututaan tarvittaessa esim. ruokahuoltoon, terveysasasioihin, henkilökohtaiseen hygieniaan, puhtauteen ja vaatetukseen, tilojen siisteyteen liittyvissä asioissa. Keskusteluilla on myös suuri merkitys asiakkaan elämässä, annan aikaa asiakkaalle ja olen aidosti läsnä. Kannustan ja ohjataan kodin ulkopuolisiin tapahtumiin. Ennaltaehkäisevästä toiminnasta kerrotaan mm. seniorimenot lehtisessä, josta löytyy eri tapahtumia ja tilaisuuksia. Asiakasta avustetaan tarvittaessa kauppa-, pankki-, lääkäri ja paperiasioissa, kuten Kela etuudet, kotitalousvähennys. Näillä tavoilla ylläpidän ja parannan asiakkaan omaa elämänhallintaa ja terveyttä.
Asiakkaat syövät itse valmistamaansa ruokaa, ateriat tulevat ateriapalvelusta, kotiateriapalvelu Menumat automaatista, ostetaan kaupasta eineksinä tai yrittäjä valmistaa ruoan.
Syömistä/juomista/ravisemustilaa seurataan kysymällä asiakkaalta ruokailuista, jääkaapin sisältöä tarkkaillaan ja pilantuneet ruoat hävitetään sovittaessa. Asiakasta ohjataan terveelliseen ruokavalioon, riittävään nesteen, ravinnon ja erityisesti proteiinien saamiseen.
Tarvittaessa ohjataan käyttämään erilaisia ateriakorvikkeita (esim. Nutridrink). Aina kun mahdollista, istutaan ateriahetkellä asiakkaan kanssa ruokapöydässä, silloin yleensä ruokakin maistuu asiakkaalle paremmin ja on helpompi seurata nautitun ravinnon määrää.

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, ikätoverien tapaaminen ja yhteiset keskusteluhetket.

- Apuvälineiden tarpeen kartoitus ja hankinta
- Esteettömyyden kartoitus sisällä ja ulkona
- Havainnoidaan asiakkaan liikuntakykyä
- Havainnoidaan liukkaus sisällä ja ulkona
- Jalkineet turvallisia, liukuesteet kengissä
- Tuetaan ulkoilua ja liikkumista

Käytetään maskia, käsidesiä/ käsisaippuapesua ja suojakäsineitä epidemioiden ehkäisemiseksi. Huolehditaan omista rokotuksista ja kausi-infulenssarokotuksista. Siisti hoitoympäristö ja aseptinen toimintajärjestys, edetään palvelussa puhtaasta likaiseen. Asiakastyötä ja päivittäistä toimintaa arvioidaan ja kehitetään koko ajan.

11. ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY

Asiakkaiden yhteystiedot tallennetaan laskutusohjelmaan, jotka ovat palomuureilla ja salasanoilla suojattuja. Laskutus tapahtuu tietokoneella. Tietoihin pääsy yrittäjällä salasanan kautta. Käytössä on manuaalinen asiakastietojärjestelmä, josta löytyy asiakkaiden palvelusuunnitelmat ja palvelusopimukset. Vanhat omaishoitajan vapaapäivä ja kotihoidon palvelusuunnitelmat- ja sopimukset toimitetaan Vantaan Kaupungille ja muut tarpeettomat paperiset dokumentit tuhotaan.

Kuvaus *henkilötietolain 10§ mukaisen rekisteriselosteen ylläpitämisestä*
Käsittelyn tarkoituksena on asiakassuhteen hoitaminen, ylläpitäminen ja kehittäminen, asiakkaan ja palveluntarjoajan oikeuksien ja velvollisuuksien toteuttaminen sekä henkilötietolain mukainen henkilötietojen käsittely verkkopalveluihin liittyviin tarkoituksiin, analysointiin, tilastointiin, tutkimustoimintaan.

Asiakkaalla on oikeus tarkastaa, mitä häntä koskevia tietoja henkilörekisteriin on talletettu. Tarkastuspyyntö tulee lähettää kirjallisesti. Tietosuojasta enemmän rekisteriselosteessa.

Vantaan kotihoidon kanssa viestintään voidaan käyttää asiakkaalla olevaa viestivihkoa ja/tai puhelinta.

12. ALIHANKINTANA TUOTETTUJEN PALVELUJEN OMAVALVONTA

Kuvaus siitä, miten yritys valvoo alihankkijoilta ostettujen palvelujen laatua
Suullinen tiedustelu asiakkaan tyytyväisyydestä sekä tuntilistojen ja laskujen tarkistus.

Alihankkija
Koti- ja sairaanhoitopalvelu Hoivalähde Oy

13. OMAVALVONNAN TOTEUTTAMISEN SEURANTA JA ARVIOINTI

Kuvaus yrityksen omavalvonnan toteuttamisen seurannasta
Yrittäjä suunnittelee, kokoaa, käsittelee ja kehittää asiakaspalautteista, läheltäpiti tilanteista ja riskikohdista nousevia asioita. Yrittäjä arvio jatkuvasti omaa toimintaansa ja kehittää sitä, apuna käytetään asiakaspalautteita, muita alan yrityksiä, kollegoita.
Omavalvontaa toteutetaan suunnitelman mukaisesti. Omavalvonta on osa Kotiapu Kodinhelmen laadun hallintaa ja laadunvarmistusta.

Kuvaus omavalvontasuunnitelman päivittämisestä
Omavalvontasuunnitelma päivitetään noin kerran vuodessa ja/tai aina tilanteen vaatiessa.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa yrittäjä

Paikka ja päiväys	Allekirjoitus
Vantaalla 10.1.2025	Senja Nevalainen