

OMAAVALVONTASUUNNITELMA

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Yksityinen palveluntuottaja Johannan ArjenApu	Palveluntuottajan Y-tunnus 2722764-3
Palvelun tuottajan toiminimi Johannan ArjenApu (toiminimi)	Kunnan nimi: Hausjärvi
Palvelumuoto Kotipalvelu	Asiakasryhmä Kotona, palvelutalossa tai hoivakodissa asuvat ikäihmiset.
Palvelun tuottaja, puhelin ja sähköposti Johanna Vapaavirta 050 9102329 Johannanarjenapu@gmail.com	
Yrityksen postiosoite Ketunlenkki 12 A 05800 Hyvinkää	
Kotisivut www.johannanarjenapu.fi	
Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohhta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt)	
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta Hausjärvi 26.5.2017 Hyvinkää 1.6.2017	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohhta 1.12.2017

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus Asiointiapu; Lähden yhdessä ikäihmisen kanssa esimerkiksi kauppaan, apteekkiin, pankkiin, lääkäriin. Lähden seuralaiseksi myös esimerkiksi konserttiin tai johonkin muuhun tapahtumaan. Lähden tutustumaan ikäihmisen kanssa erilaisiin harrastusmahdollisuuksiin ikäihmisen kotikaupungissa, voimme tutustua myös erilaisten opistojen kursseihin yms. Avustan myös kursseille hakemisessa. Kodin pienet askareet; Avustan ikäihmistä valmistamaan ruokaa, avustan ruoan lämmittämisessä ja suunnittelen yhdessä ikäihmisen kanssa kauppalistat. Toteutan taikinaterapiaa (leivotaan yhdessä vanhuksen kanssa, voi myös olla useamman ikäihmisen ryhmä). Avustan ikäihmistä pesemään pyykkejä ja ripustamaan niitä kuivumaan, imuroin ja pyyhin pölyt tarvittaessa. Ohjaus ja neuvonta; Opastan ikäihmistä internetin käytössä, esim. miten maksaa laskuja verkkopankissa. Ohjaan ja avustan etuuksien hakemisessa, esim. eläkkeensaajan hoitotuki ja asumistuki Seuraa ja virikkeitä; Lähden ulkoilemaan ikäihmisen kanssa ja kannustan säännölliseen liikuntaan. Olen ikäihmisen kahvitteluseurana, luen, pelaan, väritän tai lähden kaveriksi esimerkiksi elokuviin Arvot ja toimintaperiaatteet
--

OMAAVALVONTASUUNNITELMA

Teen asiakkaan kanssa yhdessä palvelusopimuksen, jossa näkyy asiakkaan tarvitsemien palveluiden sisältö, määrä sekä palveluiden hinta. Laadin asiakkaalle hoito- ja palvelusuunnitelman, josta käy ilmi, miten palvelu toteutetaan. Hoito- ja palvelusuunnitelmaan kirjataan myös asiakkaan omaisten osallisuus asiakkaan arjen sujuvuuden tukemisessa. Sopimuksissa, suunnitelmissa sekä käytännön auttamistyössä kunnioitan asiakkaani itsemääräämisoikeutta sekä tuen hänen omia voimavarojaan.

Palveluni tukee asiakkaan voimavaroja, jolloin palveluntarve saattaa muuttua, jos asiakkaani toimintakyky paranee ja eheytyy. Palvelutarpeen mahdollisten muutosten vuoksi käymme asiakkaalle laaditun hoito- ja palvelusuunnitelman läpi asiakkaan ja omaisen kanssa 3-6kk välein, jolloin palvelutarpeita voidaan tarvittaessa lisätä tai vähentää. Palvelun kuuluu olla aina asiakkaan toimintakykyä ylläpitävää ja tukevaa toimintaa, ja palveluiden täytyy olla sellaisia, että ne tukevat parhaalla mahdollisella tavalla asiakkaani toimintakykyä.

Tuen asiakkaitani heidän arjessaan ja kunnioitan heidän kotiaan, jossa työskentelen. Otan huomioon asiakkaan omat toiveet ja tutustun myös asiakkaan elämänhistoriaan, jonka avulla pystyn järjestämään esimerkiksi asiakkaalle mieluista viriketoimintaa. Huomioin jokaisen asiakkaani yksilönä ja kunnioitan asiakkaan uskonnollista suuntautumista ja muita sellaisia asioita, jotka saattavat vaikuttaa asiakkaan jokapäiväiseen arkeen.

Turvallisuus, ystävällisyys, ammatillisuus ja voimavaralähtöinen avunanto ovat avainsanoja toiminnassani ja laadukkaan hoidon takeita. Teen yhteistyötä eri tahojen kanssa, joihin asiakkaalla on esimerkiksi hoitosuhde ja tuen tällä tavoin sitä, että asiakkaan toimintakykyä tuetaan moniammatillisesti.

3 OMAVALVONNAN ORGANISOINTI, JOHTAMINEN JA VASTUUHENKILÖT

Omavalvonnasta ja sen kehittämisestä vastaa kokonaisuudessaan

Johanna Vapaavirta
Ketunlenkki 12 A
05800 Hyvinkää

puh:050 9102329
johannanarjenapu@gmail.com

Koulutus: Sosionomi (AMK), VANhustyön erikoisammattitutkinto (Muistihoitaja)

Miten yksikössä huolehditaan omavalvontasuunnitelman päivittämisestä?

Omavalvonta on osa jokapäiväistä työskentelyäni ja tarkastelen omaa työskentelyäni omavalvontasuunnitelman kautta. Kokonaisuudessaan päivitän omavalvontasuunnitelman kerran vuodessa ja aina tarvittaessa.

Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä?

Lisään omavalvontasuunnitelman yritykseni www-sivuille, jossa se on kaikkien nähtävillä.

4 ASIAKKAAN JA OMAISEN OSALLISTUMINEN ASIAKASPALAUTTEeseen

Miten asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuvat toiminnan, laadun ja omavalvonnan kehittämiseen? Miten asiakaspalautetta kerätään?

Asiakaspalautetta kerätään kerran vuodessa tehtävällä asiakaskyselyllä. Jokaisella asiakaskäynnillä varmistetaan, että jos asiakkaalla on jotakin palautetta annettavana, hän saa antaa sen joko suullisesti tai kirjallisesti. Myös asiakkaan omainen on oikeutettu antamaan palautetta suullisesti tai kirjallisesti.

OMAAVALVONTASUUNNITELMA

Miten asiakaspalautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?

Käyn asiakaspalautteet läpi huolellisesti ja huomioin sieltä nousevat kehittämis ehdotukset esimerkiksi omissa seuraavan vuoden koulutussuunnitelmissa, jotta pystyn tarjoamaan asiakkailleni juuri sellaista palvelua, mitä he tarvitsevat.

5 RISKINHALLINTA

Miten tuon esille havaitsemani epäkohdat, laatu poikkeamat ja riskit?

Jokaisen asiakkaan kotona työskennellessäni on erilaiset riskitekijät. Käynnillä pitää olla aina riittävästi aikaa, jotta pystyn prosessoimaan ympäristön ja sen mahdolliset riskitekijät asiakkaalle. Jos huomaan riskitekijöitä, jota vaarantavat asiakkaan turvallisen kotona asumisen, otan yhteyttä asiakkaan kunnan sosiaali- ja terveystoimeen ja kerron huoleni riskitekijöistä ja pyydän palvelutarpeenarvointia asiakkaan kotiin, jolloin kartoitetaan mahdollisten apuvälineiden tarve.

Miten yksikössä käsitellään haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet ja miten ne dokumentoidaan?

Läheltä piti- tilanteet sekä haittatapahtumat käydään aina läpi asiakkaan sekä mahdollisesti myös asiakkaan omaisen/omaisten kanssa ja mietitään, miten jatkossa vältetään läheltä piti-tilanteita ja onko jotakin, millä ne tilanteet pystytään ennakkoimaan sillä tavoin, ettei synny vaaratilanteita. Tässäkin on tärkeää käydä säännöllisesti läpi asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelma, jotta esimerkiksi liikkumisen vaikeudet pystytään huomioimaan niin, että asiakkaalla on tarpeenmukaiset apuvälineet ja esteetön kulku kotona, jotta ei synny esimerkiksi tilanteita, joissa asiakas on vaarassa kaatua. Läheltä piti-tilanteet kirjataan aina asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan.

Miten yksikössä reagoidaan esille tulleisiin epäkohtiin, laatu poikkeamiin, läheltä piti -tilanteisiin ja haittatapahtumiin?

Kaikkiin epäkohtiin sekä läheltä piti-tilanteisiin reagoidaan ja ne käydään läpi. Näissä tilanteissa asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelma käydään läpi ja kirjataan tapahtunut myös sinne. Esimerkiksi liikkumisen vaikeudet pystytään huomioimaan niin, että asiakkaalla on tarpeenmukaiset apuvälineet ja esteetön kulku kotona, jotta ei synny esimerkiksi tilanteita, joissa asiakas on vaarassa kaatua. Ennakoiminen ja asiakkaan ympäristön tarkkailu jokaisella käyntikerralla on tärkeää, koska sillä tavoin pystyn ennakkoimaan vaaratilanteita, ennen kuin niitä ehtii tulla.

Muutoksista tiedottaminen

Tapahtuneet haittatapahtumat kirjataan aina ja tehdään vahinkoilmoitus sekä korvataan aiheutuneet vahingot.

6 HENKILÖSTÖ

Henkilöstöön kuuluu

Johanna Vapaavirta

Sosionomi (AMK) 2008

Omaa jaksamistani tuen omilla harrastuksillani sekä riittäväillä loma-ajoilla sekä perheen

7 TOIMITILAT, LAITTEET JA TARVIKKEET

Toimitilat

Toimin asiakkaiden kotona, joten erillistä toimitilaa ei ole, eikä sellaista tarvita.

Toimistotila ja asianmukainen lukollinen kaappi asiakaspapereille sijaitsee osoitteessa Ketunlenkki 12 A, 05800 Hyvinkää.

Minulla on oma auto, jolla liikun asiakkaiden luo. Lisäksi käytössäni on toimissa kännykkä sekä tietokone, joita huollan säännöllisesti.

OMAAVALVONTASUUNNITELMA

Hoitoon/Avustukseen käytettävät välineet

Aion hankkia verenpainemittarin, verensokerimittarin sekä kuumemittarin, joilla pystyn seuraamaan asiakkaan voinnin muutoksia, Jos asiakkaalla on käytössä omat mittarit, käytän niitä. Huolehdin omien laitteiden sekä asiakkaan laitteiden toimivuudesta ja huollan niitä tarvittaessa laitteiden mukana tulleiden ohjeiden mukaan.

8 ASIAKASTURVALLISUUS

Tarvittaessa teen ilmoituksen maistraattiin edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä. Teen myös ilmoituksen asiakkaan kotikunnan sosiaalitoimeen, jos koen, että asiakas on kykenemätön huolehtimaan itsestään.

Tarvittaessa ohjaan asiakasta ottamaan yhteyttä esimerkiksi Lyömättömään Linjaan, jos käy ilmi, että asiakas kärsii lähisuhdeväkivallasta.

Opastan asiakasta ja hänen omaistaan myös mahdollisissa kodin muutostöissä, jos kodissa on epäkohtia, jotka vaarantavat asiakkaani turvallisuuden.

Asiakkaiden avaimia en säilytä itselläni, vaan asiakkaan mennessäni soitan ovikelloa ja jos asiakas ei avaa ovea, soitan asiakkaalle. Jos en tavoita asiakasta, soitan hänen omaiselleen ja tarvittaessa otan yhteyttä taloyhtiön isännöitsijään, joka voi tulla avaamaan oven, jos epäillään, että asunnossa on sattunut jotakin ja asiakas on vaarassa.

9 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan – mitä mittareita arvioinnissa käytetään?

Teen aina maksuttoman ensikäynnin asiakkaan ja/tai asiakkaan omaisen yhteydenoton jälkeen. Käymme läpi asiakkaan toimintakykyä ja mahdollisia palveluntarpeita. Jos asiakas kokee, että tarjoamistani palveluista olisi apua, teemme yhdessä palvelusopimuksen, johon kirjaamme yhdessä sovitut palvelut, joita asiakas haluaa ostaa. Palvelusopimuksen kirjataan molempien osapuolten oikeudet sekä velvollisuudet ja kaikki muut sellaiset asiat, jotka asiakas haluaa sopimukseen kirjata,

Miten asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelutarpeen arviointiin?

Asiakas ja hänen omaisensa on aina läsnä, kun asiakkaalle suunnitellaan palvelukokonaisuutta ja tehdään palvelusopimus.

Miten hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan ja miten sen toteutumista seurataan?

Hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan heti, kun palvelu alkaa. Palveluiden tarve on kirjattu jo palvelusopimukseen ja hoito- ja palvelusuunnitelmaan palvelut avataan ja siinä näkyy myös asiakkaan kokonaisvaltainen toimintakyky sekä omaissuhteet sekä elämänhistorian tärkeimmät tapahtumat sekä kaikki muut mahdolliset asiat, jotka vaikuttavat palvelujen toteuttamiseen.

Hoito- ja palvelusuunnitelma päivitetään vähintään kerran puolessa vuodessa ja tarvittaessa useammin.

Miten varmistetaan, että henkilökunta tuntee hoito- ja palvelusuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti?

Hoito- ja palvelusuunnitelmasta jää oma kappale asiakkaalle sekä oma kappale minulle, palveluntuottajalle. Säilytän asiakirjoja lukollisessa kaapissa osoitteessa Ketunlenkki 12 A, 05800 Hyvinkää asiakkaan omassa kansiossa. Hoito- ja palvelusuunnitelmaa käydään läpi yhdessä asiakkaan kanssa säännöllisesti ja minä palveluntuottajana sitoudun siihen, että tunnen asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelman ja avustan asiakastani sen mukaisesti.

Miten yksikössä vahvistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioita kuten yksityisyyttä, vapautta päättää itse omista jokapäiväisistä toimista ja mahdollisuutta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään?

Asiakkaan auttaminen perustuu asiakkaan itsemääräämisoikeuteen. Avustan asiakasta asioissa, joissa hän ei selviytyisi yksin, mutta kunnioitan aina asiakkaan omaa tahtoa ja sitä, mihin aikaan hän esimerkiksi haluaa syödä lounaan. Hoito- ja palvelusuunnitelma on tässäkin erittäin tärkeässä osassa, koska sen avulla pystytään arvioimaan, onko palvelu sellaista, joka kunnioittaa kaikilta osin asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja onko palvelu sellaista, joka tukee asiakkaan omia

OMAVALTONTASUUNNITELMA

voimavaroja. Itsemääräämisoikeuteen kuuluu myös se, että asiakas voi palvelun alettua muuttaa palvelusopimusta ja siihen kuuluvia palveluita, jos hänen toimintakykynsä alenee ja hän tarvitsee enemmän tukea tai sitten hänen toimintakykynsä paranee ja palvelutarvetta tulee vähentää.

Mistä rajoittamistoimenpiteisiin liittyvistä periaatteista on sovittu?

Itsemääräämisoikeutta rajoittavat tekijät kirjataan aina hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Esimerkiksi, jos asiakkaan omainen toimii taloudellisissa asioissa asiakkaan edunvalvojana, tämä huomioidaan mm. siinä, että edunvalvojalta pyydetään asiakkaalle käyttövaraa säännöllisesti, jos asiakas haluaa lähteä palveluntuottajan, eli minun kanssani, vaikka vaateostoksille.

Jos asiakas vaarantaa oman taloudellisen hyvinvointinsa, minulla on velvollisuus ottaa yhteyttä omaiseen ja keskustella siitä, kuka tekee ilmoituksen edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä maistraattiin.

Omavalvontasuunnitelmaan kirjataan, miten varmistetaan asiakkaiden asiallinen kohtelu ja miten menetellään, jos epäasiallista kohtelua havaitaan?

Jos asiakas kokee, että häntä kohtaan on käyttäytytty epäasiallisesti, asia käydään asiakkaan kanssa ja kerrotaan mahdollisuudesta valittaa asiattomasta käytöksestä esimerkiksi sosiaaliamiehelle. Epäasiallista käytöstä pyydetään anteeksi ja varmistetaan, että asiakkaan kanssa käydään asia perin pohjin läpi.

Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, häiritsevä tapahtuma tai vaaratilanne?

Epäasiallisesti kohtelusta kerrotaan aina myös asiakkaan lähiomaiselle ja käydään asia läpi.

Epäasiallinen kohtelu kirjataan myös asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan.

10 TOIMINTASUUNNITELMA

Olen laatinut toimintasuunnitelman, joka ohjaa toimintaani. Toimintasuunnitelman avulla tarjoan asiakkailleni ammattitaitoista ja kokonaisvaltaista apua sekä kehitän aktiivisesti toimintaa siten, että se vastaa asiakkaiden tarpeita.

11 PALVELUN LAADUN VARMISTAMINEN

Jokaisella asiakaskäynnillä seuran ja tarkkailen asiakasta ja hänen kotiympäristöään kokonaisvaltaisesti ja keskustelen asiakkaan kanssa hänen voinnistaan. Käymme asiakkaan kanssa läpi hänen päivittäistä liikkumistaan ja ruokailuja ja asiakkaan suostumuksella voimme tehdä yhdessä esimerkiksi ruokailun seuraavalle viikolle. Käymme asiakkaan kanssa myös keskustelua hänen levostaan ja teen itse havaintoja, jos asiakas erityisen väsynyt.

Jos havainnoin asiakkaan voinnissa jotakin muutoksia, keskustelemme asiasta yhdessä asiakkaan kanssa ja tarvittaessa voimme kysyä neuvoja asiakkaan omalääkäriltä ja/tai terveyskeskuksen sairaanhoitajalta. Jos asiakkaan vointi heikkenee akuutisti, ilmoitan asiasta asiakkaan omaiselle ja tarvittaessa soitan 112. Hoidon laadun varmistamiseksi asiakkaalle on laadittu hoito- ja palvelusuunnitelma, jonka avulla palveluntarve vastaa aina sitä, mitä asiakas todellisuudessa tarvitsee. Hoito- ja palvelusuunnitelmaa päivitetään aina tarpeen mukaan ja huomioidaan asiakkaan toimintakyvyn muutokset palveluissa.

Huolehdin itse perushygieniasta käynneillä, enkä mene asiakkaan luo sairaana. Muistutan asiakasta kunnissa olevista rokotuksista, joita riskiryhmiin saavat henkilöt voivat käydä ottamassa. Huolehdin myös, että asiakkaalla on asianmukainen vaatetus ulos lähdettäessä.

Huolehdin, että asiakkaan toimintakyvyn alentuessa asiakas saa kaikki tarvitsemansa apuvälineet, jotka hankimme yhdessä asiakkaan kanssa toimintakyvyn sallimisissa rajoissa.

OMAVALVONTASUUNNITELMA

12 ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY

Kaikki tietokoneelle tallentamani asiakkaita koskevat asiakirjat on suojattu salasanalla, joka on vain minun tiedossani. Kaikki asiakkaita koskevat asiakirjat säilytän lukollisessa asianmukaisessa kaapissa, johon vain minun hallussani on avain.

Minua sitoo täysi vaitiolovelvollisuus. Kysyn aina kirjallisesti luvan asiakkaalta luovuttaakseni hänen tietojan jollekin toiselle hoitotaholle.

Paikka ja päiväys	Allekirjoitus ja nimenselvennyt
Hausjärvi 6.2.2025	Johanna Vapaavirta