

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	2
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	3
3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO - RISKIENHALLINTA	3
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	6
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	6
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	10
7 ASIAKASTURVALLISUUS	13
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	17
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	18
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	18

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi: MeCare Oy

Y-tunnus: 3195381-6

Kunta

Kunnan nimi: Helsinki, Espoo, Vantaa

Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus

Katuosoite: Parmaajanpolku

Postinumero: 00750

Postitoimipaikka: Helsinki

Palvelumuoto: Kotipalvelut ja kotisairaanhoito

Asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan: läkkäät kotihoitoa tarvitsevat

Asiakaspaikkamäärä: 30 asiakasta

Esimiehet: Ryann Deloso, Linda Deloso

Puhelin: 050 3381149

Sähköposti: ryann.deloso@mecare.fi

Toimintalupatiedot

Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta: 2.11.2021

Palvelu, johon lupa on myönnetty: "Sairaanhoitajan, terveydenhoitajan ja/tai kätelön palvelut. Kotisairaanhoito (potilaan kotona/asiakkaan tiloissa). Toimintakunnat: Helsinki, Espoo, Vantaa"

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Rekisteröintipäätöksen ajankohta

5.5.2022, Ilmoituksevaraisten yksityisten sosiaalipalvelujen rekisteröinti, Helsinki

18.8.2022, Ilmoituksevaraisten yksityisten sosiaalipalvelujen rekisteröinti, Espoo

22.9.2022, Ilmoituksevaraisten yksityisten sosiaalipalvelujen rekisteröinti, Vantaa

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

MeCare Oy on kotihoitoalan yritys Helsingissä, joka tarjoaa hoito- ja kotipalveluita sekä yhdistää asiakkaat ulkopuolisiin palveluihin. Sisällytämme saatavilla olevaa teknologiaa asiakkaidemme hoitamisessa ja edistämään heidän itsenäistä selviytymistä. Meidän kohderyhmämme on ihmisiä, jotka tarvitsevat tukea voidakseen asua kotona, erityisesti ikäihmisiä.

Tavoitteemme on, että meidän asiakkaamme voivat asua kotona mahdollisimman pitkään, aktiivisina ja mukavissa olosuhteissa. Haluamme myös vähentää heidän eristäytymistä ja yksinolon tunteita, ja edistää heidän suhteitaan perheeseen ja ystäviin.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Toimintamme periaatteet ovat (1) aito kokonaisvaltainen hoito ja (2) kohdata asiakkaidemme henkilöinä, jolla on myös muita kuin lääketieteellisiä tarpeita. Haluamme heidän nauttivan asumisesta kotona, eikä vain selviytyvän. Arvostamme (3) turvallisuutta (4) yksityisyyttä ja (5) kunnioitusta asiakkaitamme kohtaan kaikessa toiminnassamme. Palvelut räätälöidään asiakkaiden toiveiden ja tarpeiden mukaan.

Ikääntyneen väestön nopea kasvu Suomessa asettaa haasteita sosiaali- ja terveydenhuoltoalalle. Tämän seurauksena jotkut ikäihmiset eivät saa haluttua hoitoa tai heidän saamansa hoito ei ole heille sopiva tai riittävä. Viimeaikainen pandemiatilanne lisäsi vanhusten eristäytymistä omissa kodeissaan.

Yrityksemme tarjoaa ratkaisuja näihin haasteisiin aidon ja asiakaslähtöisen hoidon, ikäteknologian ja telelääketieteen ohella. Näiden teknisten ratkaisujen tarkoituksena on tehdä kotona elämisestä turvallisempaa, mukavampaa ja nautinnollisempaa. Tuemme myös asiakkaitamme ylläpitämään sosiaalisia yhteyksiä ystävien ja perheenjäsenten kanssa.

3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA

Riskienhallintaa tehdään jatkuvasti toiminnassamme asiakkaiden kanssa ja myös työyhteisössämme. Riskien arviointi on tehty Työturvallisuuskeskuksen ohjeiden mukaisesti erillisenä tiedostona ja se päivitetään säännöllisesti. Arviointi sisältää muun muassa riskikartoituksen, riskin merkittävyyden arvioinnit ja ehdotukset riskien vähentämiseksi.

Asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelman tehtäessä kartoitetaan yhdessä asiakkaan ja omaisten kanssa asiakkaan palvelun tarve ja mietitään kaikkien kannalta turvallinen toteutustapa. Kotikäynnillä kartoitetaan tehtävään liittyvät riskit ja poistetaan tai minimoidaan ne.

Asiakaskohtaamiset tehdään kiireettömästi, ja keskitytään aina siihen tehtävään mitä ollaan tekemässä. Lääkehoito toteutetaan aina rauhallisesti, ohjeet lukien, ja varmistetaan oikea annostus oikealle asiakkaalle oikeaa lääkettä. Palovaroittimet, turvapuhelin ja muut turvalaitteet testataan säännöllisesti.

Missään palveluissa ja toimissa ei rajoiteta asiakkaan perusoikeuksia.

Riskienhallinnasta vastaa toimitusjohtaja, jota avustaa yhtiön kaksi muuta omistajaa ja jokainen henkilökunnan jäsen. Koko henkilöstön riskienhallintatietoisuutta ylläpidetään ja siitä keskustellaan vähintään kerran vuodessa vuosikokouksissamme. Riskienhallintakoulutuksia järjestetään tarvittaessa.

Riskiarvioinnit tehdään fyysisille vaaroille, tapaturmavaaroille, ergonomiselle vaaroille, aseptiikavaaroille, kemiallisille ja biologisille vaaroille sekä henkisille vaaroille. Riskienhallinta on osa laatujohtamistamme ja strateginen riskienhallinta toteutetaan johtoryhmätasolla. Operatiiviset riskit tunnistetaan ja analysoidaan vuosittain tai tarvittaessa esimiehen valvonnassa.

Riskien tunnistaminen

Jokaisella sosiaalihuollon henkilöstöllä on ilmoitusvelvollisuus, jos hän havaitsee epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Koko työyhteisön asia on tunnistaa asiakastyön epäkohdat, uusia työntekijöitä ohjataan miten epäkohdat tunnistetaan ja ilmoitetaan. Ilmoitus on tehtävä viipymättä suullisesti ja kirjallisesti. Yrityksellämme on käytössä sähköinen lomake mihin henkilökunta voi tehdä ilmoitusta tapahtumista nimettömästi. Henkilökunta ohjeistetaan miten ilmoitus tehdään. Saapuneet ilmoitukset käsitellään mahdollisimman pian, arvioidaan kiireellisyys ja tarvittavat toimenpiteet.

Asiakkaita kannustetaan antamaan suoraa ja välitöntä palautetta hoidosta, hoivasta ja palveluista. Lisäksi työntekijöitä kannustetaan ottamaan palautetta vastaan ja jakamaan niitä muiden kanssa. Asiakkaalla, omaisilla tai muulla palvelun tilaajalla on mahdollisuus antaa palautetta sekä sähköpostilla (info@mecare.fi), että yrityksen internet sivujen (mecare.fi) kautta.

Lisäksi tehdään vuosittain asiakastyytyväisyyskysely. Asiakkaita ohjeistetaan myös huomautuksen jättömahdollisuudesta, kantelumahdollisuudesta sekä potilasasiamiehestä.

Teemme heti asiakas-palveluntarjoajasuhteen alusta lähtien selväksi, että yhteydenpito johdolle on aina avointa ja johtoon saa yhteyttä puhelimitse, sähköpostitse tai postitse.

Riskienhallinnan tavoitteena on turvata ja taata meidän asiakkaidemme hyvä hoito ja hyvinvointi sekä edistää heidän hyvinvointiaan.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitleminen

Haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet käsitellään mahdollisimman nopeasti. Esimiehet käyvät läpi tehdyt ilmoitukset, ja luokittelee niiden kiireellisyys. Kiireelliset tapahtumat käsitellään mahdollisimman pian henkilökunnan kanssa, selvitetään tapahtuman mahdolliset syyt ja päätetään millaiset korjaustoimenpiteet on syytä tehdä.

Pidetään säännöllisesti palaveria henkilökunnan kanssa, jossa käsitellään ja keskustellaan syvemmin haittatapahtumien syyt, erityisesti jos organisaatiossa on havaittu toistuvia haittatapahtumia tai läheltä piti-tilanteita. Korjaavat toimenpiteet tehdään keskustelun perusteella.

Saadut ja käsitellyt ilmoitukset dokumentoidaan asianmukaisesti. Korjaustoimenpiteiden perusteella tehdään myös tarvittavat muutokset omavalvonta- ja lääkehoitosuunnitelmaan. Ennen pysyviä käytännöiden muuttamista, asia tutkitaan ja tarkastellaan tieteellisen näytön perusteella.

Korjaavat toimenpiteet

Jos on toistuvia haittatapahtumia ja läheltä piti -tilanteita tai jos kyseessä on vakava haittatapahtuma, asiasta keskustellaan asiakkaan ja/tai omaisten kanssa ja pyritään korjaamaan niitä pysyvästi. Tarvittaessa ohjataan asiakas tai omainen tekemään muistutuksen tai kantelun.

Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano

Korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilökunnalle henkilöstöpalavereissa. Yhteistyökumppaneille kuten kunnille tiedotetaan tarpeen mukaan asiasta joko sähköpostitse tai kirjeitse. Henkilökunnan kanssa on myös yhteinen viestiryhmä, missä voidaan tiedottaa ja keskustella yleisistä asioista. Tietoturvaa vaativat asiat käydään läpi puhelimesta tai kasvotusten.

Muille yhteistyötahoille tiedotetaan tarvittaessa. Esimerkiksi lääkeshoidossa tapahtunut haittatapahtuman perusteella päivitetään lääkehoitosuunnitelman, muutetaan työskentelytapaa niin ettei samanlaista haittaa pääsisi enää tapahtumaan, ja käsitellään asia vastuulääkärin kanssa.

MeCare Oy:n sosiaalipalvelujen omavalvontasuunnitelma päivitetään sovittujen muutoksien mukaan.

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Alkuperäinen omavalvontasuunnitelma on suunnitellut esimiehet. Jatkossa johtoryhmä ja henkilökunta tekee yhteistyötä omavalvonnan laatimisessa ja päivittämisessä. Otetaan myös huomioon kaikki saadut palautteet ja ilmoitukset asiakkailta ja omaisilta.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavia: Ryann Deloso, Linda Deloso
ryann.deloso@mecare.fi, 050 3381149

Omavalvontasuunnitelman seuranta

MeCare Oy:n omavalvontasuunnitelma päivitetään jos toiminta muuttuu, tai vähintään kerran vuodessa. Päivityksiä tehdään myös välittömästi, jos tilanne vaati ja muutokset tiedotetaan kaikille osapuolille ja niistä keskustellaan tarvittaessa yksityiskohtaisesti henkilöstön palaverissa.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Tiivistetty versio MeCare Oy:n omavalvontasuunnitelma on saatavilla nettisivuillamme www.mecare.fi.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelutarpeen arviointi

Asiakkaan tarpeet arvioidaan ensimmäisellä käynnillä. Palvelutarpeiden arviointi tehdään luotettavilla arviointityökaluilla kuten esimerkiksi MMSE, ADCS-ADL, RAVA, GDS-15 ja MNA. Käytettävien työkalujen valinta riippuu asiakkaan tilanteesta.

Asiakas on tarjottavien palvelujen suunnittelun keskiössä. Palveluita suunnitellaan asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisten kanssa, ja asiakkaan tulee hyväksyä tarjotut palvelut. Tarvittaessa omainen tai laillinen edunvalvoja edustaa asiakasta ja hänen näkemyksiään. Omaisiin ollaan yhteydessä asiakkaan suostumuksella. Ilman asiakkaan suostumusta omaisia kuullaan vain, kun asiakas ei pysty tekemään päätöstä tarvitsemansa palvelun valinnasta.

Hoito- ja palvelusuunnitelma

Jokaisella asiakkaalla on henkilökohtainen suunnitelma päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta varten, johon kirjataan hänen yksilölliset hoito- ja palvelutarpeensa. Suunnitelma kirjoitetaan sähköiseen asiakastietojärjestelmään.

Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan sekä lyhyen että pitkän tähtäimen tavoitteet liittyen siihen, miten asiakas ja hoitotyöntekijä yhdessä määrittelevät elämänlaadun ja kuntoutuksen.

Päivittäinen hoito- ja palvelusuunnitelma on asiakkaalle laadittua palvelu-/asiakassuunnitelmaa täydentävä asiakirja, joka ilmoittaa palveluntuottajalle mahdollisista muutoksista asiakkaan palvelutarpeissa. Hoitotyöntekijän tulee olla valppaana asiakkaan terveydessä ja tilassa tapahtuvien olennaisten muutosten suhteen, jotka edellyttävät suunnitelman päivittämistä. Hoito- ja palvelusuunnitelma käydään myös läpi kolmen kuukauden välein ja tehdään tarvittavat muutokset.

Jokaisesta kotikäynnistä on tehtävä kirjaukset asiakastietojärjestelmään, tämän perusteella voidaan seurata hoito- ja palvelusuunnitelman toteutumista.

Hoito- ja palvelusuunnitelmaan kirjataan asiakkaan omat toiveet. Ensimmäisellä käynnillä kysytään asiakkaan toiveita ja näkemystä omasta hyvinvoinnistaan. Asiakas ja hoitaja suunnittelevat yhdessä, miten hoito toteutetaan. Hoidosta keskustellaan aina tarpeen mukaan tai asiakkaan tilanteen muuttuessa. Omaisia kannustetaan osallistumaan hoitokeskusteluun asiakkaan suostumuksella tai kun asiakas ei kykene tekemään päätöstä.

Asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelma kirjataan asiakastietojärjestelmään. Jokainen työntekijä perehtyy hoidettavanaan olevien asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmaan, ja on vastuussa siitä että hän toimii suunnitelman mukaisesti. Tarvittaessa keskustellaan henkilökunnan kesken suunnitelman tai tapojen kehittämisestä.

Kaikkien asiakkaiden viikoittaiset ohjelmat, jotka poikkeavat tavalla tai toisella hänen tavallisista käynneistä, laitetaan viikkokalenteriin, joka ohjaa hoitajien toimintaa ja vuoroja.

Asiakkaan kohtelu

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Arvostamme ja kunnioitamme asiakkaidemme ihmisarvoa, vakaumuksia, yksityisyyttä ja itsemääräämisoikeutta. Palvelua tarjotessamme otamme huomioon asiakkaan edut, toiveet, mielipiteet ja yksilölliset tarpeet. Otamme huomioon myös asiakkaan äidinkielen ja kulttuuritaustan.

Kotihoidon asiakkaidemme osalta pyritään kaikin tavoin vahvistamaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioita, kuten yksityisyyttä, vapautta päättää toiminnoistaan ja mahdollisuutta nauttia haluamastaan elämäntavasta. Meidän on turvattava asiakkaan oma ja muiden turvallisuus.

Henkilökuntamme on vastuussa asiakkaan itsemääräämisoikeuden kunnioittamisesta ja vahvistamisesta sekä hänen osallistumisestaan palveluiden suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Asiakkaalle ei saa pakottaa hoitoa tai palvelua, ellei ole olemassa vaaraa itsensä tai muiden vaarantumisesta, jolloin on arvioitava ja toimittava riskin ja vaaran vähentämiseksi.

Kotihoidon asiakkaan itsemääräämisoikeus saa rajoittaa vain, jos asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus vaarantuu. Jos itsemääräämisoikeutta rajoittaviin toimenpiteisiin ryhdytään, tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset. Rajoittaviin toimenpiteisiin on ryhdyttävä mahdollisimman vähän rajoituksen ja ihmisarvon turvallisen kunnioittamisen periaatteen mukaisesti.

Tarpeen mukaan, ja asiakkaan tai omaisten suostumuksella, me voimme käyttää erilaisia hälytinalaitteita ja teknologia joka ei estää asiakkaan liikkumista mutta hälyttää meitä jos asiakas poistuu kotoa varsinkin jos hänellä on riski lähteä ulos ja eksyä.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Asiakkaiden asiallinen kohtelu on meille hyvin tärkeä ja loukkaavaa kohtelua ei sallita missään tilanteessa. Henkilökunnallamme on ilmoitusvelvollisuus, jos he kuulevat loukkaavaa puhetta tai näkevät epäasiallista tai muuten loukkaavaa käytöstä asiakkaan kotona tai hoidon/palvelun antaessa. Jos asiakkaalla on valitus saamastaan hoidosta, asia käsitellään välittömästi asian saattamiseksi kuntoon. Keskustelu asiakkaan ja lähiomaisten kanssa olisi ensimmäinen askel asian korjaamiseksi.

Asiakas, omainen tai eduvalvoja voi antaa yriksen esimiehille palautetta asiakkaan kokemasta epäasiallisesta kohtelusta, haittatapahtumasta tai vaaratilanteesta. Palaute voidaan antaa suullisesti tai kirjallisesti. Palautteet käsitellään mahdollisimman pian asiaan liittyvien henkilöiden kanssa ja korjaavat toimet aloitetaan mahdollisimman pian.

Jos asiakas ei koe että palautteen perusteella on tehty tarvittavat muutokset, hänellä on myös mahdollisuus tehdä muistutus. Muistutus tehdään kirjallisesti yrityksen johtajalle.

Tarvittaessa asiakkaat tai omaiset voivat myös ottaa yhteyttä potilasasiamieheen tai sosiaaliasiamieheen (julkinen). Näiden yhteystiedot löytyvät alla.

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Asiakkaiden ja heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Heidän näkemykset ja toiveet otetaan huomioon palvelun ja toiminnan kehittämisessä.

Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

Kannustamme asiakkaitamme ja heidän omaisiaan antamaan palautetta. Palautetta voi antaa milloin tahansa ja palautetta pyydetään myös kerran vuodessa asiakastyytyväisyyskyselyjen avulla. Palautetta voi antaa keskustellen, puhelimitse, sähköpostitse, tai internet sivujen kautta.

Kriittiset palautteet käsitellään ja tehdään välittömät korjaustoimet, joista tiedotetaan sekä työntekijöitä että palautteen antajaa. Vuosittaisesta asiakastyytyväisyyskyselystä saatu palaute luokitellaan teemoihin. Tuloksista nostetaan 1-2 tärkeintä teemaa, jotka otetaan kehityskohteeksi toiminnan kehittämiseksi seuraavalle puolelle vuodelle.

Mahdolliset muistutukset jätetään kirjallisesti yrityksen johtajaan. Muistutukset käsitellään yrityksen sisällä ja yhdessä mahdollisten yhteistyötahojen kanssa ja korjataan välittömästi toimintatapoja, jotka ovat aiheuttaneet muistutuksen. Muistutuksen tekijälle annetaan myös kirjallinen vastaus, ja ohjeistetaan hänet edelleen kantelumahdollisuudesta sekä potilasasiamiehestä/sosiaaliasiamiehestä.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle: Kiireellisyydestä riippuen n. 30 päivän sisällä.

Asiakkaan oikeusturva

Muistutuksen vastaanottaja

MeCare kotihoito esimiehet, Ryann Deloso ja Linda Deloso, sähköpostilla (info@mecare.fi) tai kirjeitse (Parmaajanpolku 3 F 45, 00750 Helsinki)

Yrityksen potilasasiamies: Alven Bayona, alvenbayona@gmail.com

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Helsinki: sosiaali.potilasasiamies@hel.fi; puh. 09 310 43355 ma-to klo 9-11

Espoo: sosiaali.potilasasiamies@espoo.fi, puh. 09 816 51032 ma-to klo 11-13

Vantaa: puh. 09 839 22537

Sosiaaliasiamiehen tehtävät perustuvat sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annettuun lakiin (asiakaslaki). Asiakaslain mukaan sosiaaliasiamies:

- neuvoo sosiaalihuollon asiakkaita heidän asemaansa ja oikeuksiinsa liittyvissä asioissa,
- avustaa asiakasta tarvittaessa tekemään muistutuksen kohtelustaan sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle,

- tiedottaa asiakkaan oikeuksista,
- toimii muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi sekä
- seuraa asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa ja antaa siitä selvityksen vuosittain kunnanhallitukselle.

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Asiakkaan omatoimisuutta päivittäisten toimintojen suorittaessa kannustetaan. Meillä on kuntouttava työtapa, ja kannustamme asiakas tekemään itse niin paljon kuin pystyy, toimintakyvyn ylläpitämiseksi. Hyödynnämme muun muassa Muistipuiston verkkosivuilta (<https://www.muistipuisto.fi/>) tai KotiTV:ltä (<https://www.kotitv.fi/>) löytyviä aktiviteetteja kuntoutuksessa ja toimintakyvyn ylläpitämisessä. Kannustamme myös harrastuksiin osallistuminen sekä sosiaalisten suhteiden ylläpitäminen.

Asiakkaan toiveet ulkoilusta ja muista harrastuksista huomioidaan ja kirjataan hänen hoito- ja palvelusuunnitelmaansa. Asiakasta kannustetaan osallistumaan ulkoiluun ja liikuntaan. Tarjoamme asiakkaillemme apua ja seuraa olemassa olevien harrastusten toteuttamiseen hoitajan tai avustajan toimesta.

Tavoitteet asetetaan aina konkreettisesti ja niiden toteutumista valvovat kaikki hoitoon osallistuvat hoitajat ja väliarviointi tehdään vähintään kolmen kuukauden välein, tähän käytetään tarvittaessa olemassa olevat mittarit. Tarvittaessa tehdään muutoksia asetettuihin tavoitteisiin, jotka ovat asiakkaiden kannalta parhaat.

Ravitsemus

Palveluihimme kuuluvat tarvittaessa ruoanlaitto potilaan kodissa. Voimme järjestää ruokaostokset, jos on tarpeellista. Tarvittaessa asiakas ohjataan ulkopuoliseen ateriapalveluun.

Asiakkaiden erityiset ruokavaliot ja -rajoitteet kirjoitetaan hänen hoito- ja palvelusuunnitelmaansa. Hoitajat ottavat nämä huomioon ruoanlaitossa tai ruokaostoksissa asiakkaille.

Seuraamme asiakkaidemme painoa säännöllisesti vähintään kerran kuukaudessa. Käytämme MNA-testiä yli 65-vuotiaiden asiakkaiden aliravitsemusriskin kartoittamiseen. Havaitessamme puutteita tai kehittämisenvaraa ohjaamme oikeisiin ravitsemusvalintoihin.

Hygieniakäytännöt

Tarjoamme palveluitamme asiakkaiden kodeissa. Korostamme hoitajillemme tehokas käsihygienia, aseptisen työjärjestyksen noudattaminen, riittävä ympäristön puhtaanapito ja suojainten käyttö kuten kasvomaski ja suojakäsineet. Asiakasta ohjataan ja tuetaan kodin siistimisessä, sekä hyvien hygieniakäytäntöjen suhteen. Tarvittaessa asiakas autetaan suorittamaan hygieniatarpeitaan.

Työssämme pidetään huolta siitä, että ennaltaehkäistään infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviämistä. Noudatamme THL:n infektiorjuntasuosituksia. Otamme erityisesti huomioon THL:n ohjeita koronavirustartuntojen torjunta kotiin annettavissa palveluissa.

Infektioiden ehkäisy- ja torjuntaohjeita asiakkaiden kodeissa noudatamme sairaalahygieniaohjeita soveltaen kotioloihin. Siivouksessa käytämme asiakkaiden henkilökohtaisia välineitä, tai yrityksen välineitä, joita puhdistetaan ohjeiden mukaisesti joka käytön jälkeen. Tarvittaessa käsittelemme hygieniaan liittyviä asioita palaverissamme.

Asiakkaan kodin siivous

Asiakkaiden kodin siisteydestä huolehtivat ensisijaisesti omaiset tai asiakas, muuten voidaan järjestää asiakkaille siivouspalvelua. MeCare:llä on siivouspalvelu joka tarjoamme erillisenä palveluna. Yrityksen siivoojat ovat päteviä siivoustehtäviin ja heidät perehdytetään työhön.

Kotihoidon työntekijät kuitenkin huolehtivat tiskin, roskien viennin ja ruokapöydän siistiytyymisen. Lisäksi hoitaja siivoaa uloste/ virtsa/oksennus tahrat. Kotihoidon työntekijän on huolehdittava, ettei itse aiheuta asiakkaan kodin likaamista. Kotikäynneillä käytetään kenkäsuojia.

Pyykkiholto

Pyykkien pesu huolehtivat pääsääntöisesti asiakas itse tai hänen omaisensa. Hoitaja tai avustaja voi tarvittaessa myös auttaa pyykkien pesemisessä. Pyykkien pesupäivä sovitaan silloin asiakkaan kanssa, pyykit voidaan pestä myös tarpeen mukaan. Puhtaat vaatteet vaihdetaan pesun yhteydessä ja myös silloin kun vaatteet ovat selvästi likaiset tai kun asiakas itse haluaa.

Työntekijät valitsevat itse työasuksi vaatteet ja vastaavat niiden pesusta. Työntekijälle annetaan ohjeet työvaatteiden pesusta.

Muuten, noudatetaan kohdekunnan kotitalouksille määrättyjä ohjeita.

Terveyden- ja sairaanhoito

Suunhoito: Autetaan tarvittaessa asiakasta päivittäisessä suuhygieniassa ja myös tarvittaessa ohjataan tekemään ajanvarausta hammaslääkəriin tai muun hammashoitoon.

Sairaanhoito: Tarjoamme perustason kotisairaanhoitoa, joka voi sisältää esimerkiksi lääkehoitoa, haavanhoitoa, virtsakatetrin vaihtoa tai huuhtelua, ompeleiden poistoa. Tarvittaessa ohjaamme asiakkaitamme muihin ulkopuolisiin terveydenhuoltopalveluihin ja tällöin voidaan avustaa asiakasta kuljetuksen järjestämisessä. Seuraamme heidän yleistä hyvinvointia ja terveyttä, ja teemme yhteistyötä muiden asiakkaiden hoitoon osallistuvien terveydenhuollon ammattilaisten kanssa asiakkaan suostumuksella. Kotihoidon henkilökunnan ensiapuvalmiudet pidetään yllä koulutuksin.

Kuolemantapausta: Kuolemantapauksesta on ilmoitettava hätänumeroon 112 ja esimiehelle. Jokainen työntekijä saa tästä ohjeen perehdytyksen aikana.

Asiakkaan pitkäaikaissairauksia hoidetaan ja seurataan mahdollisimman hyvin ja ehkäistään niiden pahenemisen. Hoitomääräykset tekee lääkäri, ja meidän kotihoito hoitajat/sairaanhoitajat toteuttavat niitä. Hoitotahto kysytään ja kirjataan asiakastietojärjestelmään.

Sairaanhoitajat Ryann Deloso ja Linda Deloso vastaavat asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta.

Lääkehoito

Yrityksellä on erillinen lääkehoitosuunnitelma. Lääkehoitoon osallistuvat ainoastaan hoitajia, joilla on voimassa oleva lääkelupa. Tarvittaessa järjestetään koulutusta. Lääkkeiden anto on kirjoitettava asiakastietojärjestelmään, siihen kirjataan myös poikkeukset, kuten jos asiakas ei suostu ottamaan lääkkeitä, tai jos havaitaan mahdollisia sivu- tai haittavaikutuksia.

Lääkehoidossa voi syntyä poikkeama tekemisessä, tekemättä jättämisessä tai suojausten pettäessä. Mikäli yksikköme hoitaja havaitsee lääkehoitoon liittyvän poikkeaman, hän kirjaa asiasta asiakastietojärjestelmään. Tämän lisäksi hän tekee erillinen poikkeamailmoitus MeCare Oy:n asiakasturvallisuutta vaarantavien tapahtumien raportointimenettelyn lomakkeeseen. Myös läheltä piti -tilanteet kirjataan esimerkkien mukaan. Jos tapahtuma sitä vaatii, etsitään siihen syyt ja tehdään korjaavat toimenpiteet mahdollisimman nopeasti. Saadut lomakkeet vedetään myös yhteen vähintään vuosittain kokouksessa ja poikkeamista tehdään yhteenveto. Kokouksessa kaikki lääkehoitoon liittyviä asioita käydään läpi myös ehdotukset ja suunnitelmat, miten

vastaavia tilanteita voidaan estää. Ratkaisuna voivat olla muun muassa täydennyskoulutukset tai toimintatapojen uudelleen ohjeistus. Lääkehoitosuunnitelmaa päivitetään vuosittain ja aina jos toimintamme tai lainsäädäntö muuttuu.

Lääkehoidon toteuttamisen kokonaisvastuu: Sairaanhoidajat Linda Deloso, Ryann Deloso, puh. 050 3381149, ryann.deloso@mecare.fi

Toimintayksikön lääkehoitosuunnitelmasta ja lääkeluvista vastaava lääkäri on: Risto Laitila, yhteydenotot Lääkehoidon Turva 044 9820888/Maria Siirilä (info@laakehoidonturva.fi)

Monialainen yhteistyö

Teemme yhteistyötä muiden asiakkaiden hoitoon osallistuvien terveydenhuollon ammattilaisten kanssa asiakkaan suostumuksella. Ajantasaiset tiedot asiakkaasta löytyy asiakastietojärjestelmästä ja asiakkaan suostumuksella tiedot voidaan jakaa muiden terveydenhuollon ammattilaisten kanssa. Varmistamme aina tietoja annettaessa, että nämä ovat ajantasalla.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Asiakassuhden alussa arviomme olemassa olevat tai mahdolliset turvallisuusriskit asiakkaan kodissa sekä hänen toimintakyvyssä/käyttäytymisessä. Tähän käytetään apuvälineenä olemassa olevat mittarit ja tarkastuslistat (esim. kaatumisriskin arviointi, ympäristön tarkastuslista).

Tarvittaessa suosittelemme asiakkaalle muutoksia kodissa (esimerkiksi mattojen poisto kaatumisvaaran ehkäisemiseksi) tai turvalaitteiden lisääminen (palovaroittimet, liesihälytin, turvaranneke jne.). Olemassa olevat turvalaitteet tarkastetaan säännöllisesti, ja tarvittaessa autetaan asiakasta niiden huollossa.

Jossain tapauksissa, asiakkaan asuntoon pääsyä edellyttää että hoitajalla on asunnon avain. Jos otetaan haltuun asiakkaan avain, täytetään aina kirjallinen luovutuslomake. Avain pidetään yrityksen toimistolla lukitussa kaapissa, ja siihen merkataan ainoastaan asiakkaan tunnustenumero. Avain haetaan vuoron alkaessa toimistolta ja paulautetaan aina toimistoon vuoron loppuessa, avaimen hallinta seurataan asiakastietojärjestelmässä. Kuin avain annetaan takaisin asiakkaalle tai hänen omaiselle, pyydetään tämän allekirjoitus asiasta luovutuslomakeelle.

Jos turvallisuusriski ei voida käsitellä meidän toimestamme, ohjaamme asiakkaan tai lähiomaiset erityisosaamisen piiriin tai tiedotamme turvallisuusriskiasioista kyseeseen tulevaa viranomaista, esim. palotarkastajaa.

Henkilöstö

Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet

Omavalvontasuunnitelman päivityshetkellä yrityksellä ei ole kokopäiväistä hoitohenkilökuntaa. Toiminnan alussa kotihoidon käynnit tekevät pääsääntöisesti omistajat, joista kaksi ovat sairaanhoitajia ja yhdellä on hoiva-avustajan kokemusta (lähihoitajaopiskelija). Toiminnan kasvaessa, yritys palkkaa lisää hoitohenkilökuntaa.

Yrityksessä työskentelee hoitohenkilöstön lisäksi siivoojia (myös yrityksen aputoiminimen, MeClean Siivouspalvelut, alla), pääasiassa sijaisluonteisesti tai osa-aikaisesti.

Kotihoidon sijaisuuksia järjestetään tarpeen mukaan. Organisaatiolla on myös laaja verkosto hoitajia, joita voidaan tarvittaessa kutsua töihin, esim. sairaustapauksen yhteydessä. Ennen kuin yritykseen palkataan sijainen, tarkistamme heidän koulutusta ja työkokemusta, sekä sopivuus kyseiseen sijaisuuteen. Harkitsemme myös kollegoiden suosituksia ja luotettavia referenssejä.

Annamme riittävästi aikaa asiakkaillemme. Kunkin asiakkaan tarvitseman ajan perusteella määritämme oikean hoitaja-asiakassuhteen. Tarpeen mukaan, toiminnan kasvaessa, rekrytoidaan lisää henkilökuntaa, käytämme sijaisia tai alihankkijoita.

Kaksi omistajaa jakavat esimiesten tehtävät ja vastuut sekä alaistensa valvonnan. He arvioivat itse, kuinka monta tuntia viikossa he tarvitsevat muihin tehtäviin kuin asiakkaiden hoitaminen. Yrityksen kasvaessa, esimiestyöhön varataan lisää aikaa.

Räätälöimme kullekin asiakkaalle tarvittavan ajan ja sen perusteella määritämme avustajien määrän ja tarvittaessa rekrytoimme lisää henkilökuntaa, tai käytämme sijaisia.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Rekrytoitaessa hoitajia ja muut työntekijät, otamme huomioon työntekijöiden koulutusta, osaamista, kokemusta ja työn suorittamiseen tarvittavat luvat. Otamme myös huomioon heidän luotettavuus ja kyky työskennellä itsenäisesti, ja harkitsemme kollegoiden suosituksia ja luotettavia referenssejä.

Ennen uuden työntekijän palkkaamista hoitopalveluihin tarkistamme henkilön kelpoisuuden tehdä työtä Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden

keskusrekisterin (JulkiTerhikki/JulkiSuosikki) kautta.

Tarvittaessa voidaan myös käyttää alihankkijoita, edellyttäen että heillä on tarvittavat luvat.

Kiinnitämme erityistä huomiota henkilön viisumiasemaan siitä, että hän asuu laillisesti maassa ja että hän voi laillisesti suorittaa työn. Työntekijän kielitaidon tulee olla hyväksyttävää kyseiseen tehtävään.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Uusi työntekijä perehdytetään työhön. Perehdytyksen kesto ja sisältö räätälöidään työntekijän aikaisempaan työkokemuksen mukaan.

Perehdytys annetaan sekä suullisesti että yrityksen valmistaman yleisen kirjallisen perehdytysmateriaalin kautta. Perehdytys tiettyjen asiakkaiden hoidosta annetaan työn ohessa, tietosuojamääräyksiä noudattaen. Lisäksi keskustellaan tehtävien suorittamiseen tarvittavien työkalujen ja laitteiden käytöstä, sekä käydään läpi yrityksen omavalvontasuunnitelmaa ja tarvittaessa lääkehoitosuunnitelmaa. Työntekijöiden on tunnettava tai heidän on perehdyttävä aseptisiin tekniikoihin, ergonomisiin työskentelytekniikoihin ja dokumentointiperiaatteisiin suoritettaessa tehtäviä asiakkaiden kanssa.

Lyhytaikaisille sijaisille annetaan lyhyempi versio perehdyttämismateriaalista, joka sisältää heidän kannaltaan tärkeät omavalvontasuunnitelman osat. Kaikkia työntekijät kannustetaan antamaan palautetta yrityksen parantamiseksi. Kaikkia rohkaistaan avoimesti ja turvallisuuden parantamiseksi tuomaan läheltä-piti ja haattatapahtumat esiin.

Ohjeistetaan työntekijöitä neuvomaan myös asiakkaita tai heidän edustajiaan antamaan palautetta. Ohjeistetaan myös missä tapauksissa asiakkaita tai heidän edustajiaan kannattaa ohjata muistutuksen tekemisestä, ja miten tämä tehdään. Työntekijälle annetaan myös tietoa miten asiakkaille tai heidän edustajille tiedotetaan potilas- ja sosiaaliasiamiehestä.

Seuraamme Käypähoitosuosituksia sekä suositukset muista luotettavista järjestöistä, kuten THL ja WHO, ja päivittää näiden mukaan yrityksen työtavat, pitää henkilökunta ajan tasalla sekä järjestää tarvittaessa heille koulutuksia. Hoitotyön osaamisen päivittämistä ja parantamista varten pyritään järjestämään seminaareja kaksi kertaa vuodessa vakituisille ja pitkäaikaisille työntekijöille. Lyhytaikaiset työntekijät kantavat itse vastuuta oman tietojen ja taitojen ylläpitämisessä ja päivittämisessä, ja näitä otetaan myös huomioon rekrytoinnissa.

Jokaiselle työntekijälle, vakituiselle tai väliaikaiselle, annetaan mahdollisuus käydä kehityskeskustelua esimiehen kanssa. Keskustelun päämäärä on keskustella sekä työntekijän omat kehitysalueet että koko yrityksen kehitysalueet.

Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Ilmoitusvelvollisuudesta tiedotetaan henkilöstöä säännöllisissä palaveriessamme tai jos uusi työntekijä/sijainen tulee meille töihin. Linkki sähköiseen ilmoituslomakkeeseen on annettava kaikille työntekijöille. Ilmoitus osoitetaan toiminnasta vastaavalle esimiehille, jotka vastaavat ilmoitusprosessin etenemisestä. Esimiehet ovat vastuussa selvityksen laatimisesta, asiakkaan tiedottamisesta ja korjaavien toimenpiteiden käynnistämisestä.

Toimitilat

Palvelumme tuotetaan asiakkaiden kodeissa.

Teknologiset ratkaisut

Teknologisten ratkaisujen käyttö asiakkaan hyödyksi tulee tapahtua aina asiakkaan tai hänen omaisensa suostumuksella. Tavoitteena on hyödyntää kotihoitoon soveltuvat video- ja äänipuhelupalvelut, jonka avulla henkilökuntamme voi tavoittaa ja keskustella asiakkaidemme kanssa kotikäyntien välissä tai kun asiakkaiden on syytä tavoittaa meidät. Uskomme, että tällainen teknologia antaa asiakkaillemme mielenrauhan, joka vähentää heidän ahdistustaan ja yksinäisyyttään.

Tarpeen mukaan, ja asiakkaan tai omaisten suostumuksella, me voimme käyttää esimerkiksi turvaranneketta, kulunvalvontaa ja teknologiset ratkaisut jotka hälyttävät meitä jos asiakas poistuu kotoa, tai muuten vaarantaa itsensä.

Tiedossa on myös useita suomalaisia yrityksiä, jotka tarjoavat erilaisia teknologisia ratkaisuja, jotka voisivat tehdä kotona asumisesta turvallisempaa, nautinnollisempaa ja mukavampaa. Käytämme heidän palvelujaan, kun asiakkaan tilanne sitä vaati, tai palvelu olisi hänelle hyödyllinen.

Teemme vain yhteistyötä Suomessa laillisesti toimivien yritysten kanssa ja käytämme myös palveluita, jotka ovat jo muiden tahojen käytössä ja ovat turvallisia.

Käytämme Matching Person and Technology (MPT) -mallia määrittääksemme asiakkaillemme sopivan teknologian.

Jokaiselle teknologiselle ratkaisulle, jota aiomme käyttää, on testausvaihe. Testausvaiheen pituus päätetään yhdessä asiakkaan ja palveluntarjoajan kanssa. Seuraamme kuinka tällaiset ratkaisut vaikuttavat asiakkaan arkeen ja käyttäytymiseen.

Varmistamme myös, että asiakas osaa käyttää niitä. Ohjausta ja tukea tarjotaan asiakkaillemme tarvittaessa.

Teknologisista ratkaisuista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot: Ryann Deloso, 050 3381149, ryann.deloso@mecare.fi

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Ohjaamme ja autamme asiakkaita heidän apuvälineiden ja laitteiden käytössä ja kunnossapidossa. Autamme myös heidän tarvitsemiensa laitteiden valinnassa, ostamisessa tai hakemisessa. Tarvittaessa ohjataan asiakkaita tai heidän omaisiaan asioidessaan, esim. apuvälinelainaamon kanssa.

Laitteiden ja tarvikkeiden vaaratilanteista ilmoitetaan MeCare:n oman sähköisen lomakkeen kautta. Ilmoituksen perusteella vastaavat henkilöt tutkivat vaaratilanteen tapahtumat ja syyt, ja tekevät tarvittaessa virallinen ilmoitus Fimealle.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot:

Sairaanhoitajat Ryann Deloso and Linda Deloso: 050 3381149, ryann.deloso@mecare.fi

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Asiakastyön kirjaaminen

Perehdyttäjä käy läpi työntekijän kanssa, miten asiakastietojärjestelmä toimii. Työntekijä ohjataan ammatilliseen ja eettiseen kirjaamiseen. Tarvittaessa työntekijälle voidaan tarjota koulutusta asiakastietojärjestelmän käytöstä.

Asiakastyön kirjaaminen tehdään pääsääntöisesti mobiilisoveluksessa. Jokaista työntekijää ohjataan ja kannustetaan kirjoittamaan raportti jokaisen kotikäynnin yhteydessä. Seuraava vuorotyöntekijä on ilmoitettava kollegalle, jos hänen vuorosta puuttuu raportti. Puuttuva kirjaus on lisättävä mahdollisimman pian käynnin jälkeen. Jos tilanne toistuu useasti, asia viedään eteenpäin esimiehelle.

Asiakkaiden henkilötietoja käsittelee ainoastaan asiakasta hoitavat tai siihen liittyviin tehtäviin osallistuvat henkilöt, jotka ovat allekirjoittaneet salassapitositoumus. Hoitotyön kirjaamiseen ja hoidon ylläpitämiseen käytetään sähköistä asiakastietojärjestelmää. Järjestelmän käyttöön ovat oikeutettuja vain ne yrityksen työntekijät, salassapitositoumuksella sidotut ammatinharjoittajat tai yhteistyökumppanin alaiset, joilla on työnsä puolesta oikeus käsitellä henkilötietoja, ja joita sitoo erillinen tietosuojavaatimus. Lisätietoja henkilötietojen käsittelystä löytyy MeCare Oy:n asiakasrekisterin tietosuojaselosteesta.

Jokaiselle työntekijälle annetaan työsuhteen alussa ohjeet tietosuojan noudattamisesta. Jokainen työntekijä sitoutuu noudattamaan näitä sääntöjä allekirjoittamalla salassapitositoumusta. Tarvittaessa tarjotaan lisäkoulutusta.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Mchael Poncardas, mchaelponcardas@gmail.com

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä ☒ Ei ☐

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys Helsinki 25.10.2022

Allekirjoitus Ryann Deloso